

FACULDADE VALE DO AÇO – FAVALE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO BACHARELADO

ALÉRIA SOUSA DOS SANTOS

**A INFLUÊNCIA DO SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO NO AMBIENTE
DE TRABALHO**

AÇAILÂNDIA

2020

ALÉRIA SOUSA DOS SANTOS

**A INFLUÊNCIA DO SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO NO AMBIENTE
DE TRABALHO**

Monografia apresentada ao curso de administração da Faculdade Vale do Aço-FAVALE, campus Açailândia como requisito para obtenção do título de bacharel em administração.

Orientador: Prof.^o MSc. Airton Pereira da Silva Leão

AÇAILÂNDIA

2020

ALÉRIA SOUSA DOS SANTOS

**A INFLUÊNCIA DO SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO NO AMBIENTE
DE TRABALHO**

Monografia apresentada ao curso de administração da Faculdade Vale do Aço - FAVALE, campus Açailândia como requisito para obtenção de título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. MSc. Airton Pereira da Silva Leão

Aprovado em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. MSc. AIRTON PEREIRA DA SILVA LEÃO
Faculdade Vale do Aço – FAVALE

Prof. Dr. Bruno Lúcio Meneses do Nascimento
Faculdade Vale do Aço – FAVALE

Prof. Esp. Marcos Paulo Andrade Silva
Faculdade Vale do Aço – FAVALE

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que é o meu guia e direcionador em toda essa jornada acadêmica, aos meus pais, Abel Silva e Zildete Sousa que sempre acreditaram no meu potencial e se esforçaram para que eu pudesse chegar até aqui, bem como os meus tios, Rivaldo Sousa e Keyla Araújo que me acolheram nessa jornada acadêmica, ao meu amigo Jeverson Machado que pra mim é como um segundo pai e me deu todo o apoio e incentivo no decorrer desses anos de formação e a minha amiga Stefane Freitas que me deu todo o suporte com relação à construção de boa parte deste trabalho, tirando dúvidas e dando boas sugestões para que fosse realizado da melhor forma possível. Meus sinceros agradecimentos ao meu orientador Airton Pereira da Silva Leão por toda paciência, ensinamentos e apoio nesta produção científica.

RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo analisar a influência do suporte organizacional percebido na qualidade de vida e no estresse tecnológico. Para isso, foi sugerido um modelo teórico partindo de lacunas na literatura que foram adaptadas e validadas para a construção desse estudo, a partir do conjunto de três variáveis: Suporte Organizacional Percebido, estresse tecnológico e qualidade de vida no trabalho. Para comprovar o modelo foi realizada uma pesquisa quantitativa descritiva de corte transversal, por meio de coleta de dados primários pelo *google formulários*. O questionário alcançou uma quantidade de 215 respostas, nas quais 204 foram válidas. Para o tratamento dos dados utilizou-se método de Modelagem de Equações Estruturais (SEM) e os resultados evidenciaram que o suporte organizacional percebido tem influência positiva na melhoria do ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Suporte Organizacional Percebido, Estresse Tecnológico, Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of perceived organizational support on quality of life and technological stress. For that, a theoretical model was suggested, taking advantage of ideas adapted and validated from the perceived organizational support, based on a set of three variables: Perceived organizational support, technological stress and quality of life at work. To prove the model, a quantitative descriptive cross-sectional survey was carried out, through the collection of primary data using google forms. The questionnaire reached 204 responses, of which xx were valid. Statistical methods were used to verify the data and the results reveal that they indicate that the perceived organizational support has a positive influence on the improvement of the work environment.

Keywords: Perceived Organizational Support, Technological stress, Quality of life at work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1: Suporte Organizacional Percebido no ambiente de trabalho.....	19
FIGURA 2 – Modelo estrutural Suporte Organizacional Percebido	27

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1:Instrumento de coleta de dados	22
--	-----------

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Caracterização da amostra	23
TABELA 2: Perfil da pesquisa	24
TABELA 3: Cargas fatoriais.....	25
TABELA 4: Correlação dos construtos	26
TABELA 5: Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	26
TABELA 6: Coeficientes do modelo estrutural – Efeitos diretos	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – A empresa realmente se preocupa com o meu bem-estar.....	22
Gráfico 2 – A empresa valoriza as minhas contribuições ao seu bem-estar.....	23
Gráfico 3 – A empresa considera fortemente os meus objetivos e valores.....	24
Gráfico 4 – A empresa mostra pouca preocupação para mim.....	25
Gráfico 5 – Sou forçado a trabalhar mais rápido devido as tecnologias.....	26
Gráfico 6 – Sou forçado a trabalhar mais do que eu suporto devido a tecnologia....	26
Gráfico 7 – Sou forçado pela tecnologia a trabalhar com horários mais apertados...	27
Gráfico 8 – Sou forçado a mudar os meus hábitos de trabalho para me adaptar às novas tecnologias	28
Gráfico 9 – Eu tenho que sacrificar meu tempo de férias e fim de semana para me manter atualizado sobre novas tecnologias.....	29
Gráfico 10 – Na maioria das vezes, não consigo aproveitar a vida com a minha família em meu tempo livre.....	30
Gráfico 11 – Tenho dificuldade de concentração.....	30
Gráfico 12 – As exigências do meu trabalho interferem na minha casa e vida familiar.....	31
Gráfico 13 – A quantidade de tempo que meu trabalho exige, dificulta no cumprimento de minhas responsabilidades familiares.....	32
Gráfico 14 – Meu trabalho produz tensão que dificulta o cumprimento de obrigações familiares.....	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1 SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO.....	13
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	15
2.3 ESTRESSE TECNOLÓGICO	16
3 METODOLOGIA	20
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	23
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	23
4.2 VALIDAÇÃO DO MODELO DE MENSURAÇÃO.....	24
4.3 ESTATÍSTICA DESCRITIVA.....	28
5 CONCLUSÃO	42
REFERÊNCIAS.....	43
APÊNDICES	46

1 INTRODUÇÃO

As relações de trabalho passam por constantes transformações conforme a evolução do mercado. Isto é, o relacionamento entre empresa e funcionário vai além de uma simples troca de recursos. O colaborador entrega esforço e dedicação em forma de trabalho e espera receber uma recompensa que possa satisfazer as suas necessidades pessoais e profissionais. Nesse contexto, as empresas concentram esforços em atender seu público interno com intuito de melhorar sua qualidade de vida. Uma vez que a empresa passa a engajar em sua estratégia o comportamento do colaborador, deixando o estigma da relação unilateral e adotando a reciprocidade na relação entre empresa e funcionário (PUTRI; HARYADI; ANGGRAENI, 2018).

Diante disso, emerge o suporte organizacional percebido, pois se trata da percepção que o colaborador tem em relação ao reconhecimento da empresa pelo trabalho prestado e ao cuidado que a mesma tem com os seus trabalhadores. Além disso, o suporte organizacional percebido induz o colaborador a se dedicar mais ao trabalho, exercendo as suas atividades laborais com mais foco, bem como melhora o seu desempenho.

Além disso, Kurtessis et al. (2017) associam o Suporte organizacional percebido à diversas dimensões do comportamento humano nas organizações como por exemplo, o bem-estar psicológico, a satisfação das necessidades socioemocionais dos colaboradores, o bem estar no trabalho, que ajudam na melhoria da qualidade de vida no trabalho, entre outros fatores que geram bons resultados tanto para a organização como para os colaboradores.

Com isso, o colaborador obterá um melhor desempenho, pois o POS contribuirá para a redução de estressores e no bem-estar do colaborador. Ademais, existem algumas características do POS como redutores do estresse tecnológico que são: treinamento dos colaboradores para adaptação às novas tecnologias implantadas, fornecimento de suporte técnico de TI, envolver os usuários finais das tecnologias no planejamento do sistema, entre outras diversas formas de dar suporte ao colaborador para a adaptação às novas tecnologias e no desempenho de suas atividades. Dessa forma, o colaborador perceberá que a organização está lhe dando o devido suporte e trabalhará com mais entusiasmo, contribuindo assim para a qualidade de vida no ambiente de trabalho (RAGU-NATHAN et al., 2008).

Deste modo, se os colaboradores possuem suporte por parte da organização haverá mais facilidade em lidar com os desafios diários propostos pelas

responsabilidades que lhes conferem e conseqüentemente eles desempenharão suas atividades sem penalizar sua qualidade de vida. Desta forma, ambas as partes são beneficiadas e estarão satisfeitas com os resultados alcançados (GAIER, *et al.*, 2019).

Além do mais, estudos sobre o suporte organizacional percebido são incipientes na literatura brasileira, principalmente no que diz respeito ao estresse tecnológico e a qualidade de vida. Desse modo, com a verificação de estudos relacionados ao suporte organizacional percebido, observou-se a lacuna existente na literatura, onde nota-se a viabilidade da elaboração da presente pesquisa com ênfase na influência do suporte organizacional percebido no ambiente de trabalho, mais precisamente na qualidade de vida no trabalho e no estresse tecnológico.

Segundo Kurtessis *et al.* (2015), os estudos relacionados ao suporte organizacional focaram nos resultados atitudinais, como desempenho, comprometimento organizacional, entre outros, deixando uma carência no que diz respeito à influência dessa ferramenta na qualidade de vida do colaborador e no estresse tecnológico, tendo em vista que Ragu-nathan *et al.* (2008), sugere em sua pesquisa, que sejam realizados estudos mais aprofundados relacionados ao estresse tecnológico, onde analisem o impacto dos inibidores do tecnoestresse nos resultados dos colaboradores e da organização.

Neste contexto, a presente pesquisa busca responder o seguinte questionamento: Qual a influência do suporte organizacional percebido na qualidade de vida e no estresse tecnológico? Dessa forma, o objetivo deste trabalho foi verificar a influência do suporte organizacional percebido na qualidade de vida e no estresse tecnológico.

Tendo em vista que a relação entre colaborador e organização é composta por reciprocidade, isto é, uma troca social, é importante destacar que as conseqüências dessa permuta influenciam diretamente nos resultados da organização e dos colaboradores. Portanto, o estudo do suporte organizacional é de grande relevância para as empresas, isto por quê é uma ferramenta que contribui significativamente no processo de avaliação organizacional e nas medidas de desempenho que a organização deve tomar para aumentar a produtividade dos seus colaboradores (EISENBERGER *et al.*, 2001).

Desta feita, levando em consideração que os resultados da organização envolvem custos financeiros e que estes dependem da produtividade dos

colaboradores, é importante que a corporação se preocupe que os indivíduos vinculados a ela percebam que há um suporte que visa o bem estar do quadro de funcionários. Uma vez que houve percepção do suporte percebido, os colaboradores conseguirão desenvolver melhor suas atribuições (Kurtessis *et al.*, 2015).

Deste modo, este estudo contribuirá com futuras pesquisas acadêmicas relacionadas ao Suporte organizacional percebido, servindo de apoio teórico e base para estudos mais aprofundados. Nesse sentido, a partir dos informes dos resultados, as empresas poderão compreender a importância desse suporte no cotidiano do meio corporativo e assim trabalharem a fim de que o relacionamento entre colaboradores e instituição seja cada vez mais benéfico e satisfatório para ambas as partes.

Portanto, este trabalho foi dividido em seções, onde na primeira seção foi realizada a introdução, na segunda seção foi feita uma pesquisa bibliográfica, onde utilizou-se como base artigos acadêmicos relacionados ao tema. Na terceira seção é descrita a metodologia da pesquisa, na quarta seção são explorados os resultados e discussões da coleta de dados primários, seguido da quinta seção, na qual é exposta a conclusão do trabalho, e por fim as referências bibliográficas utilizadas como base teórica para este estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Suporte Organizacional Percebido

Na relação organizacional é comum que os colaboradores criem opiniões em relação à intensidade com que a organização cuida da comodidade e satisfação dos seus colaboradores, principalmente na maneira como o trabalho é reconhecido, diante disso presume-se que a relação entre colaborador e empresa é sustentada pela troca de resultados positivos, que se trata da teoria do suporte organizacional percebido (EDER; EISEINBERG, 2008).

Segundo Koodamara *et al.* (2020), o suporte organizacional percebido, trata-se da percepção dos colaboradores em relação ao cuidado da organização com os seus funcionários e o grau de reconhecimento que a empresa tem pela contribuição que essas pessoas oferecem à empresa por meio dos serviços prestados. Além disso, Putri *et al.* (2019), afirmam que o relacionamento entre colaborador e empresa é uma constante troca de benefícios, isso porque há uma troca de interesses em comum,

onde as perspectivas em relação ao reconhecimento, recompensas, entre outros fatores estão ligadas ao suporte organizacional percebido.

Neste sentido, de acordo com Bastos e Moraes (2019) o POS influencia o colaborador a se dedicar melhor à organização e ainda desempenhar com mais empenho as suas atribuições e funções. Isto é, o apoio organizacional remete aos colaboradores uma sensação de comprometimento por parte da empresa e dessa forma os colaboradores se sentem no dever de retribuir o suporte fornecido pela organização (BASTOS; MORAES, 2019).

Assim, segundo Ceribelli e Barbosa (2019), o suporte organizacional leva os colaboradores à percepção de que a empresa cuida do seu bem estar e se preocupa com a maneira que os seus colaboradores se sentem no ambiente de trabalho. Isso faz com que eles estejam mais satisfeitos com a empresa, com o trabalho realizado e, conseqüentemente, haverá melhoria na qualidade de vida desses funcionários.

Neste contexto, Putri et al., (2018), afirmam que o ambiente de trabalho influencia diretamente na qualidade de vida do colaborador e nos resultados alcançados por ele. Com isso, segundo o ponto de vista de Bastos e Moraes (2019), suporte organizacional influencia o ambiente de trabalho positivamente. Partindo desse pressuposto, para que haja um bom desempenho do colaborador na organização há a necessidade de uma boa influência do meio em que ele está inserido, isto é, um ambiente organizacional favorável para que o colaborador seja motivado e possa ser capaz de desempenhar suas atividades com mais qualidade.

Além disso, para Wen *et al.* (2019), o apoio organizacional é preditor na redução do estresse, pois com o POS, os colaboradores possuem ajuda para lidar com situações estressantes e conseqüentemente se tornarão mais tolerantes, minimizando assim o acúmulo de emoções negativas. Portanto, se o colaborador consegue desempenhar bem as suas atividades laborais, conseqüentemente ele se sentirá bem e haverá uma redução no estresse tecnológico proporcionando a ele mais qualidade de vida (WEN *et al.*, 2019).

Para Koodamara e Sashidhar (2019), afirmam que o POS é a crença dos funcionários na retribuição da organização pelo trabalho recebido e essa percepção promove um maior empenho por parte dos colaboradores. Em outras palavras, quando há a compreensão do suporte da organização, os colaboradores possuem melhor qualidade de vida, que, conseqüentemente, impulsiona a aptidão pelo

trabalho. Assim, Diógenes et. al. (2019) afirmam que quando há um suporte por parte da organização, os colaboradores exploraram melhor as suas habilidades e desempenharam melhor as suas atividades na empresa.

Portanto, dentro do âmbito de colaborador e instituição, o suporte oferecido pela organização fará com que o comportamento de seus associados se torne prazeroso e haja retorno imediato na qualidade da sua produtividade. De modo geral, o suporte organizacional percebido permitirá que o ambiente de trabalho seja, a grosso modo, um local atrativo para realização de suas atividades (Kurtessis *et al.*, 2015).

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho

O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) refere-se aos fatores que contribuem para o bem-estar dos colaboradores no ambiente de trabalho, bem como benefícios que podem levá-los ao bem estar profissional. Isso inclui estratégias que visem uma boa organização do ambiente de trabalho, valorização e reconhecimento pelo trabalho prestado à organização (SOARES; HENIG, 2019).

Além disso, o termo qualidade de vida no trabalho sob a ótica organizacional e dos colaboradores, se dá por meio de uma série de normas e diretrizes que visam a elevação do conforto particular e comunitário, o progresso individual dos colaboradores e o exercício de comportamentos voluntários no ambiente de trabalho. Já sob a ótica do colaborador a QVT se dá através da construção de experiências, do reconhecimento organizacional e a possibilidade de crescimento profissional (FERREIRA; FERNANDES, 2015).

Diante disso, é importante que os gestores estejam atentos aos anseios da sua equipe no que diz respeito às suas dificuldades e sugestões, bem como estar sempre consultando seus colaboradores e conhecendo as suas necessidades para que se sintam de fato que estão sendo auxiliados pela empresa. É o grupo de funcionários que representa a empresa no mercado, uma vez que a empresa presta um suporte à essas pessoas e esse auxílio é percebido há uma melhoria na qualidade de vida delas e a relação se torna recíproca. (MENEZES *et. al.*,2018).

Dessa maneira, Schettino et. al., (2020) defendem que a vantagem competitiva das empresas são pessoas capacitadas, motivadas, eficientes, inovadoras e saudáveis. Desse modo, quando se trata de qualidade de vida no trabalho expressa-se a junção das condições de trabalho de cada colaborador e o suprimento das suas

necessidades considerando a satisfação com o cargo em que ocupam na empresa e a otimização do trabalho. Com base nessas afirmações, construiu-se a seguinte hipótese:

H1: O Suporte organizacional percebido influencia positivamente na qualidade de vida no trabalho.

2.3 Estresse Tecnológico

Pela imposição das atividades diárias do trabalhador, o estresse por excesso de tecnologia pode transformar-se em distúrbio que interfere na sua produtividade. Todavia, para Ragu-Nathan *et al.*, (2008) se houver o suporte organizacional percebido, este se tornará um importante mecanismo que contribuirá para redução do estresse tecnológico no ambiente de trabalho. Isso acontece quando o colaborador percebe que a organização a qual ele está vinculado oferece treinamentos quando implanta uma nova tecnologia para que o indivíduo consiga realizar da melhor maneira possível as suas atividades, bem como suporte técnico para a resolução de problemas comuns do dia-a-dia do usuário final da tecnologia, cronogramas de práticas para a adaptação dos colaboradores às novas ferramentas implantadas (RAGU-NATHAN *et al.*, 2008).

Nesse contexto, o estresse tecnológico ou *tecnostress* é definido como uma doença moderna causada pela incapacidade ou dificuldade do indivíduo lidar ou se adaptar com as mudanças tecnológica que ocorrem de maneira muito rápida (RAGU-NATHAN *et al.*, 2008).

Yang *et. al.* (2017), conceituam o *tecnostress* como um abalo claro ou disfarçado nas vertentes comportamentais, físicas ou psicológicas de maneira prejudicial ocasionando em mudanças físicas ou cansaço emocional. Isto ocorre quando os funcionários são expostos a vários recursos tecnológicos de modo invasivo por parte da empresa, como receber e-mails fora do seu horário de trabalho, ter sua rede social fiscalizada pela empresa, ser obrigado a participar de grupo de mensagens por aplicativos sem seu consentimento, entre outros.

Desta maneira, essas ações podem acometer o funcionário de alguma patologia e lhe causar danos psicológicos ou até mesmo físicos, vindo a gerar um estresse tecnológico. Não obstante a essa constante fiscalização digital dos colaboradores, ainda existe a dependência tecnológica que passam a ter pelo fato das

suas atividades laborais dependerem de ferramentas tecnológicas, ou seja, os trabalhadores precisam sempre se adaptar as várias ferramentas e recursos que surgem com o avanço da tecnologia (DUARTE *et al.*, 2018).

Nesse sentido, para Tarafdar *et al.* (2010), o *tecnostress* é resultante da dificuldade de adequação dos colaboradores aos avanços tecnológicos. Assim, as consequências do estresse podem ser comportamentais e psicológicas, ou seja, podem se manifestar de diferentes formas, seja por insatisfação com o trabalho, redução na produtividade e diminuição da sua qualidade de vida. Além disso, o esgotamento tecnológico, isto é, a exposição excessiva a tecnologia que o colaborador está vinculado, pode estimular o esgotamento do trabalho. Uma vez que o indivíduo está sobrecarregado e esgotado com o trabalho, a qualidade de vida tende a diminuir (YANG, *et al.*, 2017).

Desta feita, Silva, Queirós e Cameira (2016), associam o estresse tecnológico à demanda excessiva de trabalho, como a necessidade de estar conectado constantemente verificando plataformas e *e-mails* até mesmo em dias e horários alheios à sua jornada diária de trabalho e muitas das vezes podem causar uma sensação de invasão de privacidade e conflitos entre excesso de trabalho e tempo dedicado à família. Portanto, de acordo com as abordagens realizadas, sugere-se a seguinte hipótese.

H2: O suporte organizacional percebido influencia positivamente na redução do estresse tecnológico.

Assim sendo, Ragu-Nathan *et al.*, (2008), apresentam cinco tipos de estresse tecnológico, que são a *tecno-sobrecarga*, que é quando o colaborador sente que está com uma carga de trabalho e uma jornada maior, a *tecno-invasão*, identificada quando o funcionário sente que está sendo exigido que ele fique conectado por mais tempo, a *tecno-complexidade* que é quando os colaboradores sentem que sabem menos do que lhes é requerido e precisam dedicar mais tempo para compreenderem melhor e se familiarizarem com o computador, a *tecno-insegurança* que leva os funcionários a imaginarem que podem perder os seus empregos para pessoas que entendam melhor a tecnologia e a *tecno-incerteza* que é quando os colaboradores se sentem perturbados em imaginar as constantes inovações e atualizações das tecnologias, pois terão que estar em constante adaptação.

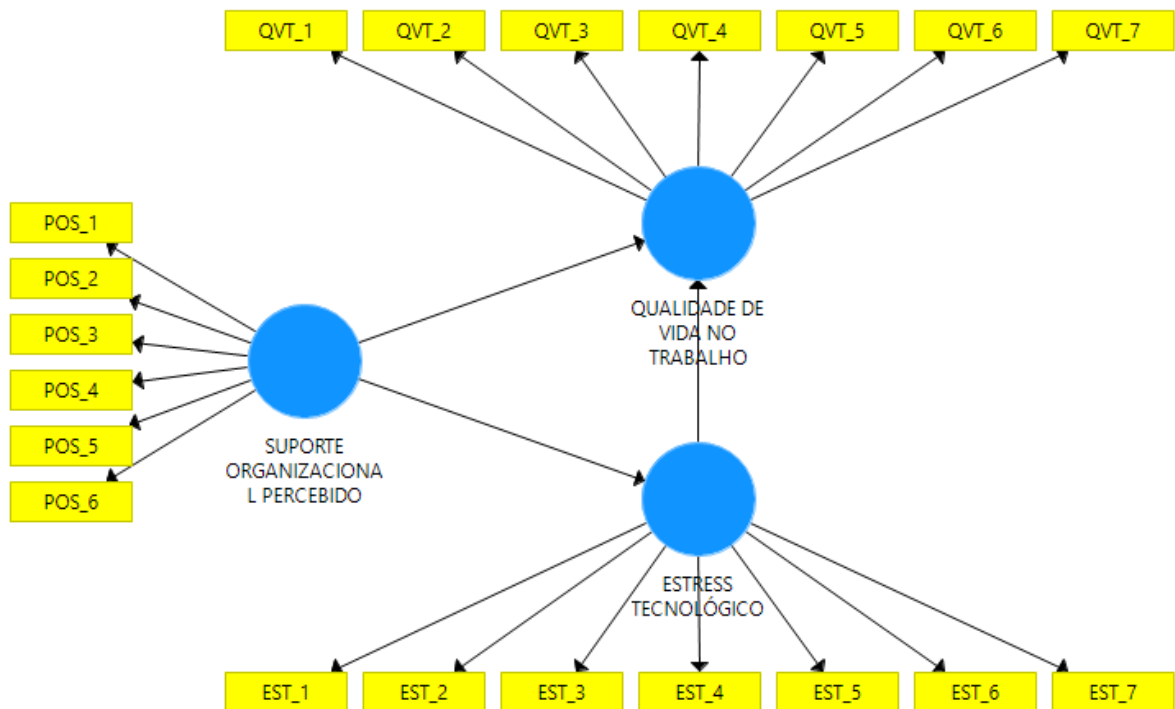
Nesse contexto, o *tecnostress* pode resultar em percas não só para o funcionário, mas também para a empresa. No caso dos colaboradores, danos sérios à saúde, já para os gestores, alto custo financeiro, isto é, queda na produtividade, elevado índice de absenteísmo. Porém é possível que esse quadro problemático possa ser revertido usando métodos de recursos humanos que, amparados pelos diretores e gerentes, podem amenizar e/ou até mesmo reduzir a zero os resultados negativos do estresse tecnológico (PFLÜGNER; MAIER, 2019).

Em contrapartida, pelo fato de as novas tecnologias serem rapidamente implantadas nas organizações, existem os inibidores do *tecnostress*, que podem ser exemplificados pelo suporte técnico, isto é, treinamentos e a familiarização dos colaboradores com a nova tecnologia introduzida para que haja uma redução da ansiedade e do estresse tecnológico. Isto é, maior suporte organizacional da empresa (RAGU-NATHAN *et al.*, 2008). Assim, aponta-se a seguinte hipótese:

H3: O estresse tecnológico influencia negativamente na qualidade de vida no trabalho.

Dessa forma, apresentada as variáveis e as hipóteses da pesquisa, apresenta-se o modelo teórico que será analisado e testado com a utilização da técnica estatística Modelagem de Equações Estruturais com Mínimos Quadrados Parciais (SEM) através do software SmartPLS versão 3.0. O modelo teórico é apresentado na Figura 1:

FIGURA 1: Suporte Organizacional Percebido no ambiente de trabalho.



Fonte: Dados da pesquisa.

Para Nascimento e Macedo (2016), a técnica estatística de modelagem de equações estruturais consiste em modelar profundos vínculos de variados casos de correlação e independência entre variáveis latentes por meio das variáveis estudadas. Com isso, o método se torna bastante útil para o tratamento minucioso dos dados. Além disso, essa modelagem é conhecida como “mínimos quadrados parciais” pelo fato de os critérios serem mensurados por diversas afirmativas e da verificação recíproca dos constructos em detrimento de todo o modelo, ao mesmo tempo.

Na figura 1, as variáveis estudadas são suporte organizacional percebido, estresse tecnológico e qualidade de vida no trabalho. Assim sendo, por meio da correlação entre as afirmativas de cada variável serão testadas as hipóteses propostas e de acordo com o resultado será feita a validação do modelo da pesquisa.

3 METODOLOGIA

Considerando o objetivo da presente pesquisa que foi verificar a influência do suporte organizacional percebido no ambiente de trabalho. Este trabalho, trata-se de uma pesquisa quantitativa descritiva, de corte transversal e amostragem não probabilística. Assim sendo, Pitanga (2020) aponta que a pesquisa quantitativa pressupõe o estudo de variáveis predeterminadas, visando analisar e explicar de que forma elas interferem entre si por meio da investigação da constância de eventos e conexão de dados.

Ademais, para o embasamento teórico deste trabalho realizou-se uma pesquisa bibliográfica e análise preliminar em artigos relacionados ao suporte organizacional percebido, bem como ao estresse tecnológico, à qualidade de vida no trabalho. Como recurso de pesquisa desses artigos foram utilizadas plataformas como o *google acadêmico*, *scielo*, periódicos e revistas científicas. Portanto, visto que a partir da pesquisa bibliográfica dessas três variáveis, buscou-se investigar a correlação entre elas a partir da coleta e tratamento de dados primários.

Para a coleta de dados primários foi feita a aplicação de questionário por meio da plataforma *google forms* e encaminhado em ferramentas digitais. A pesquisa alcançou perfis de colaboradores que já trabalharam ou trabalham em empresas públicas e privadas e que já receberam algum tipo de suporte por parte da organização em que atuaram ou atuam dentro do cenário brasileiro.

Para o desenvolvimento deste trabalho utilizou-se como pilar os constructos de Ragu-Nathan et. al (2008) e Eisenberg (2008), que abordaram de maneira aprofundada sobre as teorias do estresse tecnológico e do suporte organizacional percebido, respectivamente. Para o aperfeiçoamento deste estudo, realizou-se a aplicação de questionário por meio de *google forms* para a coleta de dados primários, sendo o público-alvo pessoas que atuam ou já atuaram em empresas públicas e privadas e que fazem ou fizeram utilização de algum meio tecnológico para o desenvolvimento das suas atividades laborais.

Visando o maior alcance, o formulário foi disponibilizado em diversas plataformas digitais como *whatsapp*, *linkedin*, *facebook*, *instagram*, entre outras, utilizando a “técnica bola de neve” para difusão do mesmo. O questionário foi constituído por 3 variáveis, que são: suporte organizacional percebido (KIM, 2016), estresse tecnológico (RAGU-NATHAN et al., 2008) e qualidade de vida no trabalho

(COLOMBO; GHISLIERI, 2008), verificando assim a influência de uma variável sobre a outra. Para a mensuração, realizou-se a adaptação dos questionários de Ragu-Nathan *et al.* (2008), Kim (2016) e Colombo e Ghislieri (2008). O questionário teve início em 08 de agosto de 2020, com uma amostra de 10 respondentes e requisição de *feedback* do questionário. Com isso, não houve a necessidade de nenhuma alteração, disponibilizando assim o formulário até 08 de outubro de 2020.

O questionário foi constituído por 21 (vinte e uma) questões, divididas em cinco seções, dessas cinco, as três que continham as afirmativas relacionadas às três variáveis estudadas foram em escala de *likert*, onde a primeira seção foi composta por 4 perguntas de identificação e filtro para analisar se o perfil do respondente se encaixa no público-alvo. A segunda seção abordou 4 afirmativas relacionadas ao suporte organizacional percebido com o intuito de identificar se o respondente recebeu algum tipo de suporte organizacional.

A terceira seção abordou 5 afirmativas sobre o estresse tecnológico. A quarta seção foi composta por 5 afirmativas sobre qualidade de vida no trabalho. E a última seção foi proposta por 3 perguntas para coletar os dados socioeconômicos dos respondentes, que são faixa etária, gênero, grau de escolaridade e renda mensal. O quadro 1 apresenta o questionário adaptado de Ragu-Nathan (2008), Kim (2016) e Colombo e Ghislieri (2008).

Por fim, ao concluir a coleta de dados primários, foram extraídas somente as respostas que se enquadravam no perfil da pesquisa, que foram identificadas por meio das perguntas de filtro. Segundo Manzato e Santos (2012), são considerados filtros as perguntas que visam a seleção do público a ser pesquisado e ajustam os respondentes de acordo com as características exigidas pela pesquisa.

Com isso, das 215 respostas obtidas no questionário, 204 foram consideradas válidas e 11 foram excluídas por não fazerem parte do perfil da pesquisa. A partir dos resultados dos dados socioeconômicos dos respondentes identificou-se que a maior parte da amostra (46,57%) tem idade entre 18 e 24 anos. Além disso, dos 204 respondentes 60,57% são do sexo feminino. No que diz respeito ao grau de escolaridade dos participantes da amostra, 41,18% possuem o ensino médio/técnico, seguido do ensino superior que é 39,22% do total da amostra.

Quanto a faixa de renda mensal dos respondentes, 45,59% afirmaram ter renda de até R\$1.100,00, 25,98% possuem renda de até R\$2.000,00, 25% ganham até R\$4.000,00/mês e 3,43% afirmaram ter renda acima de R\$4.000,00 por mês.

Observa-se que a maior parte da amostra é jovem de idade entre 18 e 24 anos, com um grau de conhecimento mediano e que possuem uma renda mensal de até R\$1.100,00.

O quadro 1 mostra as afirmativas que foram utilizadas para a mensuração e teste das hipóteses propostas na pesquisa:

QUADRO 1: Instrumento de coleta de dados

	Item	Dimensão
1	A empresa realmente se preocupa com o meu bem-estar.	POS
2	A empresa valoriza as minhas contribuições ao seu bem-estar.	
3	A empresa considera fortemente os meus objetivos e valores.	
4	A empresa mostra pouca preocupação para mim.	
5	Sou forçado a trabalhar mais rápido devido as tecnologias	ESTRESSE TECNOLÓGICO
6	Sou forçado a trabalhar mais do que eu suporto devido a tecnologia	
7	Sou forçado pela tecnologia e trabalhar com horários muito apertados	
8	Sou forçado a mudar os meus hábitos de trabalho para me adaptar às novas tecnologias	
9	Eu tenho que sacrificar o meu tempo de férias e fim de semana para me manter atualizado sobre novas tecnologias	
10	Na maioria das vezes, não consigo aproveitar a vida com a minha família em meu tempo livre	QUALIDADE DE VIDA
11	Tenho dificuldade de concentração	
12	As exigências do meu trabalho interferem na minha casa e vida familiar	
13	A quantidade de tempo que meu trabalho exige, dificulta no cumprimento de minhas responsabilidades familiares	
14	Meu trabalho produz tensão que dificulta o cumprimento de obrigações familiares	

Fonte: Adaptado de Ragu-Nathan (2008), Kim (2016) e Colombo e Ghislieri (2008).

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da amostra

Com o intuito de analisar a influência do suporte organizacional percebido no ambiente de trabalho, por meio da coleta de dados primários, obteve-se um total de 204 respostas válidas. Apresentado conforme a tabela 1.

TABELA 1: Caracterização da amostra

RESPONDENTES QUE JÁ RECEBERAM ALGUM TIPO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL		
GÊNERO	Nº	%
Masculino	78	38,24
Feminino	124	60,78
Prefiro não dizer	2	0,98
Total	204	100,00
IDADE		
18 a 24 anos	95	46,57
25 a 34 anos	67	36,84
35 a 44 anos	34	16,67
45 ou mais	8	3,92
Total	204	100,00
ESCOLARIDADE		
Ensino Fundamental	5	2,45
Ensino Médio /Técnico	84	41,18
Ensino Superior	80	39,22
Mestrado /Doutorado	8	3,92
Pós-Graduação /Especialização	27	13,24
Total	204	100,00
FAIXA DE RENDA		
Até R\$ 1.100,00	93	45,59
De R\$ 1.101,000 a R\$ 2.000,00	53	25,98
De R\$ 2.001,00 a R\$ 4.000,00	51	25
Acima de R\$ 8.000,00	7	3,43
Total	204	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que dentre os respondentes que recebem ou já receberam algum tipo de suporte por parte da organização em que trabalham ou trabalharam, houve uma predominância do sexo feminino dentre o público alcançado pela pesquisa (60,78%), com a maioria da amostra sendo jovens entre 18 e 24 anos (46,56%), com um grau de escolaridade médio/técnico (41,18%) e com renda média de até R\$1.100,00 (45,59%).

Nota-se que 60,78% dos respondentes é do sexo feminino, isto por que as mulheres tem maior participação no mercado de trabalho atualmente e esse

percentual aumenta na medida que as mesmas sobem de grau de escolaridade (SILVA DE MEDEIROS *ET AL.*, 2020).

TABELA 2: Perfil da pesquisa

PERGUNTAS DE FILTRO		
QUAIS TIPOS DE APOIO ORGANIZACIONAL VOCÊ RECEBEU?	Nº	%
Treinamentos	160	78,43
Benefícios (vale-refeição, vale alimentação, plano de saúde e afins)	32	15,69
Cursos profissionalizantes	1	0,49
Apoio psicológico	11	5,39
Total	204	100,00
EM QUE TIPO DE EMPRESA VOCÊ TRABALHA OU TRABALHOU?		
Privada	155	75,98
Pública	49	24,02
Total	204	100,00
A QUANTO TEMPO VOCÊ ESTÁ EMPREGADO OU PERMANECEU NO SEU ÚLTIMO EMPREGO?		
Até 6 meses	30	14,71
7 meses a 1	32	15,69
Entre 1 ano e 2 anos	44	21,57
2 anos ou mais	98	48,04
Total	204	100,00

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação ao público-alvo da pesquisa, 78,43% receberam treinamentos como suporte organizacional, a maioria trabalha em empresa privada (75,98%) e está empregado ou permaneceu no último emprego por mais de dois anos (48,04%).

Kim (2016), afirma que é necessário que a organização identifique que tipo de suporte o seu colaborador busca para que a partir daí a empresa possa buscar suprir essa necessidade. Diante do predomínio dos treinamentos e a mínima taxa de apoio psicológico oferecida pelas organizações em que os respondentes trabalham ou trabalharam, nota-se que nem sempre o incentivo monetário é suficiente para que um colaborador perceba que a organização está lhe oferecendo algum tipo de suporte.

4.2 Validação do modelo de mensuração

Para a validação das variáveis de mensuração do modelo foi realizada a análise das hipóteses no *software* SmartPLS utilizando o método estatístico de modelagem de equações estruturais, onde as hipóteses são testadas com base na correlação das variáveis observadas. Com isso, a análise foi realizada por meio da AFC (Análise fatorial confirmatória) que segundo Brei e Neto (2006), consiste em verificar se os

constructos alcançaram níveis de confiabilidade aceitáveis e se obtiveram legitimidade lógica. A tabela 3 apresenta as cargas fatoriais que foram aceitas por serem acima de 0,7 tanto na horizontal quanto na vertical.

TABELA 3: Cargas fatoriais

CONSTRUTOS	EST	POS	QVT
EST_1	0.825	-0.153	-0.256
EST_2	0.876	-0.160	-0.283
EST_3	0.893	-0.150	-0.292
EST_4	0.719	-0.148	-0.178
EST_7	0.760	-0.071	-0.308
POS_2	-0.091	0.802	0.275
POS_3	-0.022	0.846	0.349
POS_4	-0.120	0.762	0.281
POS_5	-0.262	0.812	0.340
QVT_2	-0.240	0.229	0.713
QVT_4	-0.230	0.334	0.723
QVT_5	-0.270	0.273	0.747
QVT_6	-0.265	0.300	0.849
QVT_7	-0.226	0.322	0.800

Fonte: Dados da pesquisa

Nota 1: EST – Estresse tecnológico; POS – Suporte organizacional percebido; QVT – Qualidade de vida no trabalho;

Para medir a confiabilidade do modelo estrutural utilizou-se de uma ferramenta estatística que se chama Alfa de Cronbach, que é utilizado para mensurar a força em que os constructos estão correlacionados. A partir do Alfa de Cronbach e das cargas fatoriais dos itens que por sua vez estão acima de 0,7. Assim sendo, Hair et al (2014) afirma que é o carregamento necessário para que o suporte seja fornecido para a validade convergente.

Diante disso, a variância média extraída foi > 0.5 para todas as variáveis latentes, isso significa que a validade convergente, discriminante e confiabilidade estão adequadas. Além disso, observa-se que as cargas fatoriais (valores em amarelo) são maiores que as cargas cruzadas (valores que estão fora da área preenchida em amarelo), o que significa que a validade discriminante foi confirmada, portanto, o modelo estrutural foi sustentado.

TABELA 4: Correlação dos construtos

CONSTRUTOS	EST	POS	QVT
EST	0.817		
POS	-0.166	0.806	
QVT	-0.327	0.390	0.754
(CC)	0.909	0.881	0.867
(AVE)	0.668	0.650	0.569
(AC)	0.874	0.822	0.808

Fonte: Dados da pesquisa

Nota 1: EST – Estresse tecnológico; POS – Suporte organizacional percebido; QVT – Qualidade de vida no trabalho;

Nota 2: AVE representa a variância média extraída; CC representa confiabilidade composta; e AC representa o Alfa de Cronbach

Segundo Ringle, Silva e Bido (2014), essa técnica é utilizada para verificar se as respostas são confiáveis. Em pesquisas exploratórias os valores do Alfa de Cronbach devem ser acima de 0,60 e 0,70. Já os valores da confiabilidade composta devem ser de 0,70 e 0,90 para que sejam considerados satisfatórios. Analisando a tabela 5, observa-se que tanto o Alfa de cronbach quanto a confiabilidade composta estão de acordo com o previsto na literatura, confirmando assim que os valores de ambas as técnicas estão adequadas e mostram que as respostas estão livres de vieses e são confiáveis.

Para avaliar a validade discriminante do modelo foi utilizada a matriz HTMT (*heterotrait-monotrait ratio*), que segundo Bido e Silva (2019) precisa ser inferior a 0,85 para que seja aceito. Isso por que se for maior que 0,85 significa que há algum problema de validade discriminante. Portanto, visto que de acordo com a tabela 5 todos os valores são inferiores a 0,85 e não indicam nenhum problema de validade discriminante.

TABELA 5: Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

CONSTRUTOS	ADP	CRT	EXC
EST			
QVT	0.385		
POS	0.183	0.471	

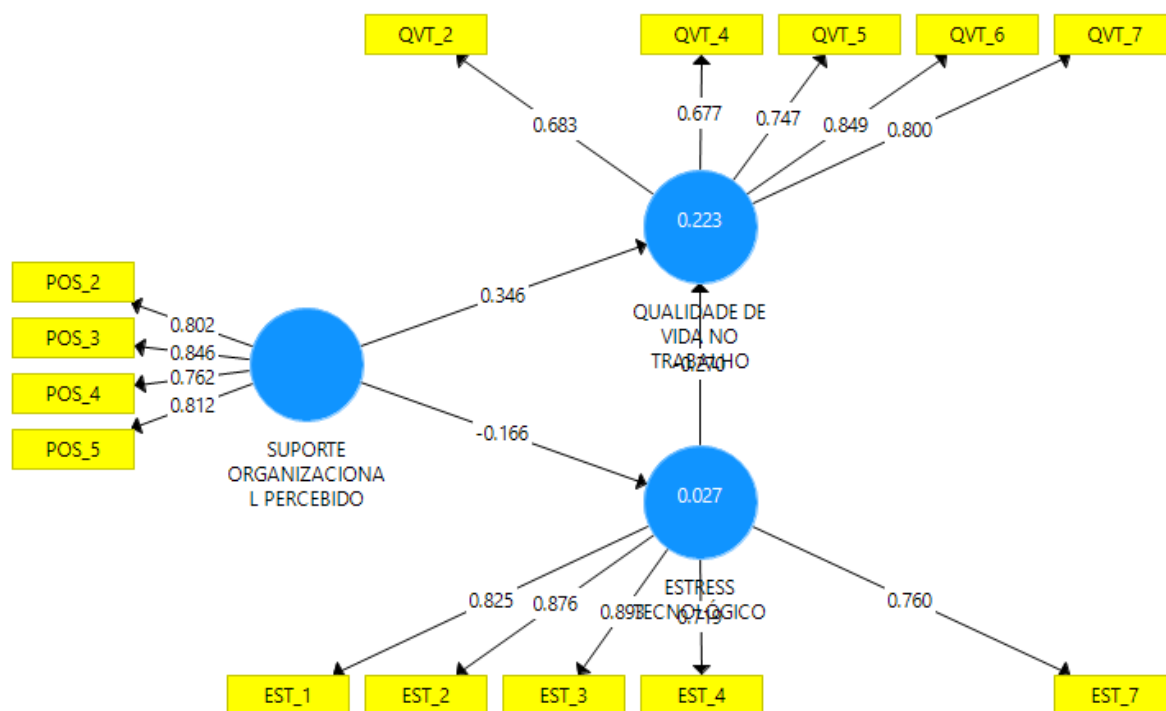
Fonte: Dados da pesquisa

Nota 1: EST – Estresse tecnológico; QVT– Qualidade de vida no Trabalho; POS – Suporte organizacional percebido;

A figura 2 apresenta o modelo estrutural que foi testado por meio da modelagem de equações estruturais.

FIGURA 2 – Modelo estrutural Suporte Organizacional Percebido

Fonte: Dados da pesquisa



A tabela 6 mostra mais detalhadamente os resultados das correlações feitas no modelo e a confirmação das hipóteses propostas na pesquisa. Assim sendo, os efeitos diretos das relações do modelo que possui duas relações negativas e uma relação positiva.

TABELA 6: Coeficientes do modelo estrutural – Efeitos diretos

Relações do Modelo	Amostra original	Média da amostra	Desvio Padrão	Estatística T	p - valor	Teste de Hipóteses
H1 POS -> QVT	0.346	0.358	0.063	5.456	0.000*	Suportada
H2 POS -> EST	-0.166	-0.176	0.077	2.158	0.031**	Suportada
H3 EST -> QVT	-0.270	-0.277	0.073	3.715	0.000*	Suportada

Fonte: Dados da Pesquisa.

Nota 1: QVT – Qualidade de vida no trabalho; EST – Estresse tecnológico; POS

– Suporte organizacional percebido;

Nota 2: *p<0,01 significância a 1%.

Nota 3: **p<0,05 significância a 5%.

Isto é, na H1 quanto maior for o suporte organizacional percebido, maior será a qualidade de vida no trabalho, ou seja, a relação suporte organizacional percebido

e qualidade de vida no trabalho é positiva. Já na H2 quanto maior for o suporte organizacional percebido, menor será o estresse tecnológico dos colaboradores da organização e na H3 quanto maior for o estresse tecnológico menor será a qualidade de vida no trabalho. O que mostra que a relação entre as variáveis é negativa. De acordo com a tabela 6, as hipóteses foram suportadas por resultarem em um p-valor de 0,000, de 0.031 e 0,000, respectivamente. Isto é, todas apresentaram significância estatística, portanto, foram validadas.

4.3 Estatística Descritiva

Para mensurar a influência do suporte organizacional percebido no ambiente de trabalho, realizou-se a análise das variáveis por meio dos gráficos abaixo. Foram propostas as afirmativas e disponibilizadas as opções de 1 a 5, onde ao marcar o 1 o respondente diz discordar totalmente das afirmativas propostas, marcando o 2, ele discorda parcialmente, escolhendo a opção 3, o respondente se mostra neutro, isto é, nem concorda e nem discorda e optando pelo 3 ou 4 o público-alvo concorda parcialmente ou totalmente, respectivamente. As afirmativas analisadas foram as seguintes:

A partir dos resultados obtidos no gráfico 1, observa-se que com relação à afirmativa que diz que a empresa onde os respondentes trabalham ou já trabalharam se preocupa com o seu bem-estar, 4 disseram discordar totalmente dessa afirmativa; 5 respondentes discordaram parcialmente; enquanto 61 afirmaram nem concordar e nem discordar; 64 concordaram parcialmente e 70 concordaram totalmente.

A EMPRESA REALMENTE SE PREOCUPA COM O MEU BEM-ESTAR.

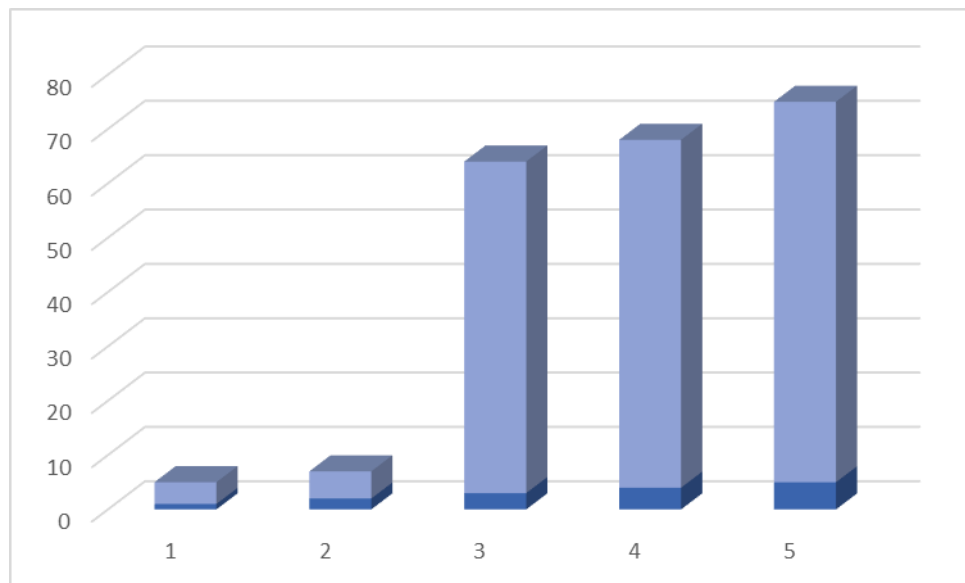


Gráfico 1 – Afirmitiva 1: Reconhecimento

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 2 mostra o que os respondentes acham quando se trata da afirmativa de que a empresa na qual faz ou fizeram parte um dia do quadro de funcionários valoriza as suas contribuições ao bem-estar da empresa. Dos 204 respondentes, 3 discordaram totalmente; 7 discordaram parcialmente; 62 disseram nem concordar e nem discordar; 68 concordaram parcialmente e 74 concordaram totalmente.

A EMPRESA VALORIZA AS MINHAS CONTRIBUIÇÕES AO SEU BEM-ESTAR.

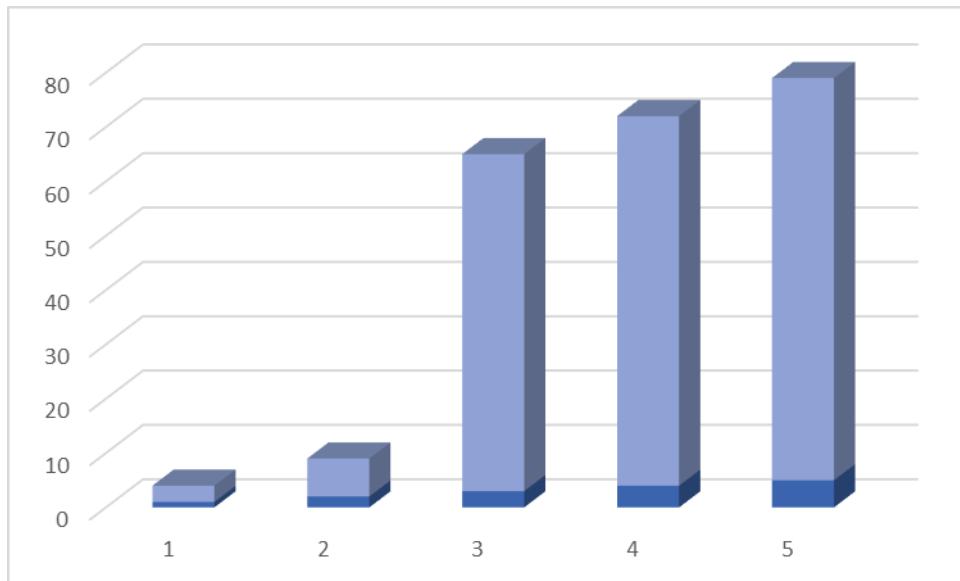


Gráfico 2 – Afirmativa 2: Reconhecimento

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 3 mostra os resultados obtidos a partir da afirmativa 3, que visou verificar o quanto as empresas onde os respondentes trabalharam ou trabalham considera os objetivos e valores dos mesmos. Com isso, 0 respondentes discordaram totalmente da afirmação; 0 discordaram parcialmente; 52 disseram nem concordar e nem discordar; 85 concordaram parcialmente e 67 concordaram totalmente com a afirmativa.

A EMPRESA CONSIDERA FORTEMENTE OS MEUS OBJETIVOS E VALORES.

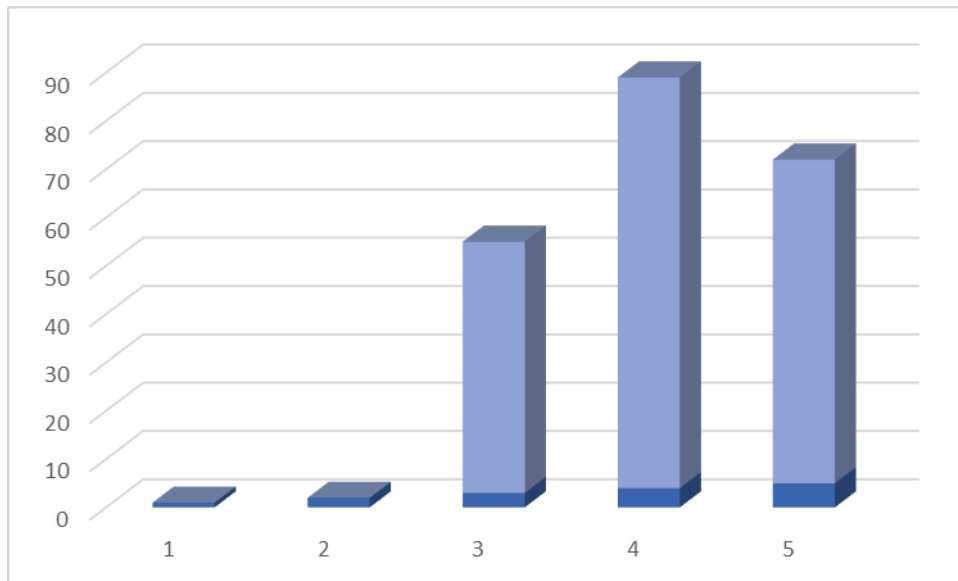


Gráfico 3 – Afirmativa 3: Percepção de suporte organizacional

Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico 4, 4 pessoas disseram discordar totalmente da afirmativa; 3 discordaram parcialmente; 49 pessoas nem concordaram e nem discordaram; 63 concordaram parcialmente e 84 concordaram totalmente da afirmativa de que a empresa mostra pouca preocupação por eles.

A EMPRESA MOSTRA POUCA PREOCUPAÇÃO PARA MIM.

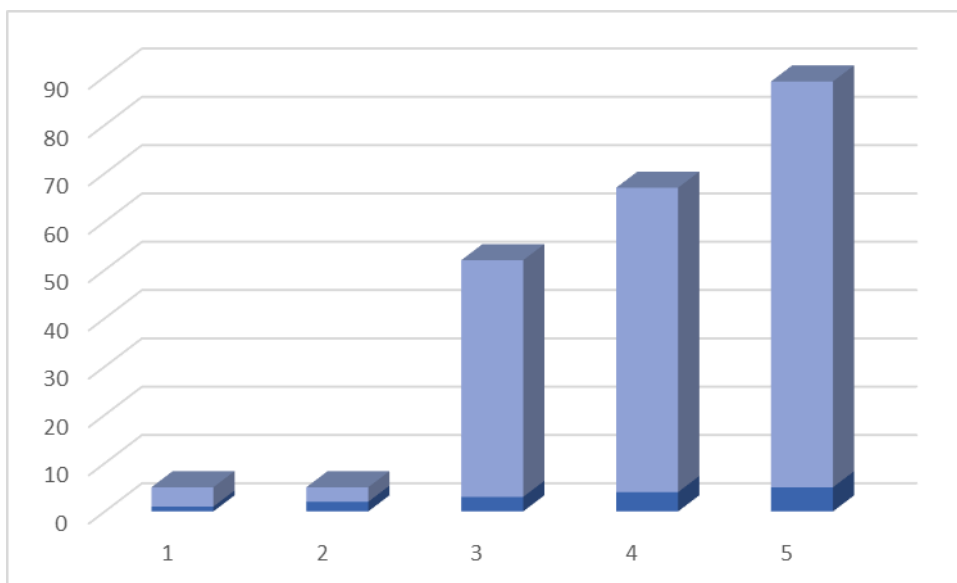


Gráfico 4 – Afirmitiva 4: Percepção de suporte organizacional

Fonte: Dados da pesquisa.

Na afirmativa 5, 74 pessoas discordaram totalmente; 32 discordaram parcialmente; 44 nem concordaram e nem discordaram; 31 concordaram parcialmente e 23 concordaram totalmente com a afirmativa de que são forçados a trabalhar mais rápido devido às tecnologias.

SOU FORÇADO A TRABALHAR MAIS RÁPIDO DEVIDO AS TECNOLOGIAS.

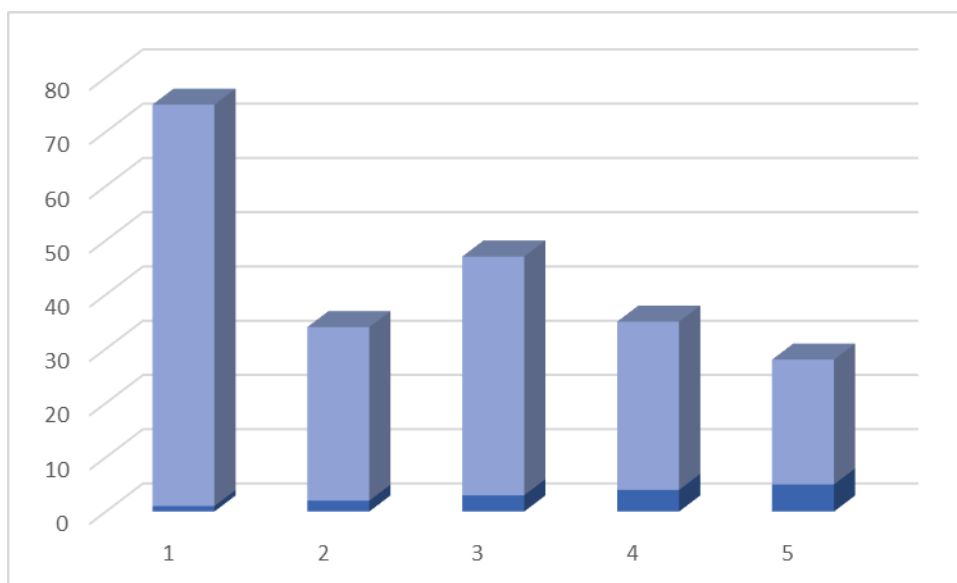


Gráfico 5 – Afirmativa 5: Influência das tecnologias

Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico 5, 98 respondentes discordaram totalmente de que são forçados a trabalhar mais do que suportam devido as tecnologias; 30 discordaram parcialmente; 41 nem concordaram e nem discordaram; 20 concordaram parcialmente e 15 concordaram totalmente com a afirmativa.

SOU FORÇADO A TRABALHAR MAIS DO QUE EU SUPORTO DEVIDO A TECNOLOGIA.

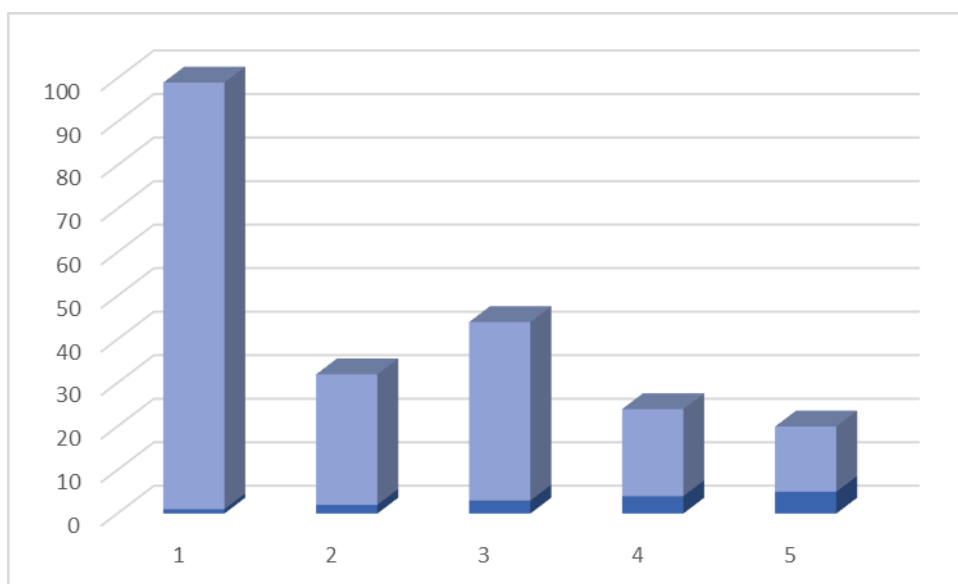


Gráfico 6 – Afirmativa 6: Influência das tecnologias

Fonte: Dados da pesquisa.

No gráfico 6 mostra que 88 pessoas discordaram totalmente da afirmação de que são forçados pela tecnologia a trabalhar com horários mais apertados; 33 discordaram parcialmente; 44 nem concordaram e nem discordaram; 21 concordaram parcialmente e 16 concordaram totalmente.

SOU FORÇADO PELA TECNOLOGIA A TRABALHAR COM HORÁRIOS MUITO APERTADOS.

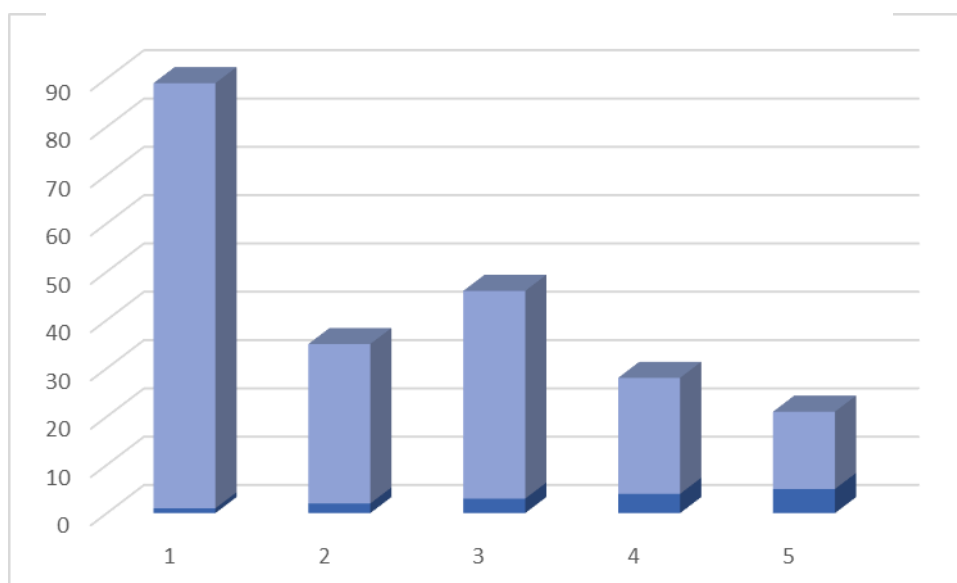


Gráfico 7 – Afirmativa 7: Influência das tecnologias

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 7 mostra a opinião dos respondentes sobre a afirmativa de que são forçados a mudar os seus hábitos de trabalho para se adaptarem às novas tecnologias. 59 pessoas discordaram totalmente; 38 discordaram parcialmente; 40 nem concordaram e nem discordaram; 39 concordaram parcialmente e 28 concordaram totalmente com a afirmativa.

**SOU FORÇADO A MUDAR OS MEUS HÁBITOS DE
TRABALHO PARA ME ADAPTAR ÀS NOVAS
TECNOLOGIAS.**

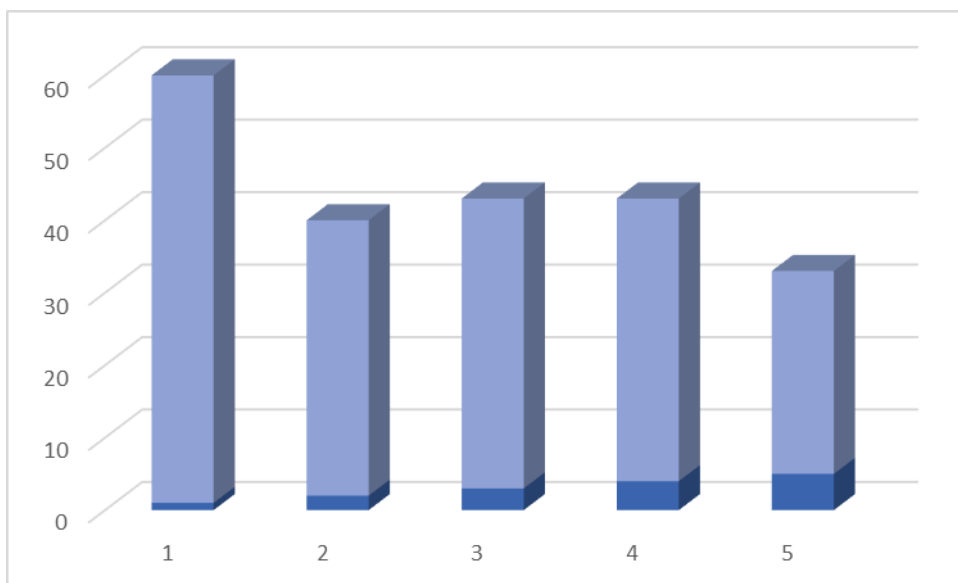


Gráfico 8 – Afirmativa 8: Influência das tecnologias

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 9 mostra os resultados da afirmativa de que o público-alvo da pesquisa tem que sacrificar o seu tempo de férias e fim de semana para se manterem atualizados sobre novas tecnologias. 95 pessoas discordaram totalmente dessa afirmativa; 34 discordaram parcialmente; 35 se mostraram neutros e nem concordaram e nem discordaram; 28 disseram concordar parcialmente e 12 concordaram totalmente.

EU TENHO QUE SACRIFICAR O MEU TEMPO DE FÉRIAS E FIM DE SEMANA PARA ME MANTER ATUALIZADO SOBRE NOVAS TECNOLOGIAS.

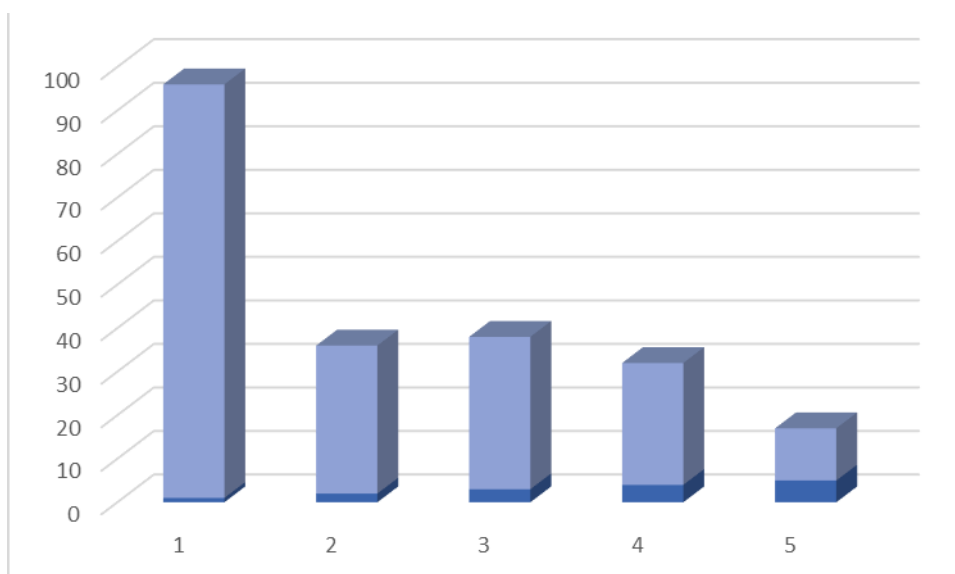


Gráfico 9 – Afirmitiva 9: Influência das tecnologias

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o gráfico 10, 3 pessoas discordaram totalmente da afirmativa de que na maioria das vezes não conseguem aproveitar a vida com a família em seu tempo livre; 4 pessoas discordaram parcialmente; 42 pessoas se mostraram neutras, nem concordaram e nem discordaram; 75 pessoas concordaram parcialmente e 80 concordaram totalmente.

NA MAIORIA DAS VEZES, NÃO CONSIGO APROVEITAR A VIDA COM A MINHA FAMÍLIA EM MEU TEMPO LIVRE

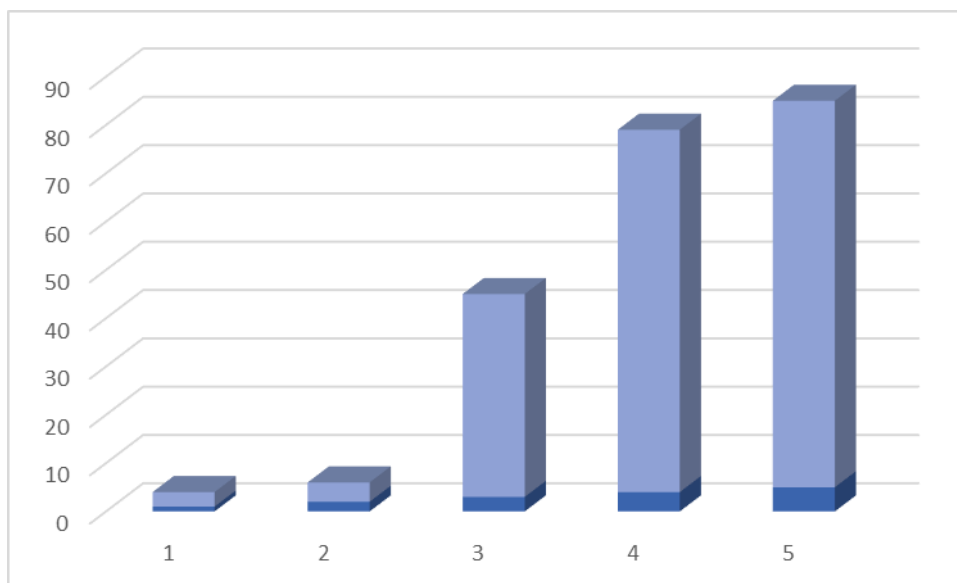


Gráfico 10 – Afirmativa 10: Qualidade de vida

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o gráfico 11, 3 respondentes discordaram totalmente; 4 discordaram parcialmente; 45 nem concordaram e nem discordaram; 71 concordaram parcialmente e 81 concordaram totalmente com a afirmativa de que o cansaço físico os incomoda bastante

TENHO DIFICULDADE DE CONCENTRAÇÃO

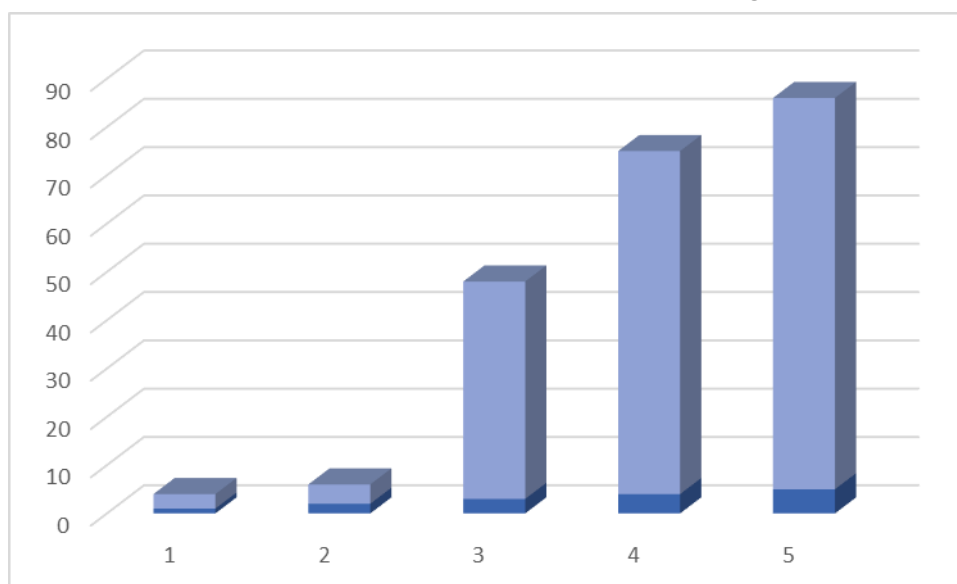


Gráfico 11 – Afirmativa 11: Qualidade de vida

Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo o gráfico 12, 6 respondentes discordaram totalmente da afirmativa de que na maioria das vezes eles não conseguem aproveitar a vida com a família em seu tempo livre; enquanto 4 discordam parcialmente; 43 nem concordam e nem discordam da afirmativa; 61 concordam parcialmente e 90 concordam totalmente.

AS EXIGÊNCIAS DO MEU TRABALHO INTERFEREM NA MINHA CASA E VIDA FAMILIAR

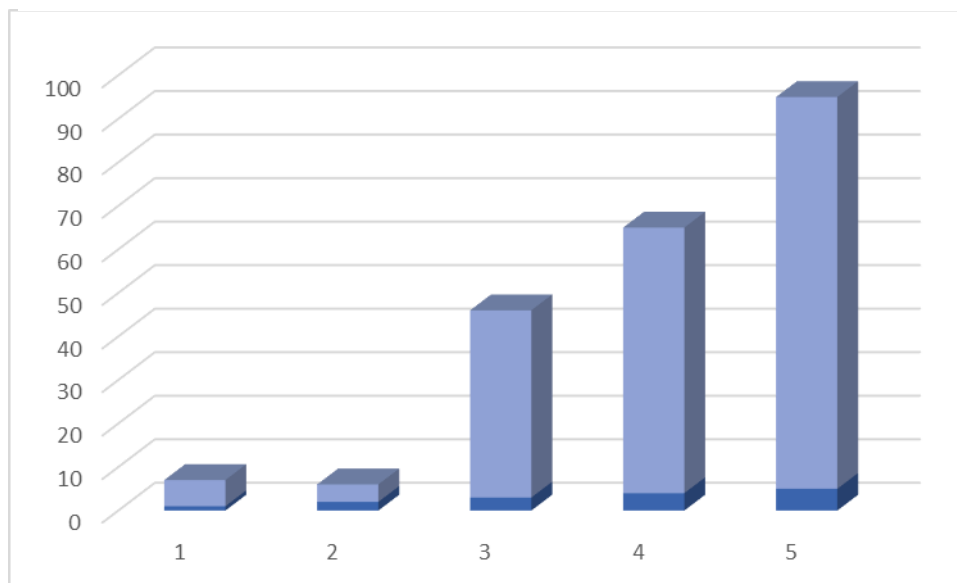


Gráfico 12 – Afirmativa 12: Qualidade de vida

Fonte: Dados da pesquisa.

A partir dos resultados obtidos no gráfico 13, observa-se que 4 pessoas discordam totalmente da afirmativa de que tem que sacrificar o seu tempo de férias e fim de semana para se manterem atualizados sobre novas tecnologias; 3 discordaram parcialmente; 40 se mantiveram neutros, nem concordaram e nem discordaram; 64 concordaram parcialmente e 93 concordaram totalmente.

**A QUANTIDADE DE TEMPO QUE MEU TRABALHO EXIGE,
DIFICULTA NO CUMPRIMENTO DE MINHAS
RESPONSABILIDADES FAMILIARES.**

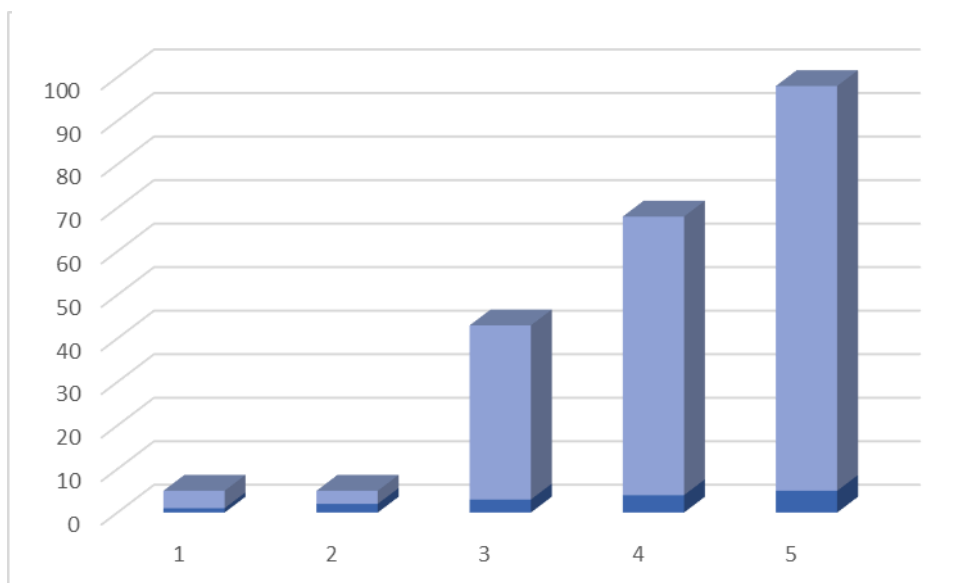


Gráfico 13 – Afirmativa 13: Qualidade de vida

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o gráfico 14, 2 pessoas discordaram totalmente da afirmativa de que o seu trabalho produz tensão que dificulta o cumprimento das obrigações familiares; 4 discordaram parcialmente; 35 nem concordaram e nem discordaram; 473 concordaram parcialmente e 92 concordaram totalmente.

MEU TRABALHO PRODUZ TENSÃO QUE DIFICULTA O CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES FAMILIARES

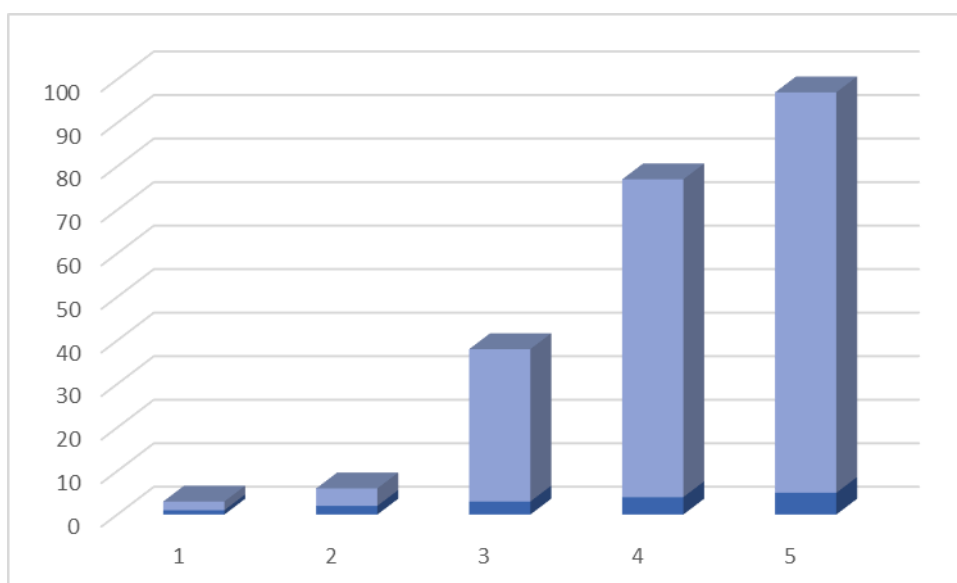


Gráfico 14 – Afirmativa 14: Qualidade de vida

Fonte: Dados da pesquisa.

5 CONCLUSÃO

A partir dos resultados obtidos todas as hipóteses foram confirmadas, mostrando que o suporte organizacional percebido exerce influência positiva na qualidade de vida no trabalho, assim como Soares e Henig (2019) mostram em seu estudo que as estratégias que podem levar o colaborador ao bem estar e consequentemente a ter uma boa qualidade de vida no trabalho são: uma boa organização do ambiente de trabalho e a valorização e reconhecimento pelo trabalho prestado. Visto que os pontos destacados pelos autores são características do suporte organizacional percebido, que é a principal variável deste estudo.

Portanto, visto que o objetivo central do trabalho foi alcançado, o presente estudo ajudará as empresas a buscarem métodos e técnicas para aumentarem o suporte organizacional oferecido aos seus colaboradores, bem como o relacionamento entre empresa e colaborador. Isto é, se houver o aumento do suporte organizacional percebido haverá a melhoria na qualidade de vida no trabalho e consequentemente a redução do estresse tecnológico.

Isso contribuirá com uma relação positiva e recíproca entre empresa e colaborador, além de gerar frutos benéficos para ambas as partes, isto é, se o colaborador estiver satisfeito com o seu trabalho e com a empresa na qual faz parte, consequentemente ele doará mais de si para a organização aumentando assim a produtividade e a lucratividade da mesma. Tendo em vista que a presente pesquisa focou em extrair maneiras de reduzir os estressores e melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho para que as atitudes e comportamentos dos colaboradores possam ser proveitosos para as partes interessadas.

Como sugestão para pesquisas futuras, tendo em vista que esse estudo analisou a percepção dos colaboradores, propõe-se que seja analisada a correlação dessas variáveis de acordo com o ponto de vista dos gestores. Outra sugestão seria realizar um estudo com uma amostra maior para analisar os efeitos diretos e indiretos com dois grupos de trabalhadores privados e públicos. Além disso, outros tipos de estresse podem ser inseridos como variável.

REFERÊNCIAS

- BIDO, Diógenes de Souza; SILVA, Dirceu; SmartPLS3: especificação, estimação, avaliação e relato. **Rev. Administração: Ensino e pesquisa (RAEP)**, v. 20, n. 2, p. 1-31, 2019.
- BREI, Vinícius Andrade; NETO, Guilherme Liberali; O uso da técnica de modelagem em equações estruturais na área de marketing: Um estudo comparativo entre publicações no Brasil e no exterior. **RAC**, v. 10, n. 4, p. 131-151, 2006.
- CERIBELLI, Harrison Bachion; BARBOSA, Rafela Máximo. Análise da relação entre suporte organizacional percebido, exaustão e comprometimento organizacional. **REUNA**, v.24, n.3, p. 1-19, 2019.
- CERIBELLI, Harrison Bachion; FERREIRA, Fábio José Rodrigues; BOTELHO, Amanda Almeida. Análise da relação entre oportunidades de crescimento profissional, percepção de justiça dos funcionários e intenção de permanência na organização. **Revista Journal Revista (GCG)**, v. 11, n. 3, p. 111-130, 2019.
- COLOMBO, Lara; GHISLIERI, Lara; The work-to-family conflict: theories and measures, **Rev. TPM**, v. 15 n. 1, p. 35-55, 2008.
- DIÓGENES, Larissa Coutinho; PASCHOAL, Tatiane; NEIVA, Elaine Rabelo; MENESES, Pedro Paulo Murce; Intenção de rotatividade e percepção de suporte organizacional em um órgão público federal. **Rev. Serv. Público**, v. 67 n. 2 p. 147-172, 2016.
- EDER, Paul; EISENBERGER, Robert; Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. **Journal of Management**, v. 34 ed. 1, 55–68, 2008.
- EISENBERGER, Robert; CUMMINGS, Jin; ARMELI, Stephen; LYNCH, Patrick; Apoio Organizacional Percebido, Tratamento discricionário e satisfação no trabalho. **Jornal de Psicologia Aplicada**, v. 82 n. 85 p. 812-820, 1997.
- EISENBERGER, Robert; ARMELI, Stephen; REXWINKEL, Barbara; LYNCH, Patrick; RHOADES, Linda. Reciprocidade de suporte organizacional percebido. **Jornal de Psicologia Aplicada**, v. 86 n. 1 p. 42-51, 2001.
- FERNANDES, Lívia Carolina; FERREIRA, Mário César; Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro. **Psicologia USP**, v.26, n. 2, p. 296-306, 2015.
- GAIER, Andressa Fernandes; NUNES, Andrieli de Fátima Paz; JOHANN, Denise Adriana; SCHERER, Nandria; Qualidade de vida no trabalho: Um estudo de caso em uma cooperativa agrícola do Rio Grande do Sul. Ver. Observatório de la economia latino-americana, 2019.

JR, Joe F. Hair; SARSTEDT, Marko; HOPKINKS, Lucas; KUPPELWIESER, Partial; Least squares structural equation modeling (PLS-SEM). **Rev. European business review**, v. 26 n. 2, p. 106-121, 2014.

KURTESSIS, J. N.; EISENBERGER, R.; FORD, M. T.; BUFFARDI, L. C.; STEWART, K. A.; ADIS, C. S; Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support theory. **Journal of Management**, v. 43, n. 6, p. 1854-1884, 2017.

KOODAMARA, Navin Kumar, SASHIDHAR, Babu Thomas; The Effects of Perceived Organizational Support (POS) and Perceived Organizational Justice (POJ) on Employee Engagement (EE) of Indian Employee in Information Technology. **International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)**, v. 8 n. 2 p. 210-215, 2019.

MANZATO, A. J.; SANTOS, A. B.. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. Universidade Federal de Santa Catarina, 2012.

MARQUES, Keila Aparecida; MELO, AFF. Abordagens metodológicas no campo da pesquisa científica. **Blucher Education Proceedings**, v. 2, n. 1, p. 11-21, 2017.

MENEZES, Paula Dutra Leão; SANTANA, Carla da Silva; SILVA, Ediomara Lucindo; SOARES, Maria Lindacy; Qualidade de vida no trabalho no setor de governança dos hotéis de pequeno porte de João Pessoa-PB. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 19, n. 3, p. 53-72, 2020.

MORAES, Ranielly Araújo; BASTOS, Sérgio Augusto Pereira; Associação Entre as Dimensões do Suporte Organizacional Percebido e a Intenção de Saída do Trabalho. **Revista Gestão.org (G. O.)**, v. 17, n. 1, p. 119-133, 2019.

NASCIMENTO, João Carlos Hipólito Bernardes; MACEDO, Marcelo Alvaro da Silva; Modelagem de equações estruturais com mínimos quadrados parciais: Um exemplo de aplicação do SmartPLS em pesquisas em contabilidade. **Revista de Educação e pesquisa em contabilidade**. v. 10 n. 3, p. 289-313, 2016.

NUNES, Ginete Cavalcante; NASCIMENTO, Maria Cristina Delmondes; LUZ, Maria Aparecida Carvalho Alencar. Pesquisa Científica: conceitos básicos, **Revista multidisciplinar e de psicologia**. v. 10, n. 29, 144-151, 2016.

PFLÜGNER, Katharina; MAIER, Christian; Mitigating Technostress: An Empirical Study of Mindfulness and Techno-Stressors, In: TWENTY-FIFTH AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 2019, Cancun,. Mitigating Technostress: An Empirical Study of Mindfulness and Techno-Stressors. Cancun, **eLibrary**, 2019, p. 1-10.

PITANGA, Ângelo Francklin; Pesquisa qualitativa ou pesquisa quantitativa: Refletindo sobre as decisões na seleção de determinada abordagem. **Revista pesquisa qualitativa**. v. 08, n. 17, p. 184-201, 2020.

PUTRI, Kartika, HARYADI; ANGGRAENI, Ade Irma; The Influence of POS on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediator. **Journal of Accounting Management and Economics**. v. 20, n. 2, p.18-2, 2018.

RAGU-NATHAN, T. S; TARAFDAR, Monideepa; RAGU-NATHAN, Bhanu S., TU, Qiang; The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. **Information Systems Research**, v. 19, n. 4, p. 417–433, 2008.

RINGLE, Christian M; SILVA, Dirceu; BIDO, Diógenes; Modelagem de equações estruturais com a utilização do SmartPLS. **Revista brasileira de marketing (REMARK)**, v. 13 n. 02, p.56-73, 2014.

SCHETTINO, Stanley; AZEVEDO, Felipe Tadeu Oliveira; CAÇADOR, Sílvio Sérgio; MINETTE, Luciano José; GUIMARÃES, Nathália Vasconcelos; Estudo comparativo dos índices de qualidade de vida no trabalho florestal em atividades com e sem mecanização. **Agropecuária Científica no Semiárido (ACSA)**, v. 16, n. 1, p. 20-26, 2020.

SILVA, Melani; QUEIRÓS, Cristina; CAMEIRA, Miguel; Saúde no Trabalho: Tecnostress e Burnout em Enfermeiros. **International Journal on Working Conditions**, v. 12 n.4, p. 54-70, 2016.

SILVA DE MEDEIROS, Kagila Irene; SOUZA, José Antonio Nunes; COSTA, Fagner Moura; FERREIRA, Francisco Danilo da Silva; SILVA, Ricardo Vitor Fernandes; Determinantes da participação feminina no mercado de trabalho do rio grande do norte, **Revista Estudo & Debate**, v. 27, n. 1, p. 65-82, 2020.

SOARES, Luciene de Jesus e Silva; HENIG, Edir Vilmar; Qualidade de Vida no trabalho docente: O caso comparativo de cinco escolas de Rondonópolis – MT. **Revista estudos e pesquisas em administração (REPAD)**, v. 3, n. 2, p. 97-114, 2019.

TARAFDAR, Monideepa; TU, Qiang; RAGU-NATHAN, Ts; Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance, **Journal of Management Information Systems / Winter**, v. 27, n. 3, p. 303–334, 2011.

WEN, Ji; HUANG Songshan(Sam); HOU, Pingping; Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. **International Journal of Hospitality Management**. v. 81 n. 01, p.120–130, 2019.

YANG, Rui-Juan; YANG; Jing-yi; YUAN, Hao-Ran; LI, Jun Ting. Techno-Stress of Teachers: An Empirical Investigation from China. **International Conference on Education and Social Development**. p. 603-608, 2017.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

A INFLUÊNCIA DO SUPORTE ORGANIZACIONAL PERCEBIDO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Pesquisa acadêmica do curso de Administração da Faculdade Vale do Aço – FAVALE, campus Açailândia, com o intuito de identificar a influência do Suporte organizacional percebido no ambiente de trabalho, mais especificamente no estresse tecnológico e na qualidade de vida no trabalho. Os dados são anônimos e confidenciais.

Agradeço a sua contribuição

Atenciosamente,

Aléria Sousa dos Santos

Para fins desta pesquisa, o Suporte organizacional percebido se trata da percepção que o colaborador tem em relação ao reconhecimento da empresa pelo trabalho prestado e ao cuidado que a mesma tem com os seus trabalhadores. Portanto, o objetivo desta pesquisa é identificar a influência do suporte organizacional percebido na qualidade de vida no trabalho e no estresse tecnológico.

1. Você já recebeu algum tipo de apoio organizacional no seu trabalho?

SIM

NÃO

2. Quais tipos de apoio organizacional você recebeu?

Treinamentos

Apoio psicológico

Benefícios (vale-refeição, vale alimentação, plano de saúde e afins)

Outros

3. Em que tipo de empresa você trabalha ou trabalhou?

Pública

Privada

Autônomo

4. A quanto tempo você está empregado ou que permaneceu no seu último emprego ?

Até 6 meses

7 meses a 1 ano

Entre 1 ano e 2 anos

2 anos ou mais

Para responder as próximas questões, selecione entre 1 a 5 opção que representa a sua visão, considerando 1 (discordo totalmente) até 5 (concordo totalmente) para cada questão alternativa:

5. A empresa realmente se preocupa com o meu bem-estar.

6. A empresa valoriza as minhas contribuições ao seu bem-estar.

7. A empresa considera fortemente os meus objetivos e valores.

8. A empresa mostra pouca preocupação para mim.

9. Sou forçado a trabalhar mais rápido devido as tecnologias

10. Sou forçado a trabalhar mais do que eu suporto devido a tecnologia

11. Sou forçado pela tecnologia e trabalhar com horários muito apertados

12. Sou forçado a mudar os meus hábitos de trabalho para me adaptar às novas tecnologias

13. Eu tenho que sacrificar o meu tempo de férias e fim de semana para me manter atualizado sobre novas tecnologias

14. Na maioria das vezes, não consigo aproveitar a vida com a minha família em meu tempo livre

15. Tenho dificuldade de concentração

16. As exigências do meu trabalho interferem na minha casa e vida familiar

17. A quantidade de tempo que meu trabalho exige, dificulta no cumprimento de minhas responsabilidades familiares

18. Qual a sua faixa etária?

Entre 18 e 24 anos

Entre 24 e 34 anos

Entre 35 e 44 anos

45 anos ou mais

19. Qual o seu gênero?

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

20. Qual o seu nível de escolaridade?

Ensino Fundamental

Ensino médio/técnico

Ensino Superior

Pós-graduação/especialização

Mestrado/doutorado

21. Qual a sua faixa de renda mensal?

Até R\$1.100,00

De R\$1.101,00 a R\$2.000,00

De R\$2.001,00 a R\$4.000,00

Acima de R\$8.000,00