



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

PORTO

*HORÁRIOS DE TRABALHO ATÍPICOS E
SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NO
SETOR DE HOTELARIA E
RESTAURAÇÃO: UMA RELAÇÃO
MEDIADA PELO CONFLITO
TRABALHO-VIDA PESSOAL*

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Maria Teresa Branquinho Freire

Porto, julho de 2020



CATOLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

PORTO

*HORÁRIOS DE TRABALHO ATÍPICOS E
SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NO
SETOR DE HOTELARIA E
RESTAURAÇÃO: UMA RELAÇÃO
MEDIADA PELO CONFLITO
TRABALHO-VIDA PESSOAL*

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de mestre em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos

Maria Teresa Branquinho Freire

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Adélia Monarca

Porto, julho de 2020

Agradecimentos

Há cerca de 2 anos, quando me encontrava a viver e a trabalhar no Algarve, senti uma enorme vontade de voltar a estudar. Pelo facto de estar afastada da vida académica há algum tempo, foi muito difícil tomar uma decisão, contudo no meio de dúvidas e incertezas, decidi inscrever-me na Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica do Porto (FEP-UP). Quando saíram os resultados da primeira vaga, os vinte lugares do mestrado tinham sido preenchidos e o meu nome não constava na lista. Tinha voltado à estaca zero. No entanto, passado uns dias, recebi uma chamada da faculdade a ser informada que devido à desistência de um aluno(a), uma vaga tinha sido novamente disponibilizada. No dia seguinte, estava a mudar-me para o Porto e a começar uma nova etapa.

Deste modo, este curso representa uma fase muito importante na minha vida e depois de todas as dificuldades sentidas, o facto de conseguir concluir esta etapa, é algo que me deixa muito feliz e realizada. Como não posso prosseguir sem antes agradecer às pessoas que contribuíram para o meu sucesso, deixo aqui algumas palavras.

Em primeiro lugar, ao meu namorado, porque sem o seu incentivo nunca teria tido a coragem de me voltar a inscrever na faculdade. Queria também agradecer toda a paciência que teve durante este tempo, depois de ouvir a frase “*tenho que fazer a tese*” durante tantos meses, o próximo comentário é compreensível. Dias antes de entregar a dissertação, eu comentei com o meu namorado: “*No dia que entregar a tese, vou ser a pessoa mais feliz do mundo*”. A resposta a este comentário foi: “*És tu e eu*”.

À FEP-UP por me ter proporcionado adquirir tantos conhecimentos e aprendizagens que me irão acompanhar no meu futuro. Como tudo isto foi fruto do trabalho de um conjunto de profissionais, agradeço também a todos os professores que contribuíram para o meu desenvolvimento.

À Professora Doutora Adélia Monarca, por se mostrar sempre disponível para ajudar.

Às Professoras Catarina Morais e Alexandra Carneiro, pela enorme paciência e ajuda no processo de tratamento de dados deste trabalho. Sem as suas orientações, não teria conseguido resolver os problemas que surgiram.

À minha colega Ana Filipa Morgado, que esteve sempre disponível para me ajudar, para ler os meus trabalhos, para esclarecer as minhas dúvidas e por me ensinar tanta coisa.

Finalmente, aos meus amigos e família, que nunca deixaram de acreditar em mim e que me encorajaram sempre a seguir os meus sonhos.

Índice

Resumo	6
Abstract	7
Introdução	7
Enquadramento Teórico	9
Horários de Trabalho Atípicos	10
Conflito Trabalho-Vida Pessoal	12
Satisfação Profissional	15
Método	18
Procedimento de Recolha de Dados	18
Instrumentos	18
Caraterização Sociodemográfica	18
Horários de Trabalho Atípicos	19
Escala de Satisfação Profissional	19
Escala de Conflito Trabalho-Vida Pessoal	19
Amostra	20
Procedimento de Tratamento de dados	20
Resultados	21
Apresentação de Resultados	21
Conclusões	25
Limitações e sugestões para investigações futuras	25
Implicações para a prática	26
Referências Bibliográficas	28

Lista de abreviaturas

ACT- Autoridade para as Condições de Trabalho

CITE- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego

CFT- Conflito Família- Trabalho

CTF- Conflito Trabalho-Família

CTVP- Conflito Trabalho-Vida Pessoal

FEP-UCP – Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica do Porto

ILO- International Labour Organization

INE- Instituto Nacional de Estatística

Resumo

O presente estudo teve como objetivo analisar a relação entre os horários de trabalho atípicos e a satisfação profissional, mediada pelo conflito trabalho-vida-pessoal. Os horários de trabalho considerados na investigação foram os horários tradicionais, os horários por turnos regulares, os horários por turnos rotativos e os horários repartidos. Neste estudo quantitativo, os dados foram recolhidos através de um questionário *on-line*, constituído por uma amostra de 155 profissionais a exercerem funções no setor de hotelaria e restauração. Através da análise e tratamento estatístico dos dados, de modo a testar as hipóteses desenvolvidas, aplicou-se um Teste T, uma regressão simples e uma mediação. Os resultados confirmam que o conflito trabalho-vida pessoal prediz negativamente a satisfação profissional. Contudo, contrariamente ao esperado, não foi possível suportar a hipótese de mediação. Por este motivo, foi realizada uma análise exploratória onde se verificou que os horários por turnos regulares e rotativos implicam um maior nível de conflito trabalho-vida pessoal. Em conclusão, a pertinência deste estudo surge da necessidade em compreender o impacto destes horários na vida dos trabalhadores que tentam, sob as exigências de uma economia 24/7, equilibrar a sua vida profissional e pessoal.

Palavras-chave: Horários de trabalho atípicos; Satisfação Profissional; Conflito trabalho-vida pessoal; Hotelaria e Restauração

Abstract

The present study aimed to analyze the relationship between atypical working hours and job satisfaction, mediated by the work-life conflict. The schedules considered for the investigation were traditional schedules, regular shift schedules, rotating shift schedules and daily split shifts. In this quantitative study, whose data was collected through an online questionnaire, consisted by a sample of 155 professionals working in the hotel and restaurant sector. Through analysis and data treatment, in a way to test the hypotheses developed, were used T-Test, simple regression and mediation test. The results confirm that work-life conflict negatively predicts job satisfaction. However, contrary to expectations, it was not possible to support the mediation hypothesis. For this reason, an exploratory analysis was carried out, where it was possible to verify that regular and rotating shifts were involved in a higher level of work-life conflict. In conclusion, the relevance of this study increases the need to understand what the impact of these schedules is on the lives of workers who try, by demand of a 24/7 economy, to balance their professional and personal lives.

Keywords: Non-standard work schedules; Job Satisfaction; Life-work conflict; Hospitality Business

Introdução

Atualmente, como resultado das mudanças que ocorreram na sociedade, as organizações vivem de acordo com as regras de uma economia 24/7 (International Labour Organization [ILO]; 2018a). Esta economia, que se caracteriza pelo seu caráter exigente, para além de contar com indivíduos sempre disponíveis a qualquer hora e em qualquer lugar, distingue-se também pelo seu papel ativo no crescimento da diversificação de horários de trabalho (Presser, 1999; Eurofound, 2016). Neste sentido, a sociedade moderna conhece hoje mais horários do que a modalidade tradicional, mais concretamente os horários de trabalho atípicos (Carneiro & Silva, 2015). Entre outros exemplos, existem os horários de trabalho por turnos, trabalhar durante a noite, trabalhar durante o fim-de-semana e trabalhar por longas horas (Arlinghaus et al., 2019). Em Portugal, segundo o Inquérito sobre as condições de trabalho realizado pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT; 2016), 26.8% das pessoas afirmam trabalhar por turnos, 46.5% da população inquirida exerce funções pelo menos um sábado e 7.7% dos indivíduos trabalham durante a noite. Embora estes horários predominem nas atividades da indústria e da saúde, também existem outros setores de atividade que são representados pelo mesmo tipo de horários, entre os quais se identificam o setor de hotelaria e restauração. Esta última atividade, conhecida por atuar durante 24 horas, sete dias por semana, segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), faz parte da realidade de 375 mil pessoas em Portugal (INE; 2020).

A realidade da economia 24/7 que se vive presentemente (ILO, 2018a), conhecida pelas suas condições de exigir trabalhadores sempre disponíveis e pelo facto de utilizar horários de trabalho que decorrem em simultâneo com as atividades sociais e familiares dos trabalhadores, pode ser a causa de um desequilíbrio que se cria entre a vida profissional e pessoal do trabalhador (Demerouti et al., 2004). Neste sentido, a literatura científica mostra-se congruente ao apresentar as consequências negativas deste tipo de horários e portanto, diversos estudos (Craig & Powell, 2001; Demerouti et al., 2004) apontam os resultados negativos dos horários de trabalho atípicos nos vários domínios do trabalhador (i.e., saúde, familiar e social). Em Portugal, uma em cada três pessoas declara que, pelo menos uma vez por mês, tem que se privar do seu tempo pessoal e/ou familiar para responder às exigências do trabalho (ACT, 2016). Por outro lado, através do Inquérito Nacional aos Usos do Tempo de Homens e Mulheres, desenvolvido pela Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE), também se compreendeu que quatro em cada dez pessoas, afirmam que o horário de trabalho que dispõem não se adapta aos compromissos familiares e pessoais. Destaca-se ainda a associação negativa entre estes horários e a conciliação dos papéis em famílias com crianças menores de idade (CITE; 2016).

A instabilidade dos horários atípicos pode levar a que os indivíduos sintam dificuldades em gerir a dimensão do trabalho e da família. Como resultado desta relação entre os domínios, e principalmente quando o indivíduo desempenha vários papéis ao mesmo tempo, pode surgir uma incompatibilidade entre as esferas que se denomina pelo conflito trabalho-família (Greenhaus & Beutell, 1985). Esta perspetiva negativa, tem sido o foco de muitos estudos ligados à família, especialmente em populações com filhos (e.g., famílias monoparentais ou famílias com duplo rendimento) (Frone et al., 1992; Vignoli et al., 2016). Uma vez que o presente estudo tem em conta a evolução das terminologias e procura ser mais abrangente no que se refere à população que não têm família, que não é casada e/ou que não tem filhos (Lewis et al., 2007), considera o conflito trabalho-vida pessoal (CTVP).

Entre as várias consequências que o conflito trabalho-vida pessoal pode originar, uma das mais estudadas pela literatura, é a satisfação profissional (Bruck et al., 2002). Enquanto dimensão determinante na saúde física e mental de qualquer profissional, a satisfação também tem a capacidade de influenciar a produtividade e o desempenho do trabalhador (Shikdar & Das, 2003).

Tanto quanto se conhece, não existem muitos estudos que abordem a relação entre os horários de trabalho atípicos, o conflito trabalho-vida pessoal e a satisfação profissional. Neste sentido, o presente estudo procura preencher esta lacuna e também pretende utilizar um conjunto de profissionais que preenchem todos os requisitos da economia 24/7, sendo estes os indivíduos que exercem funções no setor de hotelaria e restauração. Além desta área representar um ótimo exemplo da diversificação do período de trabalho, também apresenta outras especificidades, tais como os seus efeitos prejudiciais no equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal dos indivíduos (Deery & Jago, 2009).

Enquadramento Teórico

A par das mudanças que se têm vindo a observar na sociedade, nos últimos anos, tem-se assistido a importantes acontecimentos (Bellace, 2018; Costa & Di Milia, 2008; Goldin, 2006; Gomes, 2011). Ao nível económico e no seguimento de uma globalização, assistiu-se a um aumento do consumo de bens e serviços que contribuiu para uma produção “*in time*”. Este crescimento no setor dos serviços passou a exigir trabalhadores cada vez mais disponíveis e portanto, as empresas começaram a prestar serviços fora do horário convencional (Organização Internacional do Trabalho [OIT]; 2016). Inseparável da globalização, assistiu-se também a mudanças tecnológicas que se mostraram impactantes ao nível dos sistemas de comunicação e deram origem a novos métodos de trabalho. Houve uma alteração no contexto organizacional, o trabalho passou a ser realizado em qualquer hora e em qualquer lugar (e.g., plataformas de *Internet*) (Cascio & Montealegre, 2016; Molino et al., 2016). Finalmente, as mudanças sociais, assinaladas pelo aumento da participação da mulher no mercado de trabalho, consequentemente, deram origem um novo paradigma familiar (e.g., famílias com duplos rendimentos) que provocou uma alteração nas exigências familiares e profissionais (Casaca, 2013; Lyonette et al., 2007; Vieira et al., 2014).

Em virtude destas novas tendências na organização do trabalho, que afetam diretamente o indivíduo, a família e a sociedade e, consequentemente, as condições do trabalho, surgiu a necessidade de reorganizar o tempo de trabalho face aos novos desafios (Gomes, 2011; ILO, 2018b). O tempo de trabalho, definido como “qualquer período durante o qual o trabalhador exerce a atividade ou permanece adstrito à realização da prestação, bem como as interrupções e os intervalos previstos” (artigo 197º do Código de Trabalho, p.97), pode ser considerado, depois dos salários, a condição de trabalho mais impactante na vida de um trabalhador. De facto, o número de horas trabalhadas e a sua organização afetam consideravelmente não apenas a qualidade do trabalho como também a vida fora deste. Assim sendo, esta temática assume também outra responsabilidade de relevância, especificamente a capacidade de regular o tempo disponível para os outros papéis fora do trabalho, como as esferas familiares e sociais (ILO, 2018a).

O processo de regulação do tempo de trabalho que é hoje conhecido, passou por algumas reestruturações. No início do séc. XIX e após a revolução industrial, o período de trabalho era constituído por 16 horas de trabalho diárias durante seis dias por semana, e de uma maneira em geral, a população trabalhadora não estava satisfeita com este regulamento (ILO, 2018a). Na realidade, foi esta insatisfação que incentivou a população, principalmente dos Estados Unidos e da Europa, a lutarem por uma alteração no tempo de trabalho (Hunnicut, 1984). Após a

Primeira Guerra Mundial, uma das exigências foi a reivindicação de um padrão no horário de trabalho que favorecesse os trabalhadores. Neste sentido, a Organização Internacional do Trabalho formou a primeira convenção das horas de trabalho, consagrada pelo Tratado de Versalhes em 1919. Este tratado serviu para regular as condições de trabalho, comuns a todas as comunidades industriais (ILO, 2018a). De acordo com esta convenção, o tempo de trabalho passou a ser constituído obrigatoriamente pelas horas de trabalho, descanso semanal, férias anuais remuneradas, trabalho noturno e *part-time*, traduzido num limite legal de trabalhar oito horas por dia, num total de 48 horas por semana. Este padrão, que começou por abranger o setor da indústria e posteriormente, o comércio e outros serviços, foi considerado uns dos pilares mais importantes nas normas internacionais do trabalho, catalisando leis, políticas e práticas trabalhistas aos níveis nacionais e locais. Entretanto, como a conquista pela redução do tempo de trabalho teve uma continuidade, no meio de greves e manifestações, conseguiu-se consagrar as 40 horas de trabalho semanal e dois dias de descanso obrigatórios (ILO, 2018a).

Nesta continuidade, com base na inter-relação dos fatores supramencionados, tudo indica que uma das tendências do séc. XXI é a utilização crescente de horários de trabalho diferentes dos horários tradicionais, tanto nos países industrializados como nos países em desenvolvimento (OIT, 2016; Eurofound, 2007). Dadas as características do trabalho atual, realizado em qualquer momento e em qualquer lugar, estamos na presença de uma sociedade “24/7” (Presser, 1999; Craig & Powell, 2011). Esta economia veio trazer uma revolução na dinâmica temporal na vida dos trabalhadores. Devido às pressões decorrentes das mudanças no mercado de trabalho, para além do aumento dos trabalhos por turnos, emergiram também os horários flexíveis (“a qualquer hora e em qualquer lugar”). Os fins-de-semana transformam-se em dias úteis e a economia 24/7 significa estar sempre ativo, ou melhor dizendo, estar sempre disponível para trabalhar ou para consumir (Hassan & Purser, 2007; ILO, 2018a; Prata & Silva, 2013). Por conseguinte, como se espera que os trabalhadores estejam sempre disponíveis, mesmo quando estão fora do trabalho, esta economia coloca-os numa posição mais vulnerável face à interferência do trabalho na família. Estas mudanças, na sua generalidade, contribuem para a existência de uma dificuldade em equilibrar as exigências do trabalho e da família (Ruppanner & Maume, 2016).

Horários de Trabalho Atípicos

A economia 24/7, que requer uma população trabalhadora sempre disponível, remete-nos também para um tipo de horários específicos denominados horários de trabalho atípicos (Cho, 2018; Presser et al., 2008). Enquanto que os horários de trabalho *standard*, também

apresentados como tradicionais ou convencionais, dizem respeito aos horários diurnos que assumem as 40 horas semanais, 8 horas por dia e 5 dias por semana, de segunda a sexta-feira e com folga ao fim de semana, o tempo de trabalho que se afasta desta prática, aponta para os horários de trabalho atípicos (Avery & Zabel, 2001; Li et al., 2014). Ainda que não haja uma definição concreta do conceito, e entre outras modalidades, podem-se identificar os horários de trabalho por turnos, o trabalho noturno e o trabalho ao fim-de-semana (Eurofound, 2016; Li et al., 2014; McMenamim, 2007; Presser, 2003). Os horários por turno, referenciados como os mais comuns no tempo de trabalho atípico, podem ser de vários tipos: horários de trabalho por turno regulares, em que os trabalhadores realizam sempre o mesmo turno (ILO, 2019) e que incluem o turno da manhã (e.g., 6h00 até 14h30), o turno da tarde (e.g., 15h00 até 23h00) e o turno da noite (e.g., 23h00 até 07h00); horários de trabalho por turnos rotativos (e.g., trabalhar durante a tarde num dia e fazer noite no próximo dia) (Arlinghaus et al., 2019; Kossek & Michel, 2011); e os horários de trabalho por turnos repartidos que envolvem um intervalo, no mínimo de 4 horas, entre os períodos de trabalho (Eurofound, 2016). É de acrescentar ainda que os horários noturnos e os horários de trabalho ao fim de semana, por um lado podem integrar-se nos horários por turnos, mas por outro lado também se podem realizar em separado (Arlinghaus et al., 2019). Os períodos de trabalho mais utilizados são os horários rotativos, de seguida os horários fixos e finalmente, os horários repartidos (Eurofound, 2016).

Relativamente ao setor, para além de fazerem parte de atividades como a indústria, transporte, saúde e turismo (Eurofound, 2016), os horários atípicos são referenciados na literatura como os responsáveis pelo crescimento do setor de serviços e pela utilização de tecnologias de comunicação (Eurofound & ILO, 2019; Negrey, 2012; Presser et al., 2008). Apesar destes horários serem partilhados pelos diversos setores, tal como foi mencionado, o presente estudo incidirá unicamente no setor de hotelaria e restauração, sendo que esta escolha se justifica pelo facto dos serviços de hotelaria e restauração operarem na economia 24/7 (Almeida et al., 2012).

Os horários de trabalho mais valorizados pela população são aqueles que concedem aos trabalhadores estarem disponíveis ao final do dia, permitindo assim a realização das atividades familiares e sociais (Baker et al., 2003). Contudo, no caso dos horários atípicos, ainda que permitam que o trabalhador tenha algum tempo livre durante os dias úteis da semana, estes horários nunca se revelam compatíveis com os indivíduos que dispõem da modalidade convencional (Gomes, 2011). A título de exemplo, ao fim de semana enquanto os trabalhadores dos horários atípicos estão a exercer as suas funções, os seus familiares e outros indivíduos que tenham os horários ditos “normais” estão de folga. Na realidade, é esta incompatibilidade que

pode dar origem ao desequilíbrio entre as esferas profissionais e pessoais (Costa, 1996; Mills & Täht, 2010; Presser, 2003).

Neste sentido, torna-se claro que este tipo de horários podem influenciar a rotina do trabalhador a vários níveis. Em função da literatura, existe uma congruência relativamente ao impacto dos horários de trabalho atípicos ao nível da saúde física, mental e social (Arlinghaus et al., 2019; Bara & Arber, 2009; Kino & Chrousos, 2011; Srivastava, 2010; Szosland, 2010; Vogel et al., 2012). Os horários por turnos podem influenciar os domínios biológicos (e.g., perturbações no sono e perturbações na saúde física e psicológica) e os domínios sociais (e.g., perturbações nos papéis da família e social) (Costa, 1996; Folkard et al., 1985; Gomes, 2011; Smith et al., 2003). Relativamente aos horários que incluem trabalhar durante o fim de semana, estes também influenciam negativamente o trabalhador e podem provocar, entre outras consequências, diminuições na qualidade e quantidade de sono, fadiga, ansiedade e depressão (Eurofound, 2019). É de salientar ainda que este é o período mais perturbador para a vida familiar e social (Gomes, 2011). Finalmente, o trabalho noturno para além de causar alterações ao nível do estado de alerta e de vigilância do indivíduo, também influencia o desempenho do trabalhador levando-o a cometer erros ou falhas (Costa, 2003). Outro aspeto relevante, é que a literatura também indica que os trabalhadores que têm os horários noturnos, dispõem de menos tempo e de menores recursos psicossociais para os papéis da família (Mauno, et al., 2015). Na sua generalidade, os resultados da literatura apontam que os horários atípicos têm efeitos imensamente negativos ao nível da saúde e bem-estar, segurança, vida familiar e vida social dos trabalhadores (Perry-Jenkins et al., 2007).

Contudo, os horários de trabalho atípicos também podem beneficiar os trabalhadores, principalmente as famílias com duplos rendimentos. Nesta situação, existem estudos realizados que mencionam que os pais que praticam estes horários mostram um maior envolvimento na educação dos filhos (Han, 2004; Presser, 1999; Presser et al., 2008; Wight et al., 2008). Estas famílias, conseguem intercalar o tempo para que pelo menos um dos progenitores assumam o papel de cuidador dos filhos. Deste modo, depois de ter sido reconhecido que existem consequências positivas (Masuda et al., 2012) e negativas dos horários de trabalho atípicos (Craig & Powell, 2011), deve ser clarificado que o presente estudo irá abordar as consequências negativas, designadamente ao nível das perturbações familiares e sociais.

Conflito Trabalho-Vida Pessoal

Pelo que se compreende da literatura, os horários de trabalho atípicos tendem a afetar a capacidade do indivíduo em conciliar a sua vida profissional e familiar (Presser, 1999; Presser,

et al., 2008; Gomes, 2011). Quer isto dizer que quando os trabalhadores sentem um desequilíbrio entre a realização dos papéis, estamos perante o constructo do equilíbrio trabalho-família. Este é um fenómeno que pode ser definido pela forma com que as experiências vividas no papel do trabalho afetam a vida familiar e vice-versa (Greenhaus & Beutell, 1985).

Ao longo do tempo, o conceito do equilíbrio trabalho-família tem sido suportado por várias teorias (Edwards & Rothbard, 2000). Antes da literatura considerar o mecanismo da interferência (ou *spillover*) e também o único apresentado no presente estudo, os pesquisadores começaram por defender que os sistemas do trabalho e da família eram independentes. Tal associação foi fundamentada no modelo familiar existente na altura: enquanto o homem era o único elemento da família a ganhar um salário, a mulher ficava responsável pelas tarefas domésticas. Contudo, esta conceptualização começou a sofrer alterações até que surgiu o modelo do *spillover*, onde os domínios do trabalho e da família se influenciavam mutuamente e, por esse motivo, os empregadores e os trabalhadores não podiam ignorar uma esfera sem considerar o potencial risco que iria ter para a outra dimensão (Clark, 2000).

Neste sentido, os acontecimentos que tomaram lugar na sociedade, tais como o aumento do divórcio, a crescente participação da mulher no mercado de trabalho, as alterações do tempo de trabalho, a mobilidade de trabalhadores entre cargos nas empresas e o maior envolvimento do homem no papel da família (e.g., educação dos filhos), contribuíram para o aumento das responsabilidades dos indivíduos no trabalho e na família (Clark, 2000). Assim, dado que a interação entre os domínios passou a ter um enorme significado, tornou-se fundamental estudar a relação entre o desempenho dos papéis profissionais e familiares, e é nestas circunstâncias que surgiu uma das temáticas mais importantes, nomeadamente o equilíbrio trabalho-família (Baxter & Chesters, 2011; Carlson et al., 2009; Greenhaus et al., 2003; Lewis et al., 2007; McNamara et al., 2013; Valcour, 2007).

Sob condição de acompanhar a evolução das terminologias, recorreremos ao equilíbrio trabalho-vida pessoal para descrever o equilíbrio individual entre o trabalho e a vida pessoal (Lockwood, 2003). Este conceito sofreu as devidas transformações de modo a incluir a população que vai para além de famílias com filhos. Depois da entrada da mulher no mercado de trabalho, tornou-se imprescindível considerar os homens e mulheres com e sem filhos e indivíduos que tenham outro tipo de compromissos, atividades e obrigações (e.g., desportos, viagens, animais de estimação) (Lewis et al., 2007; Kalliath & Brough, 2008). Deste modo, à medida que o constructo foi sendo desenvolvido, o termo equilíbrio trabalho-família foi substituído pelo equilíbrio trabalho-vida pessoal (Carlson et al., 2009).

A literatura científica começou por se focalizar no resultado do desequilíbrio entre os papéis (Frone et al., 1992; Vignoli et al., 2016), surgindo assim uma perspectiva negativa, denominada como conflito trabalho-família, que considera que quando existe uma pressão dos papéis da família e do trabalho, os domínios tornam-se incompatíveis (Greenhaus & Beutell, 1985). Uma vez que estes se inter-relacionam, o conceito é constituído por dois sentidos, como o conflito trabalho-família (CTF) e o conflito família-trabalho (CFT) (Frone et al., 1992). O CTF é conhecido pelos acontecimentos do trabalho que influenciam a vida familiar e podem resultar do stress profissional, da inflexibilidade de horários de trabalho, dos conflitos interpessoais, do excesso de trabalho e da ausência do suporte organizacional (Tasdelen-Karçakay & Bakalm, 2017). Por outro lado, no CFT o papel da família interfere com a vida profissional e neste caso, a pressão sentida pode surgir da parentalidade; da responsabilidade em cuidar de determinados parentes (e.g., pais e/ou sogros); de conflitos interpessoais entre familiares e da ausência de apoio por parte dos mesmos (Greenhaus et al., 2003). Os vários estudos que analisaram este sentido bidirecional, indicam que o trabalho tem uma maior influência (negativa) na vida familiar do que o contrário (Frone et al., 1992), e por esse motivo, este estudo aborda o conflito trabalho-família. Embora este termo seja o mais utilizado na literatura, no presente estudo, será empregue a nomenclatura conflito trabalho-vida pessoal.

A natureza do conflito trabalho-vida pessoal pode ser de três tipos: o conflito baseado no tempo, o conflito baseado na tensão e o conflito baseado no comportamento. O primeiro acontece quando o tempo dedicado a uma tarefa pode afetar o tempo na outra atividade. O conflito baseado na tensão, ocorre quando a tensão que se vivencia num papel pode restringir o envolvimento no outro papel e finalmente, o conflito baseado no comportamento em que um determinado comportamento num dos papéis é incompatível com as expectativas da outra dimensão (Greenhaus & Beutell, 1985).

Como o conflito baseado no tempo surge da falta de recursos ao nível temporal e o conflito baseado na tensão surge de uma pressão, foi estabelecida uma relação entre o conflito e os horários de trabalho atípicos (Tammelin et al., 2017). O conflito baseado no tempo e na tensão sugere que os horários de trabalho atípicos, como por exemplo o trabalho noturno e o trabalho durante o fim-de-semana, pela falta de tempo e/ ou pela falta de energia, podem interferir de forma negativa nas rotinas familiares e sociais (Arglinghaus et al., 2019; Haines, 2008; Iska-Golec et al., 2016; McLoyd, et al., 2008). Os estudos que foram desenvolvidos sobre os horários de trabalho atípicos e o conflito trabalho-família, incidiram maioritariamente na influência destes horários nas relações maritais, agregados familiares com e sem crianças e nas atividades domésticas (Presser, 2000). Sendo que podemos constatar algumas incongruências

entre os estudos, Presser (2003) defendeu que nos Estados Unidos, os horários de trabalho atípico são particulares em famílias com crianças, em famílias com rendimentos mais baixos e/ou famílias monoparentais. Contrariamente, na Europa e de acordo o estudo de Presser et al. (2008), os horários atípicos não variam de acordo com o agregado familiar e por isso, os resultados deste estudo mostraram-se iguais entre as famílias com ou sem crianças. Contudo, um estudo mais recente de Tammelin et al. (2017), analisou a relação entre os horários de trabalho atípicos e o conflito trabalho-família em famílias com duplos rendimentos e com filhos menores. Os resultados deste estudo explicaram parcialmente a associação entre os horários de trabalho e o conflito trabalho-família.

Tendo em conta os resultados divergentes apresentados nos estudos anteriores, importa destacar a posição do presente estudo, e por isso é esperado que os horários de trabalho atípicos impliquem maiores níveis de conflito trabalho-vida pessoal. Deste modo, surge a primeira hipótese do estudo:

H1) Os Horários de Trabalho Atípicos relacionam-se positivamente com o Conflito Trabalho-Vida Pessoal

H1a) Existe mais conflito trabalho-vida pessoal nos trabalhadores que têm horários atípicos do que os trabalhadores que têm horários tradicionais

Satisfação Profissional

Pelo que se compreende da literatura, o conflito trabalho-vida pessoal pode apresentar várias consequências negativas, destacando-se entre estas, a satisfação profissional (Amstad et al., 2011; Bruck et al., 2002; Parasuraman & Simmers, 2001). Segundo Locke (1969), este conceito pode ser definido como uma reação afetiva de um indivíduo relativamente a um acontecimento organizacional, que pode resultar da complexidade das relações entre as tarefas, papéis, responsabilidades, interações, incentivos e recompensas. Uma vez que cada indivíduo tem os seus próprios valores, o autor considerou a satisfação como um processo individual que pode resultar, por um lado, das condições de trabalho (e.g., salários, promoções, ambiente de trabalho, reconhecimento) e por outro lado, dos agentes de trabalho (e.g., relações interpessoais entre os colegas, supervisores e organização). Neste sentido, existem duas abordagens para medir a satisfação: uma abordagem global e uma abordagem composta (Bruck et al., 2002). A primeira diz respeito à satisfação que é avaliada com base no sentimento mais geral do trabalhador (Rice et al., 1992), enquanto que a segunda perspectiva, avalia o nível de satisfação dos indivíduos em função dos seus comportamentos nas várias facetas do trabalho (Spector, 1997). De acordo com o mesmo autor, os trabalhadores não sentem a mesma satisfação face às

várias condições e agentes de trabalho. Contudo, importa realçar que a presente investigação considera a abordagem global.

Neste seguimento, a satisfação laboral para além de representar os sentimentos do trabalhador face ao contexto organizacional, também funciona como um sinalizador da tensão do trabalho (Allen et al., 2000; Brief, 1998). Este constructo, conhecido por influenciar a saúde física e mental de um profissional (Faragher et al., 2005), também é determinante na produtividade e no desempenho do trabalhador (Judge et al., 2001; (Shikdar & Das, 2003; Wright & Cropanzano, 1997). Acrescente-se ainda que podem existir diferentes níveis de satisfação entre os trabalhadores. Os maiores níveis de satisfação são visíveis em indivíduos que apresentam graus mais elevados de escolaridade, que têm cargos de médio e alto nível e/ou que têm maiores remunerações. Também se verifica que, à medida que os trabalhadores vão ganhando mais autonomia na tomada de decisão, tendem a possuir níveis mais altos de satisfação laboral (Savery & Luks, 2001). De uma forma geral, quando os indivíduos se sentem felizes no seu local de trabalho, irão experienciar uma maior satisfação profissional (Shaffer et al., 2000). Por outro lado, quando o trabalho se revela uma ameaça e começa a prejudicar a vida pessoal do trabalhador, podem se criar determinadas pressões que leva a que os indivíduos tenham sentimentos negativos sobre o seu trabalho (Grandey et al., 2005).

Assim, os estudos que desenvolveram a relação entre a satisfação profissional e o conflito trabalho-família são congruentes (Adams, et al., 1996; Allen et al., 2000; Bruck et al., 2002; Dorenkamp & Ruhle, 2019; Lapierre et al., 2008; Parasuman & Greenhaus, 2010; Talukder, 2019), na medida em que defendem que quando uma organização apoia a vida pessoal dos seus trabalhadores, estes tendem a experienciar baixos níveis de conflito trabalho-vida pessoal e altos níveis de satisfação profissional. Assim sendo, é esperado que na presença de elevados níveis de conflito entre as dimensões profissionais e pessoais, os trabalhadores se sintam mais insatisfeitos profissionalmente. Por estes motivos, o presente estudo, considerou pertinente estudar a relação entre o conflito trabalho-vida pessoal e a satisfação profissional da população trabalhadora, dando assim origem, à segunda hipótese do estudo:

H2: O conflito trabalho vida pessoal prediz negativamente a satisfação profissional

Em jeito de síntese, muitos estudos têm concentrado a sua atenção em compreender a relação entre os horários de trabalho atípicos e o conflito trabalho-família, entre a satisfação profissional e o conflito trabalho-família. Deste modo, como se pretende estudar a relação entre as três variáveis apresentadas, o principal objetivo deste estudo é compreender a relação entre

os horários de trabalho atípicos e a satisfação profissional, mediada pelo conflito trabalho-vida pessoal. Desta forma, apresenta-se a terceira e última hipótese do estudo:

H3: A relação entre os Horários de Trabalho Atípicos e a Satisfação Profissional é mediada pelo Conflito Trabalho-Vida Pessoal

Método

A presente investigação utiliza uma abordagem quantitativa e correlacional para estudar a associação entre as seguintes variáveis: os horários de trabalho atípicos e satisfação profissional, mediada pelo conflito trabalho-vida pessoal. Pelo facto desta pesquisa ter decorrido num único momento, também se pode acrescentar que este é um estudo transversal (Coutinho, 2016).

Procedimento de Recolha de Dados

Os dados desta investigação foram recolhidos através de um questionário *on-line*, do qual se apresentam as seguintes vantagens: o fácil acesso à população, principalmente a que se encontra geograficamente mais distante; a garantia da confidencialidade e anonimato dos indivíduos e a recolha dos dados num curto período de tempo (Gosling et al., 2004). Neste sentido, através da plataforma *Google Docs*, considerado um *software* de fácil utilização e que não representa custos, foi possível produzir o questionário utilizado no estudo. Todos os participantes foram contactados através de redes sociais (e.g., *Facebook* e *LinkedIn*) e o questionário iniciou-se com uma breve introdução, da qual fizeram parte: os objetivos do estudo e o seu contexto; a sua natureza voluntária; o tempo previsto de resposta (aproximadamente); a explicação sobre o tratamento de dados (fins académicos e científicos) e a proteção da confidencialidade e anonimato dos resultados. O questionário esteve disponível durante o mês de maio de 2020 e quando que se obteve uma amostra de 155 participantes, deu-se a recolha por concluída.

Instrumentos

O questionário é composto por questões sociodemográficas, pela escala de medida da variável satisfação profissional (Chambel & Marques-Pinto, 2008) e pela escala de medida da variável conflito trabalho-vida pessoal (Pinto, 2012).

Caraterização Sociodemográfica

As questões sociodemográficas são constituídas pelas seguintes variáveis: idade; sexo; estado civil; habilitações literárias; agregado familiar; categoria profissional; o tempo médio de horas de um dia de trabalho; o número médio de horas de trabalhar durante o fim-de-semana e o tipo de horário de trabalho. É de salientar ainda que todas as perguntas foram assinaladas como obrigatórias, para que os participantes não conseguissem submeter o questionário sem que este tivesse completo.

Horários de Trabalho Atípicos

Dada a sua natureza, a variável horários de trabalho atípicos surgiu no questionário através da seguinte pergunta: “Qual é o seu horário de trabalho?”. Para responder à pergunta, foram apresentadas um conjunto de opções, das quais se podem identificar: o horário tradicional (entre as 9h00 e as 18h00); o horário de manhã (entre as 06h30 e as 15h30); o horário da tarde (entre as 15h00 e as 00h00); o horário noturno (entre as 23h00 e as 07h00); o horário rotativo (que incluem manhã, tarde e/ou noturno); o horário repartido; e finalmente, outros. Os horários tradicionais servem como fator de comparação. A opção de outros, serve como fator de exclusão.

Escala de Satisfação Profissional

Para avaliar a satisfação profissional, foi utilizada uma versão validada e adaptada para a população portuguesa, por Chambel e Marques-Pinto (2008), da escala de *Job Satisfaction* desenvolvida por Brayfield e Rothe (1951). Como na presente investigação se utilizou uma versão mais reduzida da escala, o grau de satisfação dos participantes foi medido através de cinco itens (e.g., “Eu sinto-me bastante satisfeito(a) com a minha vida profissional”). Os itens foram avaliados numa escala de tipo *Likert* com cinco pontos, de 1 (*Discordo totalmente*) e 5 (*Concordo totalmente*). Em termos de fiabilidade, a escala apresenta uma boa consistência, sendo que o coeficiente de *alfa de Cronbach* foi $\alpha = 0,86$ (Kline, 2016).

Escala de Conflito Trabalho-Vida Pessoal

Para avaliar o conflito trabalho-vida pessoal (CTVP), utilizou-se a versão validada e adaptada para a população portuguesa, por Pinto (2012), da escala Trabalho-Família desenvolvida por MacDermid et al., (2000). Na presente investigação, a escala não foi utilizada na sua totalidade e por isso, de modo a avaliar o conflito trabalho-vida pessoal utilizou-se apenas nove itens da mesma. Os participantes deveriam indicar como se sentem face à gestão do seu trabalho com a vida pessoal (e.g., “Cheguei a casa do trabalho demasiado cansado(a) para fazer algumas das coisas pessoais/em família que queria fazer”). Os itens foram avaliados numa escala de tipo *Likert* com 4 categorias, de 1 (*Raras vezes*) a 4 (*A maior parte das vezes*). E a consistência interna analisada através do valor de *alfa de Cronbach* ($\alpha = 0,919$), apresenta um valor de fiabilidade muito bom (Kline, 2016).

Amostra

Este estudo é constituído por uma amostra não probabilística (Coutinho, 2016) e a sua população-alvo compreende exclusivamente trabalhadores que exercem funções no setor de hotelaria e restauração. A amostra é constituída por um total de 155 trabalhadores, dos quais 82 (52.9%) são do sexo masculino e 73 (47,1%) são do sexo feminino, com idades médias de 31 anos ($DP = 8.37$), sendo o mínimo 20 anos e o máximo 62 anos. Em termos das habilitações literárias, a licenciatura surge como o grau mais evidente na amostra ($N = 57$; 36.8%).

Relativamente ao contexto familiar, a maioria dos participantes são solteiros(as) ($N = 101$; 65.2%) e ao nível do agregado familiar, constitui-se maioritariamente por indivíduos que vivem sozinhos ($N = 49$; 27.4%).

No que respeita ao domínio profissional, a categoria profissional que caracteriza os participantes é a de empregado(a) de mesa ($N = 40$; 25.8%). Quanto ao tempo que os participantes passam por dia no seu local de trabalho, os resultados apresentam uma média de 10 horas por dia ($DP = 2.35$), sendo que o intervalo mais significativo foi de 9 a 11 horas ($N = 91$; 58.7%). Dos 155 participantes, 104 (67.1%) afirma trabalhar os quatro fins-de-semana de um mês de trabalho e em relação aos horários de trabalho, verificou-se que apenas 15 dos participantes (9.7%) têm horários tradicionais, 11 participantes trabalham no turno da manhã ($N = 11$; 7.1%), 14 participantes trabalham no turno da tarde ($N = 14$; 9.0%), com o horário mais significativo estão os trabalhadores com os horários rotativos ($N = 57$; 36.8%) e finalmente, o horário repartido faz parte da realidade de 32 participantes (20.6%).

Procedimento de Tratamento de dados

Para iniciar a análise de dados recolhidos através do questionário *on-line*, utilizou-se o programa estatístico IBM SPSS Estatística versão 26. Com este *software*, realizou-se uma análise estatística marcada por dois momentos: a estatística descritiva e a estatística indutiva. A primeira foi aplicada para descrever os dados de indicadores estatísticos (frequência, desvio-padrão e média) e caracterizar demograficamente a amostra em causa, de modo a conhecer as suas especificidades.

Noutro sentido, a estatística indutiva permitiu realizar os testes necessários para se verificar e compreender a probabilidade das variáveis se relacionarem. Através de intervalos de confiança e testes estatísticos (paramétricos ou não paramétricos), foi possível confirmar ou rejeitar as hipóteses de investigação formuladas no enquadramento teórico. Em conformidade com os objetivos e características das variáveis em estudo, foi estabelecido um nível de significância de mínimo de 0,05 (α) (Coutinho,2016).

Uma vez que este estudo utiliza testes paramétricos, após a criação das variáveis (Satisfação Profissional e CTVP), existiu a necessidade de confirmar o pressuposto da normalidade. Este permite compreender se existe uma distribuição normal da amostra e portanto, com as medidas de assimetria e curtose (Kline, 2016), foi possível proceder com a análise paramétrica.

Resultados

Esta seção apresenta os principais resultados obtidos durante a análise estatística. Tendo em conta os objetivos e características das variáveis do presente estudo, utilizou-se o teste T (hipótese 1), o teste de regressão simples linear (hipótese 2) e para a análise de mediação, o macro PROCESS (hipótese 3).

Apresentação de Resultados

Em conformidade com a literatura, os resultados mostram que os horários atípicos podem ter efeitos negativos ao nível da vida familiar e social dos trabalhadores (Craig & Powell, 2011; Perry-Jenkins et al., 2007), e portanto de acordo com esta revisão espera-se que os horários de trabalho atípicos se relacionem positivamente com o conflito trabalho-vida pessoal (hipótese 1). Neste sentido, de modo a comparar os níveis de conflito trabalho-vida pessoal entre os trabalhadores com horários tradicionais e atípicos, houve a necessidade de criar uma variável dicotómica, e por isso foram criados dois grupos nos horários de trabalho (0 = Horários Tradicionais e 1 = Horários Atípicos). Importa realçar que o primeiro grupo é composto pelos horários tradicionais e o segundo grupo é constituído pelos horários da manhã, tarde, rotativos e repartidos. A estatística descritiva desta variável indica que existem 15 (9.7%) participantes com o horário tradicional e 114 (73.5%) com os horários atípicos. Primeiramente, foram calculados os pressupostos da homogeneidade através do teste de *Levene* e, uma vez que este requisito foi cumprido ($F(1,127) = .12, p = .727$), utilizou-se um *teste T para amostras independentes* para verificar as diferenças do CTVP entre os horários. Contrariamente ao que era esperado, os resultados indicam que não existe diferença significativa entre os níveis médios de CTVP reportado nos horários tradicionais ($M = 2.12; DP = 0.76$) ou nos horários atípicos ($M = 2.37; DP = 0.74$), $t(127) = -1.24, p = .218$; I. C. 95%]-0.65; 0.15[. E portanto, uma vez que estes resultados indicam que não existem diferenças significativas, verifica-se que os horários atípicos não implicam maiores níveis de CTVP.

De acordo com a literatura, e de facto já muito estudado pela comunidade científica, o conflito trabalho-vida pessoal é indicado como um preditor negativo da satisfação profissional

(Amstad et al., 2011; Bruck et al., 2002; Parasuraman et al., 2001). Desde modo, no sentido de explorar a hipótese 2 do presente estudo, utilizou-se um teste não paramétrico, especificamente uma regressão simples linear. Os resultados deste teste revelam que o modelo explica 13% da variação do conflito trabalho-vida pessoal ($R^2 = 0.13$) e que os dados foram estatisticamente significativos ($F(1,153) = 22.81$; $b = -0.412$; $t = -4.78$; $p < .000$). Assim, tal como esperado, o conflito trabalho-vida pessoal prediz negativamente a satisfação profissional.

Relativamente à hipótese 3, procedeu-se com uma análise de mediação, utilizando para tal efeito, uma abordagem que se baseia na regressão, nomeadamente o macro PROCESS de Hayes (2013) (Modelo 4; 10.000 *bootstraps*). Este modelo pretende medir se a relação entre uma variável independente (horários de trabalho atípicos) e uma variável dependente (satisfação profissional) é mediada por uma terceira variável (conflito trabalho-vida pessoal), sendo esta responsável por transportar o efeito dos horários de trabalho sobre a satisfação profissional. De acordo com os resultados obtidos ($F(1, 95) = 0.32$; $b = 2.24$; $t = 27.2$; $p = 0.57$, ou seja, $p > .05$), não se verifica a existência de uma mediação e portanto, o modelo não explica o nível da satisfação profissional a partir dos horários de trabalho atípicos.

Tendo em conta que não se verifica o efeito de mediação, a presente investigação optou por realizar uma análise exploratória. Através de uma regressão simples linear, procurou-se compreender o efeito do CTVP na satisfação profissional, discriminado para cada horário de trabalho. Antes de realizar o teste, os horários de trabalho atípicos foram definidos por grupos, dos quais se podem identificar: 1= horários tradicionais; 2= horários atípicos regulares (manhã e tarde); 3= horários rotativos (por turnos) e 4= horários repartidos. Pela ausência de resultados não se consideram os horários noturnos. Assim, obtêm-se resultados estatisticamente diferentes entre grupos: por um lado, os horários tradicionais ($F(1,13) = .75$; $b = 4.23$; $t = 7.1$; $p = .40$, $p > .05$) e os horários de trabalho repartidos ($F(1,30) = 3.84$; $b = 4.56$; $t = 6.27$; $p = .06$, $p > .05$) não se mostram significativos enquanto que, por outro lado, os outros horários apresentam resultados significativos, sendo que os horários de trabalho atípicos regulares ($F(1,23) = 4.70$; $b = 4.23$; $t = 9.00$; $p = .04$, $p < .05$) explicam 17% da variância ($R^2 = .17$) e os horários de trabalho rotativos ($F(1,55) = 17.33$; $b = 4.51$; $t = 15.11$; $p < .001$), podem explicar 24% da variância ($R^2 = .24$). Estes resultados evidenciam que a influência do conflito trabalho-vida pessoal na satisfação profissional só se verifica nos horários de trabalho atípicos regulares e nos horários rotativos, rejeitando-se a possibilidade de se verificarem nos horários tradicionais e repartidos.

Discussão

No sentido de compreender a relação entre os horários de trabalho atípicos e a satisfação profissional, mediada pelo conflito trabalho-vida pessoal, especificamente em profissionais do setor de hotelaria e restauração, procedeu-se com a realização do presente estudo.

Contrariamente às evidências científicas (Arlinghaus et al., 2019; Presser & Ward, 2011), neste estudo os resultados obtidos não foram consistentes e portanto, comparativamente com os horários de trabalho tradicionais, não se verificam maiores níveis de CTVP nos horários de trabalho atípicos (hipótese 1). Em primeiro lugar, os resultados majoritariamente sustentados pela literatura, indicam que os maiores níveis de conflito são atribuídos aos indivíduos com filhos menores (em idade pré-escolar e/ou escolar) (Craig & Powell, 2011; Eurofound, 2016; Moilanen et al., 2019; Presser & Ward, 2011), e uma vez que a população deste estudo não se evidencia pelo número de filhos, estes trabalhadores podem percecionar diferentes níveis de conflito trabalho-vida pessoal. Ainda relativamente à amostra deste estudo, encontra-se outra particularidade, nomeadamente o facto de ser representada por indivíduos jovens. De acordo com a literatura, indivíduos mais jovens podem percecionar menores níveis de conflito entre o trabalho e a vida pessoal (Darcy et al., 2012; Lawson et al., 2012) e por outro lado, população mais velha pode representar maiores níveis de conflito pela falta de adaptação aos horários de trabalho (Silva et al., 2014). Do ponto de vista do setor desta atividade também se pode encontrar uma justificação. Contando que este é um serviço que se caracteriza por proporcionar oportunidades únicas que melhoram a vida profissional e familiar destes profissionais, mencionam-se duas situações: empresas que podem oferecer descontos e promoções aos trabalhadores para que estes possam usufruir dos seus serviços, sendo que de outra forma nunca poderiam experienciar tal condição; e a existência de uma mobilidade funcional característica deste setor, promove a transferência entre trabalhadores do mesmo grupo, criando desta forma, condições propícias ao seu desenvolvimento bem como à sua convivência noutras culturas (Mulvaney et al., 2007). Saliente-se agora que a categoria profissional também pode influenciar a quantidade de conflito entre os papéis. De acordo com o *Sixth European Working Conditions Survey (6th EWCS)*, cargos de trabalho mais exigentes (e.g., supervisor), podem implicar maiores níveis de conflito (Eurofound, 2016). Tal associação não se pode verificar no presente estudo, na medida em que a maior percentagem é atribuída à categoria de empregado(a) de mesa e por isso, destaca-se uma função que não requer o mesmo tipo de responsabilidade que por exemplo, um chefe de secção. Outra possibilidade a ser considerada, prende-se com a utilização do presente estudo em ter consolidado os vários tipos de horários num único grupo, esperando assim que todos os horários implicassem o mesmo nível de conflito entre os

domínios. Acrescente-se ainda que os horários noturnos que são referenciados na literatura como o período de trabalho que mais causam CTVP (Davis et al., 2008; ILO, 2019; Silva, 2011), não foram considerados nesta investigação.

A segunda hipótese deste estudo pretendia compreender se o conflito trabalho vida-pessoal prediz significativamente a satisfação profissional. Como esperado, os resultados obtidos mostraram-se significativos e portanto, maiores níveis de conflito trabalho-vida pessoal pressupõem uma percepção mais baixa de satisfação profissional. Não só se confirma a sua relevância, mas também se verifica que estes resultados são congruentes com os estudos realizados pela comunidade científica (Bruck et al., 2002; Lapierre et al., 2008; Parasuman & Greenhaus, 2010).

Relativamente à terceira e última hipótese do estudo, uma vez que não se obteve resultados significativos de mediação, procedeu-se com uma análise exploratória das variáveis conflito trabalho-vida pessoal e satisfação profissional nos vários tipos de horários. Os resultados indicam que os horários tradicionais e os horários repartidos não implicam maiores níveis de CTVP e por isso, os participantes com estes horários sentem-se mais satisfeitos profissionalmente. Por outro lado, os horários por turnos (regulares e rotativos) podem ser associados a maiores níveis de CTVP, e conseqüentemente, a menores níveis de satisfação profissional. Em primeiro lugar, os resultados obtidos sobre os horários tradicionais mostraram-se congruentes com a literatura e portanto, esta modalidade convencional não implica maiores níveis de conflito (Iskra-Golec et al., 2016). No entanto, contrariamente ao que era esperado, os resultados dos horários de trabalho repartidos não implicaram mais CTVP. Segundo a literatura, mesmo que estes horários comprometam o tempo dos trabalhadores dedicado à vida pessoal, podem não dificultar a coordenação do trabalho com as suas responsabilidades pessoais. De uma maneira em geral, a falta de lazer que pode ser gerada pelos horários repartidos, pode ser compensada nos dias de folga (Chapela, 2015). Relativamente aos restantes horários, repartidos e regulares, os resultados não deixaram dúvidas e portanto, a presença destes horários resulta em maiores níveis de conflito trabalho-vida pessoal (Arlinghaus et al., 2019).

Conclusões

O principal objetivo deste estudo foi compreender a relação entre os horários de trabalho atípicos e a satisfação profissional mediada pelo conflito trabalho-vida pessoal. A população deste estudo é constituída por trabalhadores que exercem funções num único setor, mais concretamente na hotelaria e restauração. Tal opção, deveu-se ao facto desta atividade se concretizar em serviços de 24 horas por dia e sete dias por semana e portanto, o tempo de trabalho que caracteriza estes serviços é conhecido pela sua diversificação (e.g., horário por turnos, horários irregulares, trabalhar ao fim-de-semana) (Deery & Jago, 2009; ILO, 2019). Quanto aos resultados da investigação, estes permitem confirmar que o conflito trabalho-vida pessoal é uma variável preditora da satisfação profissional e que os horários por turnos regulares e rotativos, são responsáveis por aumentar os níveis de conflito trabalho-vida. Tanto quanto se conhece, não existem muitas investigações sobre estas variáveis neste setor de atividade. Assim sendo, tendo em conta a importância que o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal tem assumido na vida dos trabalhadores e no mundo organizacional, estudar o impacto dos horários de trabalho atípicos em profissionais desta área, é a maior pertinência do presente estudo.

Limitações e sugestões para investigações futuras

Reconhecida a pertinência da presente investigação, é agora fundamental apresentar algumas das suas limitações e propor algumas investigações futuras, que atendam à resolução das limitações encontradas. Primeiramente, é necessário realçar que os dados do estudo foram recolhidos num momento em que Portugal enfrentava uma pandemia provocada pela doença da COVID-19. A recolha de dados decorreu durante o mês de Maio, sendo esta marcada por um período em que o País se encontrava em estado de emergência, a população vivia um acontecimento sem precedentes, em que todos os serviços de hotelaria e restauração foram interrompidos. Embora não fizesse parte da constituição do questionário uma pergunta sobre o estado profissional atual (e.g., desempregado ou *layoff*), a perceção do participante pode ter sido comprometida e portanto, as respostas da investigação podem ter sido contaminadas. Deste modo, futuramente quando terminar a pandemia e os indivíduos voltarem a trabalhar nas suas condições normais, outras investigações poderiam considerar a replicação do estudo.

De seguida, o número de participantes que se obteve com horários tradicionais, sendo este muito reduzido e pouco representativo, pode ter comprometido o estudo, refletindo-se assim, a impossibilidade de generalizar este resultado à população.

Relativamente ao método, tal como já foi mencionado, o estudo utilizou uma abordagem quantitativa e um questionário *on-line* para recolher os dados. Tendo em conta que este

instrumento se conhece também pelas suas limitações, devemos ter em atenção os seguintes aspetos: uma vez que se recorreu à tecnologia para partilhar o questionário, os participantes que não tem acesso à *internet* ou que não tem conta nas redes sociais, podem ter sido afastados do estudo; nestes casos, podem existir dois tipos de participantes, por um lado os indivíduos que se sentem motivados a participar neste tipo de pesquisas e pelo contrário, outros que podem recusar e ignorar este tipo de investigações; finalmente, também pode existir uma tendência por parte dos participantes em responder sempre da mesma forma a todas as questões (Ritter & Sue, 2007).

De modo a estudar mais pormenorizadamente as perceções destes trabalhadores, investigações futuras poderiam considerar a metodologia mista (quantitativa e qualitativa). Deve ser compreendido quais são as preferências destes profissionais, pois consoante as suas responsabilidades e agregado familiar, os trabalhadores podem ter diferentes preferências e valorizações. De facto, segundo a literatura, os indivíduos que preferem estes horários relatam menores níveis de conflito entre os papéis (Eurofound, 2016).

Saliente-se ainda outra variável que não foi controlada, especificamente o controlo dos trabalhadores face ao seu horário de trabalho. Quando os profissionais têm influência na definição do seu horário de trabalho, mesmo em condições atípicas, podem revelar menores níveis de conflito trabalho-vida pessoal e por isso, podem ser mais participativos nas atividades familiares e sociais (Henly & Lambert, 2014). Assim, tendo em conta esta variável, sugere-se que pesquisas futuras não desconsiderem o controlo dos horários de trabalho.

Finalmente, enquanto estudo transversal, e uma vez que os dados foram recolhidos num único momento e não foi possível explorar a sua estabilidade por um longo período de tempo, recomenda-se que estudos futuros adotem uma metodologia longitudinal.

Implicações para a prática

Ainda que não se tenha verificado, na presente investigação, o mesmo nível de conflito entre os vários horários de trabalho atípicos, a literatura científica é congruente no que diz respeito às consequências negativas deste tipo de horários. Assim sendo, continua a ser pertinente explorar esta temática pelo facto dos fortes impactos que pode ter na vida pessoal e profissional dos trabalhadores. Juntamente com as características do setor, sendo este conhecido por apresentar serviços que vão de encontro à economia 24/7, estamos presentes de fatores que podem trazer várias implicações para as práticas das organizações. Indubitavelmente, este contexto do turismo estará sempre associado a este tipo de horários, e portanto, uma vez que estes não vão deixar de existir, cabe às organizações encontrarem métodos que minimizem os

seus impactos e consequências. Depois desta consciencialização, as empresas devem promover a diminuição do impacto destes horários na vida dos trabalhadores. Além disso, acrescenta-se que um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal de um trabalhador também se mostra benéfico para a empresa (Eurofound, 2016).

Deste modo, em função do contexto de cada instituição e neste caso, contando já com as características intrínsecas do setor de hotelaria e restauração que implicam, naturalmente, o conflito entre as esferas (Mulvaney et al., 2007), as empresas podem definir algumas estratégias como: a definição do tempo de trabalho em conjunto com o trabalhador, para que este em função da sua vida pessoal, possa equilibrar os dois papéis (Mulvaney, 2007); e a definição de estratégias de suporte organizacional (e.g., serviços de transporte e acompanhamento médico para si e para a sua família) que ajudem os trabalhadores na adaptação a estes horários e que assim, se minimizem a incompatibilidade entre o trabalho e a vida pessoal (Silva et al., 2014).

Referências Bibliográficas

- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for futures research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 278-308. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.278>
- Almeida, D. M., Davis, K. D. O'Neill, J. W. O., & Crouter, A. C. (2012). Translational research on work and family: daily stress processes in hotel employees and their families. *American Psychological Association, 127*-146. <https://doi.org/10.1037/13744-006>
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2001). A meta-analysis of work-conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*, 151-169. <https://doi.org/10.1037/a0022170>
- Arlinghaus, A., Bohle, P., Iskra-Golec, I., Jansen, N., Jay, S., & Rotenberg, L. (2019). Working time society consensus statements: Evidence-based effects of shift work and non-standard working hours on workers, family and community. *Industrial Health, 57*, 184-200. <https://doi.org/10.2486/indhealth.SW-4>
- Autoridade para as Condições de Trabalho. (2016). *Inquérito às condições de trabalho em Portugal Continental/Trabalhadores/as*. ACT- Autoridade para as Condições de Trabalho. http://cite.gov.pt/pt/destaques/complementosDestqs2/Cond_Trab_Trabalhadores.pdf
- Avery, C., & Zabel, D. (2001). *The flexible workplace: a sourcebook of information and research*. Quorum Books.
- Baker, A., Ferguson, S., & Dawson, D. (2003). The perceived value of time: Controls versus shift workers. *Time & Society, 12*(1), 99-113. <https://doi.org/10.1177/0961463X03012001444>
- Bara, A. C., & Arber, S. (2009). Working shifts and mental health-findings from the British Household Panel Survey (1995-2005). *Scandinavian Journal of Work Environment & Health, 35*(5), 361-367. <https://doi.org/10.5271/sjweh.1344>
- Baxter, J., & Chesters, J. (2011). Perceptions of work-family balance: How effective are family-friendly policies. *Australian Journal of Labour Economics, 14* (2), 139-151.
- Bellace, J. R. (2018). Back to the future: Workplace relations and labour law in the 21st century in the Asia Pacific context. *Asia Pacific of Human Resources, 56*, 433-449. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12183>
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 35*(5), 307-311. <https://doi.org/10.1037/h0055617>

- Brief, A. P., & Nord, W. F. (1990). Work and family. In A. P. Brief & W. R. Nord (Ed.), *Meanings of occupational work* (pp. 22-203). Lexington Books.
- Brough, P., Timms, C., O'Driscoll, M. P., Kalliath, T., Siu, O. L., Sit, C., & Lo, D. (2014). Work-life balance: A longitudinal evaluation of a new measure across Australia and New Zealand worker. *The International Journal of Human Resource Management*, 25, 2724-2744. <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2014.899262>.
- Bruck, C. S., Allen, T. D., & Spector, P. E. (2002). The relation between work-family conflict and job satisfaction. A finer-grained analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 336-353. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1836>
- Carlson, D.S., Grzywacz, J. G., & Zivnuska, S. (2009). Work-family balance: Is balance more than conflict and enrichment. *Human Relations*, 62, 1459-1486. <https://doi.org/10.1177/0018726709336500>
- Carneiro, L., & Silva, I. S. (2015). Trabalho por turnos e suporte do contexto organizacional: Um estudo num centro hospitalar. *International Journal on Working Conditions*, 9, 142-160. http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.7_ISilva%20et%20al_68.83.pdf
- Casaca, S. (2013). As novas dinâmicas laborais e os desafios da articulação com a vida familiar. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 72, 31-52. <https://doi.org/10.7458/SPP2012722617>
- Cascio, W., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 3, 349-375. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352>
- Casper, W. J., Vaziri, H., Wayne, J. H., DeHauw, S., & Greenhaus, J., (2018). The jingle-jangle of work nonwork balance: A comprehensive and meta-analytic review of its meaning and measurement. *Journal of Applied Psychology*, 103(2), 182-214. <https://doi.org/10.1037/apl0000259>
- Chambel, M. J., & Marques-Pinto, A. (2008). Consequences of work and family facilitation in employee's satisfaction and engagement. Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. Working Paper.
- Chapela, J. G. (2015). Split or straight? Evidence of the effects of work schedules on workers' wellbeing, time use, and productivity. *Springer*, 6, 153-177. <https://doi.org/10.1007/s13209-015-0125-2>
- Cho, T. (2018). The effects of nonstandard work schedules on workers' health: A mediating role of work-to-family conflict. *International Journal of Social Welfare*, 27, 74-87. [https://doi.org/DOI: 10.1111/ijsw.12269](https://doi.org/DOI:10.1111/ijsw.12269)

- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770. <https://doi.org/10.1177/0018726700536001>
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. (2016). *Os usos do tempo de homens e de mulheres em Portugal*. CESIS- Centro de Estudos para a Intervenção Social e CITE- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego. http://cite.gov.pt/asstscite/downloads/publics/INUT_livro_digital.pdf
- Costa, G. (1996). The impact of shift and night work on health. *Applied Ergonomics*, 27(1), 9-16. [https://doi.org/10.1016/0003-6870\(95\)00047-X](https://doi.org/10.1016/0003-6870(95)00047-X)
- Costa, G. (2003). Shift work and occupational medicine: an overview. *Occupational Medicine*, 53, 83-88. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqg045>
- Costa, G., & Di Milia, L. (2008). Aging and shift work: A complex problem to face. *Chronobiology International*, 25(2), 165-181. <https://doi.org/10.1080/07420520802103410>
- Coutinho, C. (2016). *Metodologias de investigação em Ciências Sociais Humanas: Teoria e Prática*. Almedina.
- Craig, L., & Powell, A. (2011). Non-standard work schedules, work-family balance and the gendered division of childcare. *Work, Employment and Society*, 25(2), 274-291. <https://doi.org/10.1177/0950017011398894>
- Darcy, C., McCarthy, A., Hill, J., & Grady, G. (2012). Work-life balance: One size fits all? An exploratory analysis of the differential effects of career stage. *European Management Journal*, 30(2), 111-120. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2011.11.001>
- Davis, K. D., Goodman, W. B., Pirretti, A. E., & Almeida, D. M. (2008). Nonstandard work schedules, perceived family well-being, and daily stressors. *Journal of Marriage and Family*, 70, 991-1003. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2008.00541.x>
- Deery, M., & Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: Addressing the needs of the tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97-108. <https://doi.org/10.1057/thr.2009.4>
- Demerouti, E., Geurts, S. A. E., Bakker, A. B., & Euwema, M. (2004). The impact of shiftwork on work-home conflict, job attitudes and health. *Ergonomics*, 47(9), pp. 987- 1002. <https://doi.org/10.1080/00140130410001670408>
- Dorenkamp, I., & Ruhle, S. (2019). Work-life conflict, professional commitment, and job satisfaction among academics. *The Journal of Higher Education*, 90(1), 56-84. <https://doi.org/10.1080/00221546.2018.1484644>

- Edwards, J. R., & Rothbard, N. O. (2000). Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178-199. <https://doi.org/10.2307/259269>
- Eurofound. (2007). *Fourth European working conditions survey*. Office for Official Publications of the European Communities. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef0698en.pdf
- Eurofound. (2016). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report*. Publications office of the European Union. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1634en.pdf
- Eurofound & International Labour Organization. (2019). *Working conditions in a global perspective*. Publications office of the European Union and International Labour Organization. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18066en.pdf
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational Environmental Medicine*, 62, 105–112. <http://dx.doi.org/10.1136/oem.2002.006734>
- Folkard, S., Minors, D. S., & Waterhouse, J. M. (1985). Chronobiology and shift work: Current issues and trends. *Chronobiologia*, 12(31), 31-54.
- Frone, M. R., Russel, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.77.1.65>
- Grandey, A. A., Cordeiro, B. L., & Crouter, A. C. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 1-20. <https://doi.org/10.1348/096317905X26769>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*, 10(1), 76-88. <https://doi.org/10.2307/258214>
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M., & Shaw, J. D. (2003). The relation between work-family balance and quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00042-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00042-8)
- Gomes, D. (2011). *Psicologia das organizações, do trabalho e dos recursos humanos*. Impresa da Universidade de Coimbra.

- Goldin, C. (2006). The quiet revolution that transformed women's employment education and family. *American Economic Review*, 96(2), 1-21. <https://doi.org/10.1257/000282806777212350>
- Guest, D. (2002). Perspectives on the study of work-life balance. *Social Science Information*, 41(2), 255-279. <https://doi.org/10.1177/0539018402041002005>
- Haar, J. M. (2013). Testing a new measure of work-life balance: A study of parent and non-parent employees from New Zealand. *International Journal of Human Resource Management*, 24(17), 3305-3324. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.775175>
- Haines, V. Y., Marchand, A., Rousseau, V., & Demers, A. (2008). The mediating role of work-to-family conflict in the relationship between shiftwork and depression. *Taylor & Francis*, 22(4), 341-356. <https://doi.org/10.1080/02678370802564272>
- Han, W. J. (2004). Non-standard work schedules and childcare decisions: evidence from the NICHD study of early childcare. *Early Childhood Research Quarterly*, 19(2), 56-231. <https://doi.org/10.1177/0950017011398894>
- Hassan, R., & Purser, R. (2007). *24/7: Time and temporality in the network society*. Stanford University Press.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford Press.
- Henly, J. R., & Lamber, S. J. (2014). Unpredictable work timing jobs: Implications for Employee work-life conflict. *Industrial & Labor Relations Reviews*, 67(3), 986-1016. <https://doi.org/10.1177/0019793914537458>
- Hunnicut, B. K. (1984). The end of shorter hours. *Labor History*, 25(3), 373-404. <https://doi.org/10.1080/00236568408584762>
- International Labour Office. (2014). *Global Employment Trends: the risk of a jobless recovery*. International Labour Office. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_233953.pdf
- International Labour Office. (2016). *Non-standard employment around the world: Undersating challenges, shaping prospects*. International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534326.pdf
- International Labour Office. (2018a). *Ensuring decent working time*. International Labour Office. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_618485.pdf

- International Labour Office. (2018b). *Decent work in Portugal 2008-18: From crisis to recovery*. International Labour Organization. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ddgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_646867.pdf
- International Labour Organization. (2019). *Guide to developing balanced working time arrangements*. International Labour Office. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_706159.pdf
- Instituto Nacional de Estatística (2020). Síntese setorial: Alojamento, restauração e similares. https://www.gee.gov.pt/pt/lista-publicacoes/estatisticas-setoriais/I%20%20Alojamento/%20restaura%C3%A7%C3%A3o%20e%20similares/TOT_I.pdf/8797-i-alojamento-restauracao-e-similares/file
- Iskra-Golec, I., Barnes-Farrel, J., & Bohle, P. (2016). *Social and family issues in shift work and non-standard working hours*. Springer.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, *127*, 376–407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work-life balance: A review of the meaning of the balance construct. *Journal of Management & Organization*, *14*(3), 323-327. <https://doi.org/10.5172/jmo.837.14.3.323>
- Kino, T., & Chrousos, G. P. (2001). Acetylation-mediated epigenetic regulation of glucocorticoid receptor activity: Circadian rhythm-associated alterations of glucocorticoid actions in target tissues. *Molecular and Cellular Endocrinology*, *336*(1), 23-30. <https://doi.org/10.1016/j.mce.2010.12.001>
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Kossek, E. E., & Michel, J. S. (2011). Flexible work schedules. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol 1: Building and developing the organization*. Washington, DC: American Psychological Association (pp. 535-572). <https://doi.org/10.1037/12169-000>
- Lawson, K. M., Davis, K. D., Crouter, A. C., & O'Neil, J. W. (2012). Understanding Work family spillover in hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, *33*, 273 - 281. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.09.003>
- Lewis, S., Gambles, R., & Rapoport, R. (2007). The constraints of a “work-life balance” approach: An international perspective: *International Journal of Human Management*, *18*(3), 360-373. <https://doi.org/10.1080/09585190601165577>

- Li, J., Jonhson, S. E., Han, W. J., Andrews, S., Kendall, G., Strazdins, L., & Dockery, A. (2014). Parents' nonstandard work schedules and child well-being: A critical review of the literature. *The Journal of Primary Prevention, 35*(1), 53-73. <https://doi.org/10.1007/s10935-013-0318-z>.
- Lockwood, N. R. (2003). *Work/Life Balance: Challenges and Solutions*. Society for Human Resource Management.
- Lyonette, C., Crompton, R., & Wall, K. (2007). Gender, occupational class and work-life conflict: A comparison of Britain and Portugal. *Community, Work and Family, 10*(3), 283-308. <https://doi.org/10.1080/13668800701456245>
- MacDermid, S. M., Barnett, R., Crosby, F., Greenhaus, J., Koblenz, M., Marks, S., Perry-Jenkins, M., Voydanoff, P., Wethington, E., & Sabbatini-Bunch, L. (2000). *The measurement of work/life tension: Recommendations of a virtual think tank*. Sloan Work-Family Researchers Electronic Network.
- Masuda, A. D., Poelmans, S. A. Y., Allen, T. D., Spector, P. E., Lapierre, L. M., Cooper, C. L., Abarca, N., Brough, P., Ferreiro, P., Fraile, G., Lu, L., Lu, C., Siu, O. L., O'Driscoll, M. P., Simoni, A. S., Shima, S., & Moreno-Velazquez, I. (2012). Flexible work arrangements availability and their relationship with work-to-family conflict, job satisfaction, and turnover intentions: a comparison of three country clusters. *Applied Psychology: An International Review, 61*(1), 1-29. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00453.x>
- Mauno, S., Ruokolainen, M., & Kinnunen, U. (2015). Work- family conflict and enrichment from the perspective of psychosocial resources: Comparing Finnish healthcare workers by working schedules. *Applied Ergonomics, 48*, 86-94. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2014.11.009>
- McMenamim, T. (2007). A time to work: Recent trends in shift work and flexible schedules. *Monthly Labor Review, 130*(12), 3-15.
- McNamara, T. K., Pitt-Catsouphes, M., Matz-Costa, C., Brown, M., & Valcour, M. (2013). Across the continuum of satisfaction with work-family balance: Work hours, flexibility-fit, and work-family culture. *Social Science Research, 42*, 283-298. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2012.10.002>
- Mills, M., & Täht, K. (2010). Nonstandard work schedules and partnership quality: Quantitative and qualitative findings. *Journal of Marriage and Family, 72*, 860-875. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2010.00735.x>

- Moilanen, S., Aunola, K., May, V., Sévon, E., & Laakso, M. L. (2019). Nonstandard work hours and single versus coupled mothers' work-to-family conflict. *Interdisciplinary Journal of Applied Family Science*, 68, 213-231. <https://doi.org/10.1111/fare.12353>
- Molino, M., Ghislieri, C., & Cortese, C. (2016). When work enriches family-life: the mediational role of professional development opportunities. *Journal of Workplace Learning*, 25(2), 98–113. <https://doi.org/10.1108/13665621311299780>
- Mulvaney, R. H., O'Neill, J. W., Cleveland, J. N., & Crouter, A. C. (2007). A model of work-family dynamics of hotel managers. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 66-87. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2006.07.002>
- Negrey, C. (2012). *Work time: Conflict, control, and change*. Polity Press.
- Organização Internacional Trabalho. (2016). *O emprego atípico no mundo: desafios e perspectivas*. Bureau International do Trabalho.
- Parasuraman, S., & Simmers, C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568. <https://doi.org/10.1002/job.102>
- Perry-Jenkins, M., Goldberg, A. E., Pierce, C. P., & Sayer, A. G. (2007). Shift work, role overload, and the transition to parenthood. *Journal of Marriage and Family*, 69(1), 123-138. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2006.00349.x>
- Pinto, V. (2012). *Interferência trabalho-família (ITF) e facilitação trabalho-família (FTF): Estudo da invariância da medida entre géneros*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.
- Prata, J., & Silva, I. S. (2013). Efeitos do trabalho em turnos na saúde e em dimensões do contexto social e organizacional: um estudo na indústria eletrónica. *Revista Psicologia: Organização e Trabalho*, 13(2), 141-154. <https://pdfs.semanticscholar.org/be0f/f16f4bc03f161b5e08e0a02b26b68845b2ed.pdf>
- Presser, H. B. (1999). Toward a 24-Hour Economy. *American Association for the Advancement of Science*, 284(5421), 1778-1779. <https://doi.org/10.1126/science.284.5421.1778>
- Presser, H. B. (2000). Nonstandard work schedules and marital instability. *Journal of Marriage and The Family*, 62, 93-110. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2000.00093.x>
- Presser, H. (2003). *Working in a 24/7 economy*. Russel Sage Foundation.
- Presser, H. B., Gornick, J. C., & Parashar, S. (2008). Nonstandard work schedules in twelve European countries: A gender perspective. *Monthly Labor Review*, 131, 83-103.
- Presser, H., & Ward, B. W. (2011). Nonstandard work schedules over the life course: a first look. *Monthly Labor Review*, 134(7), 3-16.

- Rice, R. W., Frone, M. R., & McFarlin, D. B. (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 155-168. <https://doi.org/10.1002/job.4030130205>
- Ritter, L. A., & Sue, V. M. (2007). Introduction to using online surveys. *New Directions for Evaluation*, 115, 5-14. <https://doi.org/10.1002/ev.230>
- Robertson, K. M., Lautsch, B. A., & Hannah, D. R. (2019). Role negotiation and systems-level work-life balance. *Emerald Publishing Limited*, 48, 2, 570-594. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2016-0308>
- Rocha, I., & Pimenta, N. G. (2018). *Código de trabalho: Inclui código de processo de trabalho, regulamentação do código de trabalho e legislação conexa* (14th ed.). Porto Editora.
- Ruppanner, L., & Maume, D. J. (2016). Shorter work hours and work-to-family interference: surprising findings from 32 countries. *Social Forces*, 95(2), 693-720. <https://doi.org/10.1093/sf/sow057>
- Savery, L., & Luks, J. A. (2001). The relationship between empowerment, job satisfaction and reported stress levels: Some Australian evidence. *Leadership & Organization Development Journal*, 22(3), 97-104. <https://doi.org/10.1108/01437730110389247>
- Shaffer, M. A., Joplin, J. R.W., Bell, M. P., Lau, T., & Oguz, C. (2000). Gender discrimination and job-related outcomes: A cross-cultural comparison of working women in the United States and China. *Journal of Vocational Behavior*, 57(3), 395-427. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1748>
- Shikdar, A. A., & Das, B. (2003). A strategy for improving worker satisfaction and job attitudes in a repetitive industrial task: Application of production standards and performance feedback. *Ergonomics*, 46(5), 466-481. <https://doi.org/10.1080/0014013021000057006>
- Silva, I. S. (2011). *As condições de trabalho por turnos: Conceitos, efeitos e intervenções*. Climepsi Editores.
- Silva I. S., Prata, J., & Ferreira, A. I. (2014). Horários de trabalho por turnos: Da avaliação dos efeitos às possibilidades de intervenção. *International Journal on Working Conditions*, 7, 68-83.
- Smith, C. S., Folkard, S., & Fuller, J. A. (2003). Shiftwork and working hours. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Ed.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 163-183). American Psychological Association.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publication.

- Srivastava, U. R. (2010). Shift work related to stress, health and mood states: A study of dairy workers. *Journal of Health Management, 12*(2), 173–200. <https://doi.org/10.1177/097206341001200205>
- Szosland, D. (2010). Shift work and metabolic syndrome, diabetes mellitus and ischaemic heart disease. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 23*(3), 287-291. <https://doi.org/10.2478/v10001-010-0032-5>.
- Talukder, A. (2019). Supervisor support and organizational commitment: the role of work-family conflict, job satisfaction, and work-life balance. *Journal of Employment Counseling, 56*, 98-116. <https://doi.org/10.1002/joec.12125>
- Tammelin, M., Malinen, K., Ronka, A., & Verhoef, M. (2017). Work schedules and work-family conflict among dual earners in Finland, the Netherlands, and the United Kingdom. *Journal of Family Issues, 38*(1), 3-24. <https://doi.org/10.1177/0192513X15585810>
- Tasdelen-Karçakay, A., & Bakalm, O. (2017). The mediating effect of work-life balance on the relationship between work-family conflict and life satisfaction. *Australian Journal of Career Development, 26* (1), 3-13. <https://doi.org/10.1177/1038416216682954>
- Valcour, M. (2007). Work-based resources as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balance. *Journal of Applied Psychology, 92*, 1512-1523. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1512>
- Vieira, J., Lopez, F., & Matos, P. (2014). Further Validation of Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment Scales Among Portuguese Working Parents. *Journal of Career Assessment, 22*(2), 329-344. <https://doi.org/10.1177/1069072713493987>
- Vignoli, M., Guglielmi, D., Bonfiglioli, R., & Violante, F. (2016). How job demands affect absenteeism? The mediating role of work-family conflict and exhaustion. *International Archives of Occupational & Environmental Health, 89*(1), 23-31. <https://doi.org/10.1007/s00420-015-1048-8>
- Vogel, M., Braungardt, T., Meyer, W., & Schneider, W. (2012). The effects of shift work on physical and mental health. *Journal of Neural Transmission, 119*(10), 1121–1132. <https://doi.org/10.1007/s00702-012-0800-4>
- Wight, V. R., Raley, S. B., & Bianchi, S. M. (2008). Time for children, one's spouse and oneself among parents who work nonstandard hours. *Social Forces, 87*, 243-271.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1997). Well-being, satisfaction and job performance: another look at the happy/productive worker thesis. *Academy of Management Proceedings, 364*-368. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1997.4988986>

Anexos

Anexo I- Questionário On-line

QUESTIONÁRIO ON-LINE

Esta investigação decorre no âmbito do mestrado em Psicologia e Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa do Porto e tem como objetivo estudar a relação entre os horários de trabalho atípicos e a satisfação profissional, mediada pelo conflito trabalho vida-pessoal, no setor da hotelaria e restauração. Neste sentido, pretendemos conhecer o tipo de horários que já experimentou e a sua perceção acerca de como se sentiu face ao seu trabalho e na sua vida pessoal.

Para participar, solicitamos a sua colaboração voluntária no preenchimento sincero deste questionário e estimamos que o tempo que precisa de dispensar para responder, são aproximadamente 5 minutos.

Considere que não há respostas certas ou erradas. Pedimos que leia cada questão com atenção e desde que escolha a resposta que melhor represente o modo como se sente ou pensa, todas serão boas respostas.

O tratamento dos dados é estatístico e não individual, os dados deste questionário serão analisados pelo investigador e a informação recolhida será utilizada exclusivamente para fins académicos e científicos. Garantimos também o anonimato e a confidencialidade das suas respostas.

Assim, para que seja possível realizar este estudo, contamos com a sua colaboração.

Muito obrigado pela sua participação!

CONSETIMENTO INFORMADO

Declaro ter compreendido este estudo e as suas finalidades. Entendo ser possível em qualquer momento desistir da participação neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que forneço de forma voluntária, confiando que apenas serão utilizados neste estudo e confiando nas garantias de anonimato que me são dadas pelos investigadores.

Dados Demográficos

É muito importante sabermos algumas informações mais específicas sobre si.

Assim, pedimos-lhe que complete os seguintes dados:

- 1) Trabalha ou trabalhou no setor de hotelaria e/ou restauração, por um período superior a 3 meses?

Sim

Não (Caso tenha respondido não, o questionário termina aqui)

- 2) Idade:
-

- 3) Sexo

Masculino

Feminino

- 4) Habilitações Literárias (último grau académico concluído)

1º Ciclo do Ensino Básico (1ºano-4ºano)

2º Ciclo do Ensino Básico (5ºano-6ºano)

3º Ciclo do Ensino Básico (7ºano-9ºano)

Ensino Secundário

1º Ciclo do Ensino Superior (Licenciatura)

2º Ciclo do Ensino Superior (Mestrado)

Curso de Formação Profissional

Outros

- 5) Estado Civil

Solteiro(a)

Casado(a)/ União de facto

Divorciado(a)/Separado

Outro

- 6) Como é constituído o seu agregado familiar? (Pode assinalar mais que uma opção)

Sozinho(a)

- Com filhos(as)
- Cônjuge ou Companheiro(a)
- Casal com filhos(as)
- Pais ou Sogros(as)
- Animal de Estimação
- Outro

7) Categoria Profissional na Hotelaria e Restauração:

8) Qual é o seu horário de trabalho? (Preencha a opção que se aproxima mais da sua realidade)

- Horário Tradicional (entre as 9h00 e as 18h00)
- Horário de Manhã (entre as 06h30 e as 15h30)
- Horário da Tarde (entre as 15h00 e as 00h00)
- Horário Noturno (entre as 23h00 e as 07h00)
- Horários Rotativos (que incluem manhã, tarde e/ou noturno)
- Horários Repartidos
- Outros

9) Em média, quanto tempo passa por dia no seu local de trabalho?(em horas)

10) Em média, quantos fins de semana trabalha por mês?

- 1 Fim de semana
- 2 Fins de semana
- 3 Fins de semana
- 4 Fins de semana

11) Em que medida se encontra satisfeito com o seu horário de trabalho?

- Insatisfeito
- Mais ou menos insatisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Muito satisfeito

Escala da Satisfação Profissional

Gostaríamos de saber o seu grau de satisfação com a sua vida profissional. Pense como é que de um modo geral se sente no seu trabalho e assinale a sua escolha em cada uma das afirmações.

Considere a escala de *Likert* de a 1 a 5:

1. Discordo Muito
2. Discordo
3. Não discordo nem Concordo
4. Concordo
5. Concordo Muito

Eu sinto-me bastante satisfeito(a) com a minha vida profissional	1	2	3	4	5
Eu encontro uma verdadeira satisfação no meu trabalho	1	2	3	4	5
Eu considero que o meu emprego é melhor do que a média dos empregos	1	2	3	4	5
A maior parte dos dias, estou entusiasmado(a) com a minha vida profissional	1	2	3	4	5
Raramente estou aborrecido(a) com o meu trabalho	1	2	3	4	5

Escala do Conflito Trabalho-Vida Pessoal

Agora, gostaríamos de saber como se sente relativamente à gestão do seu trabalho com a sua vida pessoal. Para cada afirmação, assinale a resposta que mais se adequa à sua situação.

Considere a escala de *Likert* de a 1 a 4:

1. Raras Vezes
 2. Algumas Vezes
 3. Muitas Vezes
 4. A Maior Parte das Vezes
-

Cheguei a casa do trabalho demasiado cansado(a) para fazer algumas das coisas pessoais/em família que queria fazer.	1	2	3	4
Por causa do meu trabalho, não tive energia para realizar atividades com a minha família ou com outras pessoas importantes na minha vida.	1	2	3	4
Estava preocupado(a) com o meu trabalho e não conseguia relaxar, enquanto estava em casa.	1	2	3	4
O meu trabalho dificultou a manutenção do tipo de relacionamento, que eu gostaria, com a minha família.	1	2	3	4
A quantidade de tempo que o meu trabalho requer tem tornado difícil o cumprimento das minhas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
O meu horário de trabalho torna difícil o cumprimento das minhas responsabilidades pessoais.	1	2	3	4
Por causa do meu trabalho, não tive tempo suficiente para participar em atividades de lazer que acho relaxantes e agradáveis.	1	2	3	4
O meu trabalho fez-me comportar de formas que são inadequadas em casa.	1	2	3	4
Os comportamentos que foram eficazes e necessários para mim no trabalho foram contraproducentes em casa.	1	2	3	4