



**UNIFACS**

UNIVERSIDADE SALVADOR

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

**MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**LARISSA DANTAS GUIMARÃES**

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO  
TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL**

Salvador  
2019

**LARISSA DANTAS GUIMARÃES**

**A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO  
TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado em Administração do Programa de Pós-graduação em Administração da UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Daniela Campos Bahia Moscon.

Salvador  
2019

FICHA CATALOGRÁFICA  
(Elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIFACS Universidade Salvador,  
Laureate International Universities).

Guimarães, Larissa Dantas

A influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional. / Larissa Dantas Guimarães. – Salvador: Unifacs, 2019.

90 f.: il.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Daniela Campos Bahia Moscon.

1. Comprometimento organizacional. 2. Inteligência emocional.  
3. Satisfação no trabalho. I. Moscon, Daniela Campos Bahia, orient.  
II. Título.

CDD: 658.4092

LARISSA DANTAS GUIMARÃES

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO  
TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade Salvador, Laureate International Universities como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração, sob a aprovação da seguinte banca examinadora:

Daniela Bahia Campos Moscon – Orientadora \_\_\_\_\_  
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia (UFBA)  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Lindomar Pinto da Silva \_\_\_\_\_  
Doutor em Administração pela Universidade Federal da Bahia (UFBA)  
UNIFACS Universidade Salvador, Laureate International Universities

Laila Leite Carneiro \_\_\_\_\_  
Doutora em Psicologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA)  
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Salvador de setembro de 2019.

À minha mãe por ser o meu anjo da guarda e porto seguro. Sempre foi uma guerreira para que eu tivesse a melhor formação pessoal e acadêmica. Por todo o apoio, incentivo, dedicação e amor incondicionais. Por buscar concretizar, junto comigo, todos os meus sonhos.

## AGRADECIMENTOS

Em meio a tantas pessoas especiais que fizeram parte desta conquista, agradeço primeiramente a Deus por iluminar meus caminhos, sendo responsável pela realização desse objetivo, mas principalmente por me dar força e coragem para conseguir trilhar este caminho.

À minha orientadora, prof.<sup>a</sup> Daniela Campos Bahia Moscon, a quem, tive o enorme prazer de conhecer ainda na graduação. As suas orientações, afeto, atenção, paciência e disponibilidade foram fundamentais para que essa etapa da minha vida fosse concluída com êxito. Me orientou e me incentivou da melhor forma possível. Com certeza, tive a sorte de tê-la como professora e orientadora da minha dissertação. Sem dúvidas é uma grande inspiração em minha vida!

Ao professor Lindomar Pinto Silva pelos ensinamentos, desafios que me proporcionou no início do mestrado, incentivo, pela forma carinhosa e atenciosa como sempre me tratou.

A todos os professores e funcionários da UNIFACS pela disponibilidade, ensinamentos e estímulo para continuar buscando e aprimorando o conhecimento.

A todos os meus colegas e amigos do Mestrado em Administração, porque juntos formamos uma turma maravilhosa. Agradeço pelo carinho, companheirismo, momentos compartilhados e apoio, em especial a Camila, Cris, Cynthia, Frederico, Jader, Lucimara, Sheila e Suzana.

Aos participantes da pesquisa, pela disponibilidade, presteza e preciosa contribuição para a realização desse trabalho.

E, finalmente, a todos os meus amigos e familiares, em especial ao meu pai e a minha madrinha pelo amor, incentivo, torcida e por sempre me darem forças com palavras positivas. Agradeço pela compreensão da minha ausência, por todo o amor e por torcerem por mim. Meu muito obrigada!

## RESUMO

O objetivo desta dissertação foi analisar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional através de um estudo quantitativo de caráter explicativo. Considera-se inteligência emocional a partir do conceito utilizado por Mayer, Salovey e Caruso (2004) sendo a capacidade do indivíduo de compreender suas próprias emoções e as dos outros, utilizando essas informações para orientar suas ações e pensamentos. Como satisfação no trabalho, considera-se uma variável que demonstra como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, compreendendo diversos fatores (salário, relacionamento, entre outros) e influenciando em comportamentos positivos para a organização (SIQUEIRA, 2008). Já como comprometimento organizacional, adota-se o conceito utilizado por Bastos *et al.* (2013), como sendo um vínculo de base afetiva, unidimensional, que conecta o indivíduo à organização através de comportamentos de contribuição ativa para o atingimento dos objetivos da organização. Com base nessas abordagens teóricas, para alcançar o objetivo da pesquisa, foram realizadas coletas virtuais e presenciais de dados, através de questionário estruturado que foi dividido em 4 partes: dados sociodemográficos, escala de comprometimento organizacional (BASTOS e AGUIAR, 2015), escala de satisfação no trabalho (SIQUEIRA 2008) e escala de inteligência emocional (WONG e LAW, 2002). Foram obtidas 571 respostas válidas. Os dados coletados foram analisados através de regressão. Tratou-se de uma amostra não probabilística. A tendência da composição foi de trabalhadores relativamente jovens, de alta escolaridade, empregados em empresas privadas, com atuação em prestação de serviços, com pouco tempo de trabalho e com salários mais altos. Com isso, pôde-se concluir que: 1) a inteligência emocional está positivamente relacionada à satisfação no trabalho; 2) a inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional; 3) a satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional, havendo uma relação de sobreposição entre os conceitos; e 4) a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho, mas não é possível explicá-la através de comprometimento organizacional. Este estudo traz contribuições ampliando as discussões sobre o comprometimento organizacional e para o início dos debates sobre a relação da inteligência emocional, da satisfação no trabalho e do comprometimento organizacional no Brasil. Além disso, oferece a validação da WLEIS-P (escala de inteligência emocional) para utilização no contexto brasileiro através de Análise Fatorial Exploratória (AFE).

**Palavras-chave:** Comprometimento organizacional. Inteligência emocional. Satisfação no trabalho.

## ABSTRACT

The aim of this dissertation was to analyze the influence of emotional intelligence and job satisfaction on organizational commitment through a quantitative explanatory study. Emotional intelligence is considered from the concept used by Mayer, Salovey and Caruso (2004) being the individual's ability to understand their own emotions and those of others, using this information to guide their actions and thoughts. As job satisfaction, it is considered a variable that demonstrates how the individual feels about work, comprising various factors (salary, relationship, among others) and influencing positive behaviors for the organization (SIQUEIRA, 2008). As an organizational commitment, the concept used by Bastos et al. (2013), as an affective, one-dimensional bond that connects the individual to the organization through behaviors that contribute actively to the achievement of the organization's goals. Based on these theoretical approaches, to achieve the research objective, virtual and face-to-face data collections were performed through a structured questionnaire that was divided into 4 parts: sociodemographic data, organizational commitment scale (BASTOS and AGUIAR, 2015), job satisfaction (SIQUEIRA 2008) and emotional intelligence scale (WONG and LAW, 2002). 571 valid answers were obtained. The collected data were analyzed by regression. It was a non-probabilistic sample. The trend of composition was relatively young workers, highly educated, employed in private companies, working in service provision, with little working time and higher salaries. Thus, it could be concluded that: 1) emotional intelligence is positively related to job satisfaction; 2) emotional intelligence is positively related to organizational commitment; 3) job satisfaction is positively related to organizational commitment, with an overlapping relationship between the concepts; and 4) emotional intelligence can be explained or predicted through job satisfaction, but cannot be explained through organizational commitment. This study contributes by broadening the discussions about organizational commitment and the beginning of the debates on the relationship of emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment in Brazil. In addition, it offers the validation of the WLEIS-P (Emotional Intelligence Scale) for use in the Brazilian context through Exploratory Factor Analysis (EFA).

**Keywords:** Organizational commitment. Emotional intelligence. Job satisfaction.



## LISTA DE SIGLAS

AFE	Análise Fatorial Exploratória
CFI	<i>Comparative Fit Index</i>
DWLS	<i>Diagonally Weighted Least Squares</i>
ECO	Escala de Comprometimento Organizacional
EST	Escala de Satisfação no Trabalho
IE	Inteligência Emocional
KMO	<i>Kaiser-Meyer-Olkin</i>
MEE	Modelo de Equações Estruturais
MSCEIT	<i>Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test</i>
OCQ	<i>Organizational commitment questionnaire</i>
RMSEA	<i>Root Mean Square Error of Approximation</i>
SRMR	<i>Standardised Root Mean Square Residual</i>
TLI	<i>Tucker Lewis Index</i>
WLEIS	Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law
WLEIS-P	Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law traduzida para a língua portuguesa

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo tridimensional do comprometimento organizacional.....	18
Figura 2 - Definições de comprometimento, entrincheiramento e consentimento na organização.....	21
Figura 3 - Síntese da metanálise.....	36
Figura 5 - Síntese dos estudos realizados .....	41
Figura 6 - Análise Paralela dos itens da Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P) .....	52

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese das dimensões do modelo tridimensional .....	19
Quadro 2 - Síntese dos conceitos de inteligência emocional mais usuais .....	28
Quadro 3 - Modelo de análise .....	42
Quadro 4 - Procedimentos metodológicos adotados em relação ao objetivo e hipóteses da pesquisa.....	47

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Caracterização da amostra por dados pessoais. ....	50
Tabela 2 - Caracterização da amostra por dados ocupacionais.....	51
Tabela 3 - Resultado da Análise Fatorial para a Escala de Inteligência Emocional ..	53
Tabela 4 - Correlação de Pearson entre variáveis latentes do estudo. ....	55
Tabela 5 - Estimação e ajuste do modelo de relação entre as variáveis latentes e observadas.....	58
Tabela 6 - Cargas fatoriais dos indicadores das variáveis latentes.....	63

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>17</b>
2.1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL .....	17
2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL .....	23
2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO .....	30
<b>3 ARTICULAÇÃO CONCEITUAL E PROPOSIÇÃO DAS HIPÓTESES</b> .....	<b>35</b>
<b>4 MÉTODO</b> .....	<b>41</b>
4.1 CARACTERIZAÇÃO E MODELO DE ANÁLISE .....	42
4.2 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS DA PESQUISA .....	43
4.3 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DOS DADOS .....	46
4.4 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS .....	47
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>49</b>
5.1 ANÁLISES DESCRITIVAS .....	49
5.2 VALIDAÇÃO DA ESCALA WLEIS-P .....	51
5.3 ANÁLISES ENTRE AS VARIÁVEIS .....	54
<b>6 CONCLUSÃO</b> .....	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>68</b>
<b>APÊNDICE A – Instrumento de Pesquisa</b> .....	<b>76</b>
<b>APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</b> .....	<b>77</b>
<b>APÊNDICE C – Questionário Dados Sociodemográficos</b> .....	<b>79</b>
<b>APÊNDICE D – Escala de Comprometimento Organizacional</b> .....	<b>81</b>
<b>APÊNDICE E – Escala de Satisfação no Trabalho (EST)</b> .....	<b>84</b>
<b>APÊNDICE F – Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P)</b> .....	<b>88</b>

## INTRODUÇÃO

Em um contexto organizacional de bastante competitividade e busca de modelos de gestão que contemplem excelência, o comportamento dos indivíduos mostra-se como um diferencial fundamental para garantir o sucesso da organização. Em vista disso, observa-se que não é novo o esforço acadêmico para investigar os elementos que influenciam a relação dos indivíduos com as organizações, principalmente, com aquelas que produzem comportamentos positivos para o desempenho e atingimento das metas organizacionais.

Diversos são os conceitos utilizados para compreender essa relação, tais como comprometimento, satisfação, envolvimento, motivação, entre outros (SIQUEIRA; GOMIDE, 2004). Nesse contexto, o comprometimento organizacional fortaleceu-se como um dos elementos psicossociais mais relevantes para o entendimento das relações indivíduo-organização, por estar liderando as pesquisas das últimas décadas e por ser considerado um melhor preditor do comportamento na organização (BASTOS; BORGES-ANDRADE, 2002).

Dentre as razões para o interesse sobre o tema, encontram-se as profundas transformações sociais que têm exigido significativas reestruturações, tanto dos indivíduos quanto das organizações (SILVA; BASTOS, 2010). O comprometimento organizacional pode ser definido como um vínculo de base afetiva, unidimensional, que conecta o indivíduo à organização, através de comportamentos de contribuição ativa para o atingimento dos objetivos organizacionais (BASTOS *et al.*, 2013).

Se anteriormente os aspectos instrumentais prevaleciam nas pesquisas sobre o comprometimento organizacional, nos últimos 15 anos, outros fenômenos têm sido estudados para verificar a influência sobre o conceito, ampliando os estudos sobre o mesmo. Com isso, não adianta a organização oferecer apenas a melhor estrutura física de trabalho, bem como uma política de reconhecimento e carreira satisfatórias, para o indivíduo comprometer-se (BASTOS *et al.*, 2013). Outros elementos como as emoções, satisfação, relações com colegas de trabalho, com a gestão, com a natureza do trabalho, entre outros, influenciam no comprometimento organizacional.

Em virtude das constantes exigências do âmbito organizacional, como produtividade, bons relacionamentos interpessoais, controle emocional, dentre outros, faz-se necessário estudar a inteligência emocional, pois os indivíduos podem

demonstrar dificuldade para lidar com a pressão, com as cobranças e com os problemas que ocorrem no ambiente organizacional. Assim, é importante definir que a inteligência emocional é a capacidade do indivíduo de compreender suas próprias emoções e as dos outros, utilizando essas informações para orientar suas ações e pensamentos (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2004).

Dessa forma, nas últimas décadas, as pesquisas sobre as emoções no trabalho cresceram de forma exponencial (GONDIM; SIQUEIRA, 2004; GONDIM; BORGES-ANDRADE, 2009; LIU *et al.*, 2018). A maioria dos estudos internacionais, com o objetivo de medir a inteligência emocional no ambiente organizacional, tem evidenciado que o conceito apresenta validade preditiva sobre outros fenômenos organizacionais, como, por exemplo, a satisfação no trabalho (SY; TRAM ; O'HARA, 2006; KIM *et al.*, 2009; DEVONISH; GREENIDGE, 2010). Sendo a satisfação no trabalho um conceito geral, como um produto do ambiente organizacional, que apresenta como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, e envolve diversos aspectos, influenciando diretamente em comportamentos positivos para a organização (SIQUEIRA, 2008).

Fundamentado nas abordagens teóricas e nas mudanças que ocorreram nas relações entre indivíduo e organização nos últimos anos - como as reformas trabalhistas, novos modelos de contrato de trabalho e novas tecnologias - o interesse em investigar os conceitos do comprometimento organizacional, da inteligência emocional e da satisfação no trabalho torna-se importante. É na interseção entre a inteligência emocional e a satisfação no trabalho que pode ser traduzida a ocorrência do comprometimento organizacional.

Foi realizada uma pesquisa na base de dados CAPES (versão paga), nas publicações de janeiro de 2013 a janeiro de 2019, com os termos comprometimento organizacional e satisfação no trabalho. No Brasil, foram identificados seis artigos e internacionalmente 294 artigos com os termos *organizational commitment* e *job satisfaction*, os quais, em grande parte, se referem à relação da satisfação com o comprometimento. No mesmo período, foi realizada uma busca com os termos comprometimento organizacional e inteligência emocional, na qual não foram encontrados resultados no Brasil, tampouco foram encontrados resultados para os termos satisfação no trabalho e inteligência emocional. Já no âmbito internacional, aplicando os termos *job satisfaction* e *emotional intelligence*, foram encontrados 63 artigos; e, utilizando *emotional intelligence* e *organizational commitment*, 24 artigos

relacionados aos temas foram encontrados. Ademais, foi encontrado apenas um artigo que compreende as relações da inteligência emocional, comprometimento organizacional e satisfação no trabalho, em um comportamento específico: *The Impact of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Ethical Behavior of Chinese Employees* (FU, 2014), mas que não aprofunda a relação entre os três conceitos.

Através da realização da pesquisa referida, foram encontradas evidências através dos estudos de Wagenaar et al. (2012), Reisel et al. (2010) e Hollis et al. (2017) de que os indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho seriam mais eficientes na execução dos objetivos organizacionais, e por consequência, estariam mais comprometidos a organização.

Posto isso, questiona-se o seguinte: qual a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional? Observa-se, portanto, o objetivo desta pesquisa, que é o de investigar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional, com o intuito de preencher lacunas e ampliar a literatura a respeito da compreensão do comportamento do indivíduo nas organizações.

Para isso, foram realizados procedimentos de coleta de dados através de questionários com escalas de comprometimento organizacional e satisfação no trabalho já validadas no contexto brasileiro, bem como com a escala de inteligência emocional (WLEIS-P), ainda não validada nacionalmente. A WLEIS-P, apesar de não estar validada no Brasil, foi escolhida por ter sido utilizada nos recentes estudos da inteligência emocional nas organizações (RODRIGUES; REBELELO; COELHO, 2011), e por apresentar validade preditiva em relação a outros fenômenos. Após isso, foram realizadas análises dos dados através de regressão e modelo de equação estrutural, com critérios apresentados no método de pesquisa. Além disso, este estudo traz, como uma de suas principais contribuições, a validação da escala de inteligência emocional (WLEIS-P) para o contexto brasileiro.

O presente trabalho está estruturado em seis capítulos principais. Além da parte introdutória, no capítulo dois, discorre-se sobre a fundamentação teórica. Para isso, o capítulo é composto pelas seções que tratam dos conceitos constitutivos do comprometimento organizacional, inteligência emocional e satisfação no trabalho, compreendidos nas próprias definições teóricas, estando estas sustentadas pelas pesquisas sobre os comportamentos referidos. O terceiro capítulo aborda a



articulação teórica, bem como apresenta as hipóteses deste estudo. No quarto capítulo, aborda-se o método de pesquisa, nele encontram-se os instrumentos que foram utilizados, os procedimentos de coleta de dados e as considerações éticas. No quinto capítulo, os resultados são apresentados e a discussão dos dados é realizada. Por fim, no sexto capítulo, encontra-se a conclusão.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo objetiva apresentar a construção teórica sobre a qual esta dissertação foi fundamentada, de acordo com o conjunto de literaturas utilizado para alicerçar a elaboração desta pesquisa, abordando os principais autores, modelos e aplicações. A fundamentação teórica está segmentada em três partes. Na primeira, serão discutidos os conceitos que se referem ao comprometimento organizacional. Na segunda parte, são abordados os pressupostos sobre a inteligência emocional. E, por último, apresenta-se as discussões sobre o conceito da satisfação no trabalho.

### 2.1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

As pesquisas sobre o comprometimento organizacional tiveram origem há sessenta anos, com a finalidade de estruturar e elucidar os vínculos entre o indivíduo e a organização. Durante essas décadas, a maioria dos estudos sobre o conceito focou em pesquisas que objetivaram o aperfeiçoamento e a aplicação de escalas para medir o comprometimento, que, conseqüentemente, resultaram em ampla produção científica sobre o assunto (BASTOS *et al.*, 2013).

O comprometimento organizacional refere-se à conexão existente entre o indivíduo e a organização. Nas pesquisas, o comprometimento organizacional tem sido utilizado como causa, motivação ou recurso de outros vínculos, o que tem causado divergências conceituais no construto, tornando-o multifacetado e complexo. Posto isso, os estudos do comprometimento organizacional ficaram definidos a princípio pela inexistência de concordância sobre o conceito por parte dos autores (BASTOS, 2009).

Em termos conceituais, o comprometimento organizacional refere-se à aceitação dos valores e objetivos organizacionais, pelos os quais o indivíduo se empenha em benefício dos resultados da organização e da vontade de continuar sendo integrante da mesma (MEDEIROS; ENDERS, 1997).

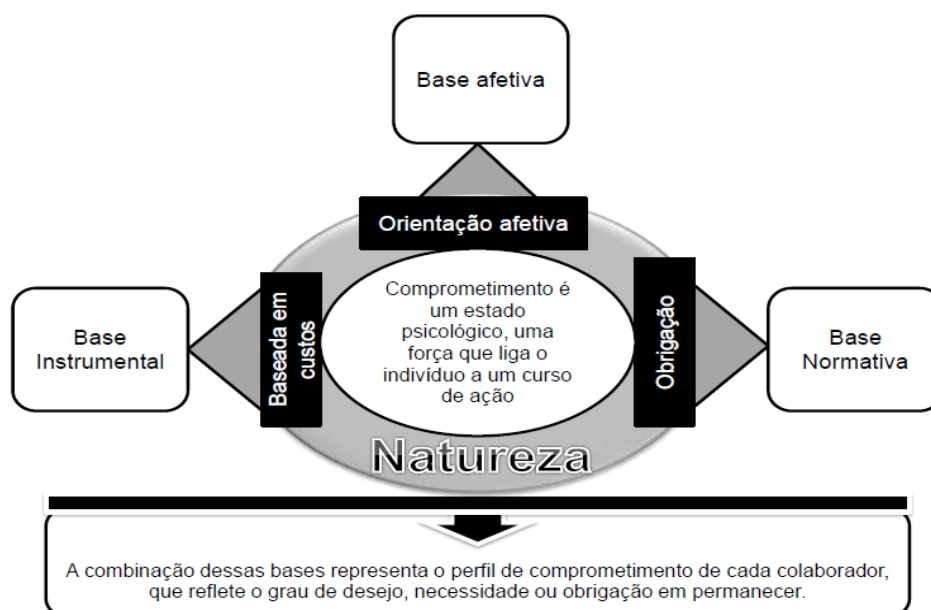
Observa-se que os estudos sobre o comprometimento organizacional ganharam destaque a partir das investigações de Mowday, Porter e Steers (1979). Tais pesquisas relacionaram o comprometimento organizacional com outros conteúdos como valores organizacionais, aceitação dos propósitos e vontade de permanecer um integrante da organização.

Foram as investigações de Mowday, Steers e Porter (1979) que apresentaram os primeiros indicativos empíricos de que a permanência dos indivíduos nas organizações era diferente da noção que se tinha sobre o comprometimento organizacional.

Mowday, Porter e Steers (1982) estabeleceram o comprometimento como um sólido reconhecimento/identificação do indivíduo com a organização, tendo uma perspectiva unidimensional, de base afetiva. Nessa perspectiva, o indivíduo comprometido tem como um de seus propósitos os objetivos da organização, incorporando-os como seus. Ainda que essa concepção fosse a principal do período, existiram outras vertentes de estudos que consideravam o comprometimento como um vínculo de base instrumental, decorrente da relação entre indivíduo e organização e normativo com a ideia de obrigação, dever diante da organização.

Com a evolução conceitual, Meyer e Allen (1991) apresentaram os estudos que definiram o comprometimento através de um modelo tridimensional, sendo referência em diversas pesquisas nacionais e internacionais. Nesse modelo, os autores consideram três bases do comprometimento como componentes do conceito: afetivo, instrumental e normativo. O conceito de comprometimento organizacional proposto por Meyer e Allen (1991) objetivou o atingimento de um modelo abrangente e simples das bases do comprometimento, conforme Figura 1.

Figura 1 - Modelo tridimensional do comprometimento organizacional



Fonte: Bastos *et al.* (2013).

Conforme ilustrado, as bases afetiva, instrumental e normativa podem atuar separadamente ou de forma simultânea, combinadas a partir de um comportamento, podendo haver o predomínio de alguma delas com relação às outras. A base afetiva provém das experiências positivas do indivíduo com o trabalho, ou seja, é o apego emocional, caracterizando a identificação, desejo e envolvimento com os objetivos e valores da organização. O indivíduo se mantém na organização por seu livre desejo. A base instrumental/de continuação está relacionada aos custos relativos à saída da organização, permanecendo nela porque precisa. A base normativa se refere à obrigação de o indivíduo permanecer na organização, por lealdade e retribuição. O Quadro 1 apresenta uma síntese das características das bases do modelo tridimensional.

Quadro 1 - Síntese das dimensões do modelo tridimensional

<b>Base</b>	<b>Características</b>	<b>Estado psicológico</b>
Afetiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há o apego afetivo a organização;</li> <li>• O indivíduo continua na organização porque quer;</li> <li>• Identificação do indivíduo com a organização (valores organizacionais).</li> </ul>	Desejo
Instrumental De Continuação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O indivíduo se mantém na organização porque precisa;</li> <li>• Os custos no desligamento do indivíduo são maiores do que a sua permanência na organização.</li> </ul>	Necessidade
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O indivíduo se sente obrigado a permanecer na organização;</li> <li>• Existe um senso de obrigação moral do indivíduo em permanecer na organização.</li> </ul>	Dever/obrigação

Fonte: Meyer e Allen (1991).

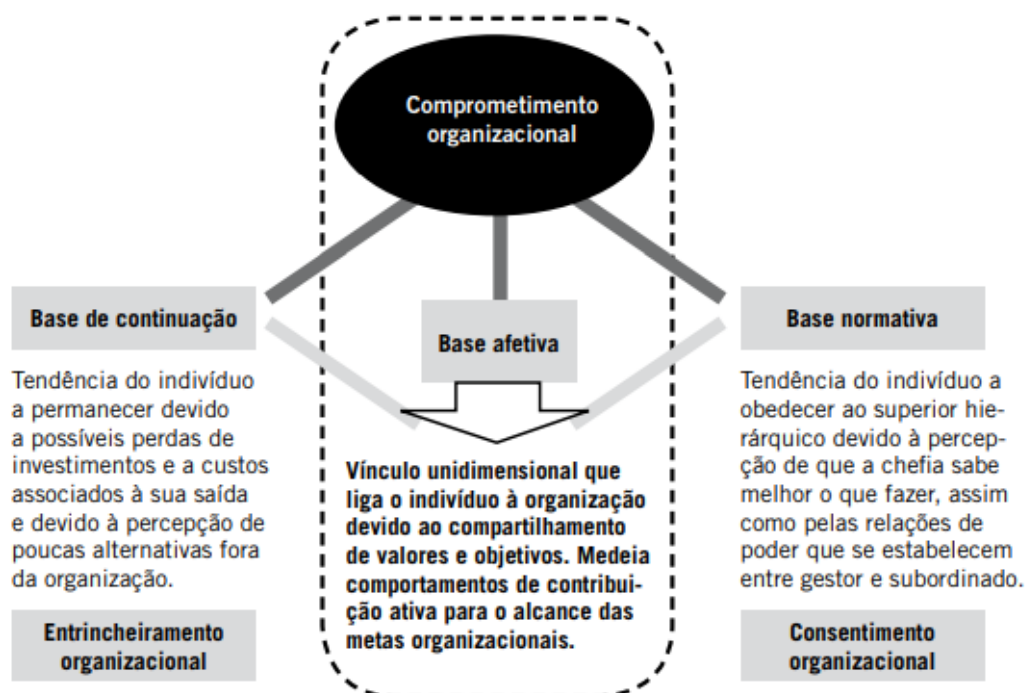
Com as características do modelo proposto por Meyer e Allen (1991), os indivíduos com forte comprometimento afetivo continuam na organização porque desejam; os que têm comprometimento instrumental/de continuação permanecem por uma necessidade; e os que possuem comprometimento normativo ficam na organização por que se sentem obrigados, forçados pelas circunstâncias. Apesar do modelo tridimensional de Meyer e Allen (1991) apresentar a simplificação do conceito do comprometimento organizacional, ele não é unanimidade em virtude de os pesquisadores da área terem encontrado resultados empíricos diferentes quanto às bases do comprometimento.

Com as mudanças no contexto do trabalho, ocorreram transformações conceituais na ideia do comprometimento, permitindo que a ideia de permanência desse espaço à qualidade da execução do trabalho, o desempenho do indivíduo na atividade laboral, itens voltados aos resultados organizacionais.

Com isso, Meyer *et al.* (2002) expuseram que o indivíduo poderia ter o desejo de manter-se na organização em função do comprometimento de base afetiva ou normativa. Por outro lado, Solinger, Van Olffen e Roe (2008) afirmam que os indivíduos comprometidos saem das organizações por diversos motivos, como questões pessoais e familiares, ou melhores possibilidades de desenvolvimento profissional; ao mesmo tempo em que os não comprometidos com a organização podem permanecer por razões financeiras ou por não ter outra opção no mercado de trabalho. Assim, permanecer não expressa exclusivamente ter comprometimento com a organização, podendo-se supor que a permanência pode ser justificada por diversas variáveis e que, por isso, não deve ser referida como constituinte da dimensão do conceito. O indivíduo pode deixar a instituição e mesmo assim permanecer comprometido, nas situações em que o seu egresso tenha sido estimulado por questões pessoais.

Pesquisadores vêm formulando críticas sobre o modelo tridimensional nos últimos anos, corroborando uma definição unidimensional do comprometimento organizacional (COOPER-HAKIM ; VISWESVARAN, 2005). As pesquisas realizadas no Brasil (SILVA; BASTOS, 2010; RODRIGUES; BASTOS, 2012; MOSCON, 2013) expõem fundamentos empíricos que declaram que as bases do modelo tridimensional de Meyer e Allen (1991) representam vínculos diferentes do indivíduo com a organização, provocados por antecedentes divergentes e influências distintas no comportamento na organização. Assim, Silva (2009) propôs o conceito do consentimento e Rodrigues e Bastos (2012) o do entrincheiramento, considerando o comprometimento organizacional baseado apenas na base afetiva, conforme ilustrado na figura 2.

Figura 2 - Definições de comprometimento, entrincheiramento e consentimento na organização



Fonte: Bastos et al. (2013).

Destarte, o consentimento surgiu da base normativa (SILVA, 2009) e o entrincheiramento da base de continuação (RODRIGUES; BASTOS, 2012). O consentimento é a propensão do indivíduo em cumprir ordens do superior, acreditando que este sabe melhor o que fazer, tal como pelas relações de poder que se constituem entre o subordinado e o gestor (BASTOS *et al.*, 2013). Silva (2009) afirma que o consentimento possui base no sentido de consentir, aceitar ou permitir. Rodrigues e Bastos (2012) propuseram o conceito de entrincheiramento organizacional, no qual o indivíduo entrincheirado continua na organização por premência, necessidade, e não por desejar. O indivíduo permanece por entender que a organização vai lhe dar proteção, segurança e sua saída dela pode significar graves danos.

Segundo Bastos *et al.* (2013), o comprometimento organizacional não pode ser avaliado apenas pela vontade de o indivíduo manter-se na organização, mas sim pela sua dedicação, empenho, estímulo extra e apego à organização, o que caracteriza a descrição do comprometimento afetivo. Interpretar o comprometimento organizacional como um vínculo nos possibilita apreender as conexões que o indivíduo estabelece com a organização, caracterizando-o como um fenômeno dinâmico.

Além disso, nos estudos de Moscon, Bastos e Souza (2012), sob a perspectiva de gestores, verificou-se que as características do indivíduo comprometido com a organização estariam associadas ao componente afetivo, realizando suas funções com engajamento e motivação para o alcance do sucesso organizacional. Já entre os indivíduos que executam devidamente suas atividades, mas não desempenham esforços especiais, e se posicionam de forma mais passiva na organização foram encontrados traços do comprometimento normativo. Além disso, nessa pesquisa foram encontrados resultados relevantes sobre o conceito do comprometimento organizacional, de acordo com os quais, ele estaria associado a diversos fatores como satisfação, motivação, identificação, entre outros, interpondo-se nas relações do indivíduo com o trabalho (MOSCON; BASTOS ; SOUZA, 2012).

Bastos *et al.* (2013) defendem a conceituação inicial do comprometimento organizacional, fundamentado na base afetiva, que é o conceito utilizado nesta pesquisa. A escala utilizada para mensurar o comprometimento organizacional nesta pesquisa é a de Bastos e Aguiar (2015), que o define por uma perspectiva unidimensional, sendo a base afetiva o fundamento do construto. Os estudos que explicam o comprometimento organizacional se aprofundaram para investigar o reconhecimento de diversas variáveis com característica preditiva ao comprometimento, abordando dados demográficos, experiências de trabalho, entre outros (BASTOS *et al.*, 2013).

Os antecedentes são fatores anteriores à ocorrência do comprometimento organizacional, que se concentram em aspectos distais, nos quais as variáveis pessoais e organizacionais são predominantes (características pessoais e organizacionais, condições ambientais, práticas de gestão); e nos proximais, que são as variáveis relacionadas à característica do trabalho (experiências relacionadas ao trabalho, relação com a liderança, percepção de suporte organizacional) (SOUZA; MARQUES, 2014).

Com isso, existem diversas pesquisas explorando os antecedentes, consequentes e correlatos do comprometimento organizacional. Nesse sentido, com as transformações na relação indivíduo e organização nas últimas décadas, torna-se pertinente compreender o comprometimento organizacional a partir de conceitos que podem exercer influência, ainda não explorados em pesquisas no Brasil, como a inteligência emocional, discutida na seção a seguir.

## 2.2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

As exigências da contemporaneidade que caracterizam as transformações do ambiente do trabalho demandam dos indivíduos não só o aperfeiçoamento de competências técnicas, mas também o desenvolvimento de habilidades orientadas para o autoconhecimento. Sendo assim, o indivíduo que aprende a identificar, a reconhecer e a desenvolver a capacidade de lidar com as suas emoções pode ter um melhor relacionamento interpessoal, bem como lidar de forma eficiente com os conflitos no contexto laboral (GONDIM; MORAI; BRANTES, 2014) e ter resiliência frente às situações de frustração no trabalho. Nesse contexto, a resiliência é observada pela perspectiva de considerar a adversidade como um ensejo do desenvolvimento individual (ARAÚJO; MELLO; RIOS, 2011).

Além disso, quando o indivíduo aplica tais habilidades, utilizando-as para direcionar seus pensamentos e comportamentos, demonstra que possui inteligência emocional (GONDIM; MORAI; BRANTES, 2014). Com isso, pode-se afirmar que, no ambiente organizacional, a habilidade de regular e apreender as emoções pode afetar os relacionamentos interpessoais, o bem-estar físico e emocional, a satisfação no trabalho, o desempenho e o comprometimento (ANTONY, 2013).

Na década de 1990, o tema da inteligência emocional foi amplamente discutido em virtude da publicação do *best-seller* “Inteligência Emocional” do escritor Daniel Goleman (1995). Com isso, o vocábulo foi difundido com celeridade na sociedade, tornando-se bastante popular. Porém, o termo inteligência emocional perdeu confiabilidade no meio acadêmico, pois o assunto tornou-se comercial com a produção de testes de livros e revistas para medir a junção da inteligência e emoção dos indivíduos, sem comprovação científica.

Nos últimos anos, os estudos sobre a inteligência emocional se desenvolveram com o desafio de ampliar a compreensão do conceito, principalmente, sobre as relações de trabalho (GONDIM ; SIQUEIRA, 2004). Apesar disso, ainda existem críticas científicas referentes ao desenvolvimento do conceito da inteligência emocional e lacunas sobre suas relações com outros construtos, sobretudo, no âmbito organizacional.

O conceito da inteligência emocional foi inicialmente proposto, formalmente, pelos psicólogos Salovey e Mayer (1990). Nessa proposta, o conceito foi estabelecido, primeiramente, como uma forma da inteligência social, apresentada como a



capacidade do indivíduo de monitorar as emoções dos outros e as suas, distinguindo-as, com o objetivo de orientar seu respectivo pensamento e ação. Sendo assim, a inteligência emocional é apontada como um conceito que explica a capacidade de o indivíduo avaliar e expor emoções, utilizando-as em favor da tomada de decisão.

Salovey e Mayer (1990) foram os primeiros teóricos a aplicarem o conceito de inteligência emocional sob a perspectiva teórica-empírica, supondo-a como uma categoria da inteligência social. Fundamentando-se nesse conceito, pesquisadores deram início aos estudos sobre a inteligência emocional, gerando uma quantidade elevada de pesquisas a respeito do construto.

A partir disso, atualmente, considera-se três modelos básicos que exploram o conceito da inteligência emocional. O primeiro modelo é exposto por Bar-On (1997) que compreende a estrutura da inteligência emocional como sendo constituída pela capacidade cognitiva e pelos aspectos da personalidade do indivíduo, caracterizando-a como inteligência mista. O segundo modelo, apresentado por Goleman (1998), também compreende a inteligência emocional como mista, abrangendo a capacidade cognitiva e a personalidade. O terceiro modelo é o de Salovey e Mayer (1990), Mayer e Salovey (1993; 1997), que explica a inteligência emocional como sendo uma capacidade cognitiva.

No modelo de Bar-On (1997), o conceito de inteligência emocional compreendia a habilidade do indivíduo de usar as emoções para nortear seu comportamento, as quais considerava serem encarregadas pelo sucesso em geral do indivíduo. Na ideia do autor, o desenvolvimento do conceito foi caracterizado através de cinco áreas amplas de aptidões: adaptabilidade (resolução de problemas, consciência da realidade e flexibilidade), gestão do estresse (tolerância ao estresse e controle dos impulsos), humor geral (felicidade e otimismo), capacidades intrapessoais (autoconsciência, assertividade, autopercepção, autorrealização e independência) e interpessoais (relações interpessoais, responsabilidade social e empatia). Assim, Bar-On (1997) conceituou a inteligência emocional como “um conjunto de competências pessoais, emocionais, sociais e capacidades que influenciam a capacidade de ser bem-sucedido ao lidar com exigências ambientais e pressões” (BAR-ON, 1997, p. 14).

Bar-On e Parker (2000) estabeleceram a inteligência emocional como um composto de conhecimentos sociais, competências e emoções que exercem influência na aptidão geral que o indivíduo possui para enfrentar as demandas

ambientais: capacidade de se compreender e se expressar, capacidade de compreender e se relacionar com os demais, capacidade de lidar com emoções e conter os impulsos e a capacidade de se adequar às mudanças e de resolução de problemas. Além disso, neste modelo, compreende-se que os componentes da Inteligência emocional podem ser desenvolvidos através de treinamento e programas de capacitação. Apesar de outras pesquisas terem validado o modelo proposto por Bar-On, este foi e ainda é criticado entre os estudiosos do conceito, em virtude do seu modelo misto relacionar empírico e teoricamente a inteligência emocional com a personalidade (MATTHEWS; ZEIDNER; ROBERTS, 2002).

Paralelamente aos estudos realizados por Bar-On, o modelo de inteligência emocional proposto por Goleman (1998), para a época, foi divulgado como revolucionário, pois ele apresentou que os indivíduos inteligentes emocionalmente não deviam esconder suas emoções, mas reconhecê-las e compreendê-las. A diferença entre o modelo de Bar-On (1997) e de Goleman (1998), é que este último foca no caso de os aspectos da personalidade e da capacidade cognitiva definirem o êxito no trabalho. Além disso, “a pesquisa e a prática demonstram claramente que a inteligência emocional pode ser aprendida.” (GOLEMAN, 1998, p. 97).

Segundo Goleman (1998), a inteligência emocional é definida como uma competência emocional, ou seja, é a forma como os indivíduos tratam suas próprias emoções e as dos outros, destacando o desempenho do indivíduo. Sendo composta por cinco competências: autoconsciência, autorregulação (gestão das emoções), automotivação, empatia e administração das relações interpessoais. Entretanto, o modelo de Goleman não apresentou nada de original, ainda que tenha sido publicado como algo inovador, sobretudo, no universo organizacional, dos negócios (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2004). Sendo assim, neste modelo, a inteligência emocional consiste na capacidade do indivíduo de usar a emoção com o objetivo de direcionar seus comportamentos, abrangendo a aptidão de receber e fazer críticas, de ouvir os outros, desde que não provoque uma atitude emocional impulsiva.

Para Goleman (1998), a inteligência emocional seria equivalente ou mais relevante do que o quociente de inteligência tradicional medido por testes psicométricos para o êxito pessoal e profissional dos indivíduos. Porém, diversos autores contestam essa afirmação de Goleman, informando que não há fundamento comprovando tal noção (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2004). É importante observar que o autor ficou mais famoso do que os demais na área da inteligência emocional,

embora não tenha publicado nenhum artigo sobre o conteúdo, apresentando sua teoria.

Primi (2003) fez críticas ao trabalho apresentado por Goleman, por este não haver sido submetido à análise e apreciação de outros estudiosos, e por não apresentar amparo empírico para suas considerações. Por isso, o conceito perdeu a credibilidade e aprovação científica, sendo assim, essencial a divulgação de pesquisas valorosas com resultados relevantes que auxiliem na ampliação da compreensão da inteligência emocional, que são divergentes das que foram manifestadas no livro de Goleman (1995).

Neste estudo, será utilizada a definição da inteligência emocional de Mayer e Salovey (1997), que propuseram o modelo de habilidades, apresentando a inteligência emocional como a habilidade do indivíduo de processar informações emocionais com exatidão e eficácia, compreendendo a informação para reconhecer, conceber e moderar as emoções.

A inteligência de forma global, geralmente, é relacionada aos modelos cognitivos do indivíduo, mas o desempenho emocional também deve ser reconhecido, visto que esses padrões se conectam entre si (MAYER; SALOVEY, 1997). Com isso, os autores tiveram a necessidade de diferenciar as peculiaridades da personalidade e as habilidades da inteligência emocional, apresentando o modelo cognitivo, que abrange as aptidões intelectuais para reconhecer e regular as emoções.

A Inteligência Emocional envolve a capacidade de perceber acuradamente, de avaliar e de expressar emoções; a capacidade de perceber e/ou gerar sentimentos quando eles facilitam o pensamento; a capacidade de compreender a emoção e o conhecimento emocional; e a capacidade de controlar emoções para promover o crescimento emocional e intelectual. (MAYER; SALOVEY, 1997, p. 15).

Inicialmente, Mayer e Salovey (1993) formularam cinco atribuições para a inteligência emocional: reconhecimento das próprias emoções, administração das emoções, motivação, reconhecimento das emoções dos outros e gerir relações sociais. Após a continuação da realização de pesquisas empíricas, Mayer e Salovey (1997) apresentaram a inteligência emocional como um composto de quatro capacidades: perceber suas emoções e as dos outros, usar as emoções, compreender as emoções e gerenciar as emoções.

O modelo teórico das quatro capacidades de Mayer e Salovey (1997) define a inteligência emocional como sendo constituída por competências dos processos

psicológicos, sistematizados em graus de complexidade: competência para a percepção, avaliação e expressão das emoções, competência para gerar sentimentos que favorecem a cognição, competência para entender e ponderar as informações emocionais e habilidade para controlar as emoções.

A primeira capacidade representa a percepção, avaliação e expressão da emoção, ou seja, diz respeito ao reconhecimento das próprias emoções e das dos outros. Essa perspectiva está conectada com a manifestação não verbal das emoções, que é a capacidade de compreender as emoções. Os indivíduos que entendem suas emoções são melhor compreendidos pelo ambiente organizacional, tendo maior capacidade em se relacionar com outros. Esta ramificação compreende a habilidade de manifestar as emoções e necessidade relativa aos sentimentos, reconhecendo e diferenciando entre sentenças legítimas e ilegítimas (MAYER; SALOVEY, 1993).

O segundo aspecto se refere à capacidade de utilizar as emoções para colaborar com as competências de raciocínio e tomada de decisão. É a habilidade das emoções orientarem a cognição e estimularem o pensamento. As emoções podem propiciar aperfeiçoamento da tenacidade de atividades desafiadoras, o autoencorajamento.

O terceiro refere-se à habilidade do indivíduo de compreender e ponderar as emoções mais complexas, como por exemplo a frustração. Nesta ramificação, o indivíduo emocionalmente inteligente estaria habilitado a saber denominar os sentimentos e discriminá-los. Essa habilidade está relacionada à identificação da alteração do estado emocional. O indivíduo pode sentir alegria e depois raiva, conseguindo perceber a mudança da emoção.

A quarta competência se refere à capacidade de administrar as próprias emoções e as de outros indivíduos, autocontrole emocional. Esta ramificação se refere à habilidade de o indivíduo conservar os sentimentos prazerosos ou desprazerosos, sem que disponha de inibição e excesso da condição psicológica impelida (MAYER; SALOVEY, 1997).

O modelo das quatro competências foi sintetizado para três, sendo equivalentes à percepção, compreensão e controle de informações repletas de afeto, em função das pesquisas fatoriais de validade do conceito (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2000). Após diversos estudos, a inteligência emocional ficou conhecida como:

[...] habilidade para reconhecer o significado das emoções e suas interrelações, assim como raciocinar e resolver problemas baseados nelas. A inteligência emocional está envolvida na capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avalia-las e gerencia-las. (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2000, p. 267).

Uma síntese dos modelos apresentados pode ser verificada no Quadro 2.

Quadro 2 - Síntese dos conceitos de inteligência emocional mais usuais

Autores	Conceitos IE
Salovey e Mayer (1990); Mayer e Salovey (1993, 1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade cognitiva.</li> <li>• Capacidade de monitorar próprios sentimentos e emoções próprios e dos outros, utilizando este conhecimento para orientar seu pensamento e ações.</li> <li>• Modelo: multidimensional – 4 capacidades.</li> </ul>
Bar-On (1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade cognitiva e aspectos da personalidade (modelo misto).</li> <li>• Composto de conhecimentos sociais, competências e emoções que exercem influência na aptidão geral que o indivíduo possui para enfrentar as demandas ambientais.</li> <li>• Meta-competência.</li> <li>• Modelo: multidimensional – 5 capacidades.</li> </ul>
Goleman (1998)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade cognitiva e aspectos da personalidade (modelo misto).</li> <li>• Capacidade do indivíduo usar a emoção com o objetivo de direcionar seus comportamentos, abrangendo a aptidão de receber e fazer críticas, de ouvir os outros, desde que não provoque uma atitude emocional impulsiva.</li> <li>• Modelo: multidimensional – 5 capacidades</li> </ul>

Fonte: Salovey e Mayer (1990); Mayer e Salovey (1993; 1997); Bar-On (1997); Goleman (1998).

Esta síntese apresentada no Quadro 2 é relevante para a compreensão do desenvolvimento da conceituação da inteligência emocional.

Fernández-Berroca *et al.* (2012) apresentaram uma pesquisa a respeito da revisão do conceito da inteligência emocional na Espanha, compreendendo estudos científicos realizados entre 1990 e 2012. Com isso, os autores apontaram que o modelo prevalecente é o de Salovey e Mayer (1990), mas que apenas 33% utilizam o instrumento *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT). Segundo Fernández-Berrocal *et al.* (2012), isso ocorre, pois o instrumento requer mais tempo para aplicação, análise e interpretação, quando equiparado com outros que utilizam a técnica do autorrelato, que normalmente são mais acessíveis e céleres na aplicação, correção e análise.

No Brasil, Gonzaga e Monteiro (2011) realizaram uma pesquisa apresentando os estudos sobre a inteligência emocional no país, nos quais foram apresentados 37

artigos publicados entre 1996 e 2009. Nesta análise, foi verificado que o MSCEIT foi o instrumento mais aplicado nas pesquisas empíricas e com diversos tipos de público. Além disso, as autoras revelaram o aperfeiçoamento dos artigos ao ponderarem que, de treze, apenas três argumentaram a inteligência emocional como um conceito psicológico em si, enquanto outros artigos discutem a emoção através de diversas perspectivas teóricas. Outros, por sua vez, têm o objetivo de validar ou aplicar instrumentos de mensuração da inteligência emocional.

A ferramenta para medir a inteligência emocional que está sendo mais utilizada no contexto organizacional é de Wong e Law (2002), baseada na teoria de Mayer e Salovey (1997) e fundamentada em dimensões definidas por Davies, Stankov e Roberts (1998), através dos estudos que originaram a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS). Nos últimos anos, este instrumento tem sido utilizado em diversas pesquisas internacionais relevantes no contexto organizacional sobre a medida de inteligência emocional, e tem apresentado boas propriedades psicométricas.

Nesta perspectiva, a inteligência emocional se baseia em quatro aspectos diferentes: avaliação e expressão das próprias emoções, avaliação e reconhecimento das emoções nos outros, regulação das próprias emoções e utilização das emoções para facilitar o desempenho. A avaliação e expressão das próprias emoções se refere à habilidade do indivíduo de perceber e entender suas próprias emoções e expô-las de maneira espontânea. A avaliação e reconhecimento das emoções nos outros diz respeito à percepção das emoções dos outros como forma de prever estas no comportamento do indivíduo. A regulação das próprias emoções promove o controle das emoções e mudança célere dos estados emocionais. Por fim, a utilização das emoções para facilitar o desempenho, se refere à aptidão do indivíduo para conduzir suas emoções com o objetivo de otimizar o seu desempenho (RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011).

As dimensões apresentadas por Wong e Law (2002) definem a inteligência emocional como um construto multidimensional. Estudos realizados por Sy, Tram e O'hara (2006), Kim *et al.* (2009) e Devonish e Greenidge (2010) evidenciaram a eficácia da WLEIS no contexto organizacional.

## 2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

O grau de satisfação com o trabalho tem uma função importante na forma como as atividades são executadas, e, por conseguinte, no desempenho geral da organização. Observa-se que a satisfação no trabalho é um fenômeno bastante pesquisado e isso sucede em como ela pode interferir no comportamento do indivíduo, uma vez que ela é definida como uma variável que representa como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, envolvendo diversos fatores organizacionais (SPECTOR, 2010). Assim, pode-se inferir que a satisfação pode promover o contentamento, bem-estar e o comprometimento, proporcionando o sucesso organizacional.

Com isso, a satisfação no trabalho é um tema que interessa pesquisadores de diversas áreas desde o início do século XX. Durante muito tempo, a satisfação e a motivação estiveram ligadas às teorias que discorriam sobre características individuais que geram influências nos comportamentos da organização, tais como teoria de motivação-higiene (HERZBERG, 1959 *apud* MARQUEZE; MORENO, 2005), satisfação das necessidades (VROOM, 1964 *apud* MARTINS; SANTOS, 2006) e expectativas e instrumentalidade (HACKMAN; PORTER 1971 *apud* MARTINS; SANTOS, 2006). Além disso, algumas pesquisas apontam a relação da satisfação no trabalho com variáveis distintas, como o estresse proveniente do trabalho, clima organizacional, desempenho e comprometimento organizacional, entre outros.

Apesar de possuir mais de 40 anos, as concepções de Locke (1976 *apud* MARTINS ; SANTOS, 2006) ainda são utilizadas no século XXI, pois consideram a satisfação como consequência do valor que o indivíduo atribui aos objetivos que quer atingir, sendo elemento fomentador para o desempenho profissional. Logo, a satisfação no trabalho é considerada como a função da conexão entre o que o indivíduo deseja e o que compreende do que está conquistando no ambiente profissional. Assim, pode-se afirmar que a satisfação no trabalho é uma condição emocional que resulta em prazer para o indivíduo, associado aos seus valores (MARTINS; SANTOS, 2006).

Contrapondo-se a isso, a insatisfação é um estado de desprazer, no qual o indivíduo tem seus valores refutados. Dessa forma, percebe-se que satisfação e insatisfação não são fenômenos diferentes, mas possuem manifestações emocionais

divergentes. Por exemplo, a felicidade pode revelar a satisfação e a tristeza pode demonstrar a insatisfação (LOCKE, 1976 *apud* MARTINS; SANTOS, 2006).

Dentre as concepções sobre a satisfação no trabalho, um dos conceitos de satisfação no trabalho usualmente utilizado é o sintetizado por Robbins (2005) que o apresenta como sendo uma atitude do indivíduo ligada às atividades que ele realiza na organização. Assim, o indivíduo apresenta um comportamento frente aos cenários que não o satisfazem, resultando em atitudes transformacionais. Nessa perspectiva, a satisfação e insatisfação no trabalho são eventos divergentes, uma vez que a insatisfação diz respeito aos elementos que definem o ambiente organizacional, a natureza das atividades de trabalho, relacionamento com a chefia e as recompensas, estando essa noção fundamentada na Teoria de Herzberg, que indica dois fatores que conduzem o comportamento do indivíduo no ambiente organizacional: fatores higiênicos (extrínsecos) e fatores motivacionais (intrínsecos) (ROBBINS, 2005).

Destarte, a satisfação no trabalho se torna um elemento da motivação, transportando o indivíduo a reproduzir comportamentos relevantes para a organização como redução do absenteísmo, permanência no trabalho e aumento da produtividade (SIQUEIRA, 2008).

Além disso, a satisfação também é reconhecida em pesquisas como uma atitude, especificamente nos manuais do comportamento nas organizações, compreendendo que um indivíduo satisfeito é também mais produtivo (SIQUEIRA, 2008). Nesse contexto, o conceito de atitude é composto por três componentes: afeto, cognição e comportamento. Assim, a atitude consiste em sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis (componente afetivo), certo e errado (componente cognitivo) e na intenção de se comportar de uma determinada forma (componente comportamental). A satisfação com o trabalho sendo uma atitude relaciona-se com o componente afetivo, associada aos sentimentos e emoções em relação ao trabalho, podendo predizer os comportamentos do indivíduo no ambiente organizacional (MYERS, 2000).

O conceito de satisfação no trabalho foi se transformando e percebeu-se que ele estava mais voltado para as relações sociais do que para as questões salariais e prováveis interferências no desempenho do indivíduo na organização. Sendo assim, a satisfação no trabalho foi empregada como um produto do contexto organizacional sobre a saúde do indivíduo e considerada “como um dos três componentes



psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo” (SIQUEIRA, 2008, p. 266).

É comum que o indivíduo, ao longo de sua carreira, alcance conhecimentos que possibilitem a ele realizar atividades e exercer funções mais complexas na organização. Com isso, o indivíduo estará satisfeito se, juntamente com as questões financeiras, houver a oportunidade de desempenhar o potencial profissional conquistado. Não obstante, pode ocorrer da organização não proporcionar a realização profissional almejada pelo indivíduo e, com isso, este se sentir impedido de se satisfazer no trabalho, devido à falta da autorrealização. Sendo assim, a autorrealização pode-se caracterizar como uma das mais poderosas necessidades humanas e, por conseguinte, componente da satisfação pessoal.

Além disso, pode-se identificar dois enfoques diferentes da satisfação no trabalho: a perspectiva unidimensional e a multidimensional. A abordagem unidimensional é estabelecida como um comportamento de forma geral em relação à organização, ou seja, não é efeito do conjunto das múltiplas concepções que qualificam o trabalho. Segundo Spector (2010), a satisfação unidimensional, também denominada abordagem global, considera a satisfação no trabalho com um índice geral da satisfação. Já a abordagem multidimensional considera que a satisfação no trabalho decorre do conjunto de elementos relacionados ao trabalho e que, além disso, é exequível mensurar a satisfação dos indivíduos em associação aos aspectos organizacionais (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2014).

Os pesquisadores que defendem a visão unidimensional apresentam a satisfação no trabalho como uma atitude geral em relação ao trabalho como um todo, que, por isso, pode indicar maior dificuldade em sua mensuração. Já para os pesquisadores que defendem a perspectiva multidimensional, a satisfação no trabalho resulta da soma de variados fatores relativos ao trabalho, como, por exemplo, a satisfação com os colegas, com o superior, com a natureza do trabalho, com o salário, entre outros (ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2014).

Na perspectiva multidimensional, a partir de pesquisas realizadas sobre a satisfação e insatisfação, Siqueira (2008) afirma que há estudos brasileiros (SIQUEIRA, 2003; MELEIRO; SIQUEIRA, 2005; PADOVAM, 2005) que indicam uma sólida influência de aspectos do ambiente sócio organizacional, como os princípios da organização, percepção de apoio e correspondência que surgem das relações sociais e econômicas encadeadas entre os indivíduos e as organizações. As conclusões

dessas pesquisas apontaram que a satisfação no ambiente de trabalho seria um envolvimento afetivo com as políticas e atividades gerenciais, principalmente, com aquelas que estabelecem os processos e os entendimentos de justiça na empresa para os comportamentos dos indivíduos, que indicam se a organização está envolvida com os funcionários. Ou seja, o quanto a organização estaria atenta ao bem-estar deles, percepção de apoio organizacional e o quanto a empresa estaria determinada a compensar os funcionários pela dedicação e empenho que eles destinaram à organização, que é a mutualidade, reciprocidade organizacional.

Com isso, percebe-se que a satisfação abrange um composto de circunstâncias e emoções que considera as normas do ambiente organizacional, como a condição emocional do indivíduo. Dessa forma, o grau de satisfação pode oscilar à medida que desempenha determinadas atividades. A clareza nas relações profissionais é um dos fatores que podem possibilitar a satisfação no trabalho, que geram benefícios e vantagens no desempenho do indivíduo. Isso também amplia a satisfação pessoal, pois ambas as satisfações estão relacionadas entre si (GONDIM; SIQUEIRA, 2004).

Desse modo, a maneira como o indivíduo responde emocionalmente às atividades desempenhadas, às relações interpessoais e ao ambiente da organização pode auxiliar na qualidade da satisfação. A compreensão das emoções pode promover o reconhecimento dos fatores que podem atribuir sua satisfação no trabalho.

Alguns pesquisadores defendem a ideia de que a satisfação no trabalho deve compreender os valores, a importância e percepção dos mesmos. De acordo com Wagner III e Hollenbeck (2012), os valores estão associados ao que o indivíduo almeja atingir. A importância que é concedida aos valores distingue-se para cada indivíduo, impactando no grau de satisfação pessoal. A percepção diz respeito ao ponto de vista que o indivíduo possui, tendo como alicerce os valores próprios

Chen, Tsui e Zhong (2008) apontam que a satisfação no trabalho tem sido estabelecida de diversas formas, de acordo com o referencial teórico em que se apoia, sendo capaz de ser entendida como atitudes, predileções e sentimentos/emoções dos indivíduos. Contudo, o conceito da satisfação no trabalho não teve extensas variações em suas perspectivas constitutivas, pois, desde o início dos estudos sobre o assunto, já havia hipóteses de que sua concepção era constituída por diversas dimensões. Sendo as seguintes algumas das que permaneceram: satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções. Sendo assim, a satisfação “representa a totalização do quanto o indivíduo

que trabalha vivencia as experiências prazerosas no contexto das organizações” (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Então, a satisfação no trabalho absorve uma base das cinco dimensões, com o objetivo de analisar e pesquisar o conceito, para aferir o quanto e como as recompensas oferecidas pela organização (em formato de salário e promoção), convívio com os colegas de trabalho e as chefias e execução das atividades proporcionam ao indivíduo sentimentos agradáveis e de prazer (SIQUEIRA, 2008).

Há diversos instrumentos de avaliação da satisfação no trabalho, que frequentemente é mensurada através de questionário respondido pelo indivíduo com questões sobre como ele se sente em relação ao seu trabalho. A abordagem multidimensional pode proporcionar um cenário mais completo da ocorrência da satisfação no trabalho, mas também pode não refletir precisamente a satisfação de forma global, devido à possibilidade de cada dimensão possuir relevância distinta para cada indivíduo.

Dada as evidências teóricas expostas, investigar a satisfação no trabalho é tentar compreender os variados fatores e suas relações que condicionam o comportamento do indivíduo no ambiente de trabalho, pretendendo torná-lo contribuinte ativo do alcance dos resultados organizacionais.

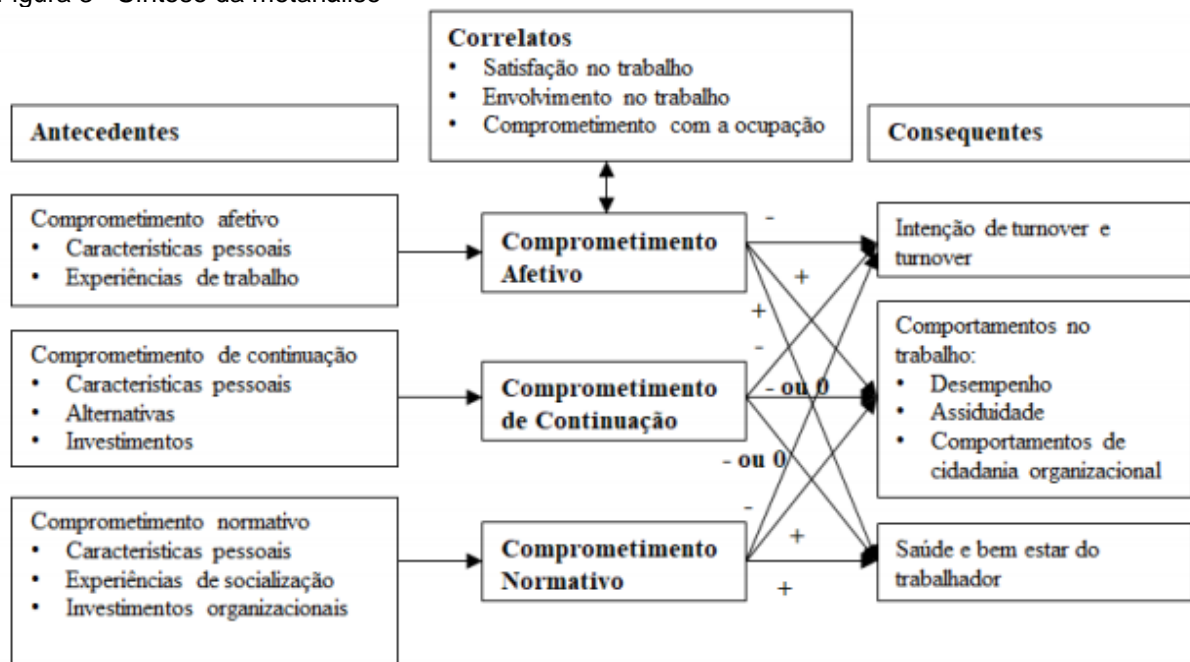
### 3 ARTICULAÇÃO CONCEITUAL E PROPOSIÇÃO DAS HIPÓTESES

Ao longo dos anos, diversas pesquisas foram realizadas com o objetivo de investigar antecedentes, correlatos e consequentes do comprometimento organizacional, tanto no Brasil quanto a nível internacional. Medeiros (2003) afirma que diversos fatores e particularidades organizacionais interferem no comprometimento do indivíduo. Considerando que pessoas comprometidas são uma vantagem competitiva na organização, os antecedentes, consequentes e outros fenômenos que possam interferir no comprometimento se tornam importantes nos estudos organizacionais, pois permitem que a compreensão do conceito seja realizada de maneira sistêmica.

O antecedente nada mais é do que o agente que possibilita o comprometimento, como as características organizacionais, as relações no trabalho, o clima e cultura organizacional, e os fatores intrínsecos do indivíduo. Já o consequente do comprometimento equivale às circunstâncias que acontecerão caso o indivíduo encontre-se ou não comprometido, como o *turnover*, absenteísmo, produtividade, entre outros. Os fatores correlatos não são exatamente causas ou efeitos, mas sim variáveis normalmente associadas ao comprometimento, que compreendem, por exemplo, a satisfação e bem-estar no ambiente de trabalho.

Meyer *et al.* (2002) elaboraram uma metanálise, conforme apresentado na Figura 3, fazendo o uso do modelo tridimensional de Meyer e Allen (1991), com o objetivo de analisar os antecedentes, correlatos e consequentes do comprometimento organizacional.

Figura 3 - Síntese da metanálise



Fonte: Meyer *et al.* (2002).

Com o objetivo de estudar a coerência do modelo tridimensional de Meyer e Allen (1997) e suas relações, Meyer *et al.* (2002) fizeram uma metanálise abrangendo estudos publicados entre os anos de 1985 e 2000. É importante destacar que os achados referentes aos antecedentes, consequentes e correlatos não podem ser apontados como unânimes nas pesquisas referentes ao comprometimento organizacional, considerando a importância de outros resultados encontrados que não estão na síntese de Meyer *et al.* (2002).

Meyer *et al.* (2002) perceberam que as bases do modelo estão relacionadas, de modo diferente, com a satisfação no trabalho, envolvimento e comprometimento com a função ocupada. Além disso, notaram que estavam relacionadas de forma não favorável com o *turnover*. A base afetiva estaria correlacionada com os comportamentos no ambiente de trabalho e com o estresse.

Os antecedentes que podem influenciar no comprometimento organizacional, são, por exemplo, aspectos demográficos, características pessoais, diferenças individuais, experiências de trabalho, investimentos (MEYER *et al.*, 2002), competência (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004) e percepção do suporte da organização (COHEN, 2007).

De acordo com Meyer e Allen (1997) as características pessoais, organizacionais e circunstâncias ambientais são os determinantes distais que influenciam no comprometimento organizacional através dos antecedentes proximais,

que são as experiências no trabalho, modos de se comportar e os contratos psicológicos estabelecidos. Logo, existe associação entre os antecedentes distais e o comprometimento organizacional, porém é permeada pelos antecedentes proximais (BASTOS *et al.*, 2013). Assim, Bastos *et al.* (2013) afirmam que modificações nos fatores organizacionais provocam efeitos nos antecedentes proximais, causando o comprometimento organizacional, sem que o indivíduo reconheça que existiu um fato provocador.

Meyer *et al.* (2002) analisaram os antecedentes do comprometimento e apontaram quatro domínios: aspectos demográficos (idade e tempo na organização), diferenças individuais (habilidades de autoeficácia e locus de controle), experiências de trabalho (justiça organizacional e compreensão do suporte da organização) e investimentos (avaliação de alternativas, investimentos). Porém, os autores observaram que cada domínio exercia diferentes interferências para cada base: afetiva e de continuação.

Além disso, existem pesquisas que investigam as correlações entre características demográficas e o desempenho dos indivíduos nas organizações, proporcionando à organização conhecimento da diversidade da força de trabalho, por conseguinte, permitindo melhores estratégias para assegurar a retenção e maior produtividade.

Considerando a influência dos antecedentes, consequentes e correlatos sobre o comprometimento organizacional, para compreender como a inteligência emocional e a satisfação no trabalho o influenciam, foi necessário buscar a existência de estudos que analisassem esses dois construtos. Com isso, um dos resultados encontrados foi que indivíduos com alta inteligência emocional podem ter melhores percepções de sentimentos de frustrações e estresse e, posteriormente, regular essas emoções para reduzir o estresse, tornando-se satisfeitos no trabalho (SY, TRAM; O'HARA, 2006). Diversos pesquisadores como Kafetsios e Zampetakis (2008), Antony (2013), Jafaria, Masoumehb e Zeynabc (2014) e Christie, Jordan e Troth (2015) também encontraram evidências de que a inteligência emocional afeta significativamente a satisfação no trabalho. As percepções das emoções positivas, por exemplo, estão conectadas a melhores relações sociais e ambiente de confiança, consequentemente, gerando níveis mais altos de satisfação no trabalho.

Segundo Rezvani *et al.* (2016), a inteligência emocional serve para moldar as atitudes e comportamentos dos indivíduos no ambiente organizacional, em uma

direção positiva para o alcance dos resultados. Sendo assim, a satisfação no trabalho seria um fenômeno consequente da inteligência emocional. Logo, pode-se elaborar a seguinte hipótese:

**H1:** A inteligência emocional está positivamente relacionada à satisfação no trabalho.

Segundo Mayer, Salovey e Caruso (2004), a inteligência emocional pode “contribuir positivamente para o desempenho no trabalho quando a manutenção do compromisso pessoal positivo é importante para o sucesso” (MAYER; SALOVEY; CARUSO, 2004, p. 209). Rozell, Pettijohn e Parker (2004), em sua pesquisa, tratam da importância da inteligência emocional no comprometimento organizacional na avaliação de desempenho e estruturas de recompensas na organização, no âmbito de vendas. Dessa forma, foi verificado que indivíduos emocionalmente inteligentes promovem a colaboração para o atingimento dos objetivos organizacionais, relacionando-se diretamente com o comprometimento.

Pode-se argumentar que o indivíduo que tem a pontuação alta na inteligência emocional estaria mais disposto a se comprometer com a organização a longo prazo. Antony (2013), Mollaabbasi, Rezaeemanesh e Sadaghiani (2013) e Miandoab *et al.* (2016) observaram relação significativa entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional, revelando que a inteligência emocional possui um importante papel como um comportamento organizacional que pode melhorar o desempenho da organização.

Com isso, pode-se inferir que a inteligência emocional pode colaborar para o comprometimento no trabalho, uma vez que os indivíduos emocionalmente inteligentes são capazes de construir relações favoráveis ao trabalho e são mais efetivos no trabalho coletivo e no crescimento da organização. O indivíduo que consegue administrar suas emoções e as dos outros pode colaborar com o comprometimento organizacional, criando uma conexão com seus colegas, consequentemente, com a organização. Assim, propõe-se a seguinte hipótese:

**H2:** A inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.

De acordo com Moynihan, Boswell e Boudreau (2000), a satisfação no trabalho possui uma relação forte com o comprometimento afetivo, pois a associação entre os conceitos corresponde ao fato de eles estarem estabelecidos em uma categoria de resposta emocional primária e afetiva do indivíduo em relação ao trabalho. Nos

estudos de Meyer *et al.* (2002), foi verificado que há uma relação maior entre o comprometimento afetivo e a satisfação no trabalho, do que com as demais bases. Esse resultado sustentou-se como efetivo, ao considerar a satisfação no trabalho em variados fatores, como satisfação com o salário, com o superior, com o grupo de trabalho, com as promoções, entre outros.

Traldi e Demo (2012), nos estudos sobre comprometimento organizacional, bem-estar e satisfação no trabalho, apresentaram o comprometimento afetivo como o principal preditor da satisfação. Os estudos de Leite, Rodrigues e Albuquerque (2014) encontraram resultados que afirmam que a função da satisfação no trabalho como um antecedente ao comprometimento, entre os quais a satisfação quando relacionada à recompensa não prevê o comprometimento organizacional, mas quando associada às relações interpessoais desempenha uma função antecedente ao comprometimento. Lizote, Verdinelli e Nascimento (2017) também encontraram resultados nos quais o comprometimento na dimensão afetiva se relaciona consideravelmente com a satisfação no trabalho. Além disso, o estudo também indicou que indivíduos mais comprometidos na base normativa são os que estão menos satisfeitos no trabalho.

Com isso, é possível declarar que satisfação no trabalho pode influenciar no comprometimento organizacional, uma vez que o indivíduo satisfeito vai realizar contribuições ativas para o sucesso da organização (BUDIARDJO, 2013; OLIVEIRA; COSTA, 2016). Além disso, a satisfação tende a favorecer níveis elevados do envolvimento do indivíduo com suas atividades e, conseqüentemente, o seu comprometimento com a organização. Portanto, pode-se criar a hipótese abaixo:

**H3:** A satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.

Abraham (2000) apresentou que a inteligência emocional mostrou uma relação mais forte com o comprometimento organizacional do que com a satisfação no trabalho. Com isso, observa-se que indivíduos com alto grau de inteligência emocional podem gerenciar e fazer bom uso das próprias emoções e das dos outros para promover sua percepção e compreensão dos fatores relacionados à organização e compreender seu comprometimento com a organização. Em contraste, aqueles com baixo grau de inteligência emocional não estariam satisfeitos no trabalho, e, conseqüentemente, não estariam comprometidos com a organização (WAGENAAR *et al.*, 2012; REISEL *et al.*, 2010; HOLLIS *et al.*, 2017). Além dos efeitos já mencionados, Antony (2013) apresentou em sua pesquisa que indivíduos



emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho são mais eficientes e se esforçam para a realização dos objetivos organizacionais.

Dessa forma, propõe-se a seguinte hipótese:

**H4:** A inteligência emocional e satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.

Ao se considerar os efeitos da inteligência emocional na satisfação no trabalho, espera-se que indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho estejam mais comprometidos com a organização.

## 4 MÉTODO

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa com o propósito de alcançar o objetivo proposto. Descreve-se também os participantes, instrumento de coleta, o procedimento de análise dos dados e as considerações éticas.

Na definição do método, foi utilizado o método quantitativo que, de acordo com Gil (2010), que consiste em precisar numericamente as probabilidades dos resultados de uma pesquisa. As pesquisas com caráter quantitativo podem impedir potenciais distorções de avaliação, análise e interpretação, permitindo maior índice de confiabilidade aos resultados encontrados (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Com base nas discussões teóricas aqui apresentadas, buscou-se delinear um esquema que viabilizasse a síntese dos estudos realizados, ocasionando na figura 5:

Figura 4 - Síntese dos estudos realizados



Fonte: O autor.

Para a sua concepção, considerou-se o comprometimento organizacional unidimensional, quatro dimensões da inteligência emocional e cinco dimensões da satisfação no trabalho. Outras variáveis também foram consideradas nos estudos, como faixa etária, tipo de organização, nível hierárquico e salário. O Quadro 3

descreve o modelo de análise da pesquisa com base nos conceitos, dimensões e indicadores que se estrutura a teoria para o alcance do objetivo da pesquisa.

Quadro 3 - Modelo de análise

Conceitos	Dimensão	Indicadores
Inteligência emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliação e expressão das próprias emoções</li> <li>- Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros</li> <li>- Regulação das emoções do próprio</li> <li>- Utilização das emoções para facilitar o desempenho</li> </ul>	Aptidão do indivíduo para compreender as suas emoções e as dos outros, regular das suas emoções e direcioná-las para a facilitação de condutas comportamentais produtivas
Satisfação no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfação com os colegas</li> <li>- Satisfação com o salário</li> <li>- Satisfação com a chefia</li> <li>- Satisfação com a natureza do trabalho</li> <li>- Satisfação com as promoções</li> </ul>	Grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho
Comprometimento organizacional	Afetiva (unidimensional)	Grau de comprometimento organizacional

Fonte: O autor.

#### 4.1 PARTICIPANTES

A pesquisa foi realizada através de amostra não probabilística, objetivando participantes maiores de 18 anos, com mais de três meses de trabalho em qualquer tipo de instituição e em qualquer nível hierárquico. Foram coletadas 589 respostas, dessas 498 foram *online* e 91 foram formulários físicos, sendo que 18 foram excluídas, em virtude de 11 respondentes serem autônomos, três terem menos de 18 anos de idade e quatro estarem com menos de três meses na organização; totalizando 571 respostas válidas, sem respostas incompletas, às escalas utilizadas na pesquisa, as quais foram tratadas estatisticamente.

## 4.2 COLETA DE DADOS DA PESQUISA

Para a realização desta pesquisa, foram realizadas coletas através de questionário estruturado. A escolha pela utilização do questionário é justificada pela possibilidade de medição com mais precisão do que se espera e maior alcance de mais respondentes, mesmo estes estando em diferentes localidades geográficas (GIL, 2010). Dessa forma, a estratégia metodológica quantitativa utilizada foi a *survey*. Esse tipo de pesquisa se caracteriza por ser uma abordagem quantitativa que pretende exibir os pontos de vista através de questionários ou entrevistas (BABBIE, 2005).

Segundo Gil (2010), a pesquisa *survey* é definida pela pergunta direta aos indivíduos, cujo comportamento pretende-se conhecer. Além disso, a utilização do *survey* tem três objetivos: descritivo, exploratório e explicativo. No caso desta pesquisa, a finalidade foi utilizá-la com o caráter explicativo, que objetivou identificar os fatores que indicavam ou colaboravam para a ocorrência dos fenômenos. Além de visar descrever e encontrar relações entre as variáveis (BABBIE, 2005).

O processo de amostragem é estabelecido pela definição do público-alvo, pelo contexto, unidade, método, tamanho e seleção da amostra. Assim, a amostra utilizada para a realização desta pesquisa foi a não probabilística, que é caracterizada devido aos respondentes do questionário não terem a mesma chance de serem escolhidos, podendo tornar os resultados não generalizáveis. Dos tipos de amostra não probabilística, a utilizada foi a bola de neve, na qual os primeiros participantes podem indicar novos para responderem o questionário.

O questionário foi aplicado virtual e presencialmente em indivíduos que concordaram em participar do estudo, tendo acesso a informações sobre os objetivos da pesquisa, normas éticas, confidencialidade dos dados e disponibilidade dos resultados. Além disso, no início do questionário foram apresentadas as informações de critérios de inclusão e exclusão, nos quais foram consideradas as respostas dos participantes maiores de 18 anos, com mais de três meses de trabalho em qualquer tipo de instituição e em qualquer nível hierárquico. Após isso, o participante pôde assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Para a aplicação do questionário *online*, foi utilizada a ferramenta do Google Formulários, e os questionários físicos foram digitados em planilha eletrônica.

O questionário estabelecido foi dividido em 4 partes: dados sociodemográficos, escala de comprometimento organizacional (BASTOS ; AGUIAR, 2015), escala de

satisfação no trabalho (SIQUEIRA, 2008) e escala de inteligência emocional (WONG; LAW, 2002 *apud* RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011).

A escala de comprometimento organizacional (Apêndice D) escolhida para ser aplicada nesta pesquisa é a proposta por Bastos e Aguiar (2015), fundamentada na base afetiva, sendo assim, unidimensional, constituída por 15 itens, com índice de confiabilidade  $\alpha = 0,91$ , superior as escalas habitualmente utilizadas no contexto brasileiro, como a de Meyer e Allen (1991). O instrumento é composto por escala *Likert* de seis pontos. Esta escala foi escolhida pelo fato dela inserir de maneira mais consistente a aceitação de padrões, valores, regras e normas, apresentando a base afetiva do vínculo. Tal forma de mensuração aborda a conceituação unidimensional que originou o conceito, distinguindo o comprometimento organizacional do entrenchamento e consentimento.

Para mensurar a inteligência emocional, foi utilizada a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS-P) de Wong e Law (2002 *apud* RODRIGUES, REBELO; COELHO, 2011), que foi validada e adaptada para a língua portuguesa em 2011 por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), por ser um instrumento que tem sido utilizado em pesquisas no contexto organizacional. A versão em português da WLEIS foi estabelecida considerando o método de Brislin de tradução-retradução. Esta escala é uma ferramenta de autorresposta, composta por 16 itens, e possibilita avaliar quatro fatores da inteligência emocional: autoavaliação emocional, autoavaliação das emoções dos outros, regulação das emoções e utilização das emoções. Cada fator contém quatro itens de uma escala de resposta tipo *Likert* de cinco pontos.

Embora a escala WLEIS-P ainda não tenha sido utilizada no contexto brasileiro, pesquisas internacionais revelaram que ela tem validade preditiva no que se refere às variáveis do contexto organizacional, a exemplo do desempenho e da satisfação no trabalho (LAW *et al.*, 2004). Sy, Tram e O'hara (2006) observaram uma associação positiva entre a inteligência emocional, baseado na escala de WLEIS, e a satisfação no trabalho. Partindo disso, a WLEIS-P apresenta boas propriedades psicométricas, sendo relevante a sua aplicação para validação no Brasil. Para utilizá-la no contexto brasileiro, foi necessário realizar uma análise fatorial para garantir sua efetividade no estudo.

Para avaliar a satisfação no trabalho, foi escolhida a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008), que pode ser aplicada individual ou coletivamente, sendo o tempo de aplicação livre. Depois do teste de clareza e

compreensão das instruções e itens da EST, foram expedidas cinco dimensões com autovalores iguais ou maiores do que 1,0, que revelavam 64,8% de variância total, excluindo três itens. Dessa forma, o agrupamento de 25 itens constituiu as definições da satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções.

É importante pontuar que, embora nunca tenham sido realizados estudos relacionando a inteligência emocional e a satisfação no trabalho, neste caso, utilizando as dimensões da WLEIS-P e da EST, é possível inferir que elas podem se influenciar, apresentando pontos de convergências. A exemplo da dimensão da avaliação e reconhecimento das emoções nos outros (WLEIS-P) com a satisfação com os colegas (EST), ou a utilização das emoções para facilitar o desempenho (WLEIS-P) com as dimensões da satisfação com a natureza do trabalho (EST) e com o salário (EST). A habilidade de o indivíduo conduzir suas emoções para contribuir para o seu desempenho na organização pode estar relacionada com a satisfação no trabalho, podendo assim ter influência no comprometimento organizacional ou até serem encontradas possíveis sobreposições entre os conceitos pesquisados.

#### 4.3 PROCEDIMENTO DE COLETA DOS DADOS

Os procedimentos de coleta foram realizados entre os dias 27 de julho de 2019 e 2 de agosto de 2019, através da autoaplicação do instrumento de pesquisa em versão digital, com uso do Google Forms, que ficou disponível online e acessível por endereço eletrônico. Além disso, para o maior alcance de respostas, foram realizadas coletas presenciais, no mesmo período referido da coleta virtual, dado o curto prazo para a coleta dos dados.

Os dados do Google Forms e dos questionários físicos foram tabulados em planilha eletrônica, onde foram aplicados os critérios de exclusão. Depois foram realizadas as análises estatísticas descritivas para as características sociodemográficas, além de regressão que permitiu analisar de que maneira as variáveis se influenciam.

#### 4.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DOS DADOS

Para testar as hipóteses, e, posteriormente, alcançar o objetivo central do trabalho, foram relacionadas as hipóteses com os instrumentos aplicados aos participantes, através do questionário utilizado. As variáveis em estudo são a inteligência emocional e a satisfação no trabalho, que influenciam no comprometimento organizacional. Tal relação foi elaborada conforme o Quadro 4.

Quadro 4 - Procedimentos metodológicos adotados em relação ao objetivo e hipóteses da pesquisa.

Hipóteses	Instrumentos	Procedimentos de coleta	Procedimentos de análise
H1: A inteligência emocional está positivamente relacionada a satisfação no trabalho.	Versão completa com 25 itens da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008). Escala de WLEIS (inteligência emocional), de Wong e Law (2002), traduzida para a língua portuguesa por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), sendo denominada WLEIS-P.	Google Forms Coleta presencial	Análises descritivas Correlação de Pearson
H2: A inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.	Escala de WLEIS (inteligência emocional), de Wong e Law (2002), traduzida para a língua portuguesa por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), sendo denominada WLEIS-P. Escala de comprometimento organizacional, Bastos e Aguiar (2015).		
H3: A satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.	Versão completa com 25 itens da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008). Escala de comprometimento organizacional, Bastos e Aguiar (2015).		Análises descritivas Correlação de Pearson Regressão
H4: A inteligência emocional e satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional.	Escala de WLEIS (inteligência emocional), de Wong e Law (2002), traduzida para a língua portuguesa por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), sendo denominada WLEIS-P. Versão completa com 25 itens da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008). Escala de comprometimento organizacional, Bastos e Aguiar (2015).		
Objetivo geral	Instrumentos	Procedimentos de coleta	Procedimentos de análise
Analisar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional.	Versão completa com 25 itens da Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008).	Google Forms Coleta presencial	Análises descritivas Correlação de Pearson Regressão
	Escala de WLEIS, de Wong e Law (2002), traduzida para a língua portuguesa por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011), sendo denominada WLEIS-P.		
	Escala de Comprometimento Organizacional, Bastos e Aguiar (2015).		

Fonte: O autor.

#### 4.5 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A presente pesquisa obedeceu aos critérios que envolvem estudos envolvendo as Ciências Humanas e Sociais, do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)/Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). Foram solicitadas autorizações através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para utilização dos dados dos



participantes nesta pesquisa e a divulgação dos resultados com dados anônimos. O respondente esteve ciente que poderia desistir a qualquer tempo. O consentimento para participação foi realizado eletronicamente, através do “aceite” nos dados do formulário pelo respondente, e assinado nos formulários físicos.

A cooperação na pesquisa foi totalmente voluntária, podendo o participante recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto tivesse acarretado qualquer ônus ou prejuízo. As informações foram utilizadas somente para os fins desta pesquisa e tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a identidade do participante. Os dados ficaram sob a guarda da pesquisadora e de sua orientadora, garantindo o sigilo e confidencialidade das informações.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No presente capítulo, são apresentados e discutidos os resultados obtidos com o propósito de atender ao objetivo geral e testar as hipóteses desta pesquisa. Com isso, esta apresentação foi dividida em 3 seções. Na primeira seção, serão apresentados os resultados referentes à análise descritiva dos dados de caracterização: gênero, faixa etária, estado civil, escolaridade, se é o primeiro emprego e quantidade, posição hierárquica, tempo de empresa, tipo de organização, setor de atuação e faixa salarial. Na segunda seção, será realizada a descrição da validação da escala WLEIS-P através de análise fatorial exploratória. Por fim, na terceira seção serão apresentadas as análises entre as variáveis deste estudo, visando atender ao objetivo geral da presente pesquisa e testar as hipóteses.

### 5.1 ANÁLISES DESCRITIVAS

A Tabela 1 apresenta os resultados obtidos com as respostas das questões de 1 a 4 dos questionários aplicados, indicando o perfil dos respondentes, considerando as variáveis pessoais investigadas. Observa-se que há um número maior de mulheres na amostra (66,73%), há uma discreta predominância de indivíduos que apresentam uma força de trabalho relativamente jovem (38,86% dos participantes possuem faixa etária entre 31 e 40 anos) e predomínio de indivíduos casados (49,56%). No que se refere à escolaridade, a maioria dos participantes possui pós-graduação/especialização (44,31%).

Tabela 1 - Caracterização da amostra por dados pessoais

<b>Variáveis</b>	<b>n = 571</b> %	<b>Variáveis</b>	<b>n = 571</b> %
<b>Gênero</b>		<b>Estado Civil</b>	
Feminino	66.73	Casado	49.56
Masculino	33.27	Separado/Divorciado	8.93
		Solteiro	38.7
		União estável	2.45
		Viúvo	0.35
<b>Faixa Etária</b>		<b>Escolaridade</b>	
18 a 25 anos	5.08	Doutorado	3.15
26 a 30 anos	20.67	Ensino fundamental completo	0.7
31 a 40 anos	38.86	Ensino médio completo	5.25
41 a 50 anos	19.44	Ensino superior completo	29.95
51 a 60 anos	12.44	Ensino superior incompleto	7.01
61 a 70 anos	2.98	Mestrado	9.63
Acima de 71 anos	0.53	Pós-graduação/Especialização	44.31

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 2 apresenta as características da amostra por variáveis ocupacionais. No que se refere à informação do primeiro emprego, 87,57% dos participantes responderam que o atual emprego não é o primeiro. Para os indivíduos em que o emprego atual não é o primeiro, foi calculada a média de empregos que os respondentes já tiveram e foi encontrado um resultado de aproximadamente 4 (3,91) empregos, com desvio padrão de 2,37. Em relação à posição hierárquica ocupada pelos participantes, a maioria ocupa posição de analista (29,6%). A partir da amostra da Tabela 2, é possível afirmar que 40,98% dos participantes exercem posições de liderança (coordenação/supervisão, gerência, diretoria e presidência). No que se refere ao tempo de trabalho na organização, 30,65% dos participantes sinalizaram que tinham de 1 a 3 anos de trabalho na organização. É presumível que a maioria dos participantes (30,65%) da amostra com o tempo de trabalho de 1 a 3 anos se deva a situações diferentes, como insatisfação com salário e/ou benefícios, melhores oportunidades, reestruturação organizacional devido à crise de desemprego no Brasil, entre outros. A maioria dos participantes trabalha em organizações privadas (66,9%). Já no que diz respeito ao setor em que a organização empregadora atua, a maioria dos participantes trabalha com prestação de serviços (49,21%), agrupados no setor de comércio e atendimento ao cidadão. Por fim, a maioria dos participantes recebe salário entre R\$ 3001,00 e R\$ 6000,00 (33,1%).

Tabela 2 - Caracterização da amostra por dados ocupacionais

<b>Variáveis</b>	<b>n = 571</b> %	<b>Variáveis</b>	<b>n = 571</b> %
<b>Primeiro emprego?</b>		<b>Tipo de Organização</b>	
Sim	12.43	Cooperativa	0.35
Não	87.57	Economia mista	0.88
		Privada	66.9
		Pública	29.6
		Terceiro setor	2.28
<b>Nível hierárquico</b>		<b>Setor de atuação</b>	
Analista	29.6	Comunicação	0.53
Assistente	14.71	Construção	1.05
Auxiliar	8.41	Educação	18.39
Coordenação/Supervisão	23.99	Esporte	0.35
Diretoria	5.43	Financeiro	0.88
Gerência	10.16	Indústria	17.69
Presidência	1.4	Logística	0.35
Professor	6.3	Meio ambiente	0.53
		Prestação de serviços	49.21
		Saúde	10.51
<b>Tempo de Trabalho</b>		Segurança	0.53
3 a 6 meses	11.21	<b>Faixa salarial</b>	
7 a 11 meses	6.48	Até R\$ 1000,00	3.85
1 a 3 anos	30.65	De R\$ 1001,00 a R\$ 3000,00	27.67
4 a 9 anos	24.34	De R\$ 3001,00 a R\$ 6000,00	33.1
10 a 15 anos	13.66	De R\$ 6001,00 a R\$ 9000,00	16.46
16 a 20 anos	5.08	Acima de R\$ 9001,00	18.91
Mais de 20 anos	8.58		

Fonte: Dados da pesquisa.

Em síntese, observa-se que a amostra tende a uma composição de trabalhadores relativamente jovens, de alta escolaridade, empregados em empresas privadas, com atuação em prestação de serviços, com pouco tempo de trabalho e com salários mais altos, acima de 3 salários mínimos.

## 5.2 VALIDAÇÃO DA ESCALA WLEIS-P

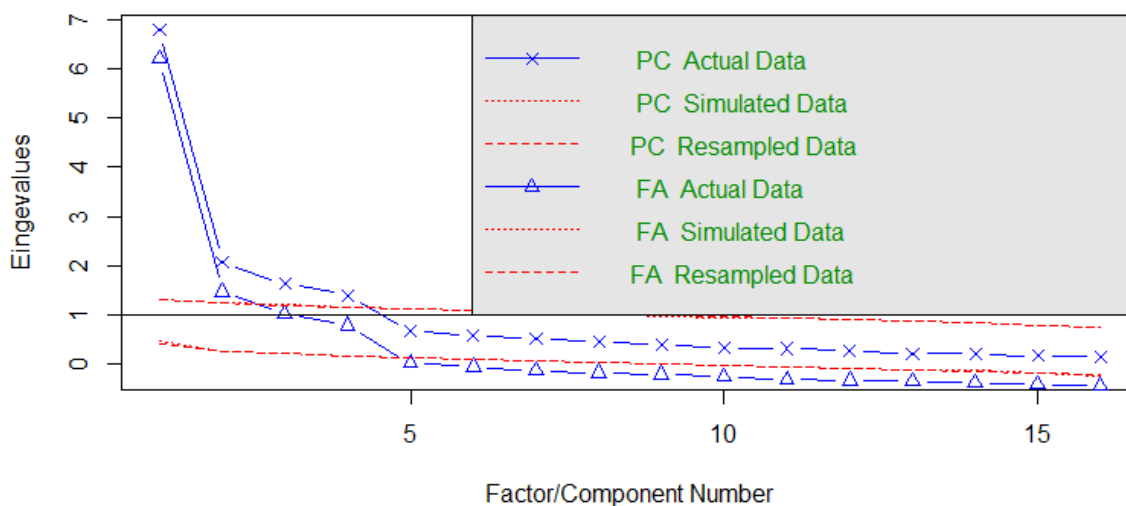
Para investigar a qualidade dos instrumentos utilizados, foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória (AFE). Para tal, alguns pressupostos importantes foram verificados. O primeiro destes é examinado através do Fator de Adequabilidade Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cujo valor deve estar cima de 0,70 (TABACHNICK; FIDELL; OSTERLIND, 2001). Para os fatos aqui apresentados, os resultados

indicaram que os dados do instrumento estão adequados para a realização da AFE, com  $KMO = 0.87$ .

O teste de esfericidade de Bartlett também foi realizado para checar em que medida a matriz de covariância é similar a uma matriz identidade, além de também ser uma forma de verificar a significância das correlações. Resultados favoráveis indicam que  $p < 0.05$  (TABACHNICK; FIDELL; OSTERLIND, 2001). Os resultados indicam que a matriz não é identidade, oferecendo uma evidência de adequabilidade dos dados para a realização da AFE.

A dimensionalidade da escala de inteligência emocional (WLEIS-P) foi verificada através de uma análise paralela, os resultados podem ser observados na figura 6.

Figura 5 - Análise Paralela dos itens da Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P)



Fonte: Dados da pesquisa.

A partir da análise do gráfico de *scree* na Figura 6, pode-se inferir a possibilidade de extração de quatro fatores para os dados desta escala, o que está de acordo com resultados de pesquisas preliminares que utilizaram o instrumento. Cada fator retido apresenta um *eigenvalue* que se refere ao total de variância explicada por este fator.

A análise paralela realizada foi construída através de um composto hipotético de matrizes de correlação de variáveis, usando como suporte o número de variáveis e de participantes da amostra. As matrizes hipotéticas foram fatoradas e a média dos *eigenvalues* calculados foram encontrados nesta simulação. Os valores dos

*eigenvalues* dos dados reais foram comparados com os *eigenvalues* aleatórios. Assim, o número retido dos fatores dos dados reais utilizados foram os equivalentes aos *eigenvalues* maiores que 1, e que apresentaram maior valor do respectivo *eigenvalue*. A análise paralela foi utilizada por ser um método em que a quantidade da amostra e as cargas fatoriais dos itens influenciam minimamente os resultados (TABACHNICK; FIDELL; OSTERLIND, 2001).

Com base nesses resultados, uma AFE foi realizada utilizando a rotação oblíqua oblimin para estimar as cargas fatoriais. A Tabela 3 apresenta o resultado que indica o padrão de agrupamento dos itens nas dimensões. Assim, pode-se afirmar que o modelo de quatro fatores, original da WLEIS, possui um ajuste aceitável aos dados desta pesquisa, sendo termos confirmatórios, tanto na análise global do modelo, quanto na análise individual dos parâmetros estimados. Com isso, não foi necessário proceder a uma reespecificação do modelo proposto.

Tabela 3 - Resultado da Análise Fatorial para a Escala de Inteligência Emocional

Itens	Regulação das Emoções	Uso das Emoções	Avaliação das Emoções dos Outros	Avaliação das Próprias Emoções	h <sup>2</sup>	Correlação Item-total
WLEIS1				0.59	0.50	0.55
WLEIS2				0.97	0.87	0.55
WLEIS3				0.81	0.80	0.67
WLEIS4				0.50	0.44	0.53
WLEIS5			0.74		0.58	0.50
WLEIS6			0.84		0.71	0.57
WLEIS7			0.58		0.44	0.54
WLEIS8			0.84		0.73	0.61
WLEIS9		0.56			0.47	0.59
WLEIS10		0.84			0.66	0.56
WLEIS11		0.88			0.77	0.62
WLEIS12		0.81			0.71	0.64
WLEIS13	0.85				0.79	0.67
WLEIS14	0.90				0.84	0.67
WLEIS15	0.72				0.55	0.55
WLEIS16	0.93				0.83	0.63

Nota: h<sup>2</sup> = comunalidades

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 3 apresenta os resultados da análise fatorial. Como pode ser observado, todos os itens apresentam carga fatorial acima de 0,30 – valor comumente utilizado como ponto de corte, indicando que cada um contribui para explicar a

variância do construto medido (TABACHNICK; FIDELL; OSTERLIND, 2001). Os itens também se agrupam corretamente nos fatores indicados por estudos anteriores. Os resultados apresentam fortes evidências da adequabilidade da escala dentro do contexto em que foi aplicada.

Para avaliar a consistência interna do instrumento, o coeficiente alfa de Cronbach foi calculado. É esperado que o alfa de Cronbach apresente valores iguais ou superiores a 0,70 para que o instrumento seja considerado adequado (DAMÁSIO, 2012). A escala obteve  $\alpha = 0,91$ , indicando que os resultados podem ser considerados consistentes.

O coeficiente também foi estimado para cada um dos fatores, assim, o fator denominado Regulação das Emoções obteve  $\alpha = 0,86$ ; o fator Uso das Emoções obteve  $\alpha = 0,85$ ; o fator Avaliação das Emoções dos Outros apresentou  $\alpha = 0,87$ ; e, por último, o fator Avaliação das Próprias Emoções apresentou  $\alpha = 0,92$ . Desse modo, tanto os fatores quanto a escala, de maneira geral, apresentam evidências de que seus resultados são estáveis e consistentes.

Baseando-se nos resultados obtidos da análise fatorial e das evidências de confiabilidade, é possível afirmar que a escala de inteligência emocional, a WLEIS-P, no contexto brasileiro, compõe um instrumento com a mesma estrutura da versão original, além de apresentar boas evidências de consistência, de forma global e nas dimensões. Assim, a análise fatorial da WLEIS-P sustenta a utilização desta escala para a pesquisa da inteligência emocional com amostras no Brasil, possibilitando também a utilização em futuros estudos nacionais.

### 5.3 ANÁLISES ENTRE AS VARIÁVEIS

Para identificar como as variáveis latentes, a saber: inteligência emocional, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, estão relacionadas entre si, a correlação de Pearson foi calculada. A Tabela 4 apresenta todas as correlações encontradas.

Tabela 4 - Correlação de Pearson entre variáveis latentes do estudo

Variáveis	Comprometimento Organizacional	Satisfação no Trabalho	Inteligência Emocional
<b>Comprometimento Organizacional</b>		0.782***	0.249***
<b>Satisfação no Trabalho</b>	0.782***		0.275***
<b>Inteligência Emocional</b>	0.249***	0.275***	

Note: \*\*\*  $p < 0.0001$  | \*  $p < 0.05$

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 4, é possível observar que as variáveis estão relacionadas umas com as outras. Valores acompanhados do sinal \*\*\* indicam uma relevância estatística e significância, com  $p < 0.0001$ . Valores positivos indicam correlações positivas, ou seja, à medida em que os escores em uma escala aumentam, o mesmo ocorre com os escores das outras escalas correlacionadas. Por exemplo, quanto maiores forem os escores de um indivíduo na escala de comprometimento organizacional, maiores serão os seus escores na escala de satisfação do trabalho, com  $r = 0,78$ . Conclusões como estas podem ser feitas para todas variáveis estudadas.

Dessa forma, é possível afirmar que há evidências para as relações indicadas nas hipóteses H1 a H3. Em outras palavras, a inteligência emocional está positivamente associada à satisfação e ao comprometimento organizacional, com  $r = 0,28$  e  $r = 0,25$ , respectivamente conforme proposição da H1 e H2.

A relação positiva da inteligência emocional com a satisfação no trabalho já havia sido apontada em estudos, como os de Wagenaar *et al.* (2012) e Rezyani *et al.* (2016) que mostram que as habilidades emocionais no contexto organizacional podem auxiliar o indivíduo na capacidade de gerenciar situações de estresse, conflitos e frustrações no trabalho, adotando mecanismos de enfrentamento adequados para suas respostas emocionais, relacionando-se diretamente com a satisfação.

Além disso, os resultados da pesquisa de Sy, Tram e O'hara (2013) indicam que os indivíduos com alto nível de inteligência são mais aptos a identificar e regular suas emoções. A capacidade de entender as emoções pode indicar que os indivíduos com altos níveis de inteligência emocional são mais conscientes dos fatores que contribuem para a sua experiência de emoções positivas e negativas que, por conseguinte, refletem em maior grau de satisfação no ambiente de trabalho.



Outros estudos também apontam que a inteligência emocional pode colaborar para a constituição e manutenção de relacionamentos na organização, alcançando níveis mais altos de satisfação no trabalho (KAFETSIOS; ZAMPETAKIS, 2008; JAFARIA; MASOUMEHB; ZEYNABC, 2014; CHRISTIE; JORDAN TROTH, 2015). Com isso, pode-se afirmar que a inteligência emocional tem influência sobre as experiências de trabalho dos indivíduos, por isso, ela auxilia para o atingimento de níveis mais altos da satisfação (WONG; LAW, 2002).

A confirmação desta hipótese é muito importante para os estudos de inteligência emocional no ambiente do trabalho, principalmente, para os estudos nacionais que não têm explorado tanto a relação do tema com outros fatores da organização. Os últimos estudos sobre as emoções têm se dirigido mais para o tema da regulação emocional, que embora possua interseção com a inteligência emocional, não explica o construto em si (GONDIM; MORAIS ; BRANTES, 2014).

No que se refere à H2, a partir das evidências encontradas ( $r = 0,25$ ), é possível afirmar que a inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional. Esses achados estão em sintonia com as conclusões dos estudos de Rozell, Pettijohn e Parker (2004), Mollaabbasi, Rezaeemanesh e Sadaghiani (2013) e Miandoab *et al.* (2016), nos quais os autores verificaram que indivíduos emocionalmente inteligentes possuem comportamentos que colaboram para o alcance das metas organizacionais, relacionando-se diretamente com o comprometimento. Logo, é possível afirmar que indivíduos emocionalmente inteligentes tendem a ser mais comprometidos com a organização, uma vez que são capazes de construir relações favoráveis ao trabalho e são mais efetivos no desempenho para o atingimento dos resultados organizacionais.

Os resultados demonstram que quanto maior for a inteligência emocional do indivíduo, mais ele se identificará com a organização, com seus objetivos e valores, e, por conseguinte, mais se esforçará para realizá-los. Segundo Abraham (2000), indivíduos com maior capacidade de reconhecer e expressar suas emoções, compreender as emoções dos outros, gerir tanto as emoções positivas quanto as emoções negativas em si mesmos e nos outros, bem como com maior controle emocional frente às situações de pressão no trabalho são mais propensos a serem comprometidos com a organização do que outros que tiveram dificuldades com os aspectos citados da inteligência emocional. Assim, o autor sugere que indivíduos com maiores índices de inteligência emocional observam sua relação com a organização

como uma extensão do relacionamento que possuem com os colegas de trabalho e com o chefe.

Esse achado é bastante importante para os estudos contemporâneos sobre o comportamento dos indivíduos nas organizações, pois amplia as pesquisas sobre os fenômenos que possuem relação com o comprometimento. Além disso, pode-se inferir que os indivíduos emocionalmente inteligentes podem utilizar essa capacidade cognitiva para além dos relacionamentos interpessoais nas organizações, mas também para o enfrentamento das inúmeras mudanças que estão ocorrendo no Brasil em relação às questões trabalhistas, como reformas, desemprego e novos modelos de trabalho.

Ademais, também foram encontrados achados importantes, nos quais a H3 foi confirmada: a satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento no trabalho, com  $r = 0,78$ . As evidências confirmaram os estudos já realizados sobre a relação positiva entre os conceitos, os quais demonstram que a satisfação tende a favorecer níveis elevados do envolvimento do indivíduo com suas atividades e, conseqüentemente, o seu comprometimento com a organização (MOYNIHAN; BOSWELL; BOUDREAU, 2000; BUDIARDJO, 2013; OLIVEIRA; COSTA, 2016).

Outro dado empírico que corrobora para reforçar o resultado encontrado se refere à pesquisa de Anari (2012) que aponta que o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho possuem uma correlação positiva. Nesse sentido, o comprometimento organizacional se apresentou como uma função da satisfação no trabalho. Assim, quando os indivíduos tivessem suas necessidades atendidas (relação com o colega de trabalho e com o chefe, a remuneração e a natureza do trabalho) o nível de comprometimento organizacional aumentaria.

Além disso, o resultado encontrado também constitui evidências adicionais em relação a uma possível sobreposição entre o comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho, citadas superficialmente nas pesquisas de Shore e Martin (1989) e Kristensen e Westergaard-Nielsen (2006).

Menezes, Aguiar e Bastos (2016) apontam que o comprometimento organizacional é relacionado a diversos conceitos, o que causa uma pulverização conceitual. Além disso, a ausência de fronteiras nítidas com outros construtos pode ocasionar em uma possível sobreposição entre o comprometimento e outros conceitos que, de certa forma, caracterizam o elo entre indivíduo e organização, que pode ser o

caso da satisfação no trabalho. Assim, embora, na pesquisa referida, a satisfação no trabalho não tenha sido citada no contexto da sobreposição, faz-se necessário que essa relação seja aprofundada em pesquisas posteriores, para que seja testada a validade discriminante do comprometimento com outros fenômenos associados à relação entre indivíduo e organização.

Para testar as relações indicadas nas hipóteses e as relações de efeito entre variáveis latentes e demográficas, um modelo foi especificado, no qual, para cada uma das escalas, considerou-se os itens como indicadores e o fator como variáveis latentes. Para estimar os parâmetros do modelo, utilizou-se o Diagonally Weighted Least Squares (DWLS) como método de estimação. O método DWLS estima cargas fatoriais, erros padrões e fator de correlações mais precisamente, ou seja, mais próximas do modelo. Esse estimador foi escolhido por ser apropriado para dados que apresentam uma distribuição diferente da normal ou que possuem a presença de algumas variáveis categóricas, que foi o caso deste estudo. Os resultados da regressão são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5 - Estimação e ajuste do modelo de relação entre as variáveis latentes e observadas.

Modelos de Regressão	Coefficientes (β)	Erro Padrão	z	P-valor	Coefficiente Padronizado
Inteligência Emocional ~					
Satisfação	0.145	0.058	2.501	0.012	0.225
Comprometimento	0.035	0.032	1.096	0.273	0.088
Idade ~					
Inteligência Emocional	0.827	0.192	4.318	0.000	0.209
Comprometimento	0.022	0.071	0.315	0.753	0.014
Tipo de Organização ~					
Satisfação	0.087	0.060	1.453	0.146	0.117
Comprometimento	-0.091	0.037	-2.461	0.014	-0.197
Hierarquia ~					
Satisfação	0.555	0.235	2.362	0.018	0.194
Comprometimento	-0.079	0.141	-0.561	0.575	-0.045
Salário ~					
Satisfação	-0.414	0.137	-3.013	0.003	-0.232
Comprometimento	0.160	0.081	1.966	0.049	0.145

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados apresentados na Tabela 5 apresentam exatamente o mesmo conteúdo, mas de forma diferente. A tabela apresenta, em números, como as variáveis se relacionaram no estudo, conforme pode-se observar, a Tabela 5 apresenta a

representação da relação entre as variáveis, que demonstra que algumas variáveis não possuem poder explicativo sobre outras.

Observa-se que a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho (P-valor = 0.012), mas não é possível explicá-la através do comprometimento organizacional (P-valor = 0,273). Com isso, a H4 foi apenas parcialmente confirmada, contrariando alguns dados dos estudos de Hollis *et al.* (2017). Portanto, a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho não influencia o comprometimento organizacional, ou seja, indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho não são mais comprometidos.

É considerável detalhar que, embora tenha-se evidenciado que a inteligência emocional está positivamente relacionada com a satisfação no trabalho e que ambas estão relacionadas de forma positiva, separadamente, com o comprometimento organizacional, simultaneamente elas não predizem o comprometimento. Por isso a importância de analisar as variáveis através da regressão.

Contrariando os resultados encontrados neste estudo, pesquisas anteriores indicam que a satisfação no trabalho tem função mediadora na relação entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (AMJAD *et al.*, 2018). Abraham (2000) sugere que indivíduos emocionalmente inteligentes são altamente otimistas e possuem características que permitem que sejam resolutos e focados. Além disso, indivíduos no local de trabalho são expostos a diferentes situações de estresse, dificuldades e desafios que afetam adversamente seu desempenho no trabalho e o comprometimento organizacional. Assim, indivíduos emocionalmente inteligentes não tendem a culpar o trabalho por sua insatisfação (LEVITATS; VIGODA-GADOT, 2017), e, por isso, colaboram para as inovações, desafios e resultados da organização (ABRAHAM, 2000).

Apesar disso, Fu (2014) pontuou em sua pesquisa que a inteligência emocional e satisfação no trabalho apresentaram uma relação simultânea moderada no comprometimento organizacional, mas que esse resultado não pode ser determinante no que se refere a sua confiabilidade, em função de sua pesquisa ter sido realizada apenas com indivíduos que trabalham no ramo da construção, tendo características bem específicas; e da influência de uma quarta variável que foi utilizada na pesquisa.

Um resultado relevante encontrado se refere à faixa etária, a idade se apresentou como uma variável preditora da inteligência emocional (P-valor = 0.000), mas não é um indicador do comprometimento (P-valor = 0.753). Com este resultado,

pode-se inferir que quanto maior for a idade, maiores as experiências pessoais e profissionais do indivíduo. Assim, tal ocorrência pode estimular comportamentos que regulam as emoções, promovendo que os indivíduos sejam emocionalmente mais inteligentes do que indivíduos mais jovens, que ainda não experienciaram algumas situações e que, por isso, não desenvolveram essa capacidade cognitiva.

Este resultado difere dos estudos já realizados, nos quais a idade foi uma das variáveis avaliadas na inteligência emocional, identificando que as variáveis se apresentam como grandezas não proporcionais e que, por isso, não se relacionam (ANARI, 2012; NEUMANN ; VESTENA, 2016)

Além disso, embora seja possível pensar que indivíduos que exercem posições hierárquicas mais altas pudessem ter maiores índices de comprometimento organizacional, por terem mais responsabilidades no trabalho, e, conseqüentemente, mais influência nos resultados da organização, não foi encontrado nenhum resultado que pudesse confirmar tal associação (P-valor = 0.575), de maneira que não é possível prever um através do outro. Logo, a posição hierárquica não possui interferência no comprometimento.

Esse resultado confirma os achados encontrados por Verma e Krishnan (2013), que mostram que o comprometimento não está relacionado, predominantemente, a indivíduos que exercem posição de liderança. Porém, é importante pontuar que Anari (2012) comenta que à medida que os indivíduos ascendem na hierarquia organizacional, a inteligência emocional torna-se uma determinante cada vez mais relevante de quem vai ser bem-sucedido ou não, através do comprometimento organizacional.

É importante destacar que foi encontrado um indicativo de que quanto maior o salário, menor a satisfação no trabalho (P-valor = 0.003), afastando a ideia do senso comum de que quanto mais se ganha, maior é a satisfação, e confirmando os achados de Anari (2012) que avaliou que o salário não exerce a influência esperada na satisfação no trabalho. Observa-se assim que a satisfação não depende somente dos fatores higiênicos, a exemplo do salário, mas também de fatores relacionados aos fatores motivacionais, como natureza do trabalho e relacionamento interpessoal (RABIA; CHRISTOPOULOS, 2008; SPECTOR, 2010). Relação esta que pode ser explicada pelo fato de que muitas outras variáveis interferem quando se busca avaliar a satisfação do indivíduo.

Ademais, também é importante pontuar que foi encontrado o resultado de que quanto maior é o salário, maior é o comprometimento organizacional (P-valor = 0.049). Revelando que indivíduos que possuem maiores salários podem não estar associados apenas ao entrincheiramento (RODRIGUES ; BASTOS, 2012).

Além disso, o resultado encontrado confirma os achados das pesquisas sobre o comprometimento organizacional e informações demográficas, como o salário, que, apesar de encontrarem algumas relações positivas entre as variáveis, não possuem dados suficientes para generalizar os resultados (ANARI, 2012).

A partir disso, pode-se inferir que indivíduos com maiores salários geralmente ocupam posições hierárquicas mais altas e que talvez tenham maior senso crítico, por terem, provavelmente, maior grau de instrução para avaliar os problemas na organização. Observa-se que isso afeta sua satisfação no trabalho, mas não o compromisso com a organização, uma vez que, por exercerem posições hierárquicas mais altas, também possuem mais responsabilidades.

Além disso, outro achado merece destaque: os resultados indicam que o comprometimento organizacional está relacionado ao tipo de organização em que o indivíduo trabalha. Com isso, o comprometimento é menor em organizações que não são privadas (cooperativas, economia mista, ONG e pública) (P-valor = 0.014).

Ademais, os resultados apontam que o comprometimento está relacionado às organizações privadas, o que significa que esses indivíduos que apresentaram níveis mais elevados estão associados à organização pelo compartilhamento de valores e objetivos, e, por conseguinte, procuram se comportar de forma que as metas organizacionais sejam atingidas.

Dessa forma, indivíduos que estão em ONG's, cooperativas, instituições de economia mista e públicas possuem menor grau de comprometimento. No que se refere às organizações públicas, pode-se inferir que os indivíduos estão na organização em função do entrincheiramento, da estabilidade econômica oferecida e pelos custos associados à sua saída, entre outros, e, por isso, não possuem o sentido de colaboração ativa, como os indivíduos que trabalham nas organizações privadas. Pode-se inferir que as próprias sistemáticas das organizações também podem ter influenciado neste resultado, uma vez que as públicas apresentam características burocráticas, podendo desestimular o indivíduo em alguns momentos; e as privadas, por serem mais céleres nas tomadas de decisões, são mais desafiadoras para os indivíduos.

Na literatura, não há evidências que sustentem que o conceito do comprometimento organizacional, utilizado nesta pesquisa, possui diferente nível em relação ao tipo de organização. Embora os estudos que utilizam o modelo tridimensional de Meyer e Allen (1991) do comprometimento evidenciem que o resultado encontrado nesta pesquisa difere de pesquisas realizadas sobre o comprometimento no serviço público (FLAUZINO; BORGES-ANDRADE, 2008; ROWE; BASTOS, 2008; SOARES ; OLIVEIRA, 2013).

Para verificar o grau do atendimento do questionário quanto à estrutura dos fatores, conduziu-se uma análise confirmatória, na qual eles foram considerados índices de avaliação quanto à qualidade do ajustamento. Testes estatísticos para ajustes de modelo geralmente apresentam problemas de acordo com o tamanho de amostra, o que quer dizer que, em amostras muito grandes, há a necessidade de realizar índices de ajuste para avaliar o modelo (SCHREIBER *et al.*, 2006). Dessa forma, neste estudo os índices de ajuste demonstram que a solução é parcimoniosa e apresenta um bom ajuste aos dados empíricos. Os índices utilizados são citados abaixo:

- Comparative Fit Index (CFI) = 0,97 (> 0,95, indicando um bom ajuste). O índice CFI calculou o ajuste relativo ao modelo observado ao compará-lo com o modelo de base, no qual os valores acima de 0,95 apontam ótimo ajuste.
- Tucker Lewis Index (TLI) = 0,97 (> 0,95, indicando um bom ajuste). Este índice comparou o modelo proposto com um modelo nulo de independência, no qual valores acima de 0,95 indicam ajuste adequado.
- Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0,06 (o ideal é que seja abaixo de 0,08). O índice RMSEA estima o quão bem o modelo proposto se aproxima dos dados da pesquisa. Valores entre 0,05 e 0,08 indicam um ajuste justo do modelo.
- Standardised Root Mean Square Residual (SRMR) = 0,08 (não deve ser maior que 0,10, indicando um bom ajuste). Reportando a média padronizada, ou seja, as discrepâncias entre a matriz observada e a modelada.
- $\chi^2$  (Qui-Quadrado) = 6184,80. Envolveu a diferença ao quadrado entre o observado e as frequências esperadas.
- Graus de Liberdade = 1697.

A razão entre o Qui-Quadrado e graus de liberdade é um pouco maior do que 2 (valor encontrado = 3,6), indicando que pode haver algumas discrepâncias entre o modelo e os dados em algumas circunstâncias.

Adicionalmente, as cargas fatoriais de regressão das variáveis latentes são apresentadas na tabela 6.

Tabela 6 - Cargas fatoriais dos indicadores das variáveis latentes.

Variável Latente	Indicadores (Itens)	Coefficiente	Erro Padrão	Z	Coefficiente Padronizado	Sig.
<b>Comprometimento Organizacional</b>	ECO1	1.000	0.000	NA	0.857	NA
	ECO2	1.066	0.030	35.930	0.873	***
	ECO3	0.996	0.038	25.877	0.763	***
	ECO4	1.168	0.038	30.412	0.871	***
	ECO5	1.205	0.041	29.453	0.897	***
	ECO6	1.215	0.043	28.353	0.850	***
	ECO7	1.211	0.042	28.526	0.860	***
	ECO8	1.037	0.042	24.702	0.782	***
	ECO9	1.179	0.041	28.448	0.882	***
	ECO10	0.832	0.044	18.983	0.702	***
	ECO11	1.200	0.044	27.000	0.874	***
	ECO12	1.170	0.047	24.718	0.886	***
	ECO13	0.894	0.052	17.050	0.670	***
	ECO14	1.065	0.042	25.197	0.821	***
	ECO15	1.122	0.041	27.658	0.858	***
<b>Satisfação no Trabalho</b>	EST1	1.000	0.000	NA	0.474	NA
	EST2	1.993	0.182	10.951	0.765	***
	EST3	1.990	0.201	9.880	0.740	***
	EST4	2.171	0.214	10.168	0.838	***
	EST5	2.015	0.202	9.959	0.758	***
	EST6	1.026	0.077	13.361	0.476	***
	EST7	1.404	0.147	9.551	0.661	***
	EST8	1.924	0.193	9.962	0.727	***
	EST9	1.974	0.188	10.523	0.772	***
	EST10	2.002	0.194	10.329	0.799	***
	EST11	1.921	0.188	10.209	0.782	***
	EST12	1.881	0.188	9.983	0.729	***
	EST13	1.647	0.172	9.576	0.717	***
	EST14	0.956	0.077	12.395	0.478	***
	EST15	1.952	0.194	10.043	0.757	***
	EST16	2.090	0.204	10.268	0.792	***
	EST17	0.933	0.079	11.755	0.404	***
EST18	1.685	0.164	10.252	0.731	***	
EST19	1.797	0.164	10.957	0.702	***	
EST20	1.986	0.194	10.241	0.767	***	
EST21	1.941	0.194	9.980	0.755	***	
EST22	1.637	0.147	11.162	0.664	***	



	EST23	1.784	0.171	10.444	0.738	***
	EST24	1.386	0.102	13.615	0.593	***
	EST25	1.848	0.179	10.347	0.692	***
<b>Inteligência Emocional</b>	WLEIS1	1.000	0.000	NA	0.602	NA
	WLEIS2	0.982	0.076	12.859	0.556	***
	WLEIS3	1.182	0.090	13.133	0.623	***
	WLEIS4	0.855	0.113	7.569	0.472	***
	WLEIS5	0.914	0.113	8.083	0.515	***
	WLEIS6	0.836	0.102	8.191	0.490	***
	WLEIS7	0.968	0.102	9.487	0.548	***
	WLEIS8	0.968	0.107	9.029	0.557	***
	WLEIS9	1.086	0.143	7.617	0.561	***
	WLEIS10	1.234	0.162	7.599	0.532	***
	WLEIS11	1.420	0.176	8.057	0.658	***
	WLEIS12	1.310	0.157	8.351	0.682	***
	WLEIS13	1.465	0.172	8.498	0.703	***
	WLEIS14	1.549	0.178	8.712	0.718	***
WLEIS15	1.640	0.199	8.234	0.731	***	
WLEIS16	1.434	0.172	8.324	0.693	***	

Note: \*\*\*  $p < 0.0001$  | \*  $p < 0.05$

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 6 aponta uma relevância estatística e significância com  $p < 0.0001$ . Os valores positivos indicam correlações positivas, ou seja, à medida em que os escores em uma escala aumentam, o mesmo ocorre com os escores das outras escalas correlacionadas, o que ocorrem com as três escalas: ECO, EST e WLEIS. Além disso, os resultados remetem inicialmente à questão do desejo social, pois a circunstância de o indivíduo estar se referindo a ele mesmo através de autorresposta pode influenciá-lo a responder de forma positiva, principalmente nas escalas de comprometimento organizacional e inteligência emocional.

Em continuação à análise dos resultados da Tabela 6, a coluna “Coeficiente” apresenta o escore fatorial de cada variável indicadora na respectiva variável latente. Através dos coeficientes, pode-se afirmar que praticamente todas as variáveis indicadoras contribuem de forma similar na apresentação de seus respectivos construtos, com exceção das variáveis EST1, EST6, EST14 e EST17, pois seu coeficiente foi muito menor do que o da variável EST4. É importante informar que a EST1, EST6, EST14 e EST17 se referem à dimensão da satisfação com os colegas, indicando baixo contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho (SIQUEIRA, 2008). Isso pode confirmar o que já foi discutido anteriormente, embora possa-se pensar que o salário

é um dos fatores preponderantes na avaliação da satisfação no trabalho, outros quesitos podem exercer maiores influências sobre o construto (ANARI, 2012).

Além disso, os coeficientes WLEIS4 (dimensão de avaliação das próprias emoções) e WLEIS5, WLEIS6, WLEIS7, WLEIS8 (dimensão da avaliação das emoções dos outros) apresentaram coeficientes muito menores do que o WLEIS15 (dimensão da regulação das emoções). Assim, os participantes demonstram ter menos capacidade de avaliação das emoções dos outros, do que das próprias emoções, o que é evidenciado em algumas pesquisas (WONG e LAW, 2002; MIANDOAB *et al.*, 2016). Portanto, é comum que os indivíduos possuam mais dificuldades em perceber as emoções dos outros, pois nem sempre estas se revelam em virtude de variados fatores, como, por exemplo, a capacidade de regular suas emoções, nível de conhecimento que se tem do outro e características da personalidade. É inegável que é mais difícil perceber o que acontece externamente, como o outro se sente, do que distinguir como você mesmo se sente (ANARI, 2012).

A quarta coluna da Tabela 6 apresenta o erro padrão, que é a medida de variação da média amostral em relação à média da população, viabilizando a verificação da confiabilidade da média amostral. Para cada uma das variáveis latentes do modelo, a estimativa do erro padrão é exibida. De modo geral, esses dados indicam pouca variabilidade de respostas entre os pesquisados.

Além disso, os coeficientes padronizados passaram a ser irrelevantes, colocando as variáveis latentes em igualdade. Ou seja, não houve determinação de quais variáveis latentes teriam maior efeito nas variáveis observáveis.

Por fim, através dos dados apresentados na Tabela 6, percebe-se como as variáveis latentes são preditas através dos itens, mostrando a capacidade dos itens de prever cada uma delas. Assim, todos os itens contribuem para descrever e explicar as variáveis latentes, comprovando que as escalas foram estáveis e funcionaram conforme foram previstas na literatura, sustentando a análise fatorial confirmatória das escalas (WONG; LAW, 2002; SIQUEIRA, 2008; BASTOS; AGUIAR, 2015).

## 6 CONCLUSÃO

No presente capítulo, destinado à conclusão decorrente das análises dos resultados em conjunto com a discussão teórica, busca-se entender as influências da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional. Para responder a essa questão, que compõe o objetivo geral deste estudo, inicia-se por expor as respostas às hipóteses que conduziram as análises realizadas.

Das quatro hipóteses propostas, as três primeiras foram confirmadas e a quarta confirmada parcialmente. A primeira hipótese considerava que a inteligência emocional estaria positivamente relacionada à satisfação no trabalho. Ao longo da análise dos dados, observa-se que indivíduos emocionalmente inteligentes possuem relacionamentos interpessoais positivos, gerenciam situações difíceis no trabalho por compreender suas próprias emoções e as dos outros, e, conseqüentemente, estão propensos a estarem mais satisfeitos no trabalho.

Em relação à segunda hipótese, foi confirmada a proposição de que a inteligência emocional estaria positivamente relacionada ao comprometimento organizacional, à proposição. Indivíduos emocionalmente inteligentes tendem a ser mais comprometidos com a organização, pois são capazes de criar relações favoráveis em relação ao trabalho (quanto aos valores e normas organizacionais) e ao controle das suas emoções, para reproduzir comportamentos de contribuição ativa para o alcance dos objetivos da organização.

Já no que se refere à terceira hipótese, a mesma também foi confirmada. Resultando em evidências que sustentam a ideia de que a satisfação no trabalho tende a favorecer níveis elevados do comprometimento organizacional, por vezes, exercendo a função de antecedente. Além disso, também foi encontrado um achado importante quanto a esses dois construtos: há uma possível sobreposição entre eles. Assim, é necessário que outras pesquisas aprofundem esses achados, com o objetivo de testar a validade discriminante do comprometimento organizacional, descrevendo o conceito pelo que ele é e o distanciando de outros construtos que podem ocasionar uma dispersão conceitual.

A quarta hipótese foi confirmada apenas de forma parcial, o que quer dizer que a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho, mas não é possível explicá-la através de comprometimento organizacional.

Esse resultado quer dizer que a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho não influencia o comprometimento organizacional, ou seja, indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho não são necessariamente mais comprometidos.

Por fim, é importante destacar que os achados desta pesquisa não podem ser tomados como evidência definitiva, pois algumas limitações para os resultados merecem ser comentados. Primeiro, os resultados apresentados aqui emergem de uma amostra não probabilística, podendo diferir de acordo com as diferentes áreas que os indivíduos trabalham, em diferentes condições ambientais e culturais. Em segundo lugar, não é possível generalizar os resultados, pois a pesquisa ocorreu através de escalas de autorrelato, que podem não apresentar com precisão os comportamentos dos participantes.

Apesar dessas limitações, esta pesquisa fornece importantes implicações para as perspectivas teóricas e práticas, principalmente, nos estudos brasileiros. Uma das implicações diz respeito à inteligência emocional desempenhar uma influência positiva no comprometimento organizacional, relação que ainda não havia sido estudada no Brasil. Além disso, a validação da escala WLEIS-P no contexto brasileiro é uma relevante contribuição, pois, uma vez validada, considera-se importante proceder, no futuro, ao estudo das suas características psicométricas em outras amostras, dado que a presente amostra é bastante heterogênea.

Espera-se que este estudo contribua, também, para estimular o debate sobre a temática da inteligência emocional, da satisfação no trabalho e do comprometimento organizacional no Brasil, pois, de forma geral, o modelo teórico apresentado requer análises estatísticas mais sofisticadas para identificar o peso relativo de cada variável latente aqui estudada, de forma mais descritiva. Todavia, as análises realizadas nesta pesquisa permitem avançar em respostas iniciais à questão da relação dos três construtos no contexto brasileiro.

Como sugestão para futuras pesquisas, indica-se estudos relacionando a inteligência emocional com o comprometimento organizacional, unidimensional, e este com diversos tipos de organizações, para avaliar qual apresenta maior grandeza proporcional em relação ao comprometimento. Ademais, recomenda-se o uso de um instrumento que não seja de autorrelato, para verificar a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho com o comprometimento organizacional, evitando imprecisões.

## REFERÊNCIAS

- ABRAHAM, R. The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence–outcome relationships. **The Journal of Psychology**, v.134, n.2, p. 169-184, 2000.
- AMJAD, H. *et al.* Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction. **International Letters of Social and Humanistic Sciences**, v. 81, 2018.
- ANARI, N. N. Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. Department of English, Islamic Azad University, Anar Branch, Anar, Iran. **Journal of Workplace Learning**, v. 24, n. 4, p. 256-269, 2012.
- ANTONY, J. M. The influence of emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship. **Journal of Social Science Research**, v.1, p. 5–8, 2013.
- ARAÚJO, C.A; MELLO, M. A.; RIOS, A.M.G. **Resiliência. Teoria e Práticas de Pesquisa em Psicologia**. São Paulo: Ithaka Books, 2011.
- BABBIE, E. **Métodos de Pesquisa de Survey**. Belo Horizonte: UFMG, 2005.
- BAR-ON, R. Development of the Bar-On EQ-i: a Measure of Emotional and Social Intelligence. *In: ANNUAL CONVENTION OF THE AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION*, 104., Chicago, 1997. **Proceedings [,,]** 1997.
- BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. **The Bar-On Emotional Quotient Inventory: Youth Version (EQ-i:YV) Technical Manual**. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc, 2000.
- BASTOS, A. V. B. **Comprometimento, consentimento ou entrenchamento? Um estudo comparativo entre categorias ocupacionais e contextos organizacionais**. Relatório final apresentado ao CNPQ. Salvador: CNPQ, 2009.
- BASTOS, A. V. B.; AGUIAR, C. V. N. Comprometimento Organizacional. *In: PUENTE-PALACIOS, K.; PEIXOTO, A. L. A. Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia*. Porto Alegre: Artmed, 2015, p. 78-91.
- BASTOS, V. B. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento com o trabalho: padrões em diferentes contextos organizacionais. **Revista de Administração de Empresas**, v.42, n.2, p. 1-11, 2002.
- BASTOS, A. V. B.; RODRIGUES, A. C. A. Comprometimento Organizacional. *In: BENDASSOLLI, P.F; BORGES-ANDRADE, J. E. (orgs). Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações*. São Paulo: 2015. p. 199-207.

BASTOS, A. V. B. et al. Comprometimento no trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. *In*: BORGES, L. O.; MOURÃO, L. **O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 279-310.

BUDIARDJO, A. The relationship between job satisfaction, affective commitment, organizational learning climate and corporate performance. **GSTF Journal on Business Review**, v.2, n.4, p. 58-64, 2013.

CHEN, Z. X.; TSUI, A. S.; ZHONG, L. Reactions to psychological contract breach: a dual perspective. **Journal of Organizational behavior**, v. 29, n. 5, p. 527–548, 2008.

CHRISTIE, A. M.; JORDAN, P.J.; TROTH, A.C. Trust antecedents: emotional intelligence and perceptions of others. **Int. J. Organ. Anal.** v.23, n.1, 89–101, 2015.

COHEN, A. Commitment before and after: an evaluation and reconceptualization of organizational commitment. **Human Resource Management Review**, v. 17, n. 3, p. 336-354, 2007.

COOPER-HAKIM, A.; VISWESVARAN, C. The construct of work commitment: Testing an integrative framework. **Psychological Bulletin**, v.131, p. 241-259, 2005.

DAMÁSIO, B. F. Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. **Avaliação psicológica**, v.11, 2, p. 213-228, 2012.

DAVIES, M. D; STANKOV, L.; ROBERTS, R. D. Emotional intelligence: In search of an elusive construct. **Journal of Personality and Social Psychology**, 75, 1998. p. 989–1015.

DEVONISH, D.; GREENIDGE, D. The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. **International Journal of Selection and Assessment**, v.18, p. 75-86. 2010.

FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. *et al.* Inteligencia Emocional: 22 años de avances empíricos. **Psicología Conductual**, v.20, n.1, p. 5-13, 2012.

FLAUZINO, D. P.; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento de servidores públicos e alcance de missões organizacionais. **Revista de Administração Pública. RAP**, Rio de Janeiro, v.42, n.2, p.253-73, mar../abr. 2008.

FU, W. The Impact of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Ethical Behavior of Chinese Employees. **J Bus Ethics**, v.122, p. 137–144, 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, D. **Emotional intelligence**. New York:: Bantam, 1995.

GOLEMAN, D. **Trabalhando com a Inteligência Emocional**. Trad. M. H. C. Cortês. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

GONDIM, S. M. G.; SIQUEIRA, M. M. M. Emoções e afetos no trabalho. *In*: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 207-236.

GONDIM, S.M.G; BORGES-ANDRADE, J. E. Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. **Psicol. cienc. prof.** v.29, n.3, p. 512-533, 2009.

GONDIM, S. M. G.; MORAIS, F.; BRANTES, C. Competências socioemocionais: fator chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. **Psicologia: Organizações e Trabalho**, v.14, p. 394-406, 2014.

GONZAGA, A. R.; MONTEIRO, J. K. Inteligência emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.27, n.2, p. 225-232, 2011.

HOLLIS, R. H. *et al.* Emotional intelligence in surgery is associated with resident job satisfaction. **Journal of Surgical Research**, p. 178-183, 2017.

JAFARIA, R. A.; MASOUMEHB, P.; ZEYNABC, K. Studying relationship between emotional intelligence and administration building employees' job satisfaction of Comprehensive University of Applied Science. **Asian Journal of Research in Business Economics and Management**, v.4, n.5, p. 126–145, 2014.

KAFETSIOS, K.; ZAMPETAKIS, L. A. Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. **Personal. Individ. Differ.** v.44, n.3, p. 712–722, 2008.

KIM, T.Y. *et al.* Emotional competence and work performance: The mediating effect of proactivity and the moderating effect of job autonomy. **Journal of Organizational Behavior**, v.30, p. 983–1000, 2009.

KHALID, J. *et al.* Multiple dimensions of emotional intelligence and their impacts on organizational commitment and job performance. **International Journal of Ethics and Systems**. Universiti Sains Malaysia, p. 1–25, 2017.

KRISTENSEN, N.; WESTERGAARD-NIELSEN, N. Job satisfaction and quits: which job characteristics matters most? **Danish Economic Journal**, 144, 2006. p. 230-248.

LAW, K. S. *et al.* The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. **Journal of Applied Psychology**, v.89, p. 483–496, 2004.

LEITE, N. R. P.; RODRIGUES, A. C. A; ALBUQUERQUE, L. G. Organizational Commitment and Job Satisfaction: What are the Potential Relationship? **Brazilian Administration Review**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 4, art. 6, p. 476-495, 2014.

LEVITATS, Z.; VIGODA-GADOT, E. Yours emotionally: How emotional intelligence infuses public service motivation and affects the job outcomes of public personnel. **Public Administration**, v.95, n.3, p. 759-775, 2017.

LIU, L. *et al.* Mediating role of emotional labor in the association between emotional intelligence and fatigue among Chinese doctors: a cross-sectional study. **BMC Public Health**, v.18, n.1, art. 881, p. 1-8, 2018.

LIZOTE, S. A.; VERDINELLI, M. A.; NASCIMENTO, S. Relação do Comprometimento Organizacional e da Satisfação no Trabalho de Funcionários Públicos Municipais. **Revista de Administração Pública**, v. 51, n. 6, p. 947-967, 2017.

MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. **Rev. bras. saúde ocup.** v.30, n.112, p.69-79, 2005.

MARTINS, M. C. F.; SANTOS, G. E. Adaptação e validação de construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF**, v.11, n.2, p. 195-205, 2006.

MATTHEWS, G.; ZEIDNER, M.; ROBERTS, R. D. **Emotional intelligence: Science and myth.** MIT press, 2002.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. The intelligence of emotional intelligence. **Intelligence**, v.17, n.4, p. 433-442, 1993.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? *In*: SALOVEY, P.; SLUYTER, D. J. (Eds.), **Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators.** New York: Basic Books, 1997. p. 3-31.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Models of emotional intelligence. *In*: STERNBERG, R. J. (Ed.), **Handbook of intelligence.** Cambridge, England: Cambridge University Press, 2000. p. 392-420.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as a mental ability. *In*: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Eds.). **The handbook of emotional intelligence.** San Francisco: Jossey-Bass, 2000. p. 92-117.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Emotional intelligence: Theory, findings and implications. **Psychological Inquiry**, v.15, p. 197-215, 2004.

MEDEIROS, C. A. F. **Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com as características organizacionais e o desempenho nas empresas hoteleiras.** 2003. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional e suas relações com a performance no trabalho. *In*: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 21., 1997, Angra dos Reis. Rio de Janeiro. **Anais [...]** Angra dos Reis. Rio de Janeiro: ANPAD, 1997.



MELEIRO, A.; SIQUEIRA, M. M. M. Os impactos do suporte do supervisor e de estilos de liderança sobre bem-estar no trabalho. **Revista de Práticas Administrativas**, Maringá, v. 2, n. 1, p. 89-102, 2005.

MELO, R. A. **A satisfação dos colaboradores de uma rede de supermercados de Rio Branco em relação aos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho**. 2011. 45f. Monografia (Graduação em Administração) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília. Rio Branco, 2011.

MENEZES, I. G.; AGUIAR, C. V. N.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: questões que cercam sua natureza e os seus limites conceituais. **Psicol. rev.** Belo Horizonte, v. 22, n. 3, p. 768-789, 2016.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organization commitment. **Human Resource Management Review**, v. 1, n. 1, p. 61-98, 1991.

MEYER, J.P.; ALLEN, N. J. **Commitment in the workplace: theory, research and application**. London: Sage Publications, 1997.

MEYER, J. P. et al. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. **Journal of Vocational Behaviour**, v. 61, n. 1, p. 20-52, 2002.

MIANDOAB, N. Y et al. The survey of the relationship between emotional intelligence and organizational commitment among Zahedan Medical Sciences University Staff in 2016. **Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research**, v. 9, suppl. 2, p. 160-163, 2016.

MOLLAABBASI, H.; REZAEEMANESH, B.; SADAGHIANI, J. S. A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: A case study of an Iranian firm. **Management Science Letters**, v.3, p. 1327–1332, 2013.

MOSCON, D. C. B. **As relações entre liderança e estabelecimento de vínculos do trabalhador nas organizações**. 2013. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

MOSCON, D. C. B.; BASTOS, A. V. B.; SOUZA, J. J. É possível integrar, em um mesmo conceito, os vínculos afetivo e instrumental? O olhar de gestores sobre o comprometimento com a organização. **Organizações & Sociedade**, v.19, n.61, p. 357-373, 2012.

MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. **Journal of Vocational Behavior**, n. 14, p. 224-247, 1979.

MOWDAY, R. T; PORTER, L. W; STEERS, R. M. **Employee organization linkages: the psychology of commitment absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press, 1982.

MOYNIHAN, L. M.; BOSWELL, W. R.; BOUDREAU, J. W. Employee satisfaction with performance appraisals and appraisers: The role of perceived appraisal use. **Human Resource Development Quarterly**, v.11, p. 283-299, 2000.

MYERS, D. G. **Psicologia social**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

NEUMANN, P.; VESTENA, C. L. B. A Relação Entre Idade e Inteligência Emocional em Adultos com Altas Habilidades/Superdotação. **Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial**, v.3, n.1, p. 77-94, jan.-jun., 2016.

OLIVEIRA, L. B.; COSTA, F. P. C. Motivação, satisfação e comprometimento: Um estudo sobre o trabalho voluntário em megaeventos esportivos. **Revista Economia & Gestão**, v.16,42, p. 89-115, 2016.

PADOVAM, V. A. R. **Antecedentes de bem-estar no trabalho**: percepções de justiça e suportes. 2005. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia, Universidade Metodista de São Paulo, 2005.

PRIMI, R. Inteligência: Avanços nos Modelos Teóricos e nos Instrumentos de Medida. **Avaliação Psicológica**, v.1, n.2, p. 67-77, 2003.

RABIA, S.; CHRISTOPOULOS, T. P. Incompatibilidade entre vida pessoal e vida profissional dos gestores na área do conhecimento. **Revista de gestão – USP**, p. 37-54, 2008.

REISEL, W. D. *et al.* The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. **International Studies of Management & Organization**, v.40, n.1, p. 74-91, 2010.

REZVANI, A. *et al.* Manager emotional intelligence and project success: The mediating role of job satisfaction and trust. **International Journal of Project Management**, v.34, n.7, p. 1112–1122, 2016.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2005.

RODRIGUES, A. C. A.; BASTOS, A. V. B. Entrincheiramento organizacional: construção e validação da escala. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 25, n. 4, 2012. p. 688-700.

RODRIGUES, N.; REBELO, T.; COELHO, J. V. **Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa**. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2011.

ROZELL, E.J.; PETTIJOHN, C.E.; PARKER, R.S. Customer-oriented selling: exploring the roles of emotional intelligence and organisational commitment. **Psychology and Marketing**, v.21, n.6, p. 405-424, 2004.

ROWE D.; BASTOS A. Comprometimento ou entrenchamento na carreira? Um estudo entre docentes do ensino superior. *In: ENANPAD*, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais [...] 2008.**

SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**, v.9, p. 185-221, 1990.

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F; LUCIO, P. B. **Metodologia de Pesquisa**. São Paulo: MacGraw-Hill, 2013.

SCHREIBER, J. B. et al. Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. **The Journal of educational research**, v.99, n.6, p. 323-338, 2006.

SCHRÖDER, L.P. **A satisfação do servidor público no trabalho e o reflexo desse resultado na organização**. 2012. Monografia (Pós-graduação em gestão de pessoas)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Computação. Santa Rosa: URNERGS, 2012.

SHORE, L. M.; MARTIN, H. J. Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. **Human Relations**, v.42, p. 625-638, 1989.

SILVA, E. E. C. **Consentimento Organizacional: uma proposta de medida para o construto**. 2009. Dissertação (Mestrado)-Universidade Federal da Bahia. Instituto de Psicologia, 2009.

SILVA, E. E. C.; BASTOS, A. V. B. A escala de consentimento organizacional: construção e evidências de sua validade. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 10, n. 1, p. 7-22, 2010.

SIQUEIRA, M. M. M. (org). **Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão**. Porto Alegre: Artmed, 2008.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho. *In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E. e BASTOS, A. V. B. (Orgs.). Psicologia, organizações e trabalho*. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 300-328.

SOARES, L. C.; OLIVEIRA, A. A. R. Comprometimento organizacional: um estudo entre professores, técnico administrativos e gestores de um Instituto Federal. *In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, ENGPR ANPAD*, 4., 2013, Brasília-DF, 2013. **Anais [...] 2013.**

SOLINGER, O. N.; VAN OLFFEN, W.; ROE, R. A. Beyond the three-component model of organizational commitment. **Journal of Applied Psychology**, v.93, n.1, p. 70-83, 2008.

SOUZA, E. P.; MARQUES, A. L. Comprometimento Organizacional e Personalidade: considerações sobre a influência dos traços no comprometimento. *In: ENANPAD – ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD*, 38., 2014, Rio de Janeiro. **Anais [...]** Rio de Janeiro: ANPAD, 2014.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SY, T.; TRAM, S.; O'HARA, L.A. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. **J. Vocat. Behav.** v.68, n.3, p. 461–473, 2006.

TABACHNICK, B. G.; FIDELL, L. S.; OSTERLIND, S. J. **Using multivariate statistics**. 5. ed. Pearson: [s.n.], 2001.

TRALDI, M. T. F.; DEMO, G. Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de Administração de uma Universidade Federal. **REAd**, Porto Alegre, v. 72, n. 2, p. 290-316, 2012.

VERMA, S. P.; KRISHNAN, V. R. Transformational Leadership and Follower's Organizational Commitment: Role of Leader's Gender. **NMIMS Management Review**, v. XXIII, p. 91-112, jan 2014.

WAGENAAR, A. F. *et al.* Labour contracts in the European Union, 2000-2005: Differences among demographic groups and implications for the quality of working life and work satisfaction. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v.21, p. 169-194, 2012.

WAGNER III, J.A.; HOLLENBECK, J. R. **Comportamento organizacional: criando vantagens competitivas**. Tradução de Silvio F. A. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

WONG, C.; LAW, D. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. **Leadership Quarterly**, v.13, p. 243–274, 2002.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

## APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE PESQUISA

Prezado(a),

Estou desenvolvendo uma pesquisa para a dissertação do curso de Mestrado em Administração pela Universidade Salvador (UNIFACS) sobre inteligência emocional, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional. Esta pesquisa tem objetivo exclusivamente científico e acadêmico.

Para responder este questionário é necessário que você tenha mais de 18 anos e no mínimo 3 meses de experiência de trabalho, como empregado em uma organização.

Antes de concordar em participar desta pesquisa e responder este questionário, é muito importante que você compreenda as informações e instruções, contidas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, na página a seguir. Poderemos responder todas as suas dúvidas antes de você decidir participar.

Agradecemos antecipadamente a gentileza em responder ao questionário. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos, dúvidas e/ou assistência psicológica, caso sua participação na pesquisa cause qualquer tipo de dano.

Por favor, responda com total sinceridade às perguntas. Sua colaboração é muito importante!

Muito obrigada,

Larissa Dantas Guimarães (larissadantasguimaraes09@gmail.com)

## APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) da pesquisa “A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL”, cujo objetivo principal é analisar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional em profissionais maiores de 18 anos e com mais de 3 meses de trabalho em qualquer tipo de instituição e nível hierárquico. Esta pesquisa contribuirá para o enriquecimento do debate científico sobre o assunto, sem benefício direto para você. A sua participação neste estudo será o de responder a um questionário estruturado.

Não é necessário que você se identifique. Suas respostas serão utilizadas somente para fins científicos e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade, ou seja, elas não serão repassadas individualmente a qualquer empresa ou pessoa. Todos os dados coletados nesta pesquisa serão analisados de forma agregada e nunca individualmente.

Embora esta pesquisa não ofereça riscos, pois não faz nenhuma intervenção ou modificação intencional nas dimensões fisiológicas ou psicológicas e sociais das pessoas que participam do estudo, você está assegurado(a) de que, em caso de algum desconforto de ordem psicológica decorrente de sua participação, terá assistência junto as psicólogas: pesquisadora (Larissa Dantas Guimarães - CRP: 03/9134) e da orientadora (Prof<sup>a</sup>. Dra. Daniela Campos Bahia Moscon - CRP: 03/1882). O uso dos dados está submetido às normas éticas destinadas à pesquisa envolvendo as Ciências Humanas e Sociais, do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)/Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP),

As informações do questionário respondido ficarão sob a guarda e responsabilidade da pesquisadora, informações pessoais dos participantes não serão divulgadas sob nenhum pretexto. Você tem total garantia de acesso aos resultados da pesquisa e, caso o deseje, nos contate nos meios de comunicação informados ao final. Os dados coletados nesta pesquisa através do preenchimento dos questionários ficarão armazenados em computador pessoal e em armazenamento digital, sob a responsabilidade da pesquisadora Larissa Dantas Guimarães e da orientadora Prof<sup>a</sup>. Dra. Daniela Campos Bahia Moscon pelo período mínimo de 5 anos para possíveis estudos posteriores.

Gostaríamos de esclarecer que a sua participação é totalmente voluntária, podendo você: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Você pode requerer a cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, quando for conveniente.

Caso você tenha alguma dúvida ou necessite de qualquer esclarecimento ou ainda deseje retirar-se da pesquisa, por favor, entre em contato com as responsáveis abaixo a qualquer tempo:

- Larissa Dantas Guimarães - CRP: 03/9134 (e-mail: larissadantasguimaraes09@gmail.com e telefone: (71) 98888-3376).

- Prof<sup>a</sup>. Dra. Daniela Campos Bahia Moscon - CRP: 03/1882 (e-mail: danielacbahia@gmail.com).

Me sentindo suficientemente esclarecido(a), tendo sido informado(a) quanto ao teor aqui mencionado e compreendido a natureza e objetivo deste estudo, aceito participar desta pesquisa, estando totalmente ciente de que não há nenhum custo, valor econômico a receber ou a pagar, por minha participação. Eu concordo em participar voluntariamente da pesquisa descrita e assino com concordo abaixo.

Concordo

Discordo

## APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A veracidade das respostas deste questionário é indispensável para atingirmos o objetivo da pesquisa.

Este instrumento tem caráter de pesquisa, portanto, todos os dados obtidos deste questionário serão confidenciais! Você levará aproximadamente 20 minutos para responder todas as perguntas.

1. Gênero

- Feminino
- Masculino
- Outros

2. Qual a sua faixa etária?

- Menos de 18 anos
- 18 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- 61 a 70 anos
- Acima de 71 anos

3. Qual seu estado civil?

- Solteiro
- Casado
- Separado/Divorciado
- Outros

4. Qual a sua escolaridade?

- Ensino fundamental completo
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduação/Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Outros

5. Este é seu primeiro emprego?

- Sim
- Não

6. Caso NÃO, quantos empregos você já teve excluindo o atual ou último?

7. Qual posição hierárquica você ocupa no seu trabalho?

- Presidência
- Diretoria



- Gerência
- Coordenação/Supervisão
- Analista
- Assistente
- Auxiliar
- Outro

8. Há quanto tempo está na organização em que trabalha?

- Menos de 6 meses
- Menos de 1 ano
- 1 a 3 anos
- 4 a 9 anos
- 10 a 15 anos
- 16 a 20 anos
- Mais de 20 anos
- Outros

9. Qual o tipo de organização para a qual você trabalha?

- Privada
- Pública
- ONG
- Cooperativa
- Outros

10. Qual o setor em que sua organização atua?

- Comércio
- Educação
- Indústria
- Saúde
- Prestação de serviços
- Outros

11. Qual sua atual faixa salarial?

- Até R\$ 1000,00
- De R\$ 1001,00 a R\$ 3000,00
- De R\$ 3001,00 a R\$ 6000,00
- De R\$ 6001,00 a R\$ 9000,00
- Acima de R\$ 9001,00

## APÊNDICE D – ESCALA DE COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Vamos apresentar para você várias frases sobre a sua realidade de trabalho e sobre a organização em que trabalha ou que trabalhou pela última vez.

Avalie, com base na escala abaixo, o quanto você concorda com a ideia apresentada. Quanto mais perto de 1, maior é a discordância; quanto mais perto de 6, maior é a concordância com o conteúdo da frase.

Discordo			Concordo		
1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo Muito	Discordo Pouco	Concordo Pouco	Concordo Muito	Concordo Totalmente

Eu me sinto orgulhoso dizendo às pessoas que sou parte da organização onde trabalho.

1      2      3      4      5      6

Discordo Totalmente                           Concordo Totalmente

Conversando com amigos, eu sempre me refiro a essa organização como uma grande instituição para a qual é ótimo trabalhar.

1      2      3      4      5      6

Discordo Totalmente                           Concordo Totalmente

Sinto os objetivos de minha organização como se fossem os meus.

1      2      3      4      5      6

Discordo Totalmente                           Concordo Totalmente

A organização em que trabalho realmente inspira o melhor em mim para meu progresso no desempenho do trabalho.

1      2      3      4      5      6

Discordo Totalmente                           Concordo Totalmente

A minha forma de pensar é muito parecida com a da empresa.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Eu acho que os meus valores são muito similares aos valores defendidos pela organização onde trabalho.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Sinto que existe uma forte ligação afetiva entre mim e minha organização.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Essa organização tem um imenso significado pessoal para mim.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Aceito as normas da empresa porque concordo com elas.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Eu realmente me interesso pelo destino da organização onde trabalho.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Se eu tivesse uma empresa, escolheria as mesmas normas da empresa em que trabalho.

1 2 3 4 5 6

Discordo Totalmente       Concordo Totalmente

Sigo as ordens da empresa porque as aprovo.



## APÊNDICE E – ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO (EST)

Classifique, de acordo com a escala abaixo, o grau de satisfação e insatisfação que o seu trabalho lhe proporciona, circulando o número que corresponda a sua opinião. No meu trabalho sinto-me...

Avalie, com base na escala abaixo, o quanto você está satisfeito(a) com a ideia apresentada. Quanto mais perto de 1, maior é a insatisfação; quanto mais perto de 7, maior é a satisfação com o conteúdo da frase.

Insatisfeito			Indiferente	Satisfeito		
1 Totalmente Insatisfeito	2 Muito Insatisfeito	3 Insatisfeito	4 Indiferente	5 Satisfeito	6 Muito Satisfeito	7 Totalmente Satisfeito

Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.

1   2   3   4   5   6   7

Totalmente Insatisfeito                        Totalmente Satisfeito

Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor.

1   2   3   4   5   6   7

Totalmente Insatisfeito                        Totalmente Satisfeito

Com o número de vezes que já fui promovido nesta organização.

1   2   3   4   5   6   7

Totalmente Insatisfeito                        Totalmente Satisfeito

Com as garantias que a organização oferece a quem é promovido.

1   2   3   4   5   6   7

Totalmente Insatisfeito                        Totalmente Satisfeito

Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.

	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.								
	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.								
	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.								
	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.								
	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com a maneira como esta organização realiza promoções de seu pessoal.								
	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com a capacidade de meu trabalho absorver-me.								
	1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente Insatisfeito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Totalmente Satisfeito
Com o meu salário comparado ao custo de vida.								

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que faço.

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho.

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês.

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com as oportunidades de ser promovido nesta organização.

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho.

1 2 3 4 5 6 7

Totalmente Insatisfeito        Totalmente Satisfeito

Com o entendimento entre eu e meu chefe.





## APÊNDICE F – ESCALA DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (WLEIS-P)

As perguntas a seguir tem o objetivo de avaliar como você lida com suas próprias emoções no seu dia-a-dia.

Avalie, com base na escala abaixo, o quanto você concorda com a ideia apresentada. Quanto mais perto de 1, maior é a discordância; quanto mais perto de 5, maior é a concordância com o conteúdo da frase.

Discordo		Não concordo/Não discordo	Concordo	
1 Discordo Fortemente	2 Discordo	3 Não concordo/Não discordo	4 Concordo	5 Concordo Fortemente

Na maioria das vezes tenho uma boa noção das razões pelas quais tenho certos sentimentos.

	1	2	3	4	5	
Discordo Fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Fortemente

Compreendo bem as minhas emoções.

	1	2	3	4	5	
Discordo Fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Fortemente

Compreendo verdadeiramente o que sinto.

	1	2	3	4	5	
Discordo Fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Fortemente

Sei sempre se estou ou não contente.

	1	2	3	4	5	
Discordo Fortemente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Fortemente

Reconheço as emoções dos meus amigos através do seu comportamento.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Sou um(a) bom(a) observador(a) das emoções dos outros.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Sou sensível aos sentimentos e emoções dos outros.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Estabeleço sempre metas para mim próprio(a), tentando em seguida dar o meu melhor para as atingir.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Tenho por hábito dizer a mim próprio(a) que sou uma pessoa competente.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Sou uma pessoa que se auto-motiva.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Encorajo-me sempre a dar o meu melhor.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Sou capaz de controlar o meu temperamento, conseguindo assim lidar com as dificuldades de forma racional.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Consigo controlar bem as minhas emoções.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Sou capaz de me acalmar rapidamente quando estou muito irritado(a).

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente

Possuo um bom controle das minhas emoções.

1 2 3 4 5

Discordo Fortemente      Concordo Fortemente