

O apoio organizacional no teletrabalho Consequências para os resultados individuais

Sílvia Lopes, CICPSI, Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal e
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra,
Portugal silvia.lopes@uc.pt

Anabela Rodrigues, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Centro de Estudos Filosóficos e
Humanísticos, Universidade Católica Portuguesa, Braga, Portugal, anabela.rodrigues@ucp.pt

Íris M. Oliveira, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, Centro de Estudos Filosóficos e
Humanísticos, Universidade Católica Portuguesa, Braga, Portugal, imoliveira@ucp.pt

Resumo

Nas últimas décadas, a tecnologia digital tem desempenhado um papel crescente nas nossas vidas e permitiu o surgimento de novas formas de trabalho, entre as quais o teletrabalho (Colbert et al., 2016; Bentley et al., 2016). O teletrabalho é definido como "trabalho realizado a partir de diferentes locais (como a casa), que permite aos trabalhadores aceder às suas atividades laborais através do uso de tecnologias de informação e comunicação" (Nakrošienė et al., 2019, pp. 87). Esta forma não convencional de trabalho trouxe novos desafios para gestores e organizações no que diz respeito à Gestão de Recursos Humanos (GRH). Mais precisamente, embora se tenham encontrado alguns benefícios do teletrabalho, a literatura também tem mostrado algumas desvantagens (Nakrošienė et al., 2019). Assim, estudos como o presente são importantes para fornecer evidências empíricas sobre a relação entre características organizacionais, como o apoio organizacional e o bem-estar dos teletrabalhadores. Como Belle et al. (2015) salientaram, apesar de duas décadas de investigação sobre o fenómeno do teletrabalho, a investigação anterior não conseguiu demonstrar o impacto do teletrabalho nos resultados individuais, como atitudes, comportamentos e bem-estar dos trabalhadores. Além disso, como Bae et al. (2019) acrescentaram, a literatura que aborda os resultados do teletrabalho para os indivíduos ainda é inconsistente. Mais precisamente, enquanto alguns estudos observaram uma ligação entre satisfação no trabalho e teletrabalho (e.g., Caillier, 2012), outros estudos, pelo contrário, demonstraram que o teletrabalho está negativamente associado ao equilíbrio entre vida pessoal e profissional (e.g., Saltzstein et al., 2002). No geral, a literatura também parece ser escassa no que diz respeito à análise de modelos conceptuais mais complexos, incluindo simultaneamente tanto as características organizacionais como os resultados dos teletrabalhadores e potenciais mediadores que contribuem para explicar a relação entre as características organizacionais e os resultados dos teletrabalhadores. Para abordar estas lacunas, este estudo teve como objetivo examinar o *fit* ao trabalho e a voluntariedade ou involuntariedade no teletrabalho como dois mecanismos que medeiam o efeito do apoio organizacional sobre a exaustão dos teletrabalhadores.

Para testar o modelo conceptual foi utilizado um questionário de autorrelato. Recolheu-se uma amostra de 316 teletrabalhadores em Portugal composta principalmente por mulheres (76,3%), com idade média de aproximadamente 39 anos. A maioria dos participantes (84,8%) possuía um grau universitário. A maioria dos participantes era casada (62,7%) e tinha filhos (59,8%). No que diz respeito às características relacionadas com o trabalho, a maioria dos participantes tinha um contrato permanente (68,7%) e tinha um tempo de serviço na organização entre 1 a 5 anos (42,1%).

As hipóteses foram testadas utilizando o Modelo 6 do procedimento Process no software SPSS desenvolvido por Preacher e Hays (2008) para a mediação múltipla em série. Os resultados apoiaram parcialmente o modelo de mediadores múltiplos em série proposto. Como esperado, encontramos uma relação positiva entre o apoio organizacional e o *fit* dos indivíduos ao teletrabalho, significando que

quanto maior o apoio fornecido pelas organizações, maior é a percepção dos indivíduos sobre o seu *fit* ao modelo de teletrabalho. Adicionalmente, no que diz respeito à relação entre o *fit* dos indivíduos ao teletrabalho e a voluntariedade e involuntariedade no teletrabalho, as relações entre as variáveis também foram ao encontro do esperado. Em particular, quanto maior a percepção dos indivíduos sobre o seu *fit* ao teletrabalho, maior a sua voluntariedade e menor a sua involuntariedade no teletrabalho. No entanto, contrariamente às nossas previsões, a relação entre a voluntariedade no teletrabalho e a exaustão no trabalho não foi significativa. No entanto, e em linha com o previsto, a involuntariedade no teletrabalho relacionou-se positivamente com a exaustão no trabalho. No que diz respeito ao modelo de mediadores múltiplos em série proposto, os resultados apoiam o papel da percepção de *fit* ao teletrabalho e a involuntariedade no teletrabalho como dois mecanismos que contribuem para explicar parcialmente a relação entre o apoio organizacional e a exaustão no trabalho. Adicionalmente, foi encontrada uma relação significativa e negativa entre o apoio organizacional e a exaustão no trabalho.

Embora esta investigação tenha pontos fortes importantes, certas limitações devem ser consideradas ao interpretar os resultados deste estudo. Em primeiro lugar, o desenho transversal deve ser considerado uma limitação, uma vez que a causalidade não pode ser estabelecida entre as variáveis estudadas. Além disso, cada variável foi apenas avaliada com medidas de autorrelato, levantando preocupações sobre viés de método comum. No entanto, uma vez que todas as variáveis dizem respeito às percepções dos indivíduos e estavam focadas nas experiências pessoais dos indivíduos, as medidas de autorrelato pareceram ser mais adequadas aos principais objetivos de investigação. Além disso, seguimos as recomendações metodológicas de Podsakoff et al. (2003); nomeadamente, realizando análise fatorial confirmatória, garantindo o anonimato e a confidencialidade das respostas, e indicando que não havia respostas certas ou erradas. Adicionalmente, a amostra foi composta por teletrabalhadores de apenas um país (Portugal), o que impede a generalização destes resultados. No entanto, os resultados da presente investigação têm implicações práticas para a GRH no que diz respeito ao teletrabalho. No geral, a investigação atual permitiu demonstrar que o apoio organizacional tem tanto um efeito direto quanto indireto (através da percepção de *fit* dos indivíduos ao teletrabalho e da involuntariedade no teletrabalho) na exaustão no trabalho. Assim, as organizações devem mostrar preocupação com as necessidades pessoais dos indivíduos, mesmo quando os indivíduos estão a trabalhar remotamente e estão fisicamente distantes do local de trabalho, uma vez que parece contribuir para a diminuição da exaustão dos teletrabalhadores.

Palavras-chave

Teletrabalho, Apoio Organizacional, *fit* ao teletrabalho, voluntariedade, exaustão no trabalho

Referências

- Bae, K. B., Lee, D., & Sohn, H. (2019). How to increase participation in telework programs in US Federal Agencies: Examining the effects of being a female supervisor, supportive leadership, and diversity management. *Public Personnel Management*, 48(4), 565-583. <https://doi.org/10.1177/0091026019832920>
- Belle, S. M., Burley, D. L., & Long, S. D. (2015). Where do I belong? High-intensity teleworkers' experience of organizational belonging. *Human Resource Development International*, 18(1), 76-96. <https://doi.org/10.1080/13678868.2014.979006>
- Bentley, T. A., Teo, S. T. T., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52, 207-215. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.019>
- Caillier, J. G. (2012). The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. *American Review of Public Administration*, 42, 461-480. <https://doi.org/10.1177/0275074011409394>
- Colbert, A., Yee, N., & George, G. (2016). The digital workforce and the workplace of the future. *Academy of Management Journal*, 59(3), 731-739. <https://doi.org/10.5465/amj.2016.4003>

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *The Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879-903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40*, 879-891. <https://doi.org/10.3758/BRM.40.3.879>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower, 40*, 87-101. <https://doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Saltzstein, A. L., Ting, Y., & Saltzstein, G. H. (2002). Work-family balance and job satisfaction: The impact of family-friendly policies on attitudes of federal government employees. *Public Administration Review, 61*, 452-467. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00049>