



UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO CEARÁ

ISSN 1678-2089  
ISSNe 2178-9258

[www.periodicos.ufc.br/contextus](http://www.periodicos.ufc.br/contextus)

## Estresse tecnológico e a intenção de permanecer nas organizações: A qualidade de vida e o conflito trabalho-lar medeiam essa relação?

*Technological stress and the intention to stay in organizations: Do the quality of life and work-home conflict mediate this relationship?*

*Estrés tecnológico e intención de permanecer en las organizaciones: ¿La calidad de vida y el conflicto trabajo-hogar median en esta relación?*

<https://doi.org/10.19094/contextus.2021.62600>

**Ozaias Wagner Ferreira de Carvalho**

<https://orcid.org/0000-0003-2411-6713>

Professor na UniFacema  
Mestre em Contabilidade e Administração pela  
Fucepe Business School  
[ozaias\\_carvalho@hotmail.com](mailto:ozaias_carvalho@hotmail.com)

**Marcia Juliana d'Angelo**

<https://orcid.org/0000-0003-1436-5812>

Professora associada na Fucepe Business  
School  
Doutora em Administração de Empresas pela  
Universidade Presbiteriana Mackenzie  
[marciadangelo@fucepe.br](mailto:marciadangelo@fucepe.br)

### RESUMO

Este estudo descritivo quantitativo discute os efeitos do estresse tecnológico no conflito trabalho-casa, na qualidade de vida e na intenção de permanecer nas organizações entre os usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em seu trabalho diário. É uma pesquisa descritiva e quantitativa com 473 respondentes de empresas públicas e privadas. Os resultados confirmam os efeitos negativos dos criadores do estresse tecnológico e os efeitos positivos dos inibidores do estresse tecnológico no conflito trabalho-casa, na qualidade de vida e na intenção de permanecer nas organizações. Por fim, a qualidade de vida medeia parcialmente a relação entre o estresse tecnológico e a intenção de permanecer nas organizações.

**Palavras-chave:** estresse tecnológico; conflito trabalho-lar; qualidade de vida; intenção de permanecer; organizações.

### ABSTRACT

This quantitative descriptive study discusses the effects of technostress on work-home conflict, on quality of life and on intention to stay in organizations among the Information and Communication Technology (ICT) users' in their daily work. It is a descriptive and quantitative research with 473 respondents from both public and private companies. The results confirm the negative effects of technostress creators and the positive effects of technostress inhibitors in work-home conflict, quality of life, and the intention to stay in organizations. Finally, quality of life partially mediates the relationship between technostress and the intention to stay in the organizations.

**Keywords:** technostress; work-home conflict; quality of life; intention to stay; organizations.

### RESUMEN

Este estudio descriptivo cuantitativo analiza los efectos del estrés tecnológico en el conflicto trabajo-hogar, en la calidad de vida y en la intención de permanecer en las organizaciones entre los usuarios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en su trabajo diario. Se trata de una investigación descriptiva y cuantitativa con 473 encuestados de empresas públicas y privadas. Los resultados confirman los efectos negativos de los creadores de estrés tecnológico y los efectos positivos de los inhibidores del estrés tecnológico en el conflicto trabajo-hogar, la calidad de vida y la intención de permanecer en las organizaciones. Finalmente, la calidad de vida media parcialmente la relación entre el estrés tecnológico y la intención de permanecer en las organizaciones.

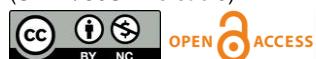
**Palabras clave:** estrés tecnológico; conflicto trabajo-hogar; calidad de vida; intención de permanecer; organizaciones.

### Informações sobre o Artigo

Submetido em 17/02/2021  
Versão final em 04/04/2021  
Aceito em 14/04/2021  
Publicado online em 14/06/2021

Comitê Científico Interinstitucional  
Editor-Chefe: Diego de Queiroz Machado  
Editor Associado: Rafael Fernandes de  
Mesquita

Avaliado pelo sistema *double blind review*  
(SEER/OJS – versão 3)



### Como citar este artigo:

Carvalho, O. W. F., & d'Angelo, M. J. (2021). Estresse tecnológico e a intenção de permanecer nas organizações: A qualidade de vida e o conflito trabalho-lar medeiam essa relação?. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 19(12), 176-196. <https://doi.org/10.19094/contextus.2021.62600>

## 1 INTRODUÇÃO

O fenômeno organizacional do *tecnostress* ou estresse tecnológico é experimentado por usuários da tecnologia da informação, entendido como a incapacidade dos funcionários de lidar com novas tecnologias de maneira saudável (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan, 2007). Provém das constantes mudanças tecnológicas e da necessidade de adaptação à dinâmica do ambiente externo, que tem modificado tanto as relações sociais como as noções de espaço e tempo (Andrade, Oliveira & Hatfiel, 2017). Manifesta-se pela resistência em aceitar as novas tecnologias, gerando fobia e aversão ao uso do computador nos trabalhadores (Anyaku, Osuigwe & Oguaka 2015).

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), segundo Afolabi e Abidoye (2011, p. 114), refere-se à 'utilização de dispositivos eletrônicos como computadores, telefones, internet e sistema de satélite, para armazenar, recuperar e disseminar informações na forma de dados, texto, imagem e outros'. Abrange os computadores pessoais, aplicativos corporativos, de manufatura, colaborativos e os de ferramenta de conectividade, que demandam diferentes domínios de conhecimento para que o usuário obtenha melhores resultados com seu uso. Tais tecnologias, de um lado, contribuem para a flexibilização de rotinas de trabalho, otimização de resultados e gestão mais eficiente dos processos por meio de aplicativos de mensagens instantâneas em celulares. De outro, acarretam maior vigilância por meio de supervisão remota, isolamento social, abstração do trabalho ou ainda uma tensão mental e fisiológica (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Lee, Lee & Suh, 2016).

O crescente aumento das demandas de trabalho geradas pelo uso da TIC também tem influenciado de forma significativa o tempo total dedicado à prática laborativa. Tem sido comum o recebimento de mensagens referentes ao trabalho após o fim das atividades laborais diárias ou em períodos de descanso, férias e licenças. Tais ocorrências podem ser entendidas como uma intrusão na vida pessoal do trabalhador, comprometendo-lhe a qualidade de vida (Carlotto & Wendt, 2016). A evolução recente das tecnologias digitais extrapola os limites organizacionais, trazendo impactos não somente para o trabalho e o desenvolvimento de carreira, mas também às vidas pessoal e familiar desses profissionais (Molino et al. (2020; Andrade, Oliveira & Hatfiel, 2017). Por conseguinte, torna-se um celeiro propício para o estresse tecnológico (Carlotto & Wendt, 2016).

Assim, a indefinição de limites entre o trabalho e a vida familiar atua como um gatilho de tensão a mais, frente à limitação de recursos individuais quanto ao tempo e à energia do profissional, aumentando o conflito entre os dois estames de sua vida. Novos *gadgets* (equipamento que tem o propósito e função específica, prático e útil no cotidiano) e software são recursos que mantêm o profissional conectado ao trabalho. Ou seja, o trabalho é executado para além do espaço da organização (Ayyagari, Grover & Purvis, 2011), norteando a rotina dos profissionais orientados para a carreira. Estes, por sua vez, também

sofrem interferência pela interação familiar por meio da TIC dentro de seu ambiente laboral (Cappelozza, Moraes & Muniz, 2017). Essa ambiência força o profissional a permanecer conectado ao trabalho, a exemplo do acesso ao e-mail, mesmo fora do ambiente laboral (Brown, Duck & Jimmieson, 2014). Por conseguinte, os deflagradores do estresse tecnológico, além de aumentar os conflitos trabalho-lar, elevam o esgotamento emocional, físico e mental, tendo efeitos na intenção de rotatividade dos profissionais (Carliff & Brooks, 2020; Califf, Sarcker & Sarcker, 2020; Boyer-Davis, 2019).

Diante desses argumentos, esta pesquisa tem como objetivo discutir os efeitos do estresse tecnológico no conflito trabalho-lar, na qualidade de vida e na intenção de permanecer nas organizações entre os trabalhadores que utilizam a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no dia a dia laboral.

Há diversos estudos na base *Scopus Elsevier* sobre os deflagradores do estresse tecnológico em vários países. Alguns estudos mais recentes são o de Molino et al. (2020), que analisaram as relações entre os deflagradores desse estresse no conflito trabalho-lar e no estresse comportamental na Itália, durante a pandemia do Covid-19. Califf, Sarcker e Sarcker (2020) pesquisaram as relações entre dois tipos de estresse tecnológico referente ao desafio (promover o cumprimento das tarefas) e impedimento (obstáculos que impedem o cumprimento das tarefas), satisfação, desgaste no trabalho e a intenção de rotatividade de profissionais da área de saúde nos Estados Unidos. Christ-Brendemühl e Schaarschmidt (2020) estudaram as relações entre o estresse tecnológico de funcionários do segmento de serviços na satisfação e deleite dos clientes.

Pirkkalainen, Salo, Tarafdar e Makkonen (2019) mostraram como os usuários de tecnologia da informação estão lidando de forma proativa e reativa com os deflagradores de estresse tecnológico, também nos Estados Unidos. Boyer-Davis (2019) analisou as relações entre comprometimento organizacional e satisfação com o emprego e a vida com os deflagradores de estresse tecnológico e a intenção de rotatividade de trabalho entre os profissionais da área contábil, nos Estados Unidos. O estudo de Hauk, Göriz e Krumm (2019) abordou a interação entre idade cronológica e tensão relacionada à tecnologia, por meio de estressores tecnológicos e escolhas de estratégias de enfrentamento em ambientes organizacionais, com profissionais da Alemanha, Áustria e Suíça.

No Brasil, por sua vez, há poucos estudos publicados na base Anpad *Spell (Scientific Periodicals Electronic Library)* sobre o estresse tecnológico. Enquanto variável latente dependente, foi usado por Sousa e Cappelozza (2019) para discutir os efeitos dos diferentes estilos de liderança profissionais e do vício em internet sobre o estresse tecnológico percebido no ambiente de trabalho.

Enquanto constructo independente, está na pesquisa de Marchiori et al. (2020), que discutiram os impactos do estresse tecnológico na satisfação no trabalho e no comprometimento organizacional dos servidores público e

na de Crispim e Cappelozza (2019), que abrange as relações entre conflito de papéis, confiança na gestão, justiça distributiva e estresse tecnológico com a exaustão emocional, física e mental dos funcionários. Duarte, Motoki e Mainardes (2018) investigaram a relação entre os deflagradores do estresse tecnológico e a satisfação no trabalho. Já os estudos de Marchiori e Mainardes (2016; 2015) abordaram a relação entre os fatores deflagradores do estresse tecnológico e a qualidade percebida de serviços internos de tecnologia da informação. Há ainda as pesquisas acerca das diferenças entre homens e mulheres em relação ao estresse tecnológico e as estratégias de enfrentamento, de Carlotto (2011), e as que abordaram a relação com a carreira, satisfação com a vida e interação trabalho-família, de Carlotto e Wendt (2016). Ao contrário dos estudos citados mais acima, estes dois últimos não utilizam a escala de Ragu-Nathan, Tarafdar e Ragu-Nathan (2008) e Tarafdar et al., (2007).

Em outras palavras, esta temática é pouco pesquisada, segundo Beltrame e Bobsin (2021), que conduziram um estudo bibliométrico com 327 publicações acadêmicas sobre o estresse tecnológico no período 2000-2020, utilizando a base de dados *Web of Science*. Além disso, ainda não há trabalhos abarcando os constructos propostos nesta pesquisa de forma integrativa e, aparentemente, a maioria dos estudos utiliza somente os deflagradores do estresse tecnológico.

Neste estudo, além dos deflagradores do *technostress*, também foram analisadas as influências dos inibidores desse tipo de estresse. Dessa forma, esta pesquisa contribui com um modelo mais integrativo, ao mostrar as influências dos deflagradores e dos inibidores no conflito trabalho-lar, na qualidade de vida e na intenção de permanecer na organização, destacando o papel mediador parcial da qualidade de vida na relação entre o estresse tecnológico e a intenção de continuar trabalhando na mesma organização. Contribui também para mostrar a relevância do papel das políticas de gestão estratégica de pessoas e de tecnologia, para mitigar os efeitos do conflito trabalho-lar e evitar maior rotatividade dos funcionários.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Estresse Tecnológico (*Technostress*)

No setor público, a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) foi introduzida para melhorar os processos e a intenção de ofertar melhores serviços aos cidadãos, compreendendo um avanço na desburocratização administrativa, por conta das respostas rápidas e precisas às requisições de consultas (Garcia & Belinni, 2013). A popularização dos computadores determinou avanços expandidos em detrimento do uso da TIC, tais como a necessidade da automação das rotinas burocráticas típicas da administração pública, criando fortes pressões no governo na busca por mudanças (Reis, Dacorso & Tenório, 2015). Já no setor privado, a TIC foi inserida para dar mais flexibilidade, modernidade e rapidez aos processos de negócios. Um exemplo prático dessas

mudanças é o setor bancário, um dos pioneiros na inovação tecnológica (Jollivet, 2003).

Arnetz e Wiholm (1997) já apontaram, no século XX, que os funcionários em ambientes modernos de escritório relatavam sofrer de sintomas psicossomáticos relacionados, em parte, às altas demandas mentais combinadas com a falta de habilidades suficientes. E esse fenômeno organizacional ainda continua no século XXI em função da introdução das novas tecnologias digitais (Stadin et al., 2021; Califf & Brooks, 2020; Molino et al., 2020). A baixa eficiência organizacional percebida se correlaciona com o alto estresse mental entre os funcionários. Alguns efeitos negativos decorrentes do uso de tecnologias no local de trabalho incluem perda de contato pessoal, isolamento social e dificuldades de supervisão e trabalho em equipe associados ao aumento do trabalho em casa; a erosão de fronteiras que separam trabalho e lar; e uma expectativa de que os trabalhadores estejam sempre disponíveis – tendência que foi denominada ‘trabalhadores tecnologicamente vinculados’ (Murray & Rostis, 2007).

Embora haja impactos positivos da tecnologia no nível individual, organizacional e societal, as evidências indicam que a interação homem-máquina, em um contexto privado e organizacional, pode levar a percepções de estresse observáveis nos usuários no ambiente de trabalho. Esse tipo de estresse é chamado de *technostress* ou estresse tecnológico. É caracterizado por sensações de angústia, perda de sono, perturbações nas férias, em decorrência da possibilidade da perda do emprego ou também de ser substituído por novos profissionais melhor capacitados (Ferreira, 2006).

O estresse no local de trabalho ocorre quando um indivíduo é apresentado a uma tarefa ou situação que acredita estar além de suas capacidades para concluir ou quando a falha em concluir a tarefa tem consequências negativas (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan, 2010). O estresse no trabalho ou estresse ocupacional é frequentemente vivenciado como depressão, ansiedade, frustração, sentimentos de opressão ou insatisfação com o trabalho, dentre outras consequências. Em psicologia organizacional, o termo estressor ‘é um preditor de estresse e uma tensão é uma consequência do estresse’ (Bewett, Shaw, LaMontagne & Dollard, 2006, p. 10).

A forma como os indivíduos mudam por conta da tecnologia se manifesta de duas formas distintas e correlacionadas. A primeira denomina-se tecnofobia, que é a aversão ao uso dos meios tecnológicos, e a segunda, tecnofilia – eles passam a acreditar que seu sucesso depende da tecnologia (Osiceanu, 2015).

Nesse contexto, os fatores deflagradores do estresse tecnológico no funcionário são: (i) tecno-sobrecarga: entende que precisa trabalhar mais rápido por conta da tecnologia; (ii) tecnoinvasão: não consegue realizar uma separação entre os contextos pessoais e profissional; (iii) tecnocomplexidade: à medida que a tecnologia avança, suas habilidades ficam ultrapassadas em relação aos colegas; (iv) tecnoinsegurança: seu cargo na organização está ameaçado devido à falta de adaptação às mudanças tecnológicas; e (v) tecnoincerteza: seu conhecimento está

obsoleto por conta das transformações decorrentes da submissão do ambiente de trabalho à tecnologia (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007).

Já os fatores inibidores desse estresse são: (i) faculdade de alfabetização: pelo treinamento; (ii) suporte técnico: através de profissional disponível e *helpdesk*; e (iii) faculdade de envolvimento: comunicação das mudanças, benefícios e oportunidades com a inserção de novas tecnologias (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007).

A TIC permite a conexão em quase qualquer lugar e momento. Porém, para acompanhar o ritmo acelerado das novas tecnologias da informação e comunicação, os funcionários precisam renovar constantemente suas habilidades técnicas, bem como suportar a pressão de um sistema mais complexo e maiores expectativas de produtividade (Joly, 2004). Estudos descobriram que o estresse tecnológico tem um impacto negativo significativo na produtividade dos funcionários (Tarafdar et al., 2007). Em organizações altamente centralizadas e inovadoras, o nível geral de estresse tecnológico é o mais alto. Por outro lado, em organizações com baixa centralização e inovação, o estresse tecnológico é o mais baixo (Wang, Shu, Tu & 2008).

Ragu-Nathan, Tarafdar e Ragu-Nathan (2008) sugerem que os inibidores de estresse tecnológico são mecanismos organizacionais que apresentam efeitos redutores desse tipo de estresse. Abrangem as ferramentas e ajustes organizacionais capazes de atenuar os efeitos negativos do uso das tecnologias da informação, como o suporte técnico para usuários finais e suporte organizacional, especialmente nos primeiros dias de adaptação do usuário. Dessa forma, observa-se uma redução da ansiedade, por meio de treinamentos, discussões sobre novos projetos de tecnologia ou ainda pelo planejamento das mudanças tecnológicas, cuja implantação seja feita por etapas e com a participação do usuário final.

Diante do exposto, os constructos deflagradores impactam negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores, enquanto os inibidores influenciam de forma positiva (Tarafdar et al., 2007). Em outras palavras, as tecnologias contribuem tanto para aspectos positivos quanto para os negativos em relação ao esgotamento e estresse.

## 2.2 Conflito Trabalho-Lar

As recentes pesquisas sobre a conexão trabalho-lar implicam a utilização de uma corrente de pesquisa, que integra a fronteira entre o domínio trabalho e lar como construção social (Cerqueira, Felix, Galon & Souza, 2016; Cappi & Araújo, 2015). A literatura existente aborda o tema trabalho-lar a partir de três questões: (i) gerenciamento do tempo; (ii) conflito entre papéis (sobrecarga e interferência desses papéis); e (iii) organização e planejamento para o cuidado de dependentes (Bielenski et al., 2002).

A Teoria de Fronteiras tenta responder as questões ligadas aos papéis e a conexão trabalho-lar. O foco é

compreender a criação das fronteiras e como ocorre a simplificação e a organização do ambiente no qual o indivíduo está inserido (Cappi & Araújo, 2015). Tal teoria tem o intuito de compreender como a relação trabalho-lar é criada e se sustenta, e como o indivíduo muda suas fronteiras como forma de equilibrar o mundo a sua volta. Desse modo, essas fronteiras têm o objetivo de delimitar o contorno do domínio, uma vez que o indivíduo tenta de uma certa forma minimizar os efeitos da transição de papéis, devido ao desejo de aumento de eficiência de todas as obrigações que foram assumidas por ele (Cerqueira et al., 2016; Cappi & Araújo, 2015).

Desde a década de 60, os estudos sobre os vínculos entre os papéis profissionais e familiares vêm aumentando, originalmente relacionados principalmente às mulheres e ao estresse trabalho-lar (Lewis & Cooper, 2005). Surgiram novos conceitos, como equilíbrio trabalho-lar acomodação trabalho-lar, remuneração trabalho-lar, segmentação trabalho-lar, enriquecimento trabalho-lar, expansão trabalho-lar e conflito ou interferência trabalho-lar (Burke, 2004).

O conceito de equilíbrio trabalho-lar precedeu o conceito de equilíbrio entre vida profissional e pessoal e implica 'até que ponto os indivíduos estão igualmente envolvidos e satisfeitos com seu papel no trabalho e o papel na família' (Greenhaus & Singh, 2003, p. 2). Sugere-se, assim, que dando prioridade igual a ambos os desempenhos, o conflito trabalho-lar poderia ser rapidamente resolvido. Ao se concentrar nos funcionários com responsabilidades familiares, no entanto, a noção de equilíbrio trabalho-lar foi considerada na prática como desencadeadora de uma reação no local de trabalho entre os não pais (Haar & Spell, 2003). Caso as necessidades dos funcionários não sejam atendidas, espera-se que estes experimentem estresse na vida profissional. Para aqueles sem responsabilidades de cuidar de dependentes, o estresse pode ser parcial ou totalmente compensado por outros fatores, como recompensas materiais ou aproveitamento no trabalho (Gallie, 2005; Green & Tsitsianis, 2005).

As prioridades de equilíbrio entre trabalho-lar dos funcionários são consideradas dentro de três categorias gerais: (i) regime de horário de trabalho (total de horas de trabalho e flexibilidade); (ii) direitos à licença parental – maternidade, paternidade, pais e responsáveis (para aqueles com responsabilidades parentais ou de outros cuidados); (iii) creche – subsídios ou provisão direta (McDonald, Brown & Bradley, 2005; Thornthwaite, 2004).

Pesquisas europeias sugerem que a demanda não atendida por equilíbrio entre trabalho e vida pessoal (especialmente uma incompatibilidade entre o horário desejado e o horário real) está aumentando, com possíveis consequências adversas para o bem-estar e o desempenho dos funcionários no trabalho (Gallie, 2005; Green & Tsitsianis, 2005).

Na atualidade, destacando os trabalhadores e profissionais de várias áreas de atuação, é comum acontecer conflitos entre a realidade do lar e as obrigações do trabalho (Chang, McDonald & Burton, 2010). Dessa

forma, o conflito trabalho-família pode ser entendido como 'uma forma de conflito entre papéis, ou seja, incompatibilidade mútua entre as pressões de desempenho nos domínios do trabalho e da família. A participação no papel de trabalho (família) é dificultada em virtude da participação no papel de família (trabalho)' (Greenhaus & Beutell, 1985, p. 77).

Molino et al. (2020) encontraram relações positivas entre os deflagradores desse estresse no conflito trabalho-lar e no estresse comportamental, na Itália, durante a pandemia do Covid-19. Ayyagari, Grover e Purvis (2011) mostraram que a utilidade, complexidade, confiabilidade, intrusividade e o ritmo das mudanças tecnológicas têm relação com a sobrecarga de trabalho, ambiguidade de papéis, invasão de privacidade, conflitos trabalho-lar e insegurança no trabalho de funcionários nos Estados Unidos.

Assim, este estudo propõe:

Hipótese (H<sub>1</sub>): Os fatores deflagradores do estresse tecnológico têm uma relação positiva com o conflito trabalho-lar.

Hipótese (H<sub>2</sub>): Os fatores inibidores do estresse tecnológico têm uma relação negativa com o conflito trabalho-lar.

### 2.3 Qualidade de Vida

A qualidade de vida é um conceito multifacetado medido por meio de diversos instrumentos, que por sua vez abarcam diversos fatores, como a qualidade de vida física, psicológica, tempo de lazer, aprendizagem, amigos e amizade (Medvedev & landhuis, 2018; Panzini et al., 2017; Lindner et al., 2016; Ruževićius, 2013; Theofilou, 2013).

Trata-se de um conceito importante em muitos campos da ciência – sociologia, ciência política, filosofia, marketing, estudos ambientais, medicina –, mas cada disciplina acadêmica desenvolve perspectivas diferentes (Ruževićius, 2013). Ou seja, 'tem intersecções com o estado de saúde, estado funcional e deficiência; conceitos sociais e psicológicos como bem-estar, satisfação e felicidade' (Panzini et al., 2017, p. 264). Para a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2021), qualidade de Vida é a 'percepção de um indivíduo sobre sua posição na vida no contexto da cultura e sistemas de valores em que vive e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações'. Seu questionário, traduzido para diversas línguas, abrange a qualidade de vida física, psicológica nos domínios sociais e ambientais. Medvedev e landhuis (2018) mostraram altas correlações positivas entre felicidade, domínios psicológicos e de saúde da qualidade de vida (usando o questionário da OMS), satisfação com a vida e afeto positivo, entre os estudantes de universidade australiana.

Qualidade de vida pode ser entendida a partir de duas dimensões: subjetiva e objetiva. A qualidade de vida subjetiva diz respeito às avaliações pessoais das condições de vida do indivíduo (renda, segurança, saúde, educação). Isto é, como as pessoas apreciam suas vidas (p.e. o quão seguros se sentem na rua, o quão satisfeitos estão com a renda, segurança, saúde, educação etc.). Já

qualidade de vida objetiva diz respeito às avaliações imparciais dessas condições de vida, referindo-se a critérios observáveis de sucesso (Chesters, Simona & Suter, 2021; Nakamura & Managi, 2020; Şahin, Özer & Yanardağ, 2019; Veenhoven, 1996).

Assim, a mensuração da qualidade vida também pode abarcar medidas subjetivas dos trabalhadores como tempo de lazer (p. e. 'estou feliz com o meu tempo livre: eu tenho a oportunidade de fazer o que eu quero para relaxar e me divertir'), criatividade (p. e. 'estou satisfeito com as minhas oportunidades de ser criativo e de poder utilizar a minha imaginação todos os dias, exercendo um hobby, no trabalho ou nos estudos'), aprendizagem (p. e. estou satisfeito com o meu aprendizado – tenho a oportunidade e a vontade de aprender novas coisas cativantes e habilidades que me interessam), amigos e amizade (p. e. 'estou satisfeito com os meus amigos e amizades – tenho amigos que vejo e que me apoiam (os amigos que quero e preciso') (Lindner et al., 2016).

Arnetz (1997), em um estudo das reações corporais, mentais e psicofisiológicas de funcionários de escritório que usavam a TIC regularmente, já mostrara que foram identificados vários distúrbios psicossomáticos relacionados ao estresse. Eles incluem distúrbios do sono, estresse psicofisiológico e queixas somáticas. Lee, Lee e Suh (2016) mostraram que o estresse tecnológico baseado nos estressores da interação social (excesso de comunicação, insegurança social e uso compulsivo) usando TIC, em particular, o uso de mensagens instantâneas por meio de aplicativos no celular após o expediente, tem um efeito positivo na tensão, que por sua vez, influencia negativamente a produtividade e qualidade de vida de funcionários coreanos. Crispim e Cappelozza (2019) apontaram que tanto o conflito de papéis entre os funcionários e o estresse tecnológico impactam positivamente a exaustão no trabalho relacionada ao esgotamento físico, mental e emocional dos profissionais que atuam no Brasil. Moro, Ramos e Rita (2020) revelaram que a exaustão é o principal motivo da insatisfação com o trabalho de funcionários de TI. Pfaffinger, Reif e Spie (2020) mostraram os efeitos negativos do estresse tecnológico envolvendo as demandas de TIC no bem-estar dos funcionários na Alemanha, envolvendo, estresse, tensão e qualidade do sono.

Considerando que 'a qualidade de vida de um funcionário é um fator contributivo para o bem-estar da sociedade' e que a tensão percebida pode afetar tanto a produtividade quanto a qualidade de vida dos funcionários (Lee, Lee & Suh, 2016, p. 7), é proposta a hipótese:

Hipótese (H<sub>3</sub>): Os fatores deflagradores do estresse tecnológico têm uma relação negativa com a qualidade vida.

As instituições têm buscado conhecimento e formulação de políticas de apoio aos funcionários para que se chegue ao denominador comum de equilíbrio, direcionadas à qualidade de vida dos profissionais. Objetiva, assim, facilitar e contribuir para o comprimento das responsabilidades tanto no âmbito profissional quanto no familiar (Beauregard & Henry, 2009). Fuglseth e Sørebbø (2014) mostraram que as percepções dos funcionários

sobre a existência de inibidores de estresse tecnológico em seus ambientes organizacionais estão positivamente associadas ao seu nível de satisfação com o uso das TIC, embora não haja relação entre os inibidores e a intenção de estender o uso das TIC. Pfaffinger, Reif e Spie (2020) também apontaram que os inibidores do estresse tecnológico modera (enfraquece) os efeitos dos criadores desse tipo de estresse no bem-estar dos funcionários na Alemanha, envolvendo, estresse, tensão e qualidade do sono.

Assim, também é proposta a seguinte hipótese:

Hipótese (H4): Os fatores inibidores do estresse tecnológico têm relação positiva com a qualidade de vida.

## 2.4 Intenção de Permanecer nas Organizações

A decisão dos funcionários de ficar ou sair pode depender do fato de o trabalho ser desafiador e se eles recebem apoio para o crescimento pessoal. Embora o esforço individual seja enfatizado, a literatura de carreira mostrou uma convergência entre desenvolvimento individual e de carreira envolvendo um processo organizado e de esforço planejado, para alcançar um equilíbrio entre as necessidades profissionais de um indivíduo e as necessidades da organização (Lips-Wiersma & Hall, 2007).

As consequências do estresse tecnológico abrangem o comprometimento com a organização e a intenção de permanência, ambos caracterizados pela crença de aceitação dos objetivos da organização (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008). Cappi e Araújo (2015) complementam que a intenção de permanência no emprego é uma atitude comportamental, que, quando efetivada, culmina na completa separação do indivíduo com a organização. Acrescentam ainda que a intenção de permanência diz respeito a certos desvios de comportamentos dos funcionários, gerando a perda para a organização daquela mão de obra valiosa.

De acordo com Ragu-Nathan, Tarafdar Ragu-Nathan (2008), a continuidade no trabalho estabelece uma relação positiva com o comprometimento, diante da percepção do funcionário dos custos percebidos, como também pela menor atratividade de alternativas se a decisão for por sair da empresa. Dessa forma, quanto menor for o compromisso com a organização, também será menor a identificação com os objetivos da instituição, diminuindo os custos percebidos de sair (maior atratividade entre as alternativas). Tal constatação sustenta que os fatores inibidores do estresse tecnológico esperam aumentar o compromisso de continuidade.

Já o estresse tecnológico no trabalho e seus efeitos sintomáticos estão associados à propensão a deixar o emprego. Assim, maior estresse leva à maior rotatividade de funcionários, uma vez que este fator está diretamente relacionado à intenção de não permanência, segundo o estudo de Gamage e Herath (2013) com profissionais de tecnologia da informação, no Sri Lanka.

À medida que o esgotamento aumenta, há menor satisfação no trabalho e, por conseguinte, elevação dos

níveis de intenção de rotatividade. Essa satisfação refere-se às respostas cognitivas, afetivas e comportamentais à atividade laborativa. São avaliadas por meio das características do trabalho, respostas emocionais a eventos que ocorrem e intenções comportamentais relacionadas ao ofício (Angulo & Begoña Osca, 2012).

Indivíduos que sofrem de estresse constante percebem pouca ou nenhuma chance de mudar essa realidade. Assim, compreensivelmente, eles experimentam insatisfação com seu trabalho, um estado que é psicologicamente desgastante. Além disso, o caminho para se livrar dessa situação desagradável é considerar deixar seu labor atual, a fonte de sua dor (Tziner et al., 2015).

Carliff e Brooks (2020) encontraram evidências de que os deflagradores de estresse tecnológico aumentam o esgotamento emocional, físico e mental de professores nos Estados Unidos, que, por sua vez, têm um efeito positivo na intenção de rotatividade. Ou seja, quanto maior a Síndrome de *Burnout*, maior a intenção de sair da organização. Outro estudo com profissionais da área de saúde nos Estados Unidos mostrou que dois tipos de estresse tecnológico referente ao desafio (promover o cumprimento das tarefas) e ao impedimento (obstáculos que dificultam o cumprimento das tarefas) estão relacionados a respostas psicológicas positivas e negativas, respectivamente. E tais respostas estão ligadas à satisfação e desgaste no trabalho, que impactam a intenção de rotatividade desses profissionais (Califf, Sarcker & Sarcker, 2020).

Boyer-Davis (2019) analisou as relações entre comprometimento organizacional, satisfação com a vida e o trabalho com os deflagradores de estresse tecnológico, indicando que há uma relação entre esse tipo de estresse e a intenção de rotatividade entre os profissionais da área contábil nos Estados Unidos.

Já o estudo de Ragu-Nathan, Tarafdar e Ragu-Nathan (2008) confirmou a atuação positiva dos inibidores sobre a intenção de permanência. Acrescentam ainda que os fatores inibidores do estresse tecnológico aumentam o compromisso da continuidade. Liu, Zhu, Wu e Mao (2019) apontaram que o estresse influencia positivamente a intenção de rotatividade, isto é, a intenção de permanecer na organização.

Nesse cenário, são propostas as hipóteses:

Hipótese (H5): Os fatores deflagradores do estresse tecnológico têm relação negativa com a intenção de permanecer na organização.

Hipótese (H6): Os fatores inibidores do estresse tecnológico têm relação positiva com a intenção de permanecer na organização.

Al Zamel Abdullah, Chan e Piau (2020), por meio de uma revisão da literatura, encontraram evidências de que diversos fatores como satisfação, ambiente e intimidação no trabalho e a qualidade de vida estão associados, negativa e positivamente, com a intenção dos enfermeiros de sair e permanecer na organização, respectivamente.

Outro estudo feito com enfermeiros na Malásia mostrou que há uma relação negativa entre a qualidade de

vida e a intenção de rotatividade, mediada parcialmente pelo comprometimento organizacional (Al Zamel Abdullah, Chong & Chua, 2020).

Diante do exposto, esse estudo propõe:

Hipótese (H<sub>7</sub>): A qualidade de vida impacta positivamente a intenção de permanecer na organização.

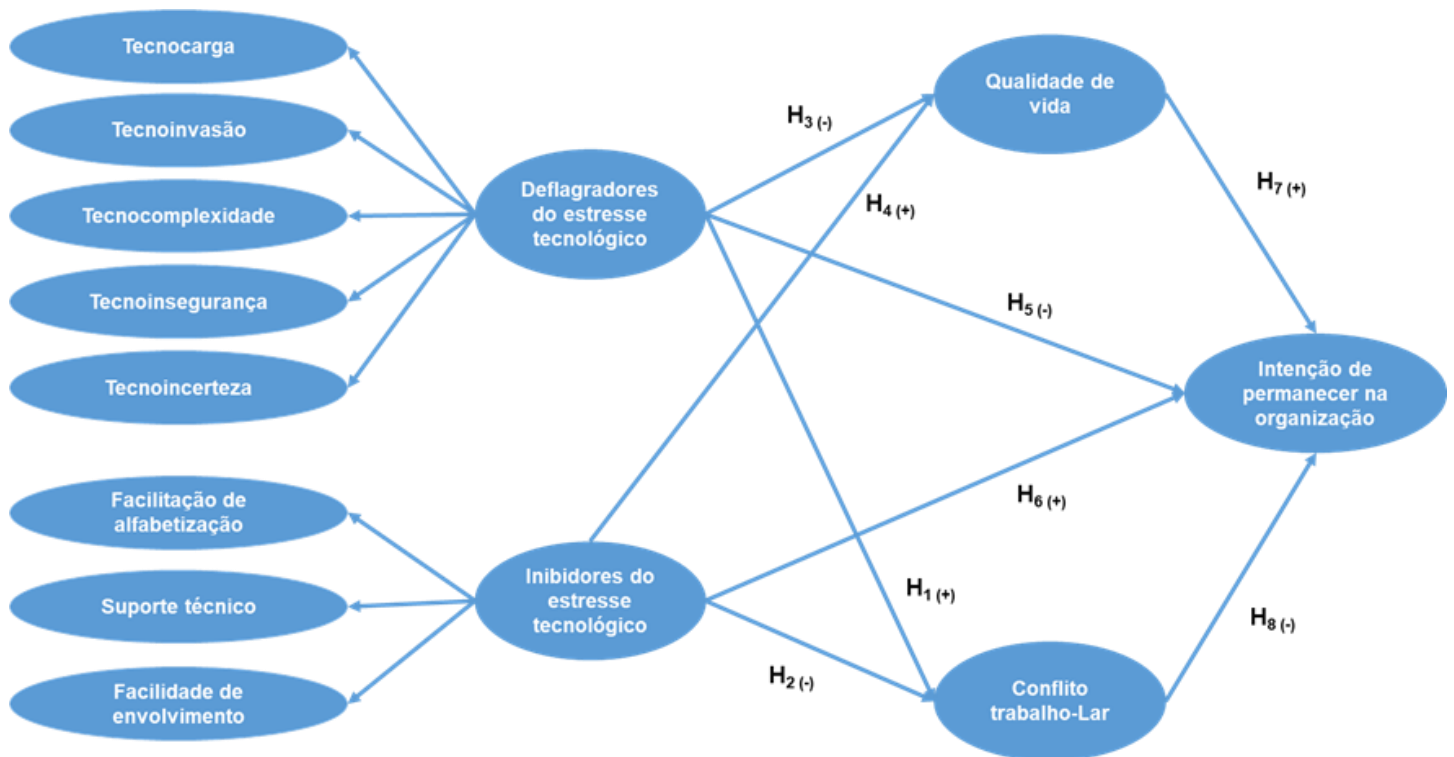
O conflito trabalho-lar tem sido uma das principais discussões no equilíbrio trabalho-lar, inclusive sendo uma das principais causas da intenção de trocar de emprego (Colombo & Ghislieri, 2008; Boyar, Maertz, Pearson e Keough, 2003; Allen, 2001). Em particular, a interação entre trabalhador-tecnologia-organização desencadeou no profissional perda de qualidade de vida até chegar ao ponto do abandono do trabalho, devido ao sentimento de ter sua vida pessoal invadida (Carlotto, 2011).

O estudo de Nelson, et al. (2020) com os profissionais cuidadores de idosos destacou a satisfação no trabalho, os pontos de conflito trabalho-lar, estresse e a

intenção de deixar o emprego. Segundo o estudo, baseado em dados qualitativos e quantitativos, 24% tiveram a intenção de abandonar o trabalho devido ao conflito entre este e a família. O estudo de Yamaguchi et al. (2016) analisou a intenção dos enfermeiros em deixar suas ocupações profissionais e mostrou que a intenção de deixar o trabalho é mais frequente nos enfermeiros que atuam em hospitais. No ambiente hospitalar, o conflito trabalho-lar foi mais evidenciado, devido à dificuldade de conciliar as obrigações familiares e do ofício.

Por isso, esse estudo também argumenta que o estresse tecnológico pode impactar a intenção de permanecer na organização. Por isso, também é proposta a seguinte hipótese:

Hipótese (H<sub>8</sub>): O conflito trabalho-lar tem relação negativa com a intenção de permanecer na organização. A Figura 1 mostra o modelo teórico para essa pesquisa.



**Figura 1.** Modelo teórico proposto.

Fonte: Elaborada pelos autores.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem o objetivo de identificar as consequências do estresse tecnológico associadas às variáveis qualidade de vida; conflito trabalho e lar e intenção de permanência. Diante disso, foi conduzido um estudo quantitativo, descritivo e de corte transversal. A população contempla os funcionários usuários da tecnologia da informação de empresas públicas e privadas que atuam no Brasil. O questionário é composto por 63 (sessenta e três) itens, com uma pergunta de controle: 'Você está trabalhando atualmente?'. Quem não estivesse trabalhando foi excluído da amostra final.

Para medir os constructos do modelo teórico, foram utilizadas escalas validadas em diversos estudos no Brasil e no exterior. Para o constructo estresse tecnológico, foi utilizada a escala de Ragu-Nathan, Tarafdar e Ragu-Nathan (2008). Trata-se de uma escala que possui dois constructos de segunda ordem – deflagradores e inibidores de estresse. O constructo deflagradores de estresse contempla outros cinco constructos de primeira ordem – tecnosobrecarga, tecnocomplexidade e tecnoinsegurança (com cinco afirmativas), tecnoinvasão e tecnoincerteza (com quatro afirmativas). Já o constructo inibidores de estresse abrange três outros constructos de primeira ordem – facilitação da alfabetização, suporte técnico e facilidade de envolvimento. Cada um deles é medido por quatro

afirmativas, com exceção do constructo facilitação da alfabetização, que é mensurado por cinco afirmativas.

Para medir o constructo qualidade de vida, foi utilizada a escala de Lindner et al. (2016) com 12 itens. Trata-se da escala reduzida de qualidade de vida de Brunnsvikén. O constructo conflito trabalho-lar foi analisado pela escala de Netemeyer, Boles e McMurrin (1996), composta por dez itens. Por último, para a intenção de permanecer, foi utilizada a escala de Shore e Martin (1989) com três variáveis. Para todas as afirmativas, foi usada a escala *Likert* de cinco pontos, variando de 1 [discordo totalmente] a 5 [concordo totalmente], com exceção do constructo de *intenção* de permanecer, que foi medido também por uma escala *Likert* de cinco pontos, porém variando de 1 [Definitivamente não irei embora] a 5 [Definitivamente irei embora], de 1 [Estou pensando em sair] a 5 [É muito improvável que saia dessa organização], de 1 [Prefiro muito continuar trabalhando nessa organização] a 5 [Prefiro muito não continuar trabalhando nessa organização], e de 1 [Não tem qualquer importância] a 5 [É importante para mim].

O questionário foi complementado com perguntas demográficas para determinar o perfil da amostra como sexo, idade, renda, estado civil, escolaridade do respondente, bem como o setor de atuação, o tipo de empresa (se pública ou privada), o tempo de empresa e região onde trabalha. Em seguida, foi enviado aos respondentes por meio das redes sociais (*Facebook*, *LinkedIn*, *Instagram*, grupos de *Whatsapp*) e e-mails. Foi adotada a técnica conhecida como 'bola de neve', cujo procedimento consiste em que os primeiros respondentes da pesquisa indiquem novos participantes e repassem o questionário, gerando uma cadeia de respondentes.

Os dados foram analisados com base na técnica multivariada de dados denominada Modelagem de Equações Estruturais por meio do *SmartPLS* (Ringle, Wende & Becker (2015), utilizando-se um *bootstrapping* de 5.000 subamostras e observados os critérios de 300 iterações, conforme recomendado por Hair Jr. et al. (2012). O questionário alcançou um total de 618 respondentes, dos quais 145 foram excluídos da análise por terem respondido 'não' na pergunta de controle. Dessa forma, a amostra da pesquisa foi composta por 473 respostas válidas.

O perfil da amostra, conforme Tabela 1, indica que, em sua maioria, os respondentes são do sexo masculino (65%), e a faixa etária de maior incidência está entre 36 e 46 anos (37%). Em relação ao estado civil, 59% dos respondentes são casados. A renda revelou-se bem dividida, tendo uma frequência maior nas faixas de R\$ 1.000,00 a R\$ 3.000,00 (25%), entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00 (24%) e de R\$ 3.000,00 a R\$ 5.000,00 (22%). Quanto ao nível de escolaridade, a maioria dos respondentes tem grau de especialização (37%) e entre 2 e 10 anos de empresa (55%). O setor de atuação mais presente na amostra foi o de serviços (61%) e em relação ao tipo de organização foram as empresas privadas (72%). Para finalizar, a maioria dos respondentes trabalha na região Nordeste (53%).

**Tabela 1**

Perfil da amostra (respondentes e organizações)

Características		n	%
<b>Dados dos respondentes</b>			
Gênero	Masculino	306	64,69
	Feminino	167	35,31
Faixa Etária	Até 25 anos	35	7,40
	Entre 26 e 35 anos	157	33,19
	Entre 36 e 46 anos	175	37,00
	Entre 47 e 57 anos	82	17,34
	Acima de 58 anos	24	5,07
Estado Civil	Casado	281	59,41
	Divorciado	18	3,81
	Relação estável	54	11,42
	Solteiro	117	24,74
Tempo de Empresa	Viúvo	3	0,63
	Até 1 ano	82	17,34
	Entre 2 e 5 anos	139	29,39
	Entre 6 e 10 anos	121	25,58
	Entre 11 e 15 anos	47	9,94
	Entre 15 e 20 anos	43	9,09
Renda	Mais de 20 anos	41	8,67
	Até R\$ 1.000,00	31	6,55
	Entre R\$ 1.000,00 e R\$ 3.000,00	120	25,37
	Entre R\$ 3.000,00 e R\$ 5.000,00	106	22,41
	Entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00	113	23,89
	Entre R\$ 10.000,00 e R\$ 15.000,00	64	13,53
	Entre R\$ 15.000,00 e R\$ 20.000,00	14	2,96
Escolaridade	Mais de R\$ 20.000,00	25	5,29
	Doutorado	29	6,13
	Mestrado	92	19,45
	Especialização	174	36,79
	Graduação	136	28,75
	Ensino médio	42	8,88
<b>Dados das organizações onde os respondentes trabalham</b>			
Setor de Atuação da Empresa	Comércio	50	10,57
	Indústria	135	28,54
	Serviços	288	60,89
Tipo de Organização	Pública	132	27,91
	Privada	341	72,09
Região	Centro-Oeste	27	5,71
	Nordeste	253	53,49
	Norte	22	4,65
	Sul	136	28,75
	Sudeste	35	7,40

Fonte: Dados da pesquisa.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 4.1 Validade do Modelo de Mensuração

A validade do modelo de mensuração foi feita em duas etapas. Primeiro, para os constructos de primeira ordem e, em seguida, para os de segunda ordem.

#### 4.1.1 Constructos de Primeira Ordem

Conforme mostrado na Tabela 2, embora algumas cargas fatoriais estejam abaixo de 0,700, foram mantidas para assegurar a validade de conteúdo de constructo e contribuir para a replicação em outros estudos e contextos, conforme a recomendação de Bido e Silva (2019), Devellis (2016), Netemeyer, Bearden e Sharma (2003) e Little et al. (1999). Até porque, conforme mostrado na Tabela 3, para todos os constructos, os coeficientes de Alfa de Cronbach, da correlação de Spearman ( $\rho_A$ ) e da Confiabilidade Composta ficaram acima de 0,700. Além disso, a Variância Média Extraída está acima de 0,50. Dessa forma, a validade convergente está sustentada para os constructos de primeira ordem.



Tabela 2

Cargas externas dos constructos

Constructos		Média	Desvio padrão	Cargas externas
<b>Deflagradores de estresse tecnológico (Ragu-Nathan, Tarafdar &amp; Ragu-Nathan, 2008, p. 426)</b>				
<b>Tecnosobrecarga</b>				
TCAR1	Sou forçado a trabalhar mais rápido devido às tecnologias da informação.	2,775	1,388	0,823
TCAR2	Sou forçado a trabalhar mais do que eu suporto por causa da tecnologia da informação e comunicação.	2,437	1,287	0,876
TCAR3	Sou forçado por essa tecnologia a trabalhar com horários muito apertados	2,579	1,387	0,879
TCAR4	Sou forçado a mudar meus hábitos de trabalho para me adaptar às novas tecnologias	3,112	1,390	0,746
TCAR5	Eu tenho uma carga de trabalho maior por causa do aumento da complexidade da tecnologia	2,545	1,375	0,805
<b>Tecnoinvasão</b>				
TINV1	Passo menos tempo com a minha família devido a essa tecnologia.	2,636	1,424	0,826
TINV2	Eu tenho que estar em contato com o meu trabalho mesmo durante minhas férias devido a esta tecnologia.	2,928	1,442	0,839
TINV3	Eu tenho que sacrificar minhas férias e tempo de fim de semana para me manter atualizado sobre novas tecnologias.	2,509	1,346	0,853
TINV4	Eu sinto que minha vida pessoal está sendo invadida por esta tecnologia.	3,088	1,457	0,821
<b>Tecnocomplexidade</b>				
TCOMPL1	Eu não sei o suficiente sobre essa tecnologia para lidar com o meu trabalho de forma satisfatória.	2,471	1,238	0,844
TCOMPL2	Eu preciso de muito tempo para entender e usar novas tecnologias.	2,416	1,199	0,851
TCOMPL3	Eu não encontro tempo suficiente para estudar e atualizar minhas habilidades tecnológicas.	2,649	1,290	0,808
TCOMPL4	Acho que os novos funcionários sabem mais sobre tecnologia de computadores do que eu.	2,448	1,278	0,749
TCOMPL5	Muitas vezes, acho muito complexo entender e usar novas tecnologias.	2,505	1,233	0,816
<b>Tecnoinsegurança</b>				
TINSEG1	Sinto constante ameaça à minha segurança no emprego devido às novas tecnologias	2,205	1,251	0,840
TINSEG2	Eu tenho que constantemente atualizar minhas habilidades para evitar ser substituído.	3,021	1,362	0,769
TINSEG3	Eu sou ameaçado por colegas de trabalho com habilidades tecnológicas mais recentes.	2,234	1,181	0,862
TINSEG4	Eu não compartilho meu conhecimento com os meus colegas de trabalho por medo de ser substituído.	1,623	1,068	*
TINSEG5	Sinto que há menos compartilhamento de conhecimentos entre colegas de trabalho por medo de serem substituídos	2,539	1,312	0,682
<b>Tecnoincerteza</b>				
TINCERT1	Há sempre novos desenvolvimentos nas tecnologias que utilizamos em nossa organização.	3,482	1,288	0,763
TINCERT2	Há constantes mudanças no software de computador em nossa organização.	3,038	1,291	0,881
TINCERT3	Há constantes mudanças no hardware do computador em nossa organização.	2,805	1,258	0,868
TINCERT4	Há atualizações frequentes em redes de computadores em nossa organização.	3,128	1,261	0,864
<b>Inibidores de estresse tecnológico (Ragu-Nathan, Tarafdar &amp; Ragu-Nathan, 2008, p. 426)</b>				
<b>Facilitação de Alfabetização</b>				
FALF1	Nossa organização incentiva o compartilhamento de conhecimento para ajudar a lidar com novas tecnologias	3,249	1,340	0,834
FALF2	Nossa organização enfatiza o trabalho em equipe ao lidar com novos problemas relacionados à tecnologia.	3,257	1,350	0,874
FALF3	Nossa organização oferece treinamento ao usuário de TI antes da introdução de nova tecnologia.	3,033	1,290	0,850
FALF4	Nossa organização promove um bom relacionamento entre o departamento de TI e os usuários de TI.	3,040	1,297	0,859
FALF5	Nossa organização fornece uma documentação clara para os usuários finais sobre o uso de novas tecnologias	2,763	1,263	0,836
<b>Suporte Técnico</b>				
STEC1	A central de atendimento aos usuários finais (help desk) faz um bom trabalho ao responder perguntas sobre tecnologia	3,105	1,214	0,912
STEC2	A central de atendimento aos usuários finais (help desk) é composta por indivíduos experientes	3,234	1,213	0,888
STEC3	A central de atendimento aos usuários finais (help desk) é de fácil acesso	3,209	1,247	0,930
STEC4	A central de atendimento aos usuários finais (help desk) é receptiva às solicitações do usuário final	3,234	1,251	0,932
<b>Facilidade de Envolvimento</b>				
FENV1	Os usuários finais são encorajados a experimentar novas tecnologias.	3,147	1,280	0,800
FENV2	Os usuários finais são recompensados por usar novas tecnologias.	2,439	1,233	0,809
FENV3	Os usuários finais são consultados antes da introdução de novas tecnologias.	2,340	1,233	0,839
FENV4	Os usuários finais estão envolvidos na mudança e/ou implementação de tecnologia.	2,575	1,263	0,819
<b>Conflito Trabalho-Lar (Netemeyer, Boles &amp; McMurrian, 1996, p. 410)</b>				
CONFL1	As exigências do meu trabalho interferem na minha vida doméstica e familiar.	3,344	1,336	0,753
CONFL2	A quantidade de tempo que o meu trabalho ocupa dificulta o cumprimento das responsabilidades familiares.	3,052	1,346	0,813
CONFL3	As coisas que eu quero fazer em casa não são feitas por causa das exigências que o meu trabalho me impõe.	2,790	1,337	0,838
CONFL4	O meu trabalho produz tensão que dificulta o cumprimento dos deveres familiares.	2,972	1,384	0,837
CONFL5	Devido a deveres relacionados com o trabalho, tenho de fazer alterações nos meus planos de atividades familiares.	3,198	1,322	0,800

Constructos		Média	Desvio padrão	Cargas externas
CONFL6	As exigências da minha família ou do meu cônjuge/parceiro interferem nas atividades relacionadas com o trabalho.	2,581	1,325	0,767
CONFL7	Tenho de adiar as coisas no trabalho por causa das exigências do meu tempo em casa.	2,219	1,247	0,679
CONFL8	As coisas que eu quero fazer no trabalho não são feitas por causa das exigências da minha família ou do meu cônjuge/parceiro.	1,993	1,156	0,637
CONFL9	A minha vida em casa interfere nas minhas responsabilidades no trabalho, tais como chegar ao trabalho a tempo, realizar tarefas diárias e trabalhar horas extras.	2,287	1,309	0,638
CONFL10	A tensão relacionada com a família interfere com a minha capacidade de executar tarefas relacionadas com o trabalho.	2,395	1,363	0,690
Qualidade de Vida (Lidner et al., 2016, p. 192)				
QUAL1	Estou feliz com o meu tempo livre: eu tenho a oportunidade de fazer o que eu quero para relaxar e me divertir.	3,463	1,273	*
QUAL2	Meu tempo livre é importante para a minha qualidade de vida.	4,598	0,809	0,620
QUAL3	Estou satisfeito com a minha visão sobre a vida: eu sei o que é importante para mim, o que eu acredito e o que quero fazer com a minha vida.	4,126	1,025	0,788
QUAL4	Minha visão da vida é importante para a minha qualidade de vida.	4,517	0,828	0,756
QUAL5	Estou satisfeito com as minhas oportunidades de ser criativo: de poder utilizar a minha imaginação todos os dias, no trabalho, nos estudos ou exercendo um hobby.	3,754	1,123	0,698
QUAL6	Poder ser criativo é importante para a minha qualidade de vida.	4,266	0,927	0,629
QUAL7	Estou satisfeito com o meu aprendizado: tenho a oportunidade e a vontade de aprender novas coisas cativantes e habilidades que me interessam.	4,046	0,968	0,797
QUAL8	Amigos e amizade são importantes para a minha qualidade de vida.	4,391	0,930	*
QUAL9	O aprendizado é importante para a minha qualidade de vida.	4,549	0,803	0,723
QUAL10	Estou satisfeito com os meus amigos e amizades: tenho amigos que vejo e que me apoiam (os amigos que quero e preciso).	4,008	1,014	0,706
QUAL11	Estou satisfeito comigo mesmo como indivíduo: eu gosto de mim e me respeito.	4,247	0,963	0,830
QUAL12	Estar satisfeito comigo mesmo como indivíduo é importante para a minha qualidade de vida.	4,486	0,906	0,781
Intenção de Permanência (Shore & Martin, 1989, p. 637)				
IMPERM1	Qual das afirmações a seguir reflete mais claramente seus sentimentos sobre seu futuro com esta organização nos próximos 12 meses?	2,158 <sup>a</sup>	1,096	0,807
IMPERM2	Como você se sente sobre deixar esta organização?	3,403 <sup>b</sup>	1,293	0,805
IMPERM3	Se você fosse completamente livre para escolher, você preferiria continuar trabalhando para esta organização?	2,126 <sup>c</sup>	1,242	0,858
IMPERM4	Quão importante é para você, pessoalmente, desenvolver sua carreira nesta organização e não em outra organização?	3,441 <sup>d</sup>	1,392	0,707

Fonte: Dados da pesquisa.

Notas: \*As variáveis TINSEG4, QUAL1 e QUAL8 foram excluídas porque as cargas ficaram abaixo de 0,600.

As médias das variáveis dos constructos deflagradores e inibidores do estresse tecnológico e de qualidade de vida devem ser interpretadas conforme a escala *Likert* de cinco pontos, variando de 1 [discordo totalmente], 2 [discordo em parte], 3 [nem discordo nem concordo], 4 [concordo em parte] e 5 [concordo totalmente].

Para o constructo, intenção de permanecer na organização, as médias devem ser interpretadas conforme as escalas *Likert* de cinco pontos a seguir: (a) 1 [definitivamente irei embora], 2 [provavelmente irei embora], 3 [estou incerto(a)], 4 [provavelmente não irei embora], 5 [definitivamente não irei embora]; (b) 1 [atualmente, estou pensando e planejando sair], 2 [estou seriamente considerando sair em breve], 3 [eu não tenho sentimentos sobre isso de um jeito ou de outro], 4 [até onde posso ver, pretendo ficar nesta organização], e a 5 [é muito improvável que saia dessa organização]; (c) 1 [prefiro muito não continuar trabalhando nessa organização], 2 [prefiro não trabalhar aqui], 3 [de qualquer maneira, não me importo], 4 [prefiro trabalhar aqui] e 5 [prefiro muito continuar trabalhando nessa organização]; (d) 1 [não tem qualquer importância], 2 [tenho sentimentos mistos sobre a sua importância], 3 [é de alguma importância], 4 [é bastante importante] e 5 [é importante para mim desenvolver a minha carreira nesta organização].

**Tabela 3**

Validade convergente e discriminante pelo critério de Fornell e Larcker (1981) - Constructos de primeira ordem

	Média	Desvio padrão	$\alpha$	rho_A	CR	AVE	TCAR	TCOMPL	TINCERT	TINSEG	TINV	FALF	FENV	STEC	CONFL	QUAL	IPERM
TCAR	2,690	1,127	0,884	0,885	0,915	0,685	<b>0,827</b>										
TCOMPL	2,498	1,014	0,872	0,874	0,908	0,663	0,560	<b>0,814</b>									
TINCERT	3,113	1,076	0,866	0,872	0,909	0,715	0,419	0,382	<b>0,845</b>								
TINSEG	2,324	0,921	0,799	0,811	0,870	0,627	0,524	0,637	0,439	<b>0,792</b>							
TINV	2,790	1,183	0,855	0,857	0,902	0,697	0,692	0,563	0,404	0,548	<b>0,835</b>						
FALF	3,068	1,113	0,905	0,906	0,929	0,724	0,024	0,030	0,451	0,035	-0,004	<b>0,851</b>					
FENV	2,625	1,024	0,835	0,842	0,889	0,667	0,105	0,105	0,346	0,151	0,053	0,680	<b>0,817</b>				
STEC	3,196	1,127	0,935	0,936	0,954	0,838	0,098	0,081	0,387	0,082	0,106	0,711	0,602	<b>0,915</b>			
CONFL	2,683	0,986	0,914	0,930	0,927	0,561	0,414	0,344	0,219	0,356	0,508	-0,178	-0,033	-0,115	<b>0,749</b>		
QUAL	4,204	0,677	0,911	0,928	0,921	0,541	-0,242	-0,230	-0,010	-0,216	-0,216	0,215	0,175	0,144	-0,196	<b>0,736</b>	
IPERM	2,782	0,469	0,807	0,827	0,873	0,634	-0,165	-0,074	0,037	-0,193	-0,155	0,186	0,148	0,133	-0,133	0,193	<b>0,796</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota:  $\alpha$ : Alfa de Cronbach; CR: Coeficiente de Confiabilidade; AVE: Variância Média Extraída. TCAR: Tecnosobrecarga; TCOMPL: Tecnocomplexidade; TINCERT: Tecnoincerteza; TINSEG: Tecnoinsegurança; TINV: Tecnoinvasão; FALF: Facilitação de Alfabetização; FENV: Facilidade de Envolvimento; STEC: Suporte Técnico; CONFL: Conflito Trabalho-Lar; QUAL: Qualidade de Vida; IPERM: Intenção de Permanecer.

**Tabela 4**

Validade discriminante pelo critério de cargas cruzadas (Chin, 1998)

	TCAR	TCOMPL	TINCERT	TINSEG	TINV	FALF	FENV	STEC	CONF	QUAL	IPERM
TCAR1	0,820	0,413	0,376	0,414	0,494	0,072	0,091	0,099	0,246	-0,171	-0,078
TCAR2	0,876	0,499	0,283	0,438	0,610	-0,052	0,060	0,015	0,384	-0,243	-0,163
TCAR3	0,879	0,453	0,341	0,399	0,613	0,006	0,068	0,072	0,394	-0,216	-0,185
TCAR4	0,748	0,432	0,445	0,446	0,541	0,129	0,111	0,200	0,308	-0,089	-0,092
TCAR5	0,807	0,505	0,301	0,465	0,596	-0,047	0,093	0,028	0,370	-0,232	-0,152
TCOMPL1	0,436	0,841	0,249	0,466	0,456	-0,008	0,076	0,059	0,281	-0,189	-0,038
TCOMPL2	0,444	0,850	0,296	0,538	0,470	0,005	0,122	0,016	0,296	-0,209	-0,050
TCOMPL3	0,557	0,801	0,326	0,514	0,554	0,002	0,048	0,069	0,351	-0,204	-0,143
TCOMPL4	0,415	0,757	0,347	0,521	0,362	0,101	0,098	0,104	0,220	-0,148	-0,006
TCOMPL5	0,416	0,819	0,320	0,525	0,436	0,029	0,108	0,087	0,242	-0,163	-0,048
TINCER1	0,329	0,237	0,791	0,310	0,328	0,463	0,291	0,423	0,113	0,114	0,049
TINCER2	0,349	0,353	0,871	0,407	0,367	0,345	0,246	0,280	0,201	-0,035	0,039
TINCER3	0,356	0,368	0,850	0,402	0,327	0,319	0,312	0,242	0,233	-0,071	0,053
TINCER4	0,384	0,327	0,865	0,377	0,343	0,412	0,284	0,385	0,184	-0,006	-0,013
TINSEG1	0,458	0,619	0,309	0,826	0,452	-0,049	0,119	-0,007	0,300	-0,239	-0,161
TINSEG2	0,401	0,383	0,443	0,789	0,464	0,183	0,187	0,216	0,221	-0,058	-0,126
TINSEG3	0,437	0,595	0,324	0,854	0,441	0,017	0,163	0,037	0,319	-0,226	-0,145
TINSEG5	0,356	0,397	0,313	0,687	0,377	-0,040	0,010	0,024	0,287	-0,123	-0,188
TINV1	0,629	0,471	0,281	0,472	0,830	-0,059	0,027	0,069	0,475	-0,217	-0,167
TINV2	0,508	0,396	0,330	0,374	0,838	0,036	0,058	0,099	0,418	-0,119	-0,108
TINV3	0,547	0,497	0,343	0,461	0,853	0,006	0,050	0,109	0,391	-0,193	-0,119
TINV4	0,620	0,501	0,396	0,518	0,818	0,005	0,039	0,080	0,415	-0,153	-0,121
FALF1	0,087	0,047	0,506	0,070	0,055	0,832	0,491	0,543	-0,114	0,184	0,162
FALF2	0,072	0,017	0,458	0,036	0,024	0,872	0,543	0,570	-0,159	0,209	0,137
FALF3	-0,030	0,024	0,327	0,058	-0,016	0,850	0,556	0,613	-0,143	0,162	0,189
FALF4	0,009	0,044	0,337	0,008	-0,002	0,861	0,613	0,671	-0,207	0,186	0,136
FALF5	-0,029	0,003	0,343	0,013	-0,075	0,838	0,619	0,621	-0,129	0,166	0,169
FENV1	0,108	0,030	0,399	0,071	0,057	0,691	0,767	0,664	-0,044	0,243	0,139
FENV2	0,098	0,077	0,310	0,136	0,035	0,523	0,809	0,438	0,008	0,089	0,093
FENV3	0,054	0,139	0,173	0,158	0,042	0,458	0,862	0,386	-0,019	0,081	0,112
FENV4	0,075	0,117	0,218	0,151	0,034	0,509	0,834	0,426	-0,046	0,104	0,132
STEC1	0,054	0,018	0,326	0,054	0,079	0,657	0,514	0,911	-0,130	0,105	0,145
STEC2	0,092	0,089	0,355	0,095	0,111	0,639	0,519	0,888	-0,108	0,149	0,149
STEC3	0,119	0,120	0,399	0,105	0,125	0,644	0,549	0,930	-0,092	0,135	0,110
STEC4	0,094	0,071	0,377	0,076	0,073	0,666	0,558	0,932	-0,092	0,144	0,085
CONFL1	0,378	0,266	0,214	0,250	0,443	-0,098	-0,048	-0,035	0,754	-0,057	-0,053
CONFL2	0,399	0,305	0,217	0,293	0,490	-0,129	-0,081	-0,102	0,812	-0,109	-0,112
CONFL3	0,393	0,300	0,195	0,281	0,492	-0,146	-0,035	-0,075	0,839	-0,144	-0,140
CONFL4	0,413	0,300	0,186	0,303	0,492	-0,204	-0,082	-0,104	0,837	-0,220	-0,167
CONFL5	0,349	0,249	0,203	0,303	0,445	-0,098	0,019	-0,088	0,803	-0,119	-0,120
CONFL6	0,260	0,260	0,088	0,251	0,287	-0,186	-0,038	-0,145	0,765	-0,155	-0,126
CONFL7	0,218	0,223	0,107	0,238	0,264	-0,154	0,035	-0,136	0,679	-0,145	-0,092
CONFL8	0,199	0,225	0,108	0,236	0,218	-0,087	0,075	-0,058	0,635	-0,227	-0,029
CONFL9	0,145	0,185	0,079	0,189	0,187	-0,117	0,008	-0,062	0,636	-0,141	-0,038
CONFL10	0,173	0,210	0,132	0,287	0,287	-0,098	-0,004	-0,056	0,689	-0,165	-0,047
QUAL10	-0,183	-0,131	0,028	-0,127	-0,158	0,170	0,161	0,100	-0,135	0,708	0,140
QUAL11	-0,197	-0,199	-0,016	-0,159	-0,190	0,166	0,115	0,083	-0,228	0,835	0,137
QUAL12	-0,108	-0,157	0,037	-0,142	-0,108	0,155	0,036	0,116	-0,162	0,799	0,124
QUAL2	0,031	-0,038	0,058	-0,055	0,028	0,079	0,019	0,121	-0,011	0,642	0,033
QUAL3	-0,239	-0,217	-0,043	-0,214	-0,231	0,152	0,112	0,079	-0,239	0,783	0,137
QUAL4	-0,092	-0,092	0,074	-0,086	-0,057	0,166	0,054	0,151	-0,057	0,769	0,102
QUAL5	-0,239	-0,165	-0,063	-0,207	-0,252	0,179	0,204	0,083	-0,127	0,673	0,209
QUAL6	-0,038	-0,033	0,009	-0,063	-0,025	0,052	0,080	0,079	0,026	0,630	0,089
QUAL7	-0,274	-0,277	-0,014	-0,214	-0,202	0,188	0,198	0,155	-0,159	0,786	0,190
QUAL9	-0,050	-0,109	0,074	-0,040	-0,021	0,159	0,045	0,141	-0,031	0,741	0,086
IPER1	-0,124	-0,050	0,017	-0,157	-0,141	0,133	0,132	0,092	-0,132	0,165	0,811
IPER2	-0,077	-0,049	0,046	-0,164	-0,097	0,147	0,065	0,104	-0,119	0,115	0,813
IPER3	-0,186	-0,057	0,024	-0,165	-0,163	0,193	0,160	0,142	-0,094	0,152	0,855
IPER4	-0,120	-0,076	0,036	-0,127	-0,078	0,108	0,089	0,077	-0,081	0,161	0,699

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: TCAR: Tecnosobrecarga; TCOMPL: Tecnocomplexidade; TINCERT: Tecnoincerteza; TINSEG: Tecnoinsegurança; TINV: Tecnoinvasão; FALF: Facilitação de Alfabetização; FENV: Facilidade de Envolvimento; STEC: Suporte Técnico; CONFL: Conflito Trabalho-Lar; QUAL: Qualidade de Vida; IPERM: Intenção de Permanecer.

**4.1.2 Constructos de segunda ordem**

A validade convergente também está sustentada para os constructos de segunda ordem. Conforme mostrado na Tabela 5, para todos os constructos, os coeficientes de Alfa de Cronbach, rho\_A e Confiabilidade Composta estão acima de 0,70 e a Variância Média Extraída está acima de 0,50.

A validade discriminante também está sustentada pelo critério de Fornell e Larcker (1981), que mostra que a raiz quadrada das variâncias médias extraídas (AVEs) de cada constructo é maior do que a correlações entre os mesmos constructos, também conforme a Tabela 5.

**Tabela 5**

Validade convergente e discriminante pelo critério de Fornell e Larcker (1981) – Constructos de segunda ordem

	Alfa de Cronbach	Rho_A	CR	AVE	DEFLAG	INIB	CONFL	QUAL	IPERM
DEFLAG	0,933	0,936	0,888	0,616	<b>0,648</b>				
INIB	0,938	0,941	0,911	0,775	0,166	<b>0,760</b>			
CONFL	0,914	0,930	0,927	0,561	0,477	-0,134	<b>0,749</b>		
QUAL	0,911	0,928	0,921	0,541	-0,246	0,203	-0,196	<b>0,736</b>	
IPERM	0,807	0,827	0,873	0,634	-0,148	0,178	-0,133	0,193	<b>0,796</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

DEFLAG: Deflagradores do Estresse Tecnológico; INIB: Inibidores do Estresse Tecnológico; CONFL: Conflito Trabalho-Lar; QUAL: Qualidade de Vida; IPERM: Intenção de Permanecer.

**4.2 Validade do modelo estrutural – teste de hipóteses**

No tocante às relações entre os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico e o conflito trabalho-lar dos usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), as evidências, mostradas na Tabela 6 e na Figura 2, suportam as hipóteses (H1) – os fatores deflagradores do

estresse tecnológico têm relação positiva ( $\beta = 0,506$ ) com o conflito trabalho-lar e (H2) – os fatores inibidores do estresse tecnológico têm relação negativa ( $\beta = -0,212$ ) com o conflito trabalho-lar. Ambas são estatisticamente significativas ao intervalo de confiança de 99% (p-valor = 0,000).

**Tabela 6**

Efeitos diretos do modelo proposto

Relações estruturais do modelo	Hipóteses	Coefficientes estruturais ( $\beta$ )	Erro Padrão	Valor-t	Valor-p	R <sup>2</sup> Ajustado
DEFLAG → CONFL	H1-	0,506	0,040	12,528	0,000	0,312
INIB → CONFL	H2+	-0,212	0,044	4,834	0,000	
DEFLAG → QUAL	H3-	-0,288	0,047	6,134	0,000	0,129
INIB → QUAL	H4+	0,251	0,045	5,526	0,000	
DEFLAG → IPERM	H5-	-0,137	0,060	2,274	0,023	0,087
INIB → IPERM	H6+	0,174	0,055	3,176	0,002	
QUAL → IPERM	H7+	0,120	0,052	2,285	0,022	
CONFL → IPERM	H8-	-0,021	0,060	0,343	0,732	

Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: R<sup>2</sup> Ajustado: Coeficiente de Determinação de Pearson; DEFLAG: Deflagradores do Estresse Tecnológico; INIB: Inibidores do Estresse Tecnológico; CONFL: Conflito Trabalho-Lar; QUAL: Qualidade de Vida; IPERM: Intenção de Permanecer.

No que se refere às relações entre os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico e qualidade de vida dos usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), a hipótese (H3) – os fatores deflagradores do estresse tecnológico têm relação negativa com a qualidade vida – foi suportada, pois é estatisticamente significativa (p-valor = 0,000) e a relação é negativa ( $\beta = -0,288$ ). Assim como, a hipótese (H4) – os fatores inibidores do estresse tecnológico têm relação positiva com a qualidade vida, pois também é estatisticamente significativa (p-valor = 0,000) e a relação é positiva ( $\beta = 0,251$ ).

As relações referentes à intenção de permanecer na organização dos usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e os deflagradores e inibidores do estresse tecnológico foram suportadas. Ou seja, as hipóteses (H5) – os fatores deflagradores do estresse tecnológico têm relação negativa com a intenção de permanência ( $\beta = -0,137$  e p-valor = 0,023) e a (H6) – os fatores inibidores do estresse tecnológico têm relação positiva com a intenção de permanência ( $\beta = 0,174$  e p-valor = 0,002).

Já a relação referente à hipótese (H7) – a intenção de permanência é impactada positivamente pela qualidade de vida – foi suportada, pois é estatisticamente significativa (p-valor = 0,022) e apresenta um coeficiente estrutura positivo ( $\beta = 0,120$ ). Finalmente, a hipótese (H8) – a intenção de permanência é impactada negativamente pelo conflito trabalho-lar (p-valor = 0,732) – não foi suportada, pois não é estatisticamente significativa.

O poder de explicação das variáveis exógenas nas endógenas, ou seja, os efeitos na qualidade de vida (R<sup>2</sup> = 0,118) e a intenção de permanência (R<sup>2</sup> = 0,069) são considerados pequenos enquanto os efeitos no conflito trabalho-lar (R<sup>2</sup> = 0,270) são tidos como altos, segundo Cohen (1988).

Também foram feitas análises adicionais quanto aos efeitos indiretos mostrados na Tabela 7. Somente a qualidade de vida medeia parcialmente a relação entre os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico e a intenção de permanência na organização dos usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Portanto,

não há mediação do conflito trabalho-lar nessas relações. Essas evidências indicam que, enquanto o efeito direto entre os deflagradores do estresse tecnológico e a intenção de permanecer na organização é de 14%, o efeito indireto da mediação parcial da qualidade de vida nesta relação é de 3%. Logo, o efeito total sobe para 17%. Já na relação

entre os inibidores de estresse tecnológico e a intenção de permanecer na organização, o efeito direto é de 17% e o efeito indireto da mediação parcial da qualidade de vida nesta relação também é de 3%. Logo, o efeito total sobe para 20%.

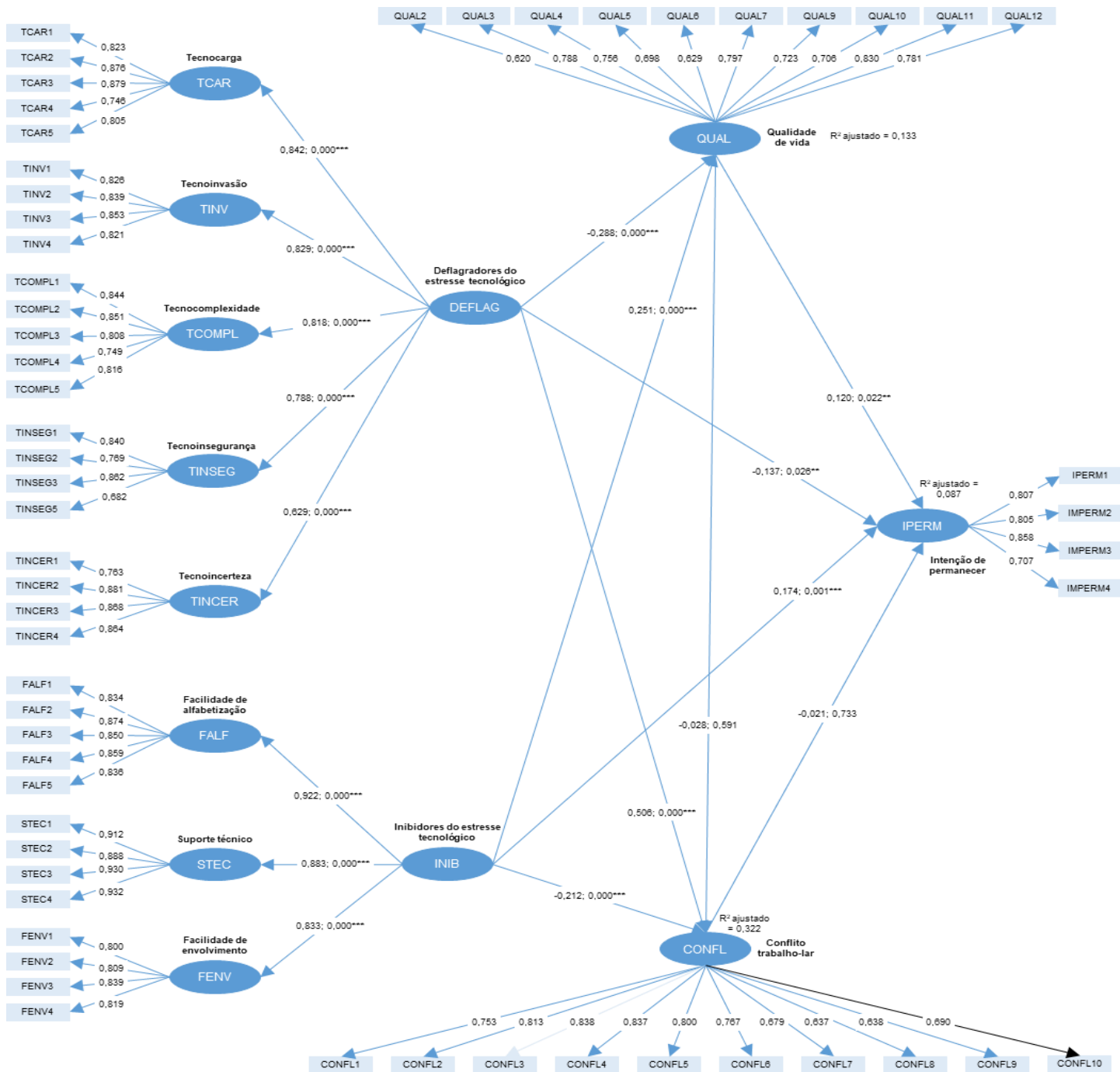
**Tabela 7**

Efeitos indiretos do modelo proposto

Relações estruturais indiretas	Coefficientes estruturais	Erro padrão	Valor-t	Valor-p	Tipo de mediação
DEFLAG → CONFL → IPERM	-0,010	0,030	0,342	0,733	-
INIB → CONFL → IPERM	0,004	0,013	0,334	0,738	-
DEFLAG → QUAL → IPERM	-0,034	0,017	2,018	0,044	Parcial
INIB → QUAL → IPERM	0,030	0,014	2,196	0,028	Parcial

Fonte: Dados da pesquisa.

DEFLAG: Deflagradores do Estresse Tecnológico; INIB: Inibidores do Estresse Tecnológico; CONFL: Conflito Trabalho-Lar; QUAL: Qualidade de Vida; IPERM: Intenção de Permanecer.



**Figura 2.** Modelo conceitual final.

Fonte: Elaborada pelos autores.

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Retomando o problema desta pesquisa, quais são os efeitos do estresse tecnológico no conflito trabalho-lar, na qualidade de vida e na intenção de permanecer nas organizações entre os trabalhadores que utilizam TIC no dia a dia laboral?

O modelo proposto nesta pesquisa corrobora os estudos de Molino et al. (2020), na Itália, durante a pandemia do Covid-19, e de Ayyagari, Grover e Purvis (2011) nos Estados Unidos, que só abordaram os deflagradores do estresse tecnológico, ao mostrar que eles podem influenciar de forma negativa o conflito trabalho-lar. Assim, as evidências desta pesquisa também contribuem para complementar esses estudos ao mostrar a influência positiva dos inibidores do estresse tecnológico na redução desse conflito.

Ou seja, de um lado, as evidências deste estudo mostram que a sobrecarga de trabalho (trabalhar mais e mais rápido com horários apertados), a invasão no contexto familiar, não mais conseguindo separar o labor do convívio familiar, a incerteza quanto à habilidade em acompanhar inovações tecnológicas mais complexas e a sensação de insegurança quanto à adaptação a essas inovações (Tarafdar, Ragu-Nathan & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007) interferem no convívio familiar. Esses deflagradores de estresse dificultam o cumprimento das responsabilidades familiares, bem como a vida familiar interfere nas responsabilidades laborais, como chegar ao trabalho no horário, por conta das exigências familiares (Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996).

Lewis e Cooper, (2005) e Burke, (2004) já apontaram que os vínculos entre os papéis profissionais e familiares vêm aumentando por conta do uso das tecnologias da comunicação e informação. Os autores Gallie (2005) e Green e Tsitsianis (2005) também já apontaram que as demandas não atendidas para equilibrar o trabalho e vida pessoal aumentam as consequências negativas adversas na vida pessoal e profissional desses usuários.

De outro lado, a facilidade de aprender as novas tecnologias por meio de treinamentos, compartilhamento de conhecimento, trabalho em equipe, a disponibilização de material explicativo e o suporte técnico recebido de equipe do tipo help desk (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007) atuam para reduzir os conflitos trabalho-lar (Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996). Assim, como políticas voltadas ao encorajamento para experimentar novas tecnologias, recompensas e maior envolvimento dos usuários na implementação de inovação tecnológicas (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007) também têm um papel contributivo para reduzir os conflitos trabalho-lar (Colombo & Ghislieri, 2008).

Considerando que a qualidade de vida também envolve o estado emocional (apreciação, estima, estresse, automotivação, satisfação no trabalho, segurança no trabalho) e o físico (estresse, fadiga, desgaste, carga de trabalho), bem como segurança e ambiente de trabalho

(Ruževićius, 2013), o modelo proposto nesta pesquisa também corrobora estudos como o de Arnetz, (1997). Esse autor apontou que a qualidade de vida pode receber influências negativas do uso das tecnologias da comunicação e informação. Também corrobora os estudos de Moro, Ramos e Rita (2020) e Crispim e Cappelozza (2019), no Brasil, ao mostrar que a tecnocarga, tecnoinvasão, tecnocomplexidade, tecnoinsegurança e tecnoincerteza (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan (2008; Tarafdar et al., 2007) influenciam de forma negativa na qualidade de vida.

As evidências desta pesquisa também complementam esses estudos ao mostrar a influência positiva dos inibidores do estresse tecnológico – facilidade de aprendizagem suporte técnico e maior envolvimento dos usuários de TIC (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007) – no aumento da satisfação com a vida, com as oportunidades de ser criativo, de aprender novas habilidades, coisas novas e com o tempo livre para relaxar e se divertir (Lindner et al., 2016).

No que se refere aos impactos na intenção de permanecer na organização, o modelo proposto nesta pesquisa corrobora os estudos de Tziner et al. (2015) e de Angulo e Begoña Osca (2012), que mostraram que o estresse aumenta a insatisfação com o trabalho e, por conseguinte, eleva a intenção de rotatividade. Em particular, os estudos de Carliff e Brooks (2020), Califf, Sarcker e Sarcker (2020), Boyer-Davis (2019) e Gamage e Herath (2013), que indicaram que os deflagradores de estresse tecnológico (tecnocarga, tecnoinvasão, tecnocomplexidade, tecnoinsegurança e tecno incerteza) (Ragu-Nathan, Tarafdar & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar et al., 2007) podem implicar na intenção de sair da organização.

Também reforça os estudos de Al Zamel Abdullah, Chan e Piaw (2020), (Al Zamel Abdullah, Chong e Chua (2020) e Kournka, Hoonakker e Carayon (2008) ao mostrar que o aumento da satisfação com a vida, com as oportunidades de ser criativo, de aprender novas habilidades, coisas novas e com o tempo livre para relaxar e se divertir, ou seja, a qualidade de vida (Lindner et al., 2016) contribui para a intenção de permanecer na organização (Shore & Martin, 1989).

No que se refere aos impactos do conflito trabalho-lar na intenção de permanecer na organização, o modelo proposto corrobora os estudos de Nelson, et al. (2020), Yamaguchi et al. (2016), Colombo e Ghislieri (2008), Boyar, Maertz, Pearson e Keough (2003) e Allen (2001) ao revelar que o conflito trabalho-lar, ou seja, as dificuldades de cumprir tanto as responsabilidades familiares quanto as laborais (Netemeyer, McMurrian e Boles, 1996), pode contribuir para a intenção de rotatividade dos funcionários que utilizam TIC. Ou seja, eles podem não desejar permanecer na organização. O modelo também complementa o estudo de Tarafdar et al. (2007), ao mostrar a atuação positiva dos inibidores sobre a intenção de permanência. Contudo, não há efeito mediador do conflito

trabalho-lar na relação entre o estresse tecnológico e a intenção de permanecer na organização.

Ao contrário da qualidade de vida, sendo importante ressaltar que as evidências indicam o seu papel mediador parcial na relação entre os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico e a intenção de permanecer na organização – a qualidade de vida dos funcionários aumenta o efeito total na relação entre o estresse tecnológico e a intenção de permanecer trabalhando na organização. Dessa forma, mostra a relevância de políticas organizacionais voltadas para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários (Lee, Lee & Suh, 2016), bem como para mitigar os efeitos dos deflagradores do estresse tecnológico (Pfaffinger, Reif & Spie, 2020).

Esses achados vão ao encontro da compreensão de autores como Backes, Silva, Siqueira e Erdmann, (2007), Franco, Barros e Nogueira-Martins (2005) e Feliciano, Kovacs e Sarinho (2005). Eles destacaram o papel da cultura organizacional, ou seja, a maneira como as organizações lidam diante das dificuldades de adaptação às inovações tecnológicas. Em outras palavras, por meio de um maior envolvimento entre os atores organizacionais e, por conseguinte, um aprendizado mais espontâneo, bloqueando aspectos negativos sobre a qualidade de vida das pessoas que utilizam Tecnologia de Informação e Comunicação.

Ou seja, o uso das tecnologias pode não ser o gatilho mais importante para o estresse em ambientes ocupacionais e o estresse tecnológico pode ser evitado (Koolhaas et al., 2013). Contudo, o uso da TIC é condição necessária para que a organização tenha um desempenho eficaz (Changki, Jungioo & Jinjoo, 2007) e se mantenham competitivas (Rubel, Kee & Rimi, 2020). Assim, a melhor maneira de evitá-lo é proteger a cultura organizacional do local de trabalho e fornece suporte na implementação de novas tecnologias. Uma cultura voltada para o compartilhamento de informações, suporte da gestão, participação dos funcionários, baseada em um sistema de reconhecimento e recompensas e treinamentos, que tenham impacto positivo na adaptação do usuário às novas tecnologias adotadas pela organização (Rubel, Kee & Rimi, 2020). As organizações também podem fazer uso das redes sociais de suporte (redes de laços sociais com base nas emoções positivas e negativas) e informacionais (redes de compartilhamento de informações acerca de uma tarefa a ser desenvolvida (Wu et al., 2017; Bruque, Moyano & Eisenberg, 2008).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao discutir os efeitos do estresse tecnológico no conflito trabalho-lar, na qualidade de vida e na intenção de permanecer nas organizações entre os trabalhadores que utilizam a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no dia a dia laboral, este estudo tem quatro contribuições para a literatura e duas contribuições práticas. Primeiro, enquanto os estudos anteriores sobre estresse tecnológico

geralmente usam os deflagradores do estresse tecnológico como variáveis latentes de primeira ordem, neste estudo foram discutidos tanto os deflagradores quanto os inibidores do estresse tecnológico como constructos de segunda ordem.

Em segundo lugar, os estudos anteriores abordaram as relações com outros constructos, como estresse tecnológico e satisfação e deleite dos clientes (Christ-Brendemühl & Schaarschmidt, 2020), estresse tecnológico e desempenho (Tarafdar et al., 2010), estresse tecnológico e produtividade (Tarafdar et al., 2007). Ou foram analisados de maneira parcial, como estresse tecnológico, conflito trabalho-lar e estresse comportamental (Molino et al., 2020), estresse tecnológico e satisfação, desgaste no trabalho e a intenção de rotatividade de profissionais (Califf, Sarcker & Sarcker, 2020). Já este estudo apresenta um modelo mais integrativo para discutir as consequências do estresse tecnológico entre as variáveis latentes conflito trabalho-lar, qualidade de vida e intenção de permanecer na organização entre os trabalhadores que utilizam a TIC no dia a dia laboral. Ou seja, além de corroborar e complementar as pesquisas anteriores que abordaram tais constructos de forma parcial ao mostrar os efeitos diretos significativos entre essas variáveis latentes, este estudo também mostra que não há nem efeito direto do conflito trabalho-lar na intenção de permanecer na organização e nem efeito mediador na relação entre os deflagradores e inibidores do estresse tecnológico e a intenção de continuar trabalhando na organização. Ou seja, os deflagradores e os inibidores do estresse tecnológico são fatores robustos por si só, que impactam a intenção dos funcionários de continuar trabalhando na organização, não havendo necessidade de envolver o conflito vivenciado por esses trabalhadores no dia a dia laboral diante da tensão da utilização de TIC.

Em terceiro lugar, ao contrário do conflito trabalho-lar, este estudo mostra tanto o efeito direto da qualidade de vida na intenção dos funcionários permanecerem na organização quanto o seu efeito mediador na relação entre os deflagradores e inibidores do estresse tecnológico e a intenção deles de continuar trabalhando na organização. Dessa forma, colabora para mostrar o papel contributivo de ações como suporte técnico, maior envolvimento dos usuários nas implementações de inovações tecnológicas e mais treinamentos e compartilhamento de experiências e conhecimento para mitigar os efeitos negativos dos deflagradores de estresse tecnológico.

Em quarto lugar, os resultados deste estudo oferecem uma pesquisa empírica que reforçam os efeitos positivos e negativos do estresse tecnológico, ao replicar a escala de estresse tecnológico de Ragu-Nathan, Tarafdar e Ragu-Nathan (2008) e Tarafdar et al. (2007) em um país sul-americano, para além dos tradicionais contextos como Estados Unidos, Europa e China. Ao fazer isso, favorece a generalização e a extensão dos resultados, bem como a redução das limitações dessa escala por meio de procedimentos incrementais (Tsang e Kwan, 1999).

Em relação às contribuições práticas, a pesquisa contribui para a área de gestão estratégica de pessoas ao mostrar que investimentos em treinamentos, disponibilizar materiais de estudo, fomentar o trabalho em equipe e implementar novas tecnologias são importantes para abrandar os efeitos negativos do estresse tecnológico na vida pessoal e profissional do trabalhador. Considerando os efeitos direto e mediador da qualidade de vida mostrados neste estudo, os gestores dessa área podem dar foco às ações que contribuam para melhorar a qualidade de vida dos funcionários em seis áreas da vida – incentivar mais tempo dedicado ao lazer; proporcionar condições ambientais para que as ideias criativas emergam e os funcionários possam dar mais atenção à visão de vida e de si mesmo sobre o que é importante para eles; investir na aprendizagem de novos conhecimentos e habilidades; dedicar mais tempo para os amigos e o desenvolvimento de novas amizades, conforme recomendado por Lindner et al. (2016).

Este estudo, contudo, não aborda a qualidade de vida no trabalho, que abrange a percepção dos funcionários a respeito da saúde e bem-estar físico e psicológico deles (Moda et al., 2021; Kong et al., 2019). Também abarca outros fatores como a garantia de emprego, planejamento de carreira, desenvolvimento de competências, equilíbrio entre vida e trabalho (Brown et al., 2004); a cultura e clima da organização, relação e cooperação, treinamento e desenvolvimento, remuneração e recompensas, instalações, satisfação no trabalho, segurança no trabalho, autonomia de Trabalho, e adequação de recursos (Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013). Ou seja, são fatores circundados ao ambiente laboral. Leitão, Pereira e Gonçalves (2021) mostraram que os fatores de higiene associados à qualidade de vida no trabalho, como um ambiente de trabalho seguro e saúde ocupacional influenciam positivamente a produtividade dos funcionários que trabalham na Europa – Bulgária, Chipre, Espanha, Grécia, Portugal e Itália.

Embora haja alguns estudos relacionando a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho (Alrawadieh et al., 2020; Narehan et al., 2024; Daubermann & Tonete, 2012; Nguyen & Nguyen, 2012; Elizur & Shye, 1990), não há estudos relacionando os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico, qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, simultaneamente. Além disso, alguns estudos também têm discutido a qualidade de vida em diferentes gerações, como os mais velhos (Şahin, Özer & Yanardağ, 2019) ou os mais jovens (Medvedev & landhuis, 2018). Considerando que nas organizações há a convivência diária de diferentes gerações – *baby boomers*, X, Y e Z – e daqui há pouco chegará a Beta, recomenda-se que também seja feito um estudo comparativo entre as gerações relacionando os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico, qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. Berg-Beckhoff, Nielsen e Larsen (2017), por meio de uma revisão da literatura, não encontraram evidências de que funcionários mais velhos experimentam

mais estresse ou esgotamento ao usar a TIC em relação aos mais novos.

Outra sugestão de pesquisa é inserir a cultura organizacional – como variável dependente, independente, ou ainda mediadora e moderadora, a exemplo do modelo de ‘cebola’ vidual de Gallivan e Strite (2005), baseado na Teoria da Identidade Social para estudar tecnologia da informação e cultura no nível nacional e organizacionais. Finalmente, também se recomenda pesquisas qualitativas como estudos de caso para aprofundar a compreensão das relações entre os deflagradores e inibidores de estresse tecnológico, qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho, conflito trabalho-lar e a intenção de continuar trabalhando na organização.

Este estudo apresenta algumas limitações, principalmente por se tratar de uma amostra não probabilística por acessibilidade. A maioria dos respondentes atua no setor de serviços e na região Nordeste, podendo ter contribuído para enviesar os resultados. Por isso, os resultados precisam ser interpretados com cautela.

## REFERÊNCIAS

- Afolabi, A. F., & Abidoye, J. A. (2011). Integration of information and communication technology in library operations towards effective library services. *Journal of Educational and Social Research*, 1(4), 114-115. <http://www.richtmann.org/journal/index.php/jesr/article/view/11752>
- Al Zamel, L. G. I., Abdullah, K. L., Chong, M. C., & Chua, Y. P. (2020). The quality of work life and turnover intentions among Malaysian nurses: the mediating role of organizational commitment. *Journal of the Egyptian Public Health Association*, 95(1), 1-8. <https://doi.org/10.1186/s42506-020-00048-9>
- Al Zamel, L. G., Abdullah, K. L., Chan, C. M., & Piaw, C. Y. (2020). Factors influencing nurses' intention to leave and intention to stay: An integrative review. *Home Health Care Management & Practice*, 32(4), 218-228. <https://doi.org/10.1177/1084822320931363>
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1774>
- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z., & Istanbulu Dincer, F. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 50-64. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1590554>
- Andrade, A. L., Oliveira, M. Z., & Hatfiel, E. (2017). Conflito trabalho-família: Um estudo com brasileiros e norte-americanos. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 17(2), 106-113. <https://doi.org/10.17652/rpot/2017.2.12738>
- Angulo, B. U., & Begoña Osca, A. (2012). Role stressors, task-oriented norm, and job satisfaction: A longitudinal study. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 171-181. <https://doi.org/10.5093/tr2012a14>
- Anyakoku, E. N., Osuigwe, N. E., & Oguaka, C. N. (2015). Technology and job satisfaction in academic libraries: Role of leadership style and librarians' attitude. *International Journal of Library Science*, 4(4), 73-80. <https://doi.org/10.5923/j.library.20150404.02>



- Arnetz, B. B. (1997). Technological stress: Psychophysiological aspects of working with modern information technology. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 23(3), 47-52. <https://www.sjweh.fi/article/242>
- Arnetz, B. B., & Wiholm, C. (1997). Technological stress: Psychophysiological symptoms in modern offices. *Journal of Psychosomatic Research*, 43(1), 35-42. [https://doi.org/10.1016/S0022-3999\(97\)00083-4](https://doi.org/10.1016/S0022-3999(97)00083-4)
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858. <https://doi.org/10.2307/41409963>
- Backes, D. S., Silva, D. M., Siqueira, H. H., & Erdmann, A. L. (2007). O produto do serviço de enfermagem na perspectiva da gerência da qualidade. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 28(2), 163-70. <https://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/3159/1730>
- Beauregard, T. A., & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance. *Human Resource Management Review*, 19(1), 9-22. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2008.09.001>
- Beltrame, G., & Bobsin, D. (2021). Uma análise da produção acadêmica sobre o technostress (2000-2020). *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, 27(1), 285-312. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.312.105432>
- Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G., & Ladekjær Larsen, E. (2017). Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers—results from a systematic review. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 23(2), 160-171. <https://doi.org/10.1080/10773525.2018.1436015>
- Bido, D. D. S., & Silva, D. D. (2019). SmartPLS 3: Especificação, estimação, avaliação e relato. *Administração. Ensino e Pesquisa*, 20(2), 488-536. <https://doi.org/10.13058/raep.2019.v20n2.1545>
- Bielenski, H., Bosch, E., & Wagner, A. (2002). *Working Time Preferences in Sixteen European Countries*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef0207en\\_0.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef0207en_0.pdf)
- Boyar, S. L., Maertz, C. P., Pearson, A. W., & Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15, 175-190. [https://www.researchgate.net/publication/284659587\\_Work-family\\_conflict\\_A\\_model\\_of\\_linkages\\_between\\_work\\_and\\_family\\_domain\\_variables\\_and\\_turnover\\_intentions](https://www.researchgate.net/publication/284659587_Work-family_conflict_A_model_of_linkages_between_work_and_family_domain_variables_and_turnover_intentions)
- Boyer-Davis, S. (2019). Technostress: An antecedent of job turnover intention in the accounting profession. *Journal of Business and Accounting*, 12(1), 49-63. [http://asbbs.org/files/2020/JBA\\_Vol\\_13.1\\_Fall\\_2020.pdf#page=42](http://asbbs.org/files/2020/JBA_Vol_13.1_Fall_2020.pdf#page=42)
- Brown, J., Bowling, A., & Flynn, T. (2004). Models of quality of life: A taxonomy, overview and systematic review of the literature. *European Forum on Population Ageing Research*, 113. <https://eprints.kingston.ac.uk/id/eprint/17177/>
- Brown, R., Duck, J., & Jimmieson, N. (2014). E-mail in the workplace: The role of stress appraisals and normative response pressure in the relationship between e-mail stressors and employee strain. *International Journal of Stress Management*, 21(4), 325-347. <https://doi.org/10.4236/psych.2014.510141>
- Bruque, S., Moyano, J., & Eisenberg, J. (2008). Individual adaptation to IT-induced change: The role of social networks. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 177-206. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250305>
- Burke, R. J. (2004). Work and family integration. *Equal Opportunities International*, 23(1/2), 1-5. <https://doi.org/10.1108/02610150410787828>
- Califf, C. B., Sarker, S., & Sarker, S. (2020). The bright and dark sides of technostress: A mixed-methods study involving healthcare IT. *MIS Quarterly*, 44(2), 809-856. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14818>
- Cappelozza, A., Moraes, G. H. S. M. D., & Muniz, L. M. (2017). Uso pessoal das tecnologias no trabalho: Motivadores e efeitos à distração profissional. *Revista de Administração Contemporânea*, 21(5), 605-626. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2017160145>
- Cappi, M. N.; Araújo, B. F. V. B. (2015). Satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e intenção de sair: Um estudo entre as gerações X e Y. *Revista Eletrônica de Administração*, 21(3), 576-600. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0782014.54843>
- Carlotto, M. S., & Wendt, G. W. (2016). Tecnoestresse e relação com a carreira, satisfação com a vida e interação trabalho-família: Uma análise de gênero. *Contextos Clínicos*, 9(1), 51-59. <https://doi.org/10.4013/ctc.2016.91.04>
- Carlotto, M. S. (2011). Tecnoestresse: Diferenças entre homens e mulheres. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 11(2), 51-64. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572011000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572011000200005)
- Cerqueira, A. D. S., Felix, B., Galon, S. Z., & Souza, A. M. D. (2017). Fronteiras e o equilíbrio trabalho-lar: Um estudo com profissionais de segurança pública. *Revista do Serviço Público*, 68(3), 681-704. <https://doi.org/10.21874/rsp.v68i3.1321>
- Chang, A., McDonald, P., & Burton, P. (2010). Methodological choices in worklife balance research 1987 to 2006: A critical review. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(13), 2381-413. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.516592>
- Changki, K., Jungioo, J., & Jinjoo, L. (2007). An empirical investigation into the utilization based information technology success model: Integrating task-performance and social influence perspective. *Journal of Information Technology*, 22(2), 152-161. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jit.2000072>
- Chesters, J., Simona, J., & Suter, C. (2021). Cross-National comparison of age and period effects on levels of subjective well-being in Australia and Switzerland during volatile economic times (2001–2016). *Social Indicators Research*, 154, 361-391. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-020-02567-6>
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulide (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (pp.295-336). London: Lawrence Erlbaum Associates. [https://www.researchgate.net/publication/311766005\\_The\\_Partial\\_Least\\_Squares\\_Approach\\_to\\_Structural\\_Equation\\_Modeling](https://www.researchgate.net/publication/311766005_The_Partial_Least_Squares_Approach_to_Structural_Equation_Modeling)
- Christ-Brendemühl, S., & Schaarschmidt, M. (2020). The impact of service employees' technostress on customer satisfaction and delight: A dyadic analysis. *Journal of Business Research*, 117, 378-388. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.021>

- Colombo, L., & Ghislieri, C. (2008). The work-to-family conflict: Theories and measures. *TPM - Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 15(1), 35-55. <https://www.tpmmap.org/wp-content/uploads/2014/11/15.1.3.pdf>
- Crispim, I. A. S., & Cappellozza, A. (2019). Antecedentes gerenciais e tecnológicos da exaustão no trabalho. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 13(4), 137-153. <https://doi.org/10.12712/rpca.v13i4.28847>
- Daubermann, D. C., & Tonete, V. L. P. (2012). Quality of work life of nurses in primary health care. *Acta Paulista de Enfermagem*, 25(2), 277-283. <https://doi.org/10.1590/S0103-21002012000200019>
- DeVellis, R. F. (2016). *Scale development: Theory and applications*. Sage publications.
- Duarte, C. L. G., Motoki, F. Y. S., & Mainardes, E. W. (2018). O technostress e a relação com a satisfação no trabalho. *Revista Eletrônica de Administração e Turismo*, 12(6), 1562-1582. <https://doi.org/10.15210/reat.v12i6.13153>
- Elizur, D., & Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology*, 39(3), 275-291. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1990.tb01054.x>
- Feliciano, K. V. O., Kovacs, M. H., & Sarinho, S. W. (2005). Sentimentos de profissionais dos serviços de pronto-socorro pediátrico: reflexões sobre o burnout. *Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil*, 5(3), 319-328. <https://doi.org/10.1590/S1519-38292005000300008>
- Ferreira, A. P. C. (2006). Tecnologia de informação, controle e mundo do trabalho: Pensar tecnologia na ótica do trabalhador. *Revista Eletrônica de Ciências Sociais*, 11, 14-24. <http://www.cchla.ufpb.br/caos/n11/02.pdf>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Franco, G. P., Barros, A. L. B. L., & Nogueira-Martins, L. A. (2005). Qualidade de vida e sintomas depressivos em residentes de enfermagem. *Revista Latino Americana de Enfermagem*, 13(2), 139-144. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692005000200002>
- Fuglseth, A. M., & Sørøbø, Ø. (2014). The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior*, 40, 161-170. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.07.040>
- Gallie, D. (2005). Work pressure in Europe 1996–2001: Trends and determinants. *British Journal of Industrial Relations*, 43(3), 351-75. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.2005.00360.x>
- Gallivan, M., & Srite, M. (2005). Information technology and culture: Identifying fragmentary and holistic perspectives of culture. *Information and Organization*, 15(4), 295-338. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2005.02.005>
- Gamage, P. N., & Herath, H. M. A. D. K. (2013). Job related factors and intention to stay of IT professionals in Sri Lanka. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 2(7), 136-145. <http://indianresearchjournals.com/pdf/IJSSIR/2013/July/15.pdf>
- Gamage, P. N., & Herath, H. M. A. D. K. (2013). Work family balance and intention to stay of IT professionals in Sri Lanka: The mediating effect of job stress. *SAARJ Journal on Banking & Insurance Research*, 2(4), 93-107. <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:sjbir&volume=2&issue=4&article=009>
- Garcia, D. A., & Bellini, G.P. B. (2013). Cyberslacking e limitações digitais. *International Conference on Information Resources Management, CONF-IRM 2013 Proceedings*. <https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1019&context=confirm2013>
- Green, F., & Tsitsianis, N. (2005). An investigation of national trends in job satisfaction in Britain and Germany. *British Journal of Industrial Relations*, 43(3), 401-29. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.2005.00362.x>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352>
- Greenhaus, J. H., & Singh, R. (2003). *Work-family linkages, a sloan work and family encyclopedia entry*. Chestnut Hill, MA: Boston College. <https://wfrn.org/wp-content/uploads/2018/09/work-family-Linkages-encyclopedia.pdf>
- Haar, J., & Spell, C.S. (2003). Where is the justice? Examining work-family backlash in New Zealand: The potential for employee resentment. *New Zealand Journal of Industrial Relations*, 28(1), 59-74. <https://www.proquest.com/openview/3866eadf92d1bbfcd926648afbee3a62/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51645>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414-433. <https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6>
- Hauk, N., Göritz, A. S., & Krumm, S. (2019). The mediating role of coping behavior on the age-technostress relationship: A longitudinal multilevel mediation model. *PLoS One*, 14(3), 1-22. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0213349>
- Jollivet, P. N. (2003). TIC e o trabalho cooperativo reticular: Do conhecimento socialmente incorporado à inovação sociotécnica. In G. Cocco, A. P. Galvão & G. Silva (Orgs.), *Capitalismo cognitivo: Trabalho, redes e inovação* (pp. 83-107). Rio de Janeiro: DP&A.
- Joly, M.C.R.A. (2004). Evidências de validade de uma escala de desempenho docente em informática educacional. *Psico-USF*, 9(2), 173-180. <https://doi.org/10.1590/S1413-82712004000200008>
- Kong, F. Z., Zhao, L., Zhang, X. B., Tsai, C. H., & Lin, D. D. (2019). Farmers' work-life quality and entrepreneurship will in China. *Frontiers in Psychology*, 10(787). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00787>
- Koolhaas, W., van der Klink, J. J., Vervoort, J. P., Boer, M. R., Brouwer, S., & Groothoff, J. W. (2013). In-depth study of the workers' perspectives to enhance sustainable working life: Comparison between workers with and without a chronic health condition. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 23(2), 170-179. <https://doi.org/10.1007/s10926-013-9449-6>
- Lee, S. B., Lee, S. C., & Suh, Y. H. (2016). Technostress from mobile communication and its impact on quality of life and productivity. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(7-8), 775-790. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1187998>
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of work life and contribution to productivity: Assessing the moderator effects of burnout syndrome. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2425. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052425>
- Lewis, S., & Cooper, C. (2005). *Work-life Integration*. Case Studies of Organizational Change. Chichester: Wiley.
- Lindner, P., Frykheden, O., Forsström, D., Andersson, E., Ljótsson, B., Hedman, E., ... & Carlbring, P. (2016). The Brunnsvikens Brief Quality of life scale (BBQ): Development and psychometric evaluation. *Cognitive Behaviour*

- Therapy*, 45(3), 182-195.  
<https://doi.org/10.1080/16506073.2016.1143526>
- Lips-Wiersma, M., & Hall, D. T. (2007). Organizational career development is not dead: A case study on managing the new career during organizational change. *Journal of Organizational Behavior*, 28(6), 771-792.  
<https://doi.org/10.1002/job.446>
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., & Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: A cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Family Practice*, 20(9), 1-11.  
<https://bmcfampract.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-019-0904-0>
- Marchiori, D. M., & Mainardes, E. W. (2015). Qualidade percebida de serviços de tecnologia da informação: O papel do technostress e das diferenças individuais. *Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 10(3), 139-154.  
[https://doi.org/10.21446/scg\\_ufrj.v10i3.13366](https://doi.org/10.21446/scg_ufrj.v10i3.13366)
- Marchiori, D. M., & Mainardes, E. W. (2016). The relationship between the technostress creators factors and the perceived quality of information technology services. *Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 14(3), 6-28.  
<https://doi.org/10.19094/contextus.v14i3.820>
- Marchiori, D. M., Felix, A. C. S., Mainardes, E. W., Popadiuk, S., & Rodrigues, R. G. (2020). A relationship between technostress, satisfaction at work, organizational commitment and demography: Evidence from the Brazilian public sector. *Revista Gestão & Tecnologia*, 20(4), 176-201.  
<https://doi.org/10.20397/2177-6652/2020.v20i4.1919>
- McDonald, P., Brown, K., & Bradley, L. (2005). Explanations for the provision utilization gap in work-life policy. *Women in Management Review*, 20(1), 37-55.  
<https://doi.org/10.1108/09649420510579568>
- Medvedev, O. N., & Landhuis, C. E. (2018). Exploring constructs of well-being, happiness and quality of life. *PeerJ*, 6, 5-16.  
<https://doi.org/10.7717/2Fpeerj.4903>
- Moda, H. M., Nwadike, C., Danjin, M., Fatoye, F., Mbada, C. E., Smail, L., & Doka, P. J. (2021). Quality of work life (QoWL) and perceived workplace commitment among seasonal farmers in Nigeria. *Agriculture*, 11(2), 103.  
<https://doi.org/10.3390/agriculture11020103>
- Molino, M., Ingusci, E., Signore, F., Manuti, A., Giancaspro, M. L., Russo, V., ... & Cortese, C. G. (2020). Wellbeing costs of technology use during Covid-19 remote working: An investigation using the Italian translation of the technostress creators scale. *Sustainability*, 12(15), 5911.  
<https://doi.org/10.3390/su12155911>
- Moro, S., Ramos, R. F., & Rita, P. (2020). What drives job satisfaction in IT companies? *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(2), 391-407.  
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2019-0124>
- Murray, W., & Rosits, A. (2007). Who's running the machine? A theoretical exploration of work stress and burnout of technologically tethered workers. *Journal of Individual Employment Rights*, 12(3), 249-263.  
<https://doi.org/10.2190/IE.12.3.f>
- Nakamura, H., & Managi, S. (2020). Effects of subjective and objective city evaluation on life satisfaction in Japan. *Journal of Cleaner Production*, 256(120523), 1-9.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120523>
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Review of literature on quality of worklife. *International Journal for Quality Research*, 7(2), 201-214.  
<http://www.ijqr.net/paper.php?id=37>
- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., & Freziamella, L. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.1136>
- Nelson, H. W., Yang, B. K., Carter, M. W., Monahan E., & Engineer C. (2020). Nursing home administrator's job satisfaction, work stressors, and intent to leave. *Journal of Applied Gerontology*, 40(1), 67-76.  
<https://doi.org/10.1177/0733464819896572>
- Netemeyer, R. G., Bearden, W. O., & Sharma, S. (2003). *Scaling procedures: Issues and applications*. Sage Publications.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400-410.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.4.400>
- Nguyen, T. D., & Nguyen, T. T. (2012). Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95.  
<https://doi.org/10.1177/0276146711422065>
- OMS. Organização Mundial da Saúde. (2021). *WHOQOL: Tools and toolkits. WHOQOL: Measuring Quality of Life*.  
<https://www.who.int/tools/whoqol>.
- Osiceanu, M. E. (2015). Psychological implications of modern technologies: technofobia" versus "technophilia". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180, 1137-1144.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.02.229>
- Panzini, R. G., Mosqueiro, B. P., Zimpel, R. R., Bandeira, D. R., Rocha, N. S., & Fleck, M. P. (2017). Quality-of-life and spirituality. *International Review of Psychiatry*, 29(3), 263-282.  
<https://doi.org/10.1080/09540261.2017.1285553>
- Pfaffinger, K. F., Reif, J. A., & Spieß, E. (2020). When and why telepressure and technostress creators impair employee well-being. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 1-16.  
<https://doi.org/10.1080/10803548.2020.1846376>
- Pirkkalainen, H., Salo, M., Tarafdar, M., & Makkonen, M. (2019). Deliberate or instinctive? Proactive and reactive coping for technostress. *Journal of Management Information Systems*, 36(4), 1179-1212.  
<https://doi.org/10.1080/07421222.2019.1661092>
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., & Ragu-Nathan, B. S. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: conceptual development and empirical validation. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 417-433.  
<https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>
- Reis, A. F., Dacorso, A. L. R., & Tenório, F. A. G. (2015). Influence of the use of information and communication technologies in municipal government accountability--a case study in the Court of Auditors of Bahia's municipalities. *Revista de Administração Pública*, 49(1), 231.  
<https://doi.org/10.1590/0034-76121664>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2015). *SmartPLS 3. Boenningstedt: SmartPLS GmbH*. <http://www.smartpls.com>
- Rubel, M. R. B., Kee, D. M. H., & Rimi, N. N. (2020). Matching people with technology: Effect of HIWP on technology adaptation. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 7(1), 9-33.  
<https://doi.org/10.1177/2322093719875567>
- Ruževićius, J. (2013). Qualité de vie: Notion globale et recherche en la matière. *International Business: Innovations, Psychology, Economics*, 4(2), 7-20.  
<http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/STRAIPSNIS-Qualite-de-vie-notion-globale-et-recherche-en-la-matiere.pdf>

- Shore, L. M., & Martin, H. J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human relations*, 42(7), 625-638. <https://doi.org/10.1177/001872678904200705>
- Sousa, R. L., & Cappelozza, A. (2019). Os efeitos dos estilos de liderança e vício em internet no tecnoestresse. *Revista Administração em Diálogo*, 21(1), 39-62. <http://doi.org/10.23925/2178-0080.2017v21i1.38191>
- Stadin, M., Nordin, M., Broström, A., Hanson, L. L. M., Westerlund, H., & Fransson, E. I. (2021). Technostress operationalised as information and communication technology (ICT) demands among managers and other occupational groups—results from the Swedish longitudinal occupational survey of health (SLOSH). *Computers in Human Behavior*, 114, 106486. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106486>
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222270311>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The Impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Thorntwaite, L. (2004). Working time and work–family balance: a review of employees' preferences. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 42(2), 166-84. <https://doi.org/10.1177/1038411104045360>
- Tsang, E. W., & Kwan, K. M. (1999). Replication and theory development in organizational science: A critical realist perspective. *Academy of Management Review*, 24(4), 759-780. <https://doi.org/10.2307/259353>
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001>
- Veenhoven, R. (1996). Developments in satisfaction-research. *Social Indicators Research*, 37, 1-46. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF00300268>
- Wang, K., Shu, Q., Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002-3013. <https://doi.org/10.1007/BF00300268>
- WHO. World Health Organization. (2021). WHOQOL: Tools and toolkits. WHOQOL: Measuring Quality of Life. <https://www.who.int/tools/whoqol>
- Wu, Y., Choi, B., Guo, X., & Chang, K. T. T. (2017). Understanding user adaptation toward a new IT system in organizations: A social network perspective. *Journal of the Association for Information Systems*, 18(11). <https://doi.org/10.17705/1jais.00473>
- Yamaguchi, Y., Inoue, T., Harada, H., & Oike, M. (2016). Job control, work-family balance and nurses' intention to leave their profession and organization: A comparative cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 64, 52-62. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.09.003>

**CONTEXTUS**

REVISTA CONTEMPORÂNEA DE ECONOMIA E GESTÃO.

ISSN 1678-2089

ISSNe 2178-9258

1. Economia, Administração e Contabilidade – Periódico
2. Universidade Federal do Ceará. FEAAC – Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,  
ATUÁRIA E CONTABILIDADE (FEAAC)**

Av. da Universidade – 2486, Benfica  
CEP 60020-180, Fortaleza-CE

**DIRETORIA:** Paulo Rogério Faustino Matos  
Danielle Augusto Peres

**Website:** [www.periodicos.ufc.br/contextus](http://www.periodicos.ufc.br/contextus)

**E-mail:** [revistacontextus@ufc.br](mailto:revistacontextus@ufc.br)



A Contextus está classificada no sistema Qualis – Capes como periódico B1, na área de Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo (2013-2016).



A Contextus está de acordo e assina a Declaração de São Francisco sobre a Avaliação de Pesquisas (DORA).



A Contextus é associada à Associação Brasileira de Editores Científicos (ABEC).



Esta obra está licenciada com uma licença Creative Commons Atribuição – Não Comercial 4.0 Internacional.

**EDITOR-CHEFE**

Diego de Queiroz Machado (UFC)

**EDITORES ADJUNTOS**

Alane Siqueira Rocha (UFC)

Márcia Zabdiele Moreira (UFC)

**EDITORES ASSOCIADOS**

Adriana Rodrigues Silva (IPSantarém, Portugal)

Alessandra de Sá Mello da Costa (PUC-Rio)

Allysson Allex Araújo (UFC)

Andrew Beheregarai Finger (UFAL)

Armindo dos Santos de Sousa Teodósio (PUC-MG)

Brunno Fernandes da Silva Gaião (UEPB)

Carlos Enrique Carrasco Gutierrez (UCB)

Dalton Chaves Vilela Júnior (UFAM)

Elionor Farah Jreige Weffort (FECAP)

Gabriel Moreira Campos (UFES)

Guilherme Jonas Costa da Silva (UFU)

Henrique César Muzzio de Paiva Barroso (UFPE)

Jorge de Souza Bispo (UFBA)

Keysa Manuela Cunha de Mascena (UNIFOR)

Manuel Anibal Silva Portugal Vasconcelos Ferreira (UNINOVE)

Marcos Cohen (PUC-Rio)

Marcos Ferreira Santos (La Sabana, Colômbia)

Mariuce Paes-de-Souza (UNIR)

Minelle Enéas da Silva (La Rochelle, França)

Pedro Jácome de Moura Jr. (UFPB)

Rafael Fernandes de Mesquita (IFPI)

Rosimeire Pimentel (UFES)

Sonia Maria da Silva Gomes (UFBA)

Susana Jorge (UC, Portugal)

Thiago Henrique Moreira Goes (UFPR)

**CONSELHO EDITORIAL**

Ana Sílvia Rocha Ipiranga (UECE)

Conceição de Maria Pinheiro Barros (UFC)

Danielle Augusto Peres (UFC)

Diego de Queiroz Machado (UFC)

Editinete André da Rocha Garcia (UFC)

Emerson Luís Lemos Marinho (UFC)

Eveline Barbosa Silva Carvalho (UFC)

Fátima Regina Ney Matos (ISMT)

Mario Henrique Ogasavara (ESPM)

Paulo Rogério Faustino Matos (UFC)

Rodrigo Bandeira-de-Mello (FGV-EAESP)

Vasco Almeida (ISMT)

**CORPO EDITORIAL CIENTÍFICO**

Alexandre Reis Graeml (UTFPR)

Augusto Cezar de Aquino Cabral (UFC)

Denise Del Pra Netto Machado (FURB)

Ednilson Bernardes (Georgia Southern University)

Ely Laureano Paiva (FGV-EAESP)

Eugenio Ávila Pedrozo (UFRGS)

Francisco José da Costa (UFPB)

Isak Kruglianskas (FEA-USP)

José Antônio Puppim de Oliveira (UCL)

José Carlos Barbieri (FGV-EAESP)

José Carlos Lázaro da Silva Filho (UFC)

José Célio de Andrade (UFBA)

Luciana Marques Vieira (UNISINOS)

Luciano Barin-Cruz (HEC Montréal)

Luis Carlos Di Serio (FGV-EAESP)

Marcelle Colares Oliveira (UFC)

Maria Ceci Araujo Misoczky (UFRGS)

Mônica Cavalcanti Sá Abreu (UFC)

Mozar José de Brito (UFL)

Renata Giovinazzo Spers (FEA-USP)

Sandra Maria dos Santos (UFC)

Walter Bataglia (MACKENZIE)