

Área: Turismo | **Tema:** Temas emergentes em turismo

**A relação entre os fatores relacionados ao Technostress e a Satisfação no trabalho no ramo
hoteleiro de Sant'Ana do Livramento -RS**

**The relationship between factors related to Technostress and Job Satisfaction in the hotel sector
of Sant'Ana do Livramento -RS**

Marjori Gonçalves Lencina, Gustavo Da Rosa Borges e Kathiane Benedetti Corso

RESUMO

O uso de diversas tecnologias e o consumo ainda mais elevado de informações, trouxe à tona algumas situações problemas que trazem a sensação de estarem à todo momento conectados, tais como: dificuldades de conexão, e-mail lotados à espera de respostas, telefone com mensagens e ligações. Logo, os indivíduos podem vir a apresentar sentimentos como incapacidade, insegurança, desconfiança e desconforto em função da tecnologia conduzindo por diversas vezes ao “estresse tecnológico” ou “technostress” (Ayyagari, Grover & Purvis, 2011).

Palavras-Chave: Technostress; Satisfação no trabalho; Hotelaria

ABSTRACT

Objetivo geral: Identificar a presença de fatores relacionados ao technostress em colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes com a satisfação no trabalho. Onde especificamente busca-se: a) Analisar os reflexos do technostress no ambiente laboral; b) Verificar a influência dos construtos do technostress na Satisfação no Trabalho.

Keywords: Technostress; Job satisfaction; Hospitality

A relação entre os fatores relacionados ao Technostress e a Satisfação no trabalho no ramo hoteleiro de Sant’Ana do Livramento - RS

1 INTRODUÇÃO

O rápido desenvolvimento de novas tecnologias e o aprimoramento da internet durante o século 21 propiciou a pesquisa praticamente instantânea sobre qualquer assunto, a qualquer momento, criando um cenário propício às novas relações entre os indivíduos e as máquinas, possibilitando o uso da tecnologia para diversos fins, tais como: compras, transações bancárias, viagens e educação. Em ambientes laborais e/ou educacionais de modo geral, como é visto por Ayyagari *et al.*, (2011), o uso das tecnologias pode corroborar em um melhor desempenho, tornando os usuários quem sabe mais produtivos, eficientes e eficazes.

Para tal, o uso de diversas tecnologias e o consumo ainda mais elevado de informações, trouxe à tona algumas situações problemas, tais como: dificuldades de conexão, e-mail lotados à espera de respostas, telefone com mensagens e ligações (WANG, SHU & TU, 2008). Essas situações fazem com que os usuários tenham uma sensação de estarem à todo momento conectados, ou seja, que necessitam estarem disponíveis a atender o celular ou responder um e-mail o que acaba por gerar uma espécie de perda de controle de tempo e espaço (TARAFDAR, TU & RAGU-NATHAN, 2007).

Além disso, fica evidente que o ritmo do trabalho se modificou e com este outras habilidades foram requisitadas, influenciando na satisfação do trabalhador e por vezes ao realizarem o processamento das informações, os indivíduos podem vir a apresentar sentimentos como incapacidade, insegurança, desconfiança e desconforto em função da tecnologia conduzindo por diversas vezes ao “estresse tecnológico” ou “technostress” (AYYAGARI, GROVER & PURVIS, 2011; TARAFDAR, TU, RAGU-NATHAN & RAGU-NATHAN, 2011; LA TORRE, ESPOSITO, SCIARRA & CHIAPETTA, 2019).

Dessa forma, faz-se necessário uma elevada exigência cognitiva do trabalhador o que gera uma sobrecarga em seus processos mentais, motivada pelos estímulos externos – relações pessoais com o ambiente e processos de produção – e seus estímulos internos – necessidades pessoais (CONNER, 2012). Logo, a satisfação no trabalho ganha olhar, pois, trata-se de uma atitude positiva oriunda dos funcionários em função do labor exercido (KONG *et al.*, 2018) onde o bem-estar psicológico e fisiológico dos colaboradores, a satisfação e a intenção de permanecer na empresa são fundamentais para que os hóspedes tenham a visão de que existe uma elevada qualidade no serviço prestado (RAMSEOOK-MUNHURRUN, NAIDOO & LUKEA-BHIJWAJEE, 2009). Cabezas *et al.*, (2022) destacam eventuais doenças ocupacionais que podem ser desencadeadas pelo technostress inerente ao cotidiano laboral dos trabalhadores. No entanto, há uma escassez de estudos relacionados ao technostress e experiência profissional (Marchiori *et al.*, 2019), nesse sentido, o presente estudo busca analisar se existe a presença de technostress e o impacto na satisfação dos trabalhadores do ramo hoteleiro. Desta maneira, o estudo busca contribuir de forma prática auxiliando o ramo hoteleiro no reconhecimento de possíveis causas da eventual insatisfação dos colaboradores no trabalho, bem como, efeitos do technostress a fim de empregar medidas para melhorar o bem-estar individual e coletivo da mão-de-obra que desempenha suas atividades no ramo hoteleiro, visto que, os colaboradores são o primeiro contato com o público final.

Já do ponto de vista teórico, vale ressaltar que no campo de pesquisa do technostress encontram-se trabalhos relacionados ao estudo da relação entre os construtos do technostress e a satisfação no trabalho, a exemplo de (Ragu-Nathan, Tarafdar & Tu, 2008; Martins & Santos, 2006; Cappi & Araújo, 2015) que buscaram estudar a relação entre os construtos

technostress e a satisfação no trabalho, contribuir assim com as pesquisas acerca do tema no Brasil.

Diante deste contexto e buscando compreender as questões que circundam o *technostress* e a satisfação no trabalho no ramo hoteleiro, surge o seguinte questionamento: A presença de fatores relacionados ao construto de *technostress* em colaboradores do ramo hoteleiro apresenta impacto na satisfação no trabalho dos colaboradores?

Para atingir o questionamento acima, tem-se como objetivo geral: Identificar a presença de fatores relacionados ao *technostress* em colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes com a satisfação no trabalho. Onde especificamente busca-se: a) Analisar os reflexos do *technostress* no ambiente laboral; b) Verificar a influência dos construtos do *technostress* na Satisfação no Trabalho.

O presente artigo estrutura-se em cinco seções, inicialmente apresenta-se na primeira seção à introdução com a problemática, justificativa e os objetivos do tema proposto. Na segunda tem-se o referencial teórico sobre a temática central do estudo: *technostress*. Na sequência, a terceira seção apresenta a metodologia utilizada, na quarta seção observa-se os resultados e posteriormente na quinta seção são evidenciadas as conclusões do estudo, limitações e sugestões para estudos futuros.

2 REVISÃO DE LITERATURA

O presente capítulo será dividido em duas seções: *Technostress* e Satisfação no Trabalho Hoteleiro.

2.1 TECHNOSTRESS

O termo *technostress* foi abordado pela primeira vez pelo psiquiatra Craig Brod no ano de 1984 em seu livro intitulado como “*Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*”. Para Brod (1984) o *technostress* trata-se de um distúrbio de adaptação atual propiciado pela inabilidade de lidar com a tecnologia. Outros autores também corroboram com a ampliação deste termo, a exemplo de Salanova (2003) e Carlotto (2011) como sendo um estado psicológico negativo que apresenta relação com a usabilidade da tecnologia da informação e comunicação TIC's e/ou a provável ameaça de sua usabilidade futura.

Além disso, os psicólogos Weil e Rosen (1997) já destacavam naquela época que os indivíduos eram afetados negativamente pela dependência da tecnologia e que existem duas crenças independentes que são rotineiramente associadas pelos indivíduos ao desenvolvimento tecnológico, sendo estas: (1) Os computadores irão dominar o mundo e (2) os computadores são indispensáveis para a humanidade.

Para Tarafdar *et al.* (2011) existem cinco condições de *technostress* capazes de aumentar o estresse organizacional, sendo elas: (1) tecno-sobrecarga, que refere-se a incapacidade de identificar a utilidade de uma informação; (2) tecno-invasão, que trata-se do sentimento de estar a todo momento conectado a tecnologia; (3) tecno-complexidade que está relacionado a incapacidade de lidar com a tecnologia e faz com que os indivíduos sintam-se impotentes e/ou incompetentes; (4) tecno-insegurança, que relaciona-se a ansiedade no uso das ferramentas tecnológicas; (5) tecno-incerteza, relacionada ao estresse do usuário pelas diversas modificações nas tecnologias.

Já Krishnan (2017) corrobora com a visão do autor supracitado e destaca que os fatores que fazem com que os funcionários sofram o *technostress* são referidos como os criadores do *technostress*.

Além disso, Melo e Nascimento (2009, p. 332) destacam que:

O tecnoestresse se manifesta em três estágios básicos. No estágio inicial, geralmente a pessoa está estimulada pelas possibilidades da

tecnologia e resolve um simples problema, como imprimir um relatório, e sente-se realizada diante da solução. No estágio intermediário, com a impossibilidade de usar a tecnologia, as crises de raiva se tornam cada vez mais frequentes e começam a surgir sintomas como dores de cabeça e tensão muscular. No estágio final, a saúde fica seriamente comprometida e o tecnoestresse se torna crônico.

No entanto, apesar das condições de technostress (Tarafdar *et al.*, 2011) e dos estágios de technostress (Melo; Nascimento, 2009), algumas sintomatologias, que são evidenciadas em indivíduos com technostress apresentam-se de forma fisiológica, como dores de cabeça, dores musculares, insônia, fadiga, depressão, dores de barriga e vômitos e as sintomatologias comportamentais, apresentam-se na forma de baixo desempenho e absenteísmo (SAGREGA, 2009; SALANOVA *et al.*, 2004).

A pesquisa sobre *tecnoestresse* tem sido conduzida em diferentes áreas do conhecimento, por exemplo, medicina (Arnetz e Wilholm 1997), psicologia (Brod 1984; Weil e Rosen 1997), e de perspectivas econômicas e organizacionais (BRILLHARD, 2004; TARAFDAR *et al.*, 2005; WANG *et al.*, 2008).

Ademais, o estudo de Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, Ragu-Nathan, (2007), concluiu que o technostress impacta de forma significativa na produtividade dos colaboradores e aumenta o estresse no exercício efetivo de trabalhadores, já Ragu-Nathan, Tarafdar, Tu, (2008) destacaram que o technostress diminui significativamente a satisfação.

A partir da ideia da temática do technostress, o próximo tópico busca descrever sobre a utilização da tecnologia no ramo hoteleiro.

2.2.1 UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO SETOR HOTELEIRO

De acordo com Kim & Lee (2021) as organizações fazem o uso estratégico das TIC's com o intuito de alcançar um nível significativo de produtividade. Para tanto, atualmente com a chegada dessas novas tecnologias – internet, computadores, celulares, etc – as barreiras de localização geográfica e tempo diminuíram consideravelmente, corroborando de várias maneiras no labor das mais diversas áreas. Nesse sentido, com a implementação e avanço contínuo das TIC's os colaboradores necessitam se atualizar constantemente a fim de conseguirem lidar com os novos sistemas (WANG *et al.*, 2008).

No entanto, embora o uso das TIC apresente um efeito positivo para o trabalho, contribuindo de forma significativa na produtividade, criatividade e eficiência das organizações, deve ser considerado também o efeito negativo do uso das TIC do qual não pode ser negligenciado (GABR *et al.*, 2021).

Sendo assim, conforme o Wilholm (1997) já destacava naquela época, o conceito de technostress pode ser entendido como um estado de excitação mental/fisiológica evidenciado em pessoas que apresentam uma forte dependência tecnológica para realização de seu labor.

Nesse contexto, o technostress ocorre quando o colaborador percebe seu trabalho como algo estimulante, mas acredita não possuir habilidades necessárias para lidar com a tecnologia/sistema do seu local de trabalho (WILHOIM, 1997).

Logo, a tecnologia no local de trabalho busca melhorar eficiência e o desempenho organizacional, porém, o impacto dos colaboradores vem sendo pouco estudado (Johnson *et al.*, 2020). A partir do uso da TIC's, o próximo tópico busca discorrer sobre a satisfação no trabalho dos colaboradores do ramo hoteleiro.

2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO HOTELEIRO

O comportamento dos trabalhadores no ambiente laboral vem sendo estudado nos últimos anos, onde se destaca o aspecto emocional relacionado à satisfação no trabalho. Logo, o nível de eficácia organizacional e bem-estar individual dos colaboradores sofre significativas influências em decorrência da satisfação do trabalho – respostas psicológicas multidimensionais – que se constituem de elementos cognitivos, afetivos, emocionais e comportamentais (JUDGE & KLINGER, 2008).

Sendo assim, a satisfação refere-se ao comparativo entre o que o empregado percebe do seu trabalho com o que ele realmente busca no trabalho, ou seja, refere-se a uma avaliação realizada pelo colaborador que é influenciada pelas suas respectivas necessidades, expectativas e valores (LOCKE, 1969; PORTER, 1961; FIGUEIREDO; ALEVATO, 2013).

Cappi e Araújo (2015) corroboram com os autores acima e destacam que a satisfação no trabalho relaciona-se com a percepção que os colaboradores têm com a organização e com o sentimento sobre os seus respectivos labores na organização.

Vale ressaltar que Ažić (2017) já destacava naquela época que a satisfação dos trabalhadores tratava-se de uma espécie de preditor robusto da satisfação dos clientes, ou seja, através do presente estudo foi possível compreender que a atitude do trabalhador está diretamente relacionada com a satisfação do turista.

Diante disso, as organizações devem considerar que não apenas os objetivos organizacionais demandam atenção, mas também, as necessidades dos trabalhadores a fim de atingirem um maior grau de motivação, satisfação e performance (BAUMGARTNER, 2014).

Nesse sentido, fica notório que o turismo de modo geral se relaciona com atividades de satisfação e prazer e para que os trabalhadores consigam evidenciar um serviço de qualidade aos clientes, esses necessitam de um ambiente de trabalho agradável e positivo (GUÇER & DEMIRDAG, 2014).

O próximo capítulo tem como objetivo relatar o percurso metodológico trilhado neste estudo, do qual possibilitou suporte para a posterior análise dos resultados.

3 METODOLOGIA

Nesta seção foram abordadas as questões referentes ao percurso metodológico utilizado no presente estudo. Deste modo, tendo como finalidade atender ao objetivo do presente estudo, que é de identificar a presença de fatores relacionados ao technostress em colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes com a satisfação no trabalho, realizou-se uma pesquisa de caráter descritivo, de abordagem quantitativa, executada por meio do método *Survey* conforme delineado por Hair *et al.*, (2005). A presente pesquisa realiza um corte transversal, visto que, a coleta dos dados ocorreu durante o mês de janeiro de 2023 (HAIR *et al.*, 2005). Para a realização da coleta de dados, foram utilizados dois questionários (TARAFDAR; TU; RAGU-NATHAN & RAGU-NATHAN, 2007; RAGU-NATHAN & TARAFDAR; TU, 2008; CAPPI & ARAÚJO, 2015).

Por meio da escala de Cappi e Araújo (2015) analisou-se a satisfação no trabalho dos colaboradores; e posteriormente através da escala de Tarafdar *et al.*, (2007) e Ragu-Nathan *et al.*, (2008) analisou-se os cinco fatores criadores de technostress – Tecnosobrecarga, Tecnoinvasão, Tecnocomplexidade, Tecnoinsegurança, e Tecnoincerteza.

O instrumento de coleta de dados aplicado “*in loco*” em três hotéis de forma impressa, contou com uma escala de concordância, que varia de “Discordo totalmente = 1” a “Concordo totalmente = 5” em uma escala de cinco pontos, no entanto, antes de iniciar a coleta aplicou-se um pré-teste com o intuito de compreender o entendimento do público sobre o instrumento, não apresentando modificações deu-se continuidade ao estudo.

A população do estudo, consiste 40 colaboradores que compõe o grupo de labor de 3 hotéis de grande porte de Sant’Ana do Livramento - RS, como critérios para participação do

estudo estabeleceu-se que os colaboradores participantes: (1) utilizem tecnologia da informação e comunicação (TIC) para o desempenho diário de suas funções; (2) trabalhem no setor administrativo, recepção e/ou gerência.

A importância de se estudar essa população deve-se ao fato de trabalhadores do ramo hoteleiro que estejam satisfeitos tendem a gerar mais resultados positivos, maior cooperação entre as equipes e assim conseguem ofertar um serviço de hospitalidade com qualidade.

Por fim, os dados foram coletados, tabulados através do Excel, e posteriormente foram realizadas as análises através do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) fazendo-se o uso da estatística descritiva e regressão linear. Consequente, na seção 4 são apresentados os resultados do presente estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos estudos realizados, torna-se possível discorrer sobre a relação entre a satisfação no trabalho e o technostress.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Para traçar um perfil dos participantes do estudo, foram coletados dados referentes a gênero, idade, estado civil e escolaridade. Ao analisar a variável gênero, pôde-se averiguar que a maioria dos respondentes são indivíduos do gênero masculino, correspondendo a 67,5% da amostra. No que tange às idades, foi possível verificar que variam entre 19 e 58 anos, sendo a faixa etária de 31 à 40 anos com maior frequência (42,5). O que cerne ao estado civil, evidenciou-se uma amostra polarizada em dois grandes grupos, dos quais indivíduos solteiros compõem a maior parte e representam 60% da amostra, seguidos dos 37,5% relativos aos que possuem como estado civil casado ou união estável. Quanto à escolaridade, houve maior concentração de pessoas que possuem ensino médio completo (56,4%), assim como outra grande parte do público analisado possui ensino superior completo (33,3%). Nesse sentido, os números indicam que a mão de obra – colaboradores do ramo hoteleiro – é predominante do gênero masculino, onde, 33,8% dos indivíduos destacaram estar no ramo hoteleiro a um ano ou menos ao passo que 20,8% destes estão no mesmo local de trabalho há uma variação temporal que gira entre 10 e 31 anos. Tem-se, portanto, um conjunto de participantes do estudo sujeitos ao technostress, visto que, são profissionais com ampla maturidade no ramo e alguns destes iniciaram suas atividades profissionais antes das diversas transformações tecnológicas inseridas na hotelaria. Para tanto, apesar de ter-se uma rotatividade no ramo, ainda existe certa estabilidade no trabalho principalmente no setor administrativo que caracteriza 43,6% desta amostra, ao passo que os colaboradores da recepção totalizam 46,2% e a gerência centraliza um total de 10,3% dos participantes.

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA DOS CONSTRUTOS

Tendo como objetivo identificar a presença de fatores relacionados ao technostress em colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes com a satisfação no trabalho, optou-se por realizar a estatística descritiva, calculando-se a média (M) e o desvio-padrão (DP). Com o intuito de melhorar a visualização dos resultados, foram utilizados códigos para as variáveis e seus itens (HAIR, BABIN, MONEY & SAMOUEL, 2005). Os resultados encontrados por meio da estatística descritiva estão descritos na Tabela 1.

Tabela 1. Média e Desvio Padrão dos Itens e Construto.

Variáveis/Itens	Média	Desvio-Padrão
SAT 1	4,18	0,549
SAT 2	3,85	1,027
SAT 3	3,58	1,259
SAT 4	3,05	1,395
SAT 5	4,05	0,815
SAT 6	4,25	0,776
Satisfação no trabalho	4,00	0,59
TECS1	3,05	1,218
TECS2	2,15	1,075
TECS3	2,08	0,929
TECS4	2,68	1,309
TECS5	2,28	1,281
Techno-sobrecarga	2,35	1,05
TECINV1	3,43	1,517
TECINV2	3,63	1,372
TECINV3	2,53	1,198
TECINV4	3,28	1,198
Techno-Invansão	3,17	1,20
TECCOMP1	2,15	1,075
TECCOMP2	1,95	0,876
TECCOMP3	2,68	1,163
TECCOMP4	2,78	1,441
TECCOMP5	2,70	1,244
Techno-Complexidade	2,22	0,94
TECINS1	1,90	0,928
TECINS2	3,03	1,203
TECINS3	1,93	1,071
TECINS4	1,43	0,747
TECINS5	2,43	1,483
Techno-Insegurança	1,77	0,91
TECINCERT1	3,60	1,081
TECINCERT2	2,63	1,213
TECINCERT3	2,28	1,012
TECINCERT4	3,14	1,067
Techno-incerteza	2,77	1,03

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2023).

Observando a Tabela 1, constatou-se que os 4 construtos do technostress (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007; Ragu-Nathan, Tarafdar, & Tu, 2008), que são as variáveis independentes deste estudo, obtiveram médias entre – 1,77 e 3,17 – e baixos desvios padrão, enquanto a média do construto satisfação no trabalho, que é a variável dependente, ficou em 4, indicando assim que o nível de satisfação no trabalho é bom para grande parte dos participantes e que os efeitos do technostress são relativamente baixos.

O construto satisfação no trabalho (tabela 1) apresentou média geral de 4,00 e desvio padrão de 0,59. O resultado aponta que a maioria dos participantes sentem-se satisfeitos no ambiente de trabalho. O item com menor média foi SAT4- Eu não levaria em consideração uma troca de emprego (M=3,05), enquanto o atributo com maior média foi SAT6- Eu me sinto bem satisfeito com o meu trabalho (M=4,25).

No entanto, os resultados encontrados no construto de satisfação no trabalho são contrários aos achados de Ragu-Nathan, Tarafdar, Tu, (2008) onde foi destacado que a

satisfação no trabalho diminuía quando os indivíduos estavam sujeitos a transformações tecnológicas.

No que diz respeito ao construto tecno-sobrecarga, percebe-se que a média geral foi (2,35), esta média deve-se principalmente em função da variável referente aos respondentes serem forçados pela tecnologia a trabalhar com horários muito apertados (TECS3, M=2,08). Por outro lado, a variável que mediu se os indivíduos eram forçados a trabalhar de forma mais rápida devido às tecnologias (TECS1, M=3,05) teve a nota mais alta, indicando que uma parte significativa dos colaboradores do ramo hoteleiro apresentam características do construto tecno-sobrecarga.

Já o construto tecno-invasão (Tabela 1) apresentou média geral de (M=3,17) onde o item que apresentou a menor média (M=TECINV3) referia-se ao fato dos indivíduos necessitarem sacrificar uma parcela de tempo das férias ou final de semana para se atualizarem sobre novas tecnologias o que descreve que a grande maioria dos participantes do estudo não compreendem que aprimora-se em momento de descanso é algo bom. Já a variável que apresentou maior média foi a TECINV2 (M=3,63) na qual referia-se ao fato dos colaboradores terem contato com trabalho mesmo durante as férias em função da tecnologia.

No que se refere ao construto tecno-complexidade (tabela 1) o item que apresentou média geral mais baixa foi TECCOMP2 (M=1,95; DP=0,87) esse item descreve os participantes do estudo acreditam saberem o suficiente sobre a tecnologia para trabalharem de forma satisfatória.

Em relação ao construto tecno-insegurança (Tabela 1), a sua média geral foi a mais baixa entre todas as demais (M=1,77), com desvio padrão baixo (DP=0,91), o que caracteriza que os participantes apresentam opiniões distintas. O atributo mais discordante foi o TINS4 (M=1,43 e DP=0,74), mostrando que os colaboradores do ramo hoteleiro não apresentam medo de serem substituídos e por isso compartilham o conhecimento com os demais colegas.

A média geral do construto tecno-incerteza (M= 2,77) apresentou um grau significativo de concordância para as respostas (DP=1,03). Esse construto está relacionado com as contínuas transformações que acontecem no ambiente tecnológico da empresa, para tanto, o item com maior média foi TECINCERT1 (M=3,60 e DP=1,08) o que destaca que os colaboradores do ramo hoteleiro percebem que há sempre novos desenvolvimentos de tecnologia dentro dos hotéis, considerando então, obsoleto seus respectivos conhecimentos (TARAFDAR, TU, RAGU-NATHAN, & RAGU-NATHAN, 2007).

Ademais, de modo geral por meio da estatística descritiva evidenciou-se que as maiores médias estavam relacionadas com as variáveis da satisfação no trabalho, logo, diante dos resultados encontrados é possível perceber que os colaboradores do ramo hoteleiro apresentaram um grau significativo de satisfação em trabalhar no ramo hoteleiro. No entanto, as variáveis criadoras de technostress, apresentaram médias mais baixas, embora presentes, o que representa que os colaboradores do ramo hoteleiro apresentam baixo impacto em relação ao technostress.

4.3 REGRESSÃO LINEAR

Neste tópico objetivou-se identificar a presença de fatores relacionados ao technostress em colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes com a satisfação no trabalho. Na tabela 2, pode ser observado o modelo de regressão linear.

Tabela 2. Resultado da Regressão Linear Múltipla

Variável	Beta	Significância
Constante	3,807	0,000
Techno-sobrecarga	- 0,036	0,737
Techno-invasão	- 0,105	0,261
Techno-complexidade	0,239	0,101
Techno-insegurança	- 0,293	0,041*
Techno-incerteza	0,216	0,032*

* Significante ao nível de 0,05.

a. Variável dependente: Satisfação

Fonte: Elaborado pelos autores com base nos dados da pesquisa (2023).

A Tabela 2 demonstra o efeito das variáveis independentes (Techno-sobrecarga, Techno-invasão, Techno-complexidade, Techno-insegurança e Techno-incerteza) sobre a variável dependente (Satisfação).

Na literatura que circunda a temática do technostress alguns estudos revelam que sintomatologias físicas e/ou psicológicas relacionadas ao technostress podem servir como base na geração de fatores relacionados ao relacionamento do grupo, comprometimento, diálogo, aprendizado e satisfação no trabalho (RAGU-NATHAN, TARAFDAR & TU, 2008; AYYAGARI & GROVER; PURVIS, 2011; KHUNTIA, TANNIRU & WEINER, 2015).

Para tanto, na Tabela 2 tem-se alguns dados destacados dos quais refletem nas variáveis significativas para o modelo, logo, ao fazer-se a regressão linear evidenciou-se que as variáveis Techno-insegurança e Techno-incerteza estão associadas a satisfação no trabalho.

Observa-se na tabela 2 que o Beta (B) da Techno-insegurança é mais intenso, o que demonstra maior influência, sendo o Beta negativo, indica uma relação inversa; ou seja, quanto menos inseguro a pessoa estiver, mais satisfeita ela se sentirá no seu ambiente de trabalho.

Os resultados até aqui encontrados vão ao contrario dos resultados de Ragu-Nathan, Tarafdar, Tu, (2008) onde os autores descrevem que os participantes mais inseguros com a tecnologia tendem a ter uma menor produtividade, apresentando então, uma maior probabilidade de desenvolverem problemas de saúde e/ou diminuição da satisfação no trabalho.

Já em relação Techno-incerteza, o Beta (B) não é inverso, ou seja, quanto mais mudanças ocorrerem no ambiente de trabalho, mais desafiados a ir em busca de conhecimento estes vão apresentar, o que pode assim ampliar a satisfação dos colaboradores do ramo hoteleiro dentro do ambiente laboral.

Para tanto, Marchiori e Mainardes (2015) e Xia et al. (2016) também afirmaram em seus estudos que quanto maior for o desafio ao utilizar a tecnologia, amplia-se o efeito em relação a satisfação no trabalho.

Por fim, as variáveis techno-sobrecarga, techno-invasão, techno-complexidade não apresentaram associação com a satisfação no trabalho, no entanto, não podem ser desconsiderado em estudos futuros que também se proponham analisar o ambiente laboral, visto que, os achados presentes nesse estudo podem ser peculiaridades da presente amostra.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo identificar a presença de fatores relacionados ao Technostress em colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes com a satisfação no trabalho. Com base nos resultados obtidos neste estudo, foi possível verificar que os colaboradores do ramo hoteleiro em grande maioria são do gênero masculino (67,5%) e apresentam uma variação de idade entre 19 à 58, quanto à escolaridade 56,4% dos colaboradores possuem ensino médio completo. Para tanto, visto as características dos participantes, no que se refere às estatísticas descritivas, foi possível observar que as variáveis independentes apresentaram médias entre 1,77 e 3,17 e baixos desvios padrão, enquanto a média da satisfação no trabalho que é o construto dependente ficou em 4.

Esses achados sugerem que embora presentes, as variáveis criadoras do Technostress não demonstraram médias tão altas o que destaca que os colaboradores apresentam baixo impacto em relação ao Technostress no ambiente laboral hoteleiro, outro dado significativo, conforme os construtos aqui observados, os participantes sentem-se satisfeitos com o trabalho conforme a média do SAT6.

Ademais, realizou-se uma regressão linear com o intuito cruzar os fatores relacionados ao Technostress nos colaboradores do ramo hoteleiro e a relação destes fatores com a satisfação no trabalho, evidenciando que, as variáveis Techno-insegurança (TECINS) e Techno-incerteza (TECINCERT) estão associadas a satisfação no trabalho.

Como contribuições práticas, os achados desta pesquisa podem ser utilizados no ramo da hoteleiro, pois, trazem avanços quanto a implicações que podem contribuir para uma menor satisfação laboral da mão de obra. Assim, manter os colaboradores atualizados quanto a modificações no sistema, corroborar para uma melhor relação entre os colaboradores de partilha de conhecimentos e palestras sobre bem-estar em geral tendem a agregar na satisfação laboral destes.

Em relação às contribuições teóricas, este estudo explora uma conexão nova das análises do Technostress indo observação às implicações deste fenômeno no ramo hoteleiro; além disso, os resultados aqui apresentados contribuirão para o diálogo da temática e do campo de estudo do technostress no geral, visto que, os resultados quando a satisfação no trabalho é contrária aos de Ragu-Nathan, Tarafdar, Tu, (2008), onde os autores destacaram a satisfação diminui quando os indivíduos estão sob transformações tecnológicas. Outro achado que contribui com a temática refere-se ao construto da techno-incerteza que corrobora na justificativa que independente do ramo observado, quanto mais mudanças ocorrerem no ambiente de trabalho, mais desafiados a ir em busca de conhecimento os colaboradores vão ficar, podendo então ampliar a satisfação dos colaboradores do ramo hoteleiro dentro do ambiente laboral, conforme os achados de Marchiori e Mainardes (2015) e Xia et al. (2016).

Quanto às limitações, este estudo apresenta ter sido realizado em apenas no contexto da cidade de Sant'Ana do Livramento, como sugestões de estudos futuros, recomenda-se ampliar a amostra analisando assim a região da campanha gaúcha, bem como, realizar comparações entre dois países, analisar individualmente os hotéis participantes do estudo.

REFERÊNCIAS

ARNETZ, B. B., C. WIHOLM. Technological stress: Psychological symptoms in modern offices. **Journal of Psychosomatic Research**, v. 43, n. 1, p. 35-42, 1997.

AYYAGARI, Ramakrishna; GROVER, Varun; PURVIS, Russell. Technostress: Technological antecedents and implications. **MIS quarterly**. p. 831-858, 2011.

BROD, C. **Technostress: the human cost of the computer revolution**, Reading, MA: AddisonWesley, 1984.

FIGUEIREDO, Jussara Moore; ALEVATO, Hilda Maria Rodrigues. A satisfação no trabalho dos profissionais de informação de uma IES. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIAS DE PRODUÇÃO (ENEGEP), 23., Salvador, 2013. **Anais...** Salvador, BA, 2013.

CABEZAS, Elías Emiliano Salgado; NÚÑEZ, Jordy Erick Toala; CAIZA, Héctor Fernando Osorio. Estrés tecnológico, el efecto secundario de la ansiedad profesional en el campo administrativo y como afecta a la cultura corporativa. **Código Científico Revista de Investigación**, v. 3, n. 3, p. 251-262, 2022.

CAPPI, Mariana Nitz; ARAUJO, Bruno Felix von Borell de. SATISFAÇÃO NO TRABALHO, COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E INTENÇÃO DE SAIR: UM ESTUDO ENTRE AS GERAÇÕES XEY. **REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)**, v. 21, n. 3, p. 576-600, 2015.

CONNER, Mark. Technostress. A sign of the times. **American Fitness**, v. 30, n. 4, p. 58-60, 2012.

SAGRERA, A. A. P. Estrés Tecnológico: Medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral. **Temas Laborales**. v. 102, p. 123-155, 2009.

PORTER, Lyman W. A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. **Journal of applied Psychology**, v. 45, n. 1, p. 1, 1961.

LOCKE, Edwin A. What is job satisfaction?. **Organizational behavior and human performance**, v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

GÜÇER, Evren; ŞERIF, Ahmet DEMİRDAĞ. Organizational trust and job satisfaction: A study on hotels. **Business Management Dynamics**, v. 4, n. 1, p. 12, 2014.

AŽIĆ, M. The impact of hotel employee satisfaction on hospitality performance. **Tourism and hospitality management**, v. 23, n. 1, p. 105-117, 2017.

MELO, José Nilson de, NASCIMENTO, Maria Tereza Milagres. Tecnoestresse: Tecnologia. **Revista IGT na Rede**. v. 6, n. 11, p. 329-333, 2009.

SALANOVA, M. Trabajando com tecnologías y afrontando El tecnoestrés: El rol de las creencias de eficacia. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**. v. 19, n. 3, p. 225-246, 2003.

SALANOVA, M.; LLORENS, S.; CIFRE, E. Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. **Centro Nacional de Condiciones de Trabajo**. Espanha, 2004.

CARLOTTO, Mary Sandra. Tecnoestresse: diferenças entre homens e mulheres. **Revista Psicologia: organizações e trabalho**. v. 11, n. 2, p. 51-64, 2011.

WANG, K., SHU, Q., TU, Q. Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. **Computers in Human Behavior**. v. 24, n. 6, p. 3002–3013, 2008.

TARAFDAR, M., TU, Q., RAGU-NATHAN, B. S., RAGU-NATHAN, T. S. The impact of technostress on role stress and productivity. **Journal of Management Information Systems**. v. 24, n. 1, p. 301-328, 2007.

TARAFDAR, M., TU, Q., RAGU-NATHAN, T. S., RAGU-NATHAN, B. S. Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. **Communications of the ACM**. v. 54, n. 9, p. 113-120, 2011.

MARCHIORI, Danilo Magno; MAINARDES, Emerson Wagner; RODRIGUES, Ricardo Gouveia. Do individual characteristics influence the types of technostress reported by workers?. **International Journal of Human–Computer Interaction**, v. 35, n. 3, p. 218-230, 2019.

MARCHIORI, Danilo Magno; MAINARDES, Emerson Wagner. A Relação Entre os Fatores Criadores do Technostress e a Qualidade Percebida de Serviços de Tecnologia da Informação. In: ENCONTRO SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO (SEMEAD), 18., São Paulo, 2015. Anais... São Paulo, 2015.

KIM, Dae Geun; LEE, Chang Won. Exploring the roles of self-efficacy and technical support in the relationship between techno-stress and counter-productivity. **Sustainability**, v. 13, n. 8, p. 4349, 2021.

KONG, Haiyan et al. Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. **International journal of contemporary hospitality management**, v.30, n.5, p. 2178-2194, 2018.

KHUNTIA, Jiban; TANNIRU, Mohan; WEINER, Jack. Juggling digitization and technostress: The case of alert fatigues in the patient care system implementation. **Health Policy and Technology**, v. 4, n. 4, p. 364-377, 2015.

KRISHNAN, Satish. Personality and espoused cultural differences in technostress creators. **Computers in Human Behavior**, v. 66, p. 154-167, 2017.

LA TORRE, G., ESPOSITO, A., SCIARRA, I., CHIAPPETTA, M. Definition, symptoms and risk of techno-stress: a systematic review. **International archives of occupational and environmental health**, v. 92, n. 1, p. 13-35, 2019.

LA TORRE, Giuseppe; DE LEONARDIS, Veronica; CHIAPPETTA, Marta. Technostress: how does it affect the productivity and life of an individual? Results of an observational study. **Public Health**, v. 189, p. 60-65, 2020.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SANTOS, Gisele Emídio. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **PsicoUSF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, 2006.

RAMSEOOK -MUNHURRUN, Prabha; NAIDOO, Perunjodi; LUKEA-BHIWAJEE, Soolakshna D. Employee perceptions of service quality in a call centre. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 19, n. 5, p. 541-557, 2009

RAGU-NATHAN, T. S. et al. The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. **Information systems research**, v. 19, n. 4, p. 417-433, 2008.

GABR, Hala Marawan et al. Effects of remote virtual work environment during COVID-19 pandemic on technostress among Menoufia University Staff, Egypt: A cross-sectional study. **Environmental Science and Pollution Research**, v. 28, n. 38, p. 53746-53753, 2021.

JOHNSON, Anya et al. A review and agenda for examining how technology-driven changes at work will impact workplace mental health and employee well-being. **Australian Journal of Management**, v. 45, n. 3, p. 402-424, 2020.

WEIL, Michelle; ROSEN, Larry D. Technostress: Coping with technology @work @home @play. New York: J. Wiley, 1997.

HAIR, Joseph et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Bookman Companhia Ed, 2005.

XIA, Qihui et al. An empirical research on technostress creators and end-user performance: the mediating roles of affective attitudes. in: **PACIS**, p. 196, 2016.

Apêndice A

O USO DA TECNOLOGIA NA HOTELARIA DO MUNICÍPIO DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO

Prezado (a) respondente,

Essa pesquisa tem como principal objetivo compreender a percepção de trabalhadores e gestores sobre o uso da tecnologia no ramo hoteleiro e a relação com a satisfação no trabalho.

Gostaríamos de contar com sua participação respondendo às questões a seguir. As mesmas devem ser lidas com bastante atenção e respondidas de acordo com a sua realidade, não existindo respostas certas ou erradas. A participação nesta pesquisa é voluntária, anônima e confidencial, sendo as informações aqui coletadas utilizadas somente para fins acadêmicos.

DADOS DEMOGRÁFICOS

Gênero: _____

Idade: _____

Escolaridade: _____

Estado civil: _____

Você faz parte desta empresa a quantos

meses/anos? _____

Qual o seu setor? () Administrativo () Recepção () Gerência

Qual o tempo de experiência que você tem de uso da tecnologia no ramo hoteleiro? _____

Quanto tempo (em horas) você costuma passar no celular dentro do seu local de trabalho? _____

Quanto tempo (em horas) você costuma passar no celular fora do seu local de trabalho?

Bloco 1 - Satisfação no Trabalho					
As perguntas a seguir devem ser respondidas de acordo com sua realidade e seu nível de concordância com a afirmação, não existindo resposta certa ou errada. A escala varia de: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.					
1.1 Eu encontro alegria real no meu trabalho.					
1.2 Eu gosto mais do meu trabalho do que as pessoas em geral gostam do trabalho delas.					
1.3 Raramente eu fico entediado com o meu trabalho.					
1.4 Eu não levaria em consideração uma troca de emprego.					
1.5 Na maioria dos dias, eu estou entusiasmado com o meu trabalho.					
1.6 Eu me sinto bem satisfeito com o meu trabalho.					

Bloco 2 - Tecnossobrecarga

As perguntas a seguir devem ser respondidas de acordo com sua realidade e seu nível de concordância com a afirmação, não existindo resposta certa ou errada. A escala varia de: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.

2.1 Sou forçado a trabalhar mais rápido devido às tecnologias da informação.					
2.2 Sou forçado a trabalhar mais do que eu suporto por causa da tecnologia da informação.					
2.3 Sou forçado por essa tecnologia a trabalhar com horários muito apertados					
2.4 Sou forçado a mudar meus hábitos de trabalho para me adaptar às novas tecnologias					
2.5 Eu tenho uma carga de trabalho maior por causa do aumento da complexidade da tecnologia.					

Bloco 3 - Tecnoinvasão

As perguntas a seguir devem ser respondidas de acordo com sua realidade e seu nível de concordância com a afirmação, não existindo resposta certa ou errada. A escala varia de: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.

3.1 1 Eu passo menos tempo com a minha família devido a tecnologia.					
3.2 Eu tenho contato com o meu trabalho mesmo durante as minhas férias por causa da tecnologia.					
3.3 Eu tenho que sacrificar meu tempo de férias e fim de semana para se manter atualizado sobre novas tecnologias.					
3.4 Eu sinto que minha vida pessoal está sendo invadida por causa da tecnologia					

Bloco 4 - Tecnocomplexidade

As perguntas a seguir devem ser respondidas de acordo com sua realidade e seu nível de concordância com a afirmação, não existindo resposta certa ou errada. A escala varia de: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.

4.1 Eu não sei o suficiente sobre essa tecnologia para lidar com o meu trabalho de forma satisfatória					
4.2 Eu preciso de muito tempo para compreender e utilizar as novas tecnologias					
4.3 Eu não encontro tempo suficiente para estudar e melhorar minhas habilidades de tecnologia					
4.4 Eu acho que os novatos desta organização sabem mais sobre a tecnologia da Informação que eu.					
4.5 Muitas vezes eu acho que é complexo entender e utilizar as novas tecnologias					

Bloco 5 - Tecnoinsegurança

As perguntas a seguir devem ser respondidas de acordo com sua realidade e seu nível de concordância com a afirmação, não existindo resposta certa ou errada. A escala varia de: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.

5.1 Sinto constante ameaça à minha segurança no emprego devido às novas tecnologias.					
5.2 Eu tenho que constantemente atualizar minhas habilidades para evitar ser substituído.					
5.3 Eu estou ameaçado por colegas de trabalho com habilidades tecnológicas mais recentes					
5.4 Eu não compartilho meu conhecimento com os meus colegas de trabalho por medo de ser substituído					
5.5 Sinto que há menos partilha de conhecimentos entre colegas de trabalho por medo de serem substituídos.					

Bloco 6 - Tecnoincerteza

As perguntas a seguir devem ser respondidas de acordo com sua realidade e seu nível de concordância com a afirmação, não existindo resposta certa ou errada. A escala varia de: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Indiferente; 4 – Concordo; 5 – Concordo totalmente.

6.1 Há sempre novos desenvolvimentos nas tecnologias que utilizamos em nossa organização.					
6.2 Há constantes mudanças no software de computador em nossa organização.					
6.3 Há constantes mudanças no hardware do computador em nossa organização.					
6.4 Há atualizações frequentes em redes de computadores em nossa organização.					