

Satisfação laboral dos docentes no ensino superior: um estudo comparativo Portugal-Espanha

Doina Cataraga

E-mail: m33950@alunos.uevora.pt

Universidade de Évora

Margarida Saraiva

E-mail: msaraiva@uevora.pt

Universidade de Évora

María de la Cruz-Del Río Rama

E-mail: delrio@uvigo.es

Universidade de Vigo

José Álvarez-García

E-mail: pepealvarez@unex.es

Universidad de Extremadura

Resumo:

Nas instituições do ensino superior, a satisfação dos docentes surge como uma componente essencial para garantir o bom funcionamento da mesma. Um nível adequado da satisfação laboral dos docentes permite aumentar o seu desempenho e acima de tudo, permite atingir níveis superiores de qualidade dos serviços que se oferece aos alunos. Este trabalho baseia-se na investigação de uma dissertação da área de Gestão de Recursos Humanos, cujo objetivo é analisar e comparar o nível de satisfação laboral dos docentes de ensino superior, conhecer o nível de qualidade percebido pelos docentes, dos serviços oferecidos ao aluno, assim como, identificar as motivações que determinaram estes professores a elegerem a carreira docente. Para alcançar os objetivos propostos adotou-se o método quantitativo e a recolha de dados realiza-se através de um questionário elaborado com base na revisão de literatura. A população alvo abrange 180 professores da Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora (Portugal), e 74 da Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo da Universidade de Extremadura (Espanha). O resultado deste trabalho será o fruto da pesquisa da dissertação que está em curso, uma consequência derivada da colaboração do programa Erasmus entre a Universidade de Évora e Universidade de Extremadura.

Palavras-chave: Ensino superior, Gestão de Recursos Humanos, Qualidade dos serviços, Satisfação laboral dos docentes.

Abstract:

The teacher's job satisfaction of an institution of higher education emerges as a vital component to ensure the proper functioning of the same. An adequate level of teacher's

job satisfaction can increase their performance and achieve higher levels of quality of the services offered to students. This work is based on a dissertation research in the area of Human Resources Management, whose objective is to analyse and compare the level of teacher's job satisfaction of higher education, know the level of quality perceived by the teachers of the services offered to the student, as well as, identify the motivations that make professors elect the teaching career. To achieve the proposed objectives was adopted the quantitative method and data collection was done using a questionnaire based on a literature review. The target population includes 181 teachers of the Social Sciences School in the University of Évora (Portugal), and 71 of the Faculty of Business, Finance and Tourism in the University of Extremadura (Spain). The outcome of this work will be the result of a dissertation research that is underway, as a consequence derived from the collaboration the Erasmus Programme between the University of Évora and University of Extremadura.

Keywords: Higher Education; Human Resource Management; Service quality; Teacher job satisfaction

1. Introdução

Na sociedade atual, os recursos humanos são considerados tão importantes como o capital financeiro para o sucesso das organizações. Manter uma boa equipe de trabalho é o que diferencia uma empresa no mercado (Chiavenato, 2010:38). Esta visão é concedida porque o ser humano consegue ultrapassar e superar as suas próprias limitações, podendo por isso contribuir de forma benéfica para a organização. Neste sentido, a preocupação central dos gestores consiste em estabelecer um elevado nível de satisfação e de compromisso dos colaboradores com a organização, de modo a atingir os objetivos pretendidos, uma vez que a competitividade entre as organizações está cada vez mais acentuada e faz com que estas direcionem o enfoque para a melhoria dos seus serviços. Por isso, e para responder as necessidades das mudanças atuais, as organizações devem consolidar um dos seus principais pilares, que diz respeito ao fator humano. Pois, as mudanças atuais transformaram-se em desafios que influenciam a execução de tarefas diárias no contexto laboral, e podem fazer com que, alguns se sintam satisfeitos ou insatisfeitos no trabalho.

Segundo Spector (1997 citado em Lumley, Coetzee, Tladinyane e Ferreira 2011) atualmente a satisfação do funcionário tornou-se uma preocupação comum entre todas as organizações. Como o estado emocional positivo é um fator fundamental na vida de todo ser humano, a

temática da satisfação laboral tornou-se relevante e atrai cada vez mais a atenção dos investigadores de áreas como a Psicologia Organizacional, Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos Humanos. Inúmeros estudos académicos centram-se sobre esta temática com o objetivo de medir e avaliar a satisfação no trabalho.

A satisfação laboral é um conceito multidimensional, dado que, varias definições são atribuídas para explicar este termo (Astrauskaitė, Vaitkevičius, e Perminas, 2011). Frequentemente é definido como um efeito resultante tanto dos fatores internos como de fatores externos, podendo-se mencionar a motivação, promoção, retribuição, reconhecimento desenvolvimento e participação na organização.

Após a revisão de literatura sobre a satisfação laboral pode-se concluir que esta tem impacto significativo tanto a nível individual como a nível organizacional. A nível individual registam-se consequências na saúde física, saúde mental, longevidade e satisfação com a vida. Quanto a nível organizacional, esta tem impacto no desempenho profissional/produktividade, comportamento de cidadania organizacional (comportamento extra -papel), comportamento de fuga (Alcobia, 2001). Portanto, ao considerar as interferências da insatisfação laboral na vida das pessoas e também no sucesso presente e futuro da organização, torna-se imprescindível um acompanhamento contínuo e adequado por parte dos gestores, de modo a que estes sejam capazes de “alimentar” a satisfação laboral dos colaboradores. Pois, proporcionar um acompanhamento adequado e dando importância e reconhecimento às pessoas de forma a aumentar a sua satisfação, a produtividade e a qualidade dos serviços prestados também aumentará.

Este artigo apresenta um estudo em curso no âmbito de uma dissertação da área de Gestão de Recursos Humanos. A problemática de investigação que se pretende estudar aborda três questões: a primeira é determinar o nível de satisfação dos docentes com as diferentes dimensões do trabalho, a segunda prende-se com o nível de qualidade dos serviços oferecidos ao aluno percebido pelos docentes e a terceira, identificar as motivações que determinaram estes professores a elegerem a carreira docente. O estudo abrangerá os docentes de ensino superior de duas Escolas Universitárias inseridas em espaços geográficos e contextos culturais diferentes; Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora (Portugal) e da Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo da Universidade de Extremadura, Campus de Cáceres (Espanha). O estudo em ambas instituições de ensino superior permitirá realizar uma comparação entre as duas amostras e analisar as diferenças.

O presente artigo encontra-se organizado em cinco secções. Após esta introdução, apresenta-se uma breve revisão de literatura com o foco na temática da satisfação laboral, da qualidade dos serviços e das motivações que determinam os indivíduos a escolher a carreira docente. Na

seguinte secção, descreve-se a metodologia de investigação. E por ultimo, na secção 4 encontram-se as futuras tarefas a desenvolver.

2. Revisão de Literatura

2.1. Satisfação Laboral

O conceito de satisfação laboral surgiu em 1935, quando Hoppock citado em Ganguli (1994) publicou o seu trabalho clássico sobre esta temática. Este autor analisou 33 estudos realizados antes de 1933 e observou que a satisfação no trabalho é como qualquer combinação de circunstâncias psicológicas, fisiológicas e ambientais que determinam o individuo a apreciar de forma positiva o seu trabalho.

Como já foi referido anteriormente, trata-se de um conceito multidimensional dado que existem numerosas definições, dependendo do enfoque seguido pelo autor que a fornece. Portanto, o nosso ponto de partida é delimitar o que se entende por satisfação laboral neste trabalho de investigação.

Robbins (2004) define a satisfação laboral como uma atitude positiva ou negativa que tem um individuo no seu local de trabalho. Esta atitude estará condicionada por vários fatores tais como o fator económico, formação, relação com os colegas, condições do trabalho, o clima de trabalho, etc. Neste sentido, uma atitude positiva conduz à sensação de gratificação, prazer ou satisfação associada a um emprego levada a cabo com o objetivo de aprender (Câmara, 1966 citado em Yadav, 1999).

Existem várias teorias explicativas da satisfação laboral entre as quais podemos citar:

- *Hierarquia das necessidades de Maslow*: Maslow parte do princípio de que os fatores impulsionadores de um determinado comportamento do ser humano residem no próprio indivíduo. A teoria de Maslow é composta por cinco necessidades fundamentais, demonstradas através de uma pirâmide de importância no comportamento humano. A primeira necessidade, representada na base da pirâmide refere-se às necessidades fisiológicas que conduzem às necessidades de auto-realização. A segunda necessidade é a segurança, refere-se a auto-proteção através do evitamento, da ameaça e do perigo. No contexto organizacional, este nível implicaria a necessidade de segurança no emprego, pensões e seguros de saúde. A terceira necessidade inclui as interações sociais e de afiliação. Refere-se as necessidades de associação, participação, aceitação, por parte dos colegas de trabalho e troca de amizade. A quarta necessidade é estima, refere-se as necessidades

relacionadas com a forma pela qual o indivíduo se vê e como se avalia, envolvendo a autoconfiança, o reconhecimento e a apreciação. No contexto laboral estas necessidades são conseguidas através do reconhecimento e da posição ou estatuto profissional.

- *Teoria de Herzberg (Fatores Motivadores e Higiénicos)*: esta teoria apresenta dois conjuntos de fatores denominados como motivacionais e higiénicos. Os fatores motivacionais (ex. trabalho desafiador, reconhecimento, responsabilidade) são responsáveis pela satisfação e contrariamente os fatores higiénicos (ex. segurança do emprego, salário, benefícios, condições de trabalho) são determinantes da insatisfação.
- *Teorias das características da função de Hackman e Oldham*: Esta teoria defende que as características da função ocupada são as principais causas de motivação e satisfação dos empregados. Os autores registaram cinco fatores designados como “características essenciais da função” que contribuíram para fazer da função uma fonte de satisfação e motivação no trabalho: (1) variedade (refere-se ao grau em que a função exige competências atividades e conhecimentos); (2) identidade (nível de identificação que o colaborador tem com a tarefa realizada, do início até ao fim); (3) significado (impacto que o trabalho tem na vida dos indivíduos); (4) autonomia (nível de liberdade no planeamento das atividades); (5) *feedback* (informação que o indivíduo recebe sobre o seu progresso no trabalho).
- *Teoria da equidade (Adams)*: esta teoria refere que, o indivíduo na empresa tende a comparar os seus ganhos (fruto dos seus esforços no trabalho) com as recompensas recebidas pelos colegas. Deste processo de comparação, podem surgir três situações de perceção: (1) numa igualdade de quocientes acontece uma perceção de equidade (2) uma desigualdade de quocientes em virtude de outro obter resultados superiores aos meus, gera uma perceção de iniquidade por defeito; (3) uma desigualdade dos rácios resultante dos meus ganhos serem superiores aos de outro, geriria uma situação de perceção contrária à anterior (iniquidade por excesso). E quando o indivíduo perceciona alguma discrepância nessa relação, ou falta de equidade, “arrecada” sentimentos negativos face ao trabalho (Neves, 2011).
- *Teoria das expectativas de Vroom*: Na perspetiva do autor desta teoria a questão da satisfação deve ser considerada como o efeito consequente das expectativas que o trabalhador desenvolve e os resultados esperados. Ou seja, o autor baseia-se na crença de que, o esforço dos empregados levará a performance e desempenho

conduzirá as recompensas. Em outras palavras, supõem-se que as pessoas vão esperar um determinado resultado, uma certa recompensa se eles se comportarem de certa maneira. Quando as recompensas são altas ou positivas mais motivação e satisfação o funcionário receberá. Contrariamente, se as recompensas forem baixas, também a probabilidade de motivação do indivíduo será menor. A teoria defende que os indivíduos não são motivados só por necessidade mas também pelas escolhas que cada individuo vai ou não fazer (Abdulla, 2009).

No contexto da satisfação no trabalho dos docentes de ensino superior, segundo os autores Borges e Daniel (2009) através da análise dos fatores responsáveis pela satisfação/ insatisfação no trabalho dos docentes é possível discernir uma evolução temática que coincide com três períodos históricos. No primeiro período, referente aos anos 70, ocorreu uma democratização do ensino e um alargamento das tarefas. Este fenómeno conduziu à identificação de impulsionadores extrínsecos ao trabalho (salário, condições de trabalho, administração) com o objetivo de garantir o bem-estar dos professores. O segundo movimento ocorreu na década de 1980, onde as preocupações relacionadas com a qualidade no ensino conduziram à identificação dos fatores intrínsecos ao trabalho que interferem na satisfação dos professores (realização pessoal, responsabilidade, reconhecimento, auto-estima). Por último, Seco (2000) reconhece outra condição inerente para a satisfação na docência, que surgiu na década de 1990, com os novos estudos sobre formação, participação e interação entre os professores, alunos e meio sociocultural, que é a questão do desenvolvimento psicossocial do professor.

Decorrente destas alterações atribui-se assim, uma especial importância à satisfação dos professores em contexto laboral, com o intuito de conseguir revitalizar a motivação dos docentes e para manter vivo o seu entusiasmo (Machado et. al, 2011).

2.2. Causas e consequências da satisfação laboral

As consequências derivadas da satisfação laboral podem ter impacto a nível individual (saúde física, mental, longevidade, comportamento de fuga/ absentismo, satisfação com a vida) e também a nível organizacional (Gamero, 2003:9-13).

Neste sentido, existem muitos estudos que corroboram as consequências entre satisfação e o comportamento do trabalhador que afeta a organização (Rogers et al., 1994; Chiang y Ojeda, 2013; Alvarez, 2004). Em seguida apresenta-se uma recopilação de alguns deles.

Desempenho Profissional/ Produtividade

A literatura internacional mostra que o desempenho dos funcionários pode ser influenciado por uma grande número de fatores, estes podem ser a satisfação com a profissão, com o clima, com

a cultura organizacional, etc.

Locke (1974) citado em Francês (1984) refere que, é a produtividade que poderia ser uma das causas determinantes de satisfação, tendo em conta que as boas performances podem provocar o reconhecimento por parte dos superiores e da organização, recebendo assim, prémios e promoções que tem tendência a aumentar o nível de satisfação tirada do trabalho que executa. Um estudo recente realizado por Platis, Reklitis, e Zimeras (2015) com objetivo de analisar a relação entre a satisfação laboral e desempenho profissional e explorar as atitudes, perceções e a auto-avaliação de 246 profissionais da área de saúde, concluiu que existe uma forte correlação entre a satisfação e o desempenho. Também os autores Christen, Iyer, e Soberman (2006) encontraram um efeito significativamente positivo entre o desempenho e a satisfação laboral. Contrariamente Brayfield e Crockett (1955) citado em Saiyadain (2009) analisaram uma série de estudos e não encontraram nenhuma relação entre as duas variáveis.

Comportamento de cidadania organizacional

Salehi e Gholtash no ano 2011 realizaram um estudo com o objetivo de investigar a relação entre a satisfação no trabalho, *burnout* no trabalho, compromisso organizacional e o comportamento de cidadania organizacional entre os membros do corpo docente da “Islamic Azad University”. Os autores concluem que a satisfação no trabalho tem influencia positiva sobre o comportamento de cidadania organizacional. Eles defendem que quando nível de satisfação é elevado, o comportamento de cidadania organizacional entre os docentes também é mais frequente. O estudo de Pavalache-Ilie (2014) também mostra que as pessoas satisfeitas com o seu trabalho tendem a adotar com mais frequência comportamentos de cidadania organizacional. O autor Zeinabadi, (2010) chega a conclusões idênticas.

Comportamento de fuga

O comportamento de fuga relaciona-se com o aumento do absentismo (numero de faltas por ano) ou mesmo com as demissões. Os resultados obtidos no estudo de Agapito e Sousa (2010) demonstram uma relação forte entre os níveis de satisfação profissional e ausência no trabalho. O que significa que os indivíduos que estão satisfeitos com o trabalho são aqueles que estão mais presentes no local de trabalho, e contrariamente os funcionários insatisfeitos têm mais probabilidade de faltar ao trabalho. Porém, alguns autores defendem que a relação entre as duas variáveis pode não ser tão forte o quanto expectável, dado que as faltas ao trabalho são dadas por diversas razões.

Burnout

O *burnout* é o resultado de uma resposta emocional à satisfação laboral. A maioria dos estudos evidencia a significativa correlação entre o nível de satisfação laboral e *burnout*. Brewer e

McMahan-Landers, em 2003 realizam um estudo com o propósito de compreender o desenvolvimento da relação entre satisfação laboral e *burnout*. A análise dos seus resultados, obtidos através de uma amostra de 133 professores, evidencia uma relação significativa entre as facetas da satisfação laboral e os fatores relacionados ao estresse no trabalho. A conclusão deste estudo vai ao encontro dos resultados obtidos por outros autores Beehr et al, 1976; Cotton et al, 2002; Hawe et al, 2000; Hendrix, Summers, Leap, e Steel, de 1995; Richardsen e Burke, 1991; Ulleberg e Rundmo, 1997 citados em Brewer e McMahan-Landers (2003). Ainda assim, resultados contrários foram encontrados por Edwards e seus colaboradores (1998). Este autor defende que a frequência dos fatores de estresse tem um impacto maior na satisfação laboral. Para o autor, a própria insatisfação é um resultado dos altos níveis de stress. Os efeitos do stress ao longo tempo são os que mais prejudicam a satisfação laboral percebida pelos indivíduos. Pode-se considerar como ilustração, os efeitos da exigência de publicações, no caso específico de um membro do corpo docente de nível superior. Tendo em conta os prazos de entrega, a pressão de conciliação com outras tarefas, um membro do corpo docente pode ser mais propenso a vivenciar aspetos negativos no trabalho que podem resultar da frequência de stress.

Longevidade, saúde física e mental

Vários estudos evidenciam as correlações elevadas entre a saúde mental e a satisfação laboral (Faragher, Cass, e Cooper, 2005; Nadinloyia, Sadeghib, e Hajlooc, 2013; Sandberg et al., 2013; Ioannou et al., 2015). Estes teóricos defendem que a insatisfação com o trabalho pode ser uma consequência negativa a curto prazo, enquanto ao longo prazo o indivíduo pode manifestar problemas físicos e psicológicos (como é o caso de *burnout*).

2.3. Qualidade dos serviços e satisfação laboral

Ambos os conceitos estão relacionados. Neste sentido, a qualidade tem impacto positivo não só a nível organizacional como também a nível individual, dado que, esta pode melhorar a satisfação dos colaboradores, pode trazer o gosto pela direção dos recursos no sentido de alcançar bons resultados, conduzindo assim à auto-satisfação dos gestores e diretores, e por sua vez leva os clientes a atingirem a satisfação máxima porque os serviços adquiridos correspondem as suas expectativas (Mañas, 2003).

Vários pesquisadores argumentam que a qualidade dos serviços é influenciada pela satisfação laboral dos colaboradores (Malhotra e Mukherjee, 2004; Snipes, Oswald, LaTour, e Armenakis, 2005; Yee, Yeung, e Cheng, 2008; Kermani, 2013; Yee, Guo, e Yeung, 2015). Portanto, considera-se que as pessoas mais satisfeitas tendem a ser mais altruístas, uteis e atenciosas e

são também as mais dedicadas à organização e à melhoria da qualidade dos serviços prestados. No que diz respeito às ferramentas de medição dos serviços de qualidade do ponto de vista do cliente, existem vários modelos propostos para avaliação de qualidade em serviços, entre os quais os mais utilizados SERVQUAL e SERVPERF.

O modelo SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1985), também conhecido como “Gaps Model”, define as diferenças entre as expectativas do cliente e a percepção dos serviços prestados. Este modelo é frequentemente utilizado para medir a qualidade dos serviços, tendo por base em cinco dimensões: (1) tangíveis- as instalações físicas, equipamentos e aparência de pessoal; (2) confiabilidade - capacidade de realizar o produto prometido de forma confiável; (3) prontidão - disposição em ajudar os clientes e fornecer produto de forma rápida e eficaz; (4) garantia - competência e cortesia dos empregados, capacidade de inspirar confiança; (5) empatia, refere-se ao grau de cuidado, simpatia e atenção pessoal dispensada aos clientes.

Quanto ao modelo SERPERV proposto por Cronin e Taylor (1992), este constitui as questões presentes no modelo anterior, recolhendo apenas informação da qualidade percebida (e não recolhida diretamente de expectativas).

Assim, através de alguns itens deste último modelo será possível recolher a informação necessária para atingir um dos objetivos que se pretende nesta investigação que é conhecer o nível de qualidade percebido pelos docentes dos serviços que se oferecem os alunos.

2.4. Motivação para carreira docente

Atualmente a questão da motivação para escolha da carreira docente tornou-se uma condição obrigatória, não só para o desenvolvimento do sistema de ensino mas também para direcionar a sociedade para um caminho positivo. Isto porque, o desenvolvimento de uma sociedade depende da qualidade da educação, dado que, é o ensino o “motor” de desenvolvimento para o progresso social. E por sua vez, a motivação dos docentes está significativamente relacionada com motivação dos alunos. Daí que, os investigadores estudam com mais profundidade os aspetos motivacionais para a eleição da carreira docente.

A motivação é definida por Marques (1996) como tudo o que impulsiona o indivíduo a reagir de determinada forma. A ação pode ser provocada tanto por estímulos externos como por estímulos internos, através do raciocínio de um indivíduo.

A maioria dos estudos indicam que o principal motivo para seguir a carreira docente prende-se com o *papel dinâmico da sociedade*, ou seja, a relevância que o professor desempenha na sociedade (I.O Pânișoară e G. Pânișoară, 2010). Gordon (1993) citado em I.O Panisoara, Daderska, G. Panisoara, e Siguenia (2010) conclui que os principais fatores que determinam os indivíduos a escolherem a carreira docente são: influência por terceiros (familiares amigos);

influencia gerada por ter um “mau” professor; necessidade de “ fazer a diferença”; vocação educacional; amor pelas crianças/ pessoas e paixão pelo ensino; férias longas e gosto em aprender.

O autor Akar (2012) realizou um estudo com o objetivo de investigar as motivações de 974 professores turcos para escolherem a carreira docente e conclui que as características intrínsecas da profissão atingiram maior cotação, trata-se do “*valor da utilidade social*”- (contribuição social, ou seja moldando o futuro de crianças / adolescentes, aumentar a equidade social); “*valor da utilidade pessoal*”- (conciliação vida família e laboral, e segurança no emprego). Os inquiridos referiram que a aprendizagem e ensino prévio são a principal motivação de elegerem a carreira docente, a seguinte motivação que mais foi citada pelos professores deste estudo foi o “*gosto de trabalhar com crianças* “. Ainda, o autor observe que a motivação perante à profissão docente prende-se principalmente com o papel que o docente tem na sociedade.

Em Portugal 63% dos professores de uma amostra total de 1500 indivíduos, quando inqueridos acerca das razões da sua escolha profissional, indicaram a *vocação e espírito de missão* e dedicação aos outros como a principal razão para ingresso na profissão docente. Para alguns (5,9 %) foi como um último recurso ou como uma carreira alternativa (5,1%) porque não conseguiram outro emprego (Cruz et al., 1988).

Também no estudo de Liu e Onwuegbuzie (2014) o fator motivacional mais referido foi a “vocação” (o gosto pela profissão) e a atração por causa do salário. Ainda neste estudo concluiu-se que os professores que foram intrinsecamente motivados para e entrar na profissão docente, relataram maior satisfação laboral de que os docentes que foram extrinsecamente motivados.

3. Metodologia

De acordo com Vilelas (2009) o conceito de metodologia é empregado para fazer referência às fases e aos procedimentos que se seguem numa determinada investigação. Neste sentido, para realização de um estudo de natureza científica é necessário seguir determinados procedimentos (um método, um caminho concreto), que nos permitam alcançar o fim que procuramos. Assim sendo, para este estudo adotou-se o método quantitativo. Numa primeira fase procedeu-se o levantamento bibliográfico de modo a construir um quadro teórico que permita enquadrar a investigação. Em seguida definiu-se a população objeto de estudo e desenhou-se um questionário que nos permita recolher a informação necessária para responder aos objetivos inicialmente definidos.

3.1. Amostra e Objetivos em Estudo

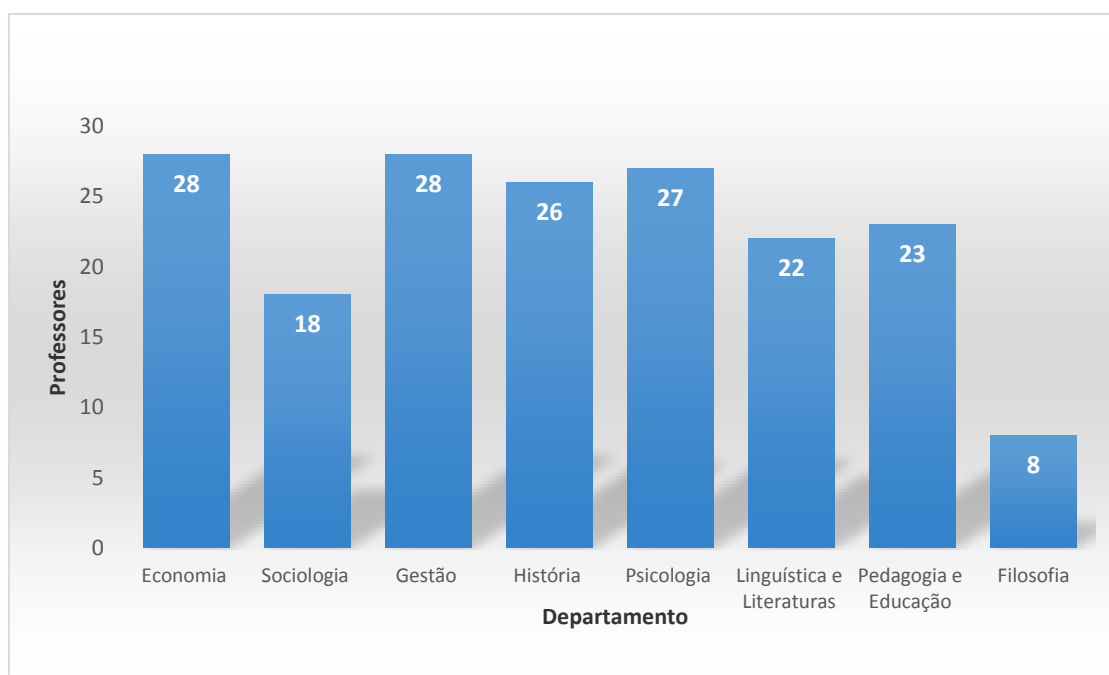
A população em estudo constitui os docentes que pertencem à Escola de Ciências Sociais da Universidade de Évora (Portugal) e à Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo da Universidade de Extremadura, Campus de Cáceres (Espanha).

A partir da informação disponível na página *web* destas Universidades pode-se fazer uma breve caracterização da distribuição da população em estudo.

A Escola de Ciências Sociais tem no total 180 professores e estão distribuídos por 8 departamentos e a Facultad de Estudios Empresariales y Turismo possui 74 professores repartidos por 11 departamentos. Portanto, verifica-se que a Escola de Ciências Sociais tem mais professores de que a Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.

Conforme se pode ver no gráfico abaixo apresentado (gráfico 1) na Escola de Ciências Sociais os professores estão distribuídos por 8 Departamentos entre os quais ao Departamento de Economia e ao Departamento de Gestão corresponde-lhes 56 professores (28 por cada departamento). Departamento de História tem 26 professores e o Departamento de Psicologia tem mais um de que o anterior. A mesma diferença de valores existe entre o Departamento de Departamento de Linguística e Literaturas (22 professores) e o Departamento de Pedagogia e Educação (23 professores). E por último, os Departamentos com menos professores nesta Universidade são o de Sociologia, com 18 professores e o Departamento de Filosofia com 8 professores.

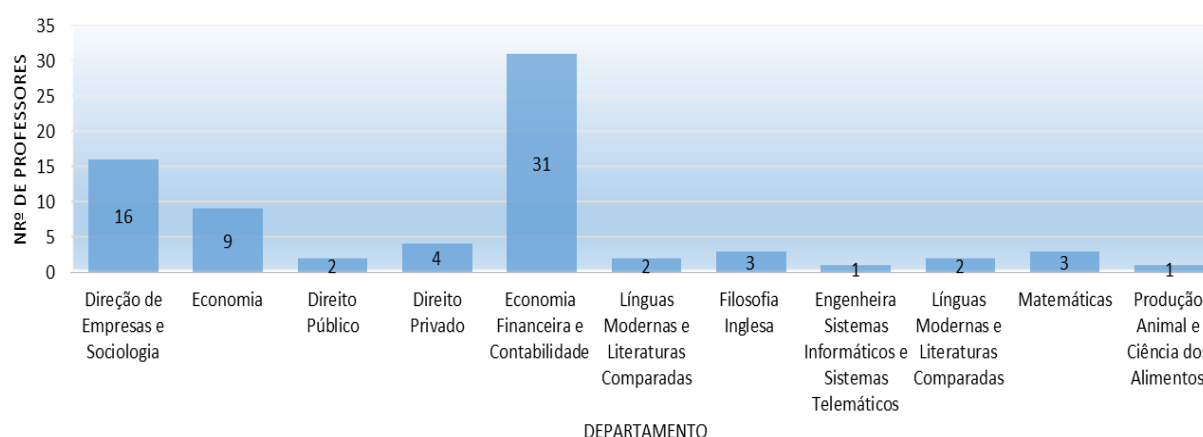
Gráfico 1: Distribuição dos docentes da Escola de Ciências Sociais por Departamento



Fonte: Elaboração Própria

Contrariamente a Faculdade de Empresa, Finanças y Turismo tem menos docentes mas são disseminados por mais Departamentos. Conforme se pode verificar no gráfico 2, o Departamento de Economia Financeira e Contabilidade é o que incorpora mais docente, 31 num total de 74, seguido do Departamento de Direção de Empresas e Sociologia com 16 professores e o Departamento de Economia com 9 docentes. E os Departamentos com menos professores são: Direito Privado com 4 professores, o Departamento de Filosofia Inglesa e o Departamento de Matemática com 3 docentes. Verifica-se também 2 Departamentos com 2 professores (Departamento de Línguas Modernas e Literaturas Comparadas; Departamento de Direito Público) e 2 com apenas um professor (Departamento de Engenharia Sistemas Informáticos e Sistemas Telemáticos; Departamento de Produção Animal e Ciência dos Alimentos).

Gráfico 2. Distribuição dos docentes da Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo por Departamento



Fonte: Elaboração Própria

3.2. Instrumento de recolha de dados

Através da técnica questionário pretende-se recolher a informação quantitativa sobre a satisfação laboral dos docentes, a perceção que os docentes têm sobre a qualidade dos serviços prestados aos alunos, assim como sobre as motivações que os determinaram a eleger a carreira docente. Portanto, a utilização do questionário possibilitará a recolha dos dados necessários acerca dos docentes das ambas universidades, inseridas em culturas e países diferentes, podendo assim fazer uma comparação entre as duas realidades.

Nesta investigação o questionário foi dividido em quatro secções que constituem os instrumentos de medida, a utilizar para avaliar as dimensões do presente estudo e posteriormente realizar a sua análise de modo a responder aos objetivos que se deseja alcançar.

1. Escala de satisfação laboral.
2. Escala para medir a qualidade de serviços.
3. Escala para medir as motivações determinantes na escolha da carreira docente.
4. Questão que nos permitam definir o perfil sociodemográfico dos inqueridos.

A primeira secção constitui um instrumento para medir a satisfação laboral. Para a construção deste instrumento de medida teve-se por base um questionário que foi implementado nos Serviços de Saúde do País Basco, em Espanha, proposto por Osakidetza (2001) no qual se aborda as áreas recomendadas no Modelo EFQM, e tem-se em conta todos os fatores que aparecem no critério das pessoas (Agentes Facilitadores) e no critério dos resultados nas pessoas. Este questionário foi adaptado com base no questionário de satisfação laboral S20/23 de Mélia e Peiro (1998), e no instrumento denominado *Escala Multidimensional de Satisfação Laboral dos Docente*, construído e empregado no estudo intitulado “*Satisfacción Laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primeiro acercamiento*” de Barraza y Ortega (2009). Por último, foi necessário adicionar algumas perguntas de modo a tornar o estudo mais completo. A versão final contém 57 itens, a cada item corresponde uma pergunta sobre o grau de satisfação laboral dos docentes perante as várias dimensões do trabalho, onde as alternativas de respostas são dadas numa escala *Likert* com o intervalo de resposta é de 1 à 5, sendo (1) Muito insatisfeito (2) Insatisfeito (3) Nem satisfeito/nem insatisfeito (4) Satisfeito (5) Muito satisfeito.

A segunda secção abrange o instrumento de medida da qualidade de serviços. A construção deste instrumento teve por base o modelo SERVPERF proposto por Cronin e Taylor (1992). Através deste questionário pretende-se recolher informação sobre o nível de qualidade da qualidade dos serviços oferecidos aos alunos considerando apenas o ponto de vista dos docentes. O instrumento final emprega 13 itens que dizem respeito aos elementos propostos no modelo SERVPERF, entre os quais: elementos tangíveis (2 itens), fiáveis (2 itens), capacidade de resposta/ prontidão (2 itens), segurança (4 itens), empatia (3 itens).

A terceira secção contém o instrumento para medir as motivações determinantes na escolha da carreira docente. Este instrumento foi adaptado do questionário “*Factors Influencing Teaching Choice*”, proposto por Watt e Richardson (2007). A adaptação deste questionário teve em conta os estudos prévios direcionados à esta área e conseqüentemente a escala final apresenta 9 itens que tem em conta as motivações intrínsecas (2 itens) extrínsecas (6 itens) e transcendentais (1 item). Utilizando-se uma escala *Likert* com o intervalo de resposta de 1 à 5, solicita-se ao professor, o grau de acordo ou desacordo com as declarações apresentadas.

A última, e quarta secção contém algumas questões através das quais será possível definir o perfil sociodemográfico dos inqueridos. Este instrumento foi construído com o propósito de fazer uma caracterização do inquerido e é constituído pelas seguintes variáveis: sexo, idade, departamento a que pertence, categoria profissional, número aproximado de anos que trabalha na Universidade e na atual categoria profissional.

4. Futuras tarefas a desenvolver

Tal como foi referido anteriormente, este estudo encontrasse ainda em fase de desenvolvimento e existem diversas questões a abordar, por isso não se pode ainda auferir conclusões. Assim as futuras tarefas que se pretendem desenvolver são:

1. Aplicação dos questionários
2. Análise e Tratamento dos dados com o recurso ao *software* estatístico SPSS v17
3. Apresentação das conclusões.
4. Limitações do estudo.
5. Recomendações para futuras investigações.

Bibliografia

- Akar, E. O. (2012). Motivations of Turkish Pre-service Teachers to Choose Teaching as a Career. *Australian Journal of Teacher Education*, 67-84.
- Álvarez Llorente, G. (2004). Análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista de economía y empresa*, 21(52-53), 105-118.
- Barraza, M. A., & Ortega, M. F. (2009). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. In *Ponencia presentada en el X Congreso de Investigación Educativa, Veracruz, México [Links]*.
- Borges, S. L., & Daniel, F. (2009). Satisfação Profissional dos Docentes: Uma Abordagem sobre Instrumentos de Medida. *Interacções*, 101-130.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and Job satisfaction among student support services personnel . *Human Resource Development Quarterly Vol-13*, 169-185.
- Brewer, E., & McMahan-Landers, J. (2003). The relationship between job stress and job satisfaction among industrial and technical teacher educators. *Jornal of career and technical education Vol-20* , 37-50 .
- Chiang, M.M., & Ojeda, J.F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60.
- Chiavenato, Idalberto (2010). *Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. . *Journal of Marketing*, v. 56,n.3, 55-68.

- Cruz, M. B., Dias, A. R., Sanches, J. F., Bairrão, J., Pereira, J. C., & Tavares, J. J. (1988). A situação do professor em Portugal: Relatório da Comissão criada pelo Despacho 114/ME/88 do Ministério da Educação. *Revista Científica Nacional*, 1187- 1293.
- Edwards, J. R., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1998). Person-environment fit theory: conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 28-67). New York: Oxford University Press.
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational & Environmental Medicine Vol-62.*, 105–112.
- Ioannou, P., Katsikavali, V., Galanis, P., Velonakis, E., Papadatou, D., & Sourtzi, P. (2015). Impact of Job Satisfaction on Greek Nurses' Health-Related Quality of Life. *Safety and Health at Work*, 324- 328.
- Kermani, Z. Z. (2013). A Study of the Linking Between Job Satisfaction and Customer Satisfaction: A Case Study of Iran Insurance; Kerman; Iran. *Journal of Marketing Development and Competitiveness vol. 7(4)* , 107- 110.
- Liu, S., & Onwuegbuzie, A. J. (2014). Teachers' motivation for entering the teaching profession and their job satisfaction: a cross-cultural comparison of China and other countries. *Learning Environ Res*, 75- 94.
- Machado et.al. (2011). Uma Análise da Satisfação e da Motivação dos Docentes no Ensino Superior Português. *Revista Lusófona de Educação*, 17, 167-181.
- Malhotra, N., & Mukherjee, A. (2004). The relative influence of organisational commitment and job satisfaction on service quality of customer contact employees in banking call centres. *Journal of Services Marketing, Vol. 18 Iss 3* , 162 - 174.
- Mañas, A. V. (2003). Inovação e competitividade- Um enfoque na competitividade. Em O. Oliveira et. al , *Gestão da Qualidade - Tópicos Avançados* (pp. 21-40). São Paulo : Thomson .
- Marques, C. A. (1996). Comportamento Organizacional e Gestão: Perspectivas e Aplicações. Em C. A. Marques, & M. P. Cunha, *Comportamento Organizacional e Gestão de Empresas* (pp. 13-41). Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1989). The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Nadinloyia, K. B., Sadeghib, H., & Hajlooc, N. (2013). Relationship Between Job Satisfaction and Employees Mental Health. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol- 84*.
- Osakidetza. (2001). *anual de evaluación y mejora de la satisfacción de las personas en las organizaciones de servicios*. Servicio Vasco de Salud. Obtido em 20 de Abril de 2016, de http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/organizacion_gestion_osk/es_og/adjuntos/satisfaccion/evaluacion.pdf
- Panisoara, G., Ochoa-Daderska, R., Panisoara, I.-O., & Siguencia, L. O. (2010). Motivation for teaching career . *Educació i Cultura*, 133-145.
- Pânișoară, I.-O., & Pânișoară, G. (2010). *Motivarea pentru cariera didactica*. Bucuresti : Editura Universitatii din Bucuresti .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Robbins, S. (2004). Comportamento organizacional. 10a. ed. México: Pearson Educación.
- Rogers, J. D., Clow, K. E., & Kash, T. J. (1994). Increasing job satisfaction of service personnel. *Journal of service Management*, 8, 14-26
- Saiyadain, M. S. (2009). *Human Resources Management*. New York : Tata McGraw-Hill Education.
- Sandberg, J. G., Harper, J. M., Hill, E. J., Miller, R. B., James M. Harper, E. J., B., M. R., & Day, R. D. (2013). What Happens at Home Does Not Necessarily Stay at Home'': The Relationship of Observed Negative Couple Interaction With Physical Health Mental Health, and Work Satisfaction. *Journal of Marriage and Family* 75, 808 – 821.
- Seco, G. M. (2000). A satisfação na Actividade Docente. *Tese de doutoramento em Ciências da Educação*. Coimbra : Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação- Universidade de Coimbra .
- Snipes, R. L., Oswald, S. L., LaTour, M., & Armenakis, A. A. (2005). The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis. *Journal of Business Research* 58 , 1330 – 1339.
- Vilelas, J. (2009). *Investigação - O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa : Edições Sílabo

- Watt, H., & Richardson. (2007). Motivational Factors Influencing Teaching as a Career Choice: Development and Validation of the FIT-Choice Scale. *Journal of Experimental Education* 75 (3), 167- 202.
- Yee, R. W., Guo, Y., & Yeung, A. C. (2015). Being close or being happy? The relative impact of work relationship and job satisfaction on service quality. *International Journal of Production Economics Volume 169*, 391–400.
- Yee, R. W., Yeung, A. C., & Cheng, T. C. (2008). The Impact of Employee Satisfaction on Quality and Profitability in High-contact Service Industries. *Journal of Operations Management Volume 26, Issue 5,* 651–668.

Curriculum Vitae:

Doina Cataraga é licenciada em Sociologia na Universidade de Évora (Portugal) no ano 2014. Atualmente é estudante do segundo ano de mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Os seus interesses académicos incluem áreas como comportamento organizacional, Gestão de Recursos Humanos e Qualidade.

Margarida Saraiva concluiu o doutoramento em Gestão no ISCTE (Portugal) no ano 2004. Atualmente é professora auxiliar do Departamento de Gestão da Universidade de Évora (Portugal) e investigadora do centro de pesquisa UNIDE-IUL/ISCTE. Seus interesses de investigação são na área da Gestão e Qualidade.

María de la Cruz del Río Rama Doctora en Gestión y Dirección de Empresas (Universidad de Vigo). En la actualidad profesora e Investigadora del Departamento de Organización de Empresas y Marketing de la Universidad de Vigo-Campus de Ourense. Profesora Invitada en diversos Máster en el ámbito de la Gestión de la Calidad a nivel Internacional. Numerosas publicaciones y colaboraciones en proyectos de investigación vinculados a la empresa y al turismo. Principales líneas de investigación: Sistemas de Gestión de la Calidad, Turismo, Termalismo, Salud y Bienestar, Enoturismo, Emprendimiento y Educación Superior.

José Álvarez García Doctor en Dirección y Planificación del Turismo por la Universidad de Vigo. Actualmente es profesor e investigador en la Universidad de Extremadura. Previamente profesor en la Universidad de Vigo. Universidad Oficial Master en Innovación Empresarial y Creación de Empresas (Universidad de Vigo) y Master Executive MBA en Administración y Dirección de Empresas (Caixa Nova Business School). Sus principales líneas de investigación son: Sistemas de Gestión de Calidad, Q de Calidad Turística, Turismo, Termalismo, Salud y Bienestar, Enoturismo, Turismo Cinegético, Emprendimiento y Educación Superior.

Authors Profiles:

Doina Cataraga is graduated in Sociology from University of Évora- Portugal in 2014. She is currently a second year Master's student in Human Resource Management. Her academic interest include areas such as Organizational Behaviour and Human Resources Management and Quality.

Margarida Saraiva has received a PhD. from ISCTE Business School – Portugal in 2004. She is currently Assistant Professor at the Management Department of the University of Évora - Portugal and researcher at UNIDE/ISCTE-IUL research center. Her research interests are in the areas of quality and management.

Maria de la Cruz del Río Rama PhD in Management and Business by the University of Vigo (Galicia-Spain). Currently she is a professor and researcher at the Marketing and Enterprises Organization Department of the University of Vigo. She was also invited professor in several master programs in the area of quality management. Publications and collaborations in research projects linked with business and tourism are numerous in his career. Her main research topics are: Quality Management Systems, Tourism, Thermalism, Health and Wellness, and Wine Tourism, Entrepreneurship and Higher Education.

José Alvarez García PhD in Direction and Planning of Tourism by the University of Vigo. Currently he is a professor and researcher at the University of Extremadura. Previously professor at the University of Vigo. Official University Master's in Business Innovation and Entrepreneurship (University of Vigo) and Master MBA Executive of Business Administration & Management (Caixa Nova Business School). His main research topics are: Quality Management Systems, Q for Tourist Quality, Thermalism, health and wellness tourism, Wine Tourism, Hunting tourism, Entrepreneurship and Higher Education.

