

O efeito mediador do conflito trabalho-família na relação entre a insegurança laboral e a (in)satisfação no trabalho na indústria hoteleira Algarvia

Patrícia Duarte (Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE), Business REsearch Unit (BRU-IUL)), Joaquim Pinto Contreiras (Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo, Universidade do Algarve; Cinturs;) and Fernando Miguel Seabra (ISCAI, Instituto Politécnico de Lisboa; Instituto Jurídico Portucalense.)

Abstract. Várias iniciativas têm procurado envolver as organizações da indústria do turismo e hotelaria em práticas de responsabilidade social e sustentabilidade. A indústria tem sido apontada como um player decisivo para o alcance dos objetivos da Agenda 2030 (UN, 2015), sendo diretamente mencionada em três dos mesmos, incluindo o objetivo referente ao trabalho digno e crescimento económico (ODS 8).

Sendo um dos principais empregadores a nível mundial é importante que se afaste da imagem negativa que tem e ofereça melhores condições laborais. Desde há muitos anos que a indústria é caracterizada por uso de mão-de-obra intensiva e custos fixos elevados (Elshaer & Marzouk, 2021; Mullins, 2004), procura flutuante e sazonal, o que não impede que seja constantemente requerido aos seus trabalhadores/as grande disponibilidade e prestação de um serviço de elevada qualidade (Desfitrina et al., 2019; Nickson, 2007; Osei et al., 2022). É também caracterizada por insegurança e instabilidade laboral elevada que traz para os trabalhadores e trabalhadoras um elevado grau de desgaste mental e emocional (Hellgreen et al., 1999; Sverke et al., 2002), baixa satisfação no trabalho (Vujičić et al., 2014), e coloca em causa o seu desenvolvimento, reconhecimento pessoal e profissional (de Witte, 2005; Vargas-Jiménez et al., 2020). No contexto do turismo e da hotelaria em Portugal, a insegurança contratual ou precariedade no trabalho está também muito associada ao uso massivo do trabalho temporário (Fonseca, 2017), com todas as consequências negativas que o mesmo acarreta para os trabalhadores/as em termos de estabilidade, reconhecimento do seu trabalho e remunerações baixas, assim como situações de maior fragilidade social (Lopes, 2017).

A presente pesquisa partiu destas preocupações para investigar como a insegurança laboral percebida por trabalhadores/as da indústria da hospitalidade se relaciona com os seus níveis de (in)satisfação no trabalho, analisando o papel da articulação entre esferas de vida (conflito trabalho-família e conflito família-trabalho) como potencial fator mediador explicativo dessa relação.

Para tal desenvolveu-se um estudo por inquérito a trabalhadores/as de hotéis localizados na região do Algarve, uma das principais regiões turísticas do país, reconhecida internacionalmente como destino de excelência de turismo de sol e praia, mas com ofertas complementares diversas (ex., golf). Participaram no estudo 166 trabalhadores/as de hotéis de 4 e 5 estrelas. O inquérito em papel e lápis incluía as seguintes medidas: medida de satisfação no trabalho de Warr et al. (1979); medida de insegurança laboral quantitativa (De Witte, 2000); escala de conflito trabalho-família e família-trabalho de Carlson et al. (2000). Observaram-se as orientações da declaração de Helsínquia na recolha de dados, garantido o anonimato e confidencialidade das respostas. Dada a natureza transversal da recolha de dados em fonte única, aplicou-se a técnica de Harman que sugere que a ameaça de variância de método comum não é preocupante nos dados recolhidos (Bozionelos & Simmering, 2022; Podsakoff et al., 2003).

Os dados foram analisadas com recurso ao SPSS e à macro PROCESS (Hayes, 2018). O/as participantes reportaram baixos níveis de insegurança laboral e conflito nas duas direções em análise e relativa satisfação com a situação de trabalho. Ao encontro das hipóteses propostas, os resultados de análises de regressão múltipla revelaram que a insegurança no trabalho está significativamente relacionada com a satisfação do trabalho, tanto direta como indiretamente através do conflito trabalho-família. O conflito família-trabalho não revelou mediar a relação. Foram apoiadas duas das três hipóteses de estudo.

XI international Conference on Research and Intervention in Human Resources
People first - digital, diversity and sustainability

Com base nestes resultados, sugere-se que a direção dos hotéis deve monitorizar e melhorar continuamente a satisfação do trabalho dos trabalhadores/as, nomeadamente, proporcionando segurança ao emprego e implementando práticas que promovam o equilíbrio entre trabalho e família. Só assim poderão dar um contributo efetivo para o alcance de condições de trabalho digno aos seus trabalhadores/as e assumir-se como agentes de desenvolvimento sustentável.

Track: PEOPLE MANAGEMENT, WELL-BEING, AND WORKER EXPERIENCE

Keywords: insegurança laboral, satisfação no trabalho, conflito trabalho-família, hospitalidade, trabalho digno