Desenho, avaliação e impacto de formação em sistemas de gestão da qualidade como promotor de satisfação e bem-estar dos colaboradores das organizações sociais em Portugal

Sílvia Clara Laurido da Silva

DIRECTORES

Maria José Rodrigues Conde
Ricardo Filipe da Silva Pocinho

PLAN DE INVESTIGACIÓN
PROGRAMA DE DOCTORADO FORMACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO
UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

09 de junio de 2024

INTRODUCCIÓN

Percebemos que, nas últimas décadas, as instituições sociais no âmbito da intervenção na terceira idade têm expandido de forma significativa, explicando-se pela mudança das estruturas demográficas (INE, 2003, 2011; PORDATA, 2018). O envelhecimento populacional tem vindo a ganhar um peso relevante na sociedade atual com algumas das transformações sociais mais significativas do século XXI. Possui implicações transversais a todos os setores da sociedade, no mercado laboral e financeiro, na procura de bens e serviços, nos transportes, na proteção social, nas estruturas familiares e laços intergeracionais.

No mundo, cada vez mais encontramos população acima dos 60 anos, sendo que as faixas etárias mais jovens não têm acompanhado o mesmo grau de crescimento, sendo a Europa que atualmente detém, a maior percentagem da população com 60 anos ou mais. Este fenómeno não é meramente europeu, prevendo-se que noutros lugares do mundo até 2050 todas as regiões exceto África, terão cerca de um quarto ou mais das respetivas populações com mais de 60 anos. Globalmente, o número de pessoas com 80 anos ou mais deverá triplicar até 2050 (ONU, 2019).
Esta alteração demográfica vem proporcionar a emergência de uma sociedade envelhecida, que se deve, principalmente, a um acentuado decréscimo da taxa de natalidade e a um aumento da esperança de vida, resultantes de hábitos de vida mais adequados e melhores cuidados de saúde.

Estas alterações demográficas impactam a vários níveis (social, político, familiar, económico, entre outros), mas surge como o desafio futuro não só da política social como das instituições que trabalham no âmbito do envelhecimento populacional, assim como as suas famílias e cuidadores informais, a adaptarem-se às novas e cada vez mais desafiantes necessidades desta população. É aqui que surge o importantíssimo trabalho das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) que têm como princípio orientador a solidariedade e devem ter como objetivo o benefício dos seus membros ou de terceiros (Carvalho, 2005; Martins & Pinheiro, 2012).

A intervenção, junto dos mais idosos, necessita, também, de se reajustar. Neste âmbito, as IPSS requerem que lhes sejam adequadas as respostas e ofertas sociais no âmbito social e da saúde, às novas realidades sociais e familiares. Esta readaptação obriga as IPSS a olhar para as competências e capacidades pessoais e profissionais questionando se serão, neste momento, suficientes e adequadas a esta realidade. Os novos desafios das IPSS focam-se na necessidade de formação profissional especializada, ao mesmo tempo que emergem fragilidades que devem ser repensadas e observadas com cuidado: a motivação a satisfação laboral e o Burnout.

Com o atual quadro económico tornou-se perentório para as organizações adquirirem maior visibilidade e procurarem um maior nível de sustentabilidade e conhecer novos fatores de competitividade, permitindo criar estratégias de qualificação e de desenvolvimento dos recursos humanos. Esta necessidade deve-se, entre outras razões, ao acelerado ritmo do desenvolvimento tecnológico e científico, que tem provocado sucessivas reestruturações nas empresas e instituições, encontrando-se este desenvolvimento como pano de fundo na importância da qualificação profissional para o sucesso das organizações (Barbosa et al., 2011). Ou seja, os trabalhadores necessitam de ter competências cognitivas e relacionais mais elevadas para que possam ter uma maior capacidade de adaptação às alterações organizacionais das instituições onde desenvolvem a sua atividade profissional, devido às constantes flutuações do mercado de trabalho, das várias medidas políticas que vão surgindo e às consequências que delas advêm (Marqueze et al., 2015).

Desta forma, é importante que as próprias organizações apostem na qualificação dos seus profissionais, tendo em conta a sua individualidade, a especificidade do cargo e, principalmente, o "saber-fazer" dos seus profissionais (Marqueze et al., 2015). Esta aposta na qualificação profissional é um dos fatores que promovem a qualidade de uma Organização (Marqueze et al., 2015).

HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é analisar se os recursos humanos (os colaboradores de vários setores) das organizações sociais portuguesas estão preparados para responder aos desafios impostos ao envelhecimento. Acresce a importância de analisar o papel da formação profissional e especializada nas organizações sociais: se existe de facto um impacto positivo na qualidade e na satisfação do desempenho profissional, revertendo-se para a qualidade da gestão de qualidade no bem-estar e satisifação dos clientes (os utentes).

Neste sentido, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- Analisar o grau de motivação e satisfação laboral nos recursos humanos das organizações sociais portuguesas;

- Estudar os níveis de Burnout dos recursos humanos e o impacto que a formação profissional pode ter na redução deste fenómeno;

- Estudar e comparar os níveis de satisfação e motivação profissional, bem como a existência de burnout, de acordo com o cargo desempenhado (Dirigentes/Chefias, Quadros Técnicos ou Equipa Operacional) comparando grupos com e sem formação profissional especializada, de forma a analisar o impacto da mesma na qualidade do serviço;

- Analisar de que forma as variáveis sociodemográficas podem ter impacto diferenciado nos construtos analisados (satisfação laboral, motivação e desempenho, burnout);

- Analisar se o impacto da frequência na formação profissional, relativamente às variáveis sociodemográficas, é diferenciado nos váriso construtos estudados;

- Estudar a relação entre motivação e satisfação profissional com os níveis de Burnout nos recursos humanos das organizações sociais portuguesas antes e após formação profissional.

Desenvolvem-se, então, as seguintes hipóteses:

H1: A frequência em formação profissional aumenta a motivação e a satisfação laboral;
H2: A frequência em formação profissional diminuiu a incidência de burnout;
H3: Os colaboradores com formação profissional apresentam mais bem-estar no trabalho comparativamente aos colaboradores sem formação profissional.
H4: A formação profissional tem um papel importante na melhoria da qualidade dos serviços;

METODOLOGÍAS

Estudo 1 – Questionário de Caracterização e Diagnóstico Pessoal e Profissional

Este será um estudo com dimensão quantitativa de caracterização dos colaboradores das organizações sociais de Portugal, através de um plano de investigação definido com vários instrumentos validados e aferidos para a população portuguesa, que permitem analisar os construtos/variáveis pretendidas.

A amostra populacional do presente estudo de investigação será analisada em dois momentos: antes da frequência em formação profissional especializada e após a frequência da mesma, de forma a ser possível analisar o impacto do papel da formação na qualidade das funções, do desempenho e do serviço nas organizações sociais.

Relativamente ao protocolo de investigação a aplicar antes e depois da formação, no que diz respeito ao procedimento de recolha de dados, este será realizado através da aplicação do protocolo de investigação, com recurso ao Google Docs e em formato também presencial.

Este tipo de plataforma permite o preenchimento do questionário online, facilitando a distribuição e aglomeração das respostas ao mesmo. Assim, o envio do protocolo será realizado através da rede de contactos pessoais, tendo como meio de comunicação o correio eletrónico e o facebook. A mensagem de apresentação do questionário explicará o tema do estudo em questão, a duração média e os contactos do autor, bem como solicitado o consentimento informado. Será solicitado que os sujeitos preencham o questionário sociodemográfico e os inventários de avaliação do bem-estar, motivação e satisfação no trabalho, comprometimento laboral, burnout e autoeficácia.

Estudo 2 – implementação e validação do programa formativo para os colaboradores das organizações sociais.

A amostra populacional será analisada em dois momentos:
1. Pré-teste – Será realizado com o protocolo de avaliação já definido antes da frequência da formação;
2. Pós-teste – Será realizado, com base no mesmo protocolo, após da frequência da formação.

Instrumentos de avaliação para análise pré-teste e pós-teste:

1. Operacionalização da variável "comprometimento no trabalho através do questionário "Uttrecht Work Engagement Scale";

2. Operacionalização da variável “motivação no trabalho" através do questionário "The Muitidimensional Work Motivation Scale”;

3. Operacionalização da variável “burnout”através do questionário MBI (Maskach Burnout Inventory - Inventário de Burnout de Maslach e Jackson);

4. Operacionalização da variável “autoeficácia”com o Teste de autoeficácia de Bandura;

5. Operacionalização da variável "satisfação no trabalho" com o questionário Brief Index of Affective Job Satisfaction.

Variáveis a estudar:

- Bem-estar e satisfação no trabalho;
- comprometimento no trabalho;
- motivação laboral;
- Burnout;
- Auto-eficácia.

Para a análise estatística dos dados, para além das ferramentas descritivas (gráficos, tabelas e indicadores numéricos) será feito uso de:

- SPSS - Statistical Package for the Social Sciences, version 27

Todos os procedimentos metedológicos seguirão as normas éticas de investigação em educação previstas no manual BERA “Ethical Guidelines for Educational Research” disponível em: British Educational Research Association (BERA). (2019). Guía ética para la investigación educativa (4ª ed.). British Educational Research Association (BERA). https://bit.ly/35ZT8v1

MEDIOS

Este trabalho desenvolve-se no Programa Doutoral Formación en la Sociedad del Conocimiento (García – Peñalvo, 2013, 2014; García – Peñalvo et. al., 2020), sendo o seu portal a principal ferramenta de comunicação e visibilidade dos progressos (García – Holgado et al., 2015; García – Peñalvo et. al., 2019b). Esta tese é desenvolvida no Grupo GRIAL da Universidad de Salamanca (García-Peñalvo et. al., 2019ª; GRIAL, 2019). Os resultados desta tese estarão acessíveis em acesso aberto (García – Peñalvo et. al., 2010), http://knowledgesociety.usal.es,sendo a principal ferramenta de comunicação e visibilidade dos progressos. Na qual se irão incorporar publicações, mobilidades e participações em congressos durante o desenvolvimento do trabalho.

Instrumentos de avaliação aferidos e validados para a população portuguesa:

Caracterização sociodemográfica

Para descrever sociodemograficamente a amostra será criado pela autora um questionário que inclua as seguintes variáveis em estudo: idade, género, estado civil, nº de filhos, habilitações, profissão, situação contratual, carga horária semanal, tempo de serviço, número de horas de formação, tipo de formação e vencimento.

Formação

Para medir a percepção dos colaboradores relativamente à formação iremos utilizar 8 itens da escala desenvolvida por Sobral et al (2019). Com uma escala de Likert de 7 pontos, cujo ponto 1 corresponde a "Discordo totalmente" e o 7 a "Concordo totalmente".

Motivação

Para medir a motivação nos colaboradores pretendemos usar a escala "The Muitidimensional Work Motivation Scale" Gagné, M., Forest, J., Vansteenksite, M., Crevier -Braud, L., Van den Broeck, A., Aspeli, A. k., ... & Westbye, C. (2015). Com uma escala de Likert de 7 pontos, sendo que 1 corresponde a "nada", 2 "muito pouco", 3 "pouco", 4 "moderadamente", 5 "fortemente", 6 "muito fortemente" e 7 corresponde a "completamente".

Satisfação com o trabalho

Para avaliar o grau de satisfação profissional será utilizada a escala Brief Index of Affective Job Satisfaction, desenvolvida por Thompson e Phua (2012). Este instrumento é composto por 4 itens, para ser respondida pelos participantes mediante uma escala de Likert de 5 pontos, que 1 = "discordo totalmente" e 5 = "concordo totalmente".

Engagement no trabalho

Para avaliar o engagement no trabalho será utilizada a escala de Utrecht na versão reduzida da Uttrecht Work Engagement Scale, com nove itens, desenvolvida por Schaufeli, Bakker e Salanova (2006). Pretende-se respostas numa escala de Likert de 7 pontos (0 = "Nunca" e 6 = "Sempre")

Burnout

Para avaliar os níveis de exaustão mental e física decorrente do Burnout nos colaboradores será utilizado o Inventário de burnout de Maslach, um questionário que contempla uma escala de 5 pontos, que 1 corresponde a nunca, e 5 corresponde a sempre. Refletindo três subescalas: a exaustão emocional, a despersonalização e a reduzida realização profissional (Acioli Barboza & Beresin, 2007).

Todos os procedimentos de confidencialidade e anonimato serão salvaguardados mediante um consentimento informado e ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

PLANIFICACIÓN

Durante o Curso Académico 2023/2024 iniciamos o desenvolvimento da tese doutoral, estabelecendo-se como prazo parafinalização da mesma no ano letivo 2025/2026, com a apresentação e defesa da tese doutoral como produto final doestudo. As fases que fazem parte deste processo de investigação assim como os prazos para o Desenvolvimento dasmesmas, apresentam-se de seguida:

Fase 1
- Definição do tema e objeto de estudo - Outubro de 2023
- Definição dos objetivos e metodologia - Janeiro a Abril de 2024
- Revisão bibliográfica - Maio a Julho de 2024

Fase 2
- Pré- teste -Outubro a Dezembro de 2024
- Implementação de formação profissional - Janeiro a Maio de 2025
- Pós-teste e Avaliação das variáveis após formação profissional - Junho e Julho de 2025

Fase 3
- Análise e discussão dos resultados - Agosto a Dezembro de 2025
- Elaboração e apresentação da tese - Janeiro a Junho de 2026

Ao longo deste período os dados recolhidos e as conclusões obtidas serão difundidas em eventos científicos internacionais e publicados em revista com indexação mínima SCOPUS.

REFERENCIAS

Barbosa, A. L., Cruz, J., Figueiredo, D., Marques, A., & Sousa, L. (2011). Cuidar dos idosos com demência em instituições: Competências, Dificuldades enecessidades percecionadas pelos cuidadores formais. Psicologia, Saúde & Doenças, 12(1), 119-129.

Carvalho, A. (2005). Uma abordagem do Serviço Social à Política de cuidados na velhice em Portugal. Centro de investigação em História e Trabalho Social.

García-Peñalvo, F. J. (2014). Formación en la sociedad del conocimiento, un programa de doctorado con una perspectiva interdisciplinar. Education in the Knowledge Society, 15(1), 4-9. https://doi.org/10.14201/eks.11641

García-Peñalvo, F. J., Rodríguez-Conde, M. J., Verdugo-Castro, S., & García-Holgado, A. (2019). Portal del Programa de Doctorado Formación en la Sociedad del Conocimiento. Reconocida con el I Premio de Buena Práctica en Calidad en la modalidad de Gestión. In A. Durán Ayago, N. Franco Pardo, & C. Frade Martínez (Eds.), Buenas Prácticas en Calidad de la Universidad de Salamanca: Recopilación de las I Jornadas. REPOSITORIO DE BUENAS PRÁCTICAS (Recibidas desde marzo a septiembre de 2019) (pp. 39-40). Ediciones Universidad de Salamanca. https://doi.org/10.14201/0AQ02843940

Instituto Nacional de Estatística –INE (2003). Projeções de população residente em Portugal 2000-2050. (pp.1-6) Lisboa.

Instituto Nacional de Estatística. (2011). Estatísticas Demográficas. Disponível em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE

Martins, M. A. & Pinheiro, S. F. (2012). Empreendedorismo e inovação Social. Gestão de Organizações sem Fins Lucrativos. O desafio da inovação social. (pp. 127-133). Porto.

Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. C. (2005). Satisfação no trabalho - uma breve revisão. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 30(112), 69–79. https://doi.org/10.1590/s0303-76572005000200007

Organizações das Nações Unidas (2019). 2019 Revision of World Population Prospects. Acedido a 13 de Abril de 2024 em https://population.un.org/wpp/

Pordata. (2018). Índice de Envelhecimento. Base de Dados Portugal Contemporâneo. (Pordata) Website. Acedido em 13 de Abril de 2024 em: https://www.pordata.pt/Portugal/Indicadores+de+envelhecimento-526

PLAN DE FORMACIÓN PERSONAL

2023

2024
- Organização e participação no AGEINGCONGRESS2024
- Publicação do artigo 1, em desenvolvimento, titulo provisório "A importância da formação dos colaboradores de IPSS em Portugal"
- Participação em cursos de tratamento de dados e de estatística
- Participação em congressos e eventos internacionais

2025

- Organização e participação no AGEINGCONGRESS2025
- Publicação do artigo 2, sobre estudo 1
- Participação em cursos de tratamento de dados e de estatística e metodologias
- Participação em congressos e eventos internacionais

2026

- Organização e participação no AGEINGCONGRESS2026
- Publicação do artigo 3, sobre estudo 2
- Participação em cursos de apresentação de dados