

Influência da Inteligência Emocional e Personalidade na Satisfação Profissional

Dissertação de Mestrado

Guilherme André Ferreira Leite

Mestrado em

Gestão de Empresas (MBA)



Influência da Inteligência Emocional e Personalidade na Satisfação Profissional

Dissertação de Mestrado

Guilherme André Ferreira Leite

Orientadores

Prof. Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria

Prof. Doutora Célia Maria de Oliveira Barreto Coimbra Carvalho

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Gestão de Empresas (MBA)



RESUMO

As crescentes exigências do mercado do trabalho, tornam o estudo da satisfação no trabalho num tópico bastante atual e de grande interesse, tanto para o bem-estar e saúde do indivíduo, como para a organização e o seu funcionamento.

O presente estudo teve como objetivo aferir a influência da inteligência emocional e da personalidade na satisfação do trabalho.

Quanto à metodologia, foi usado o inquérito para a recolha de informação a 104 indivíduos do sector do comércio e restauração.

Na análise dos resultados, privilegiou-se a análise estatística em que se identificou a dimensão da personalidade “Neuroticismo” como o principal preditor da satisfação no trabalho, seguido da dimensão da inteligência emocional STEU-B.

Por fim conclui-se que indivíduos com inteligência emocional e baixo valor de “Neuroticismo” têm maior satisfação no trabalho.

Palavra-Chave: Satisfação do trabalho, Inteligência Emocional, Personalidade

ABSTRACT

The increasing demands of the labor market make the study of job satisfaction a very current subject of great interest, both for the well-being and health of the individual, and for the organization and its functioning.

The present study aimed to assess the influence of emotional intelligence and personality on job satisfaction.

As for the methodology, the survey was used to collect information from 104 individuals from the trade and catering sector.

In the analysis of the results, we focused on the statistical analysis in which the personality dimension "Neuroticism" was identified as the main predictor of job satisfaction, followed by the STEU-B emotional intelligence dimension.

Finally, it is concluded that individuals with emotional intelligence and low value of "Neuroticism" have higher job satisfaction.

Key-Words: Work Satisfaction, Emotional Intelligent, Personality

AGRADECIMENTOS

Às minhas orientadoras, Prof. Doutora Sandra Micaela Costa Dias Faria e Prof. Doutora Célia Maria de Oliveira Barreto Coimbra Carvalho, pela exigência, rigor, conhecimentos transmitidos e manifesta disponibilidade.

À Carolina Pereira, pelo apoio e ajuda fundamental durante o processamento dos dados.

A todas as entidades empresariais e seus colaboradores, que se mostraram disponíveis para responder aos inquéritos.

À minha entidade patronal, pelo investimento na minha formação.

Aos meus pais por contribuírem, suportarem e darem-me todas as coisas importantes na vida.

À Emanuelle, pelo apoio incondicional em todos os momentos deste trabalho e da vida.

Por fim a todos os colegas e amigos que fiz durante o curso.

Índice

RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
AGRADECIMENTOS.....	iv
LISTA DAS TABELAS	vii
LISTA DAS FIGURAS	viii
LISTA DAS ABREVIATURAS	ix
I. INTRODUÇÃO	1
II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
II.1 Personalidade	4
II.1.1 Modelos de Personalidade.....	6
II.2 Inteligência	11
II.3 Emoções	12
II.4 Inteligência Emocional	14
II.4.1 Modelos de IE.....	20
II.4.2 IE e o desempenho	23
II.5 Satisfação no Trabalho.....	24
II.6 Consequência da (In)satisfação no trabalho	29
III. METODOLOGIA.....	30
III.1 Objetivos e Hipóteses de Investigação	30
III.2 Método	31
III.2.1 Instrumento	31
III.2.2 Amostra.....	32
IV. RESULTADOS	34
IV.1 Estudo Psicométrico	34
IV.2 Caracterização da satisfação no trabalho	42
IV.3 Fatores sociodemográficos e satisfação no trabalho: diferenças de género, idade, tempo de serviço e atividade profissional	43
IV.4 Caracterização da Inteligência Emocional.....	48
IV.5 Fatores sociodemográficos e IE: diferenças de género, idade, tempo de serviço e atividade profissional.....	49
IV.6 Caracterização da Personalidade.....	51
IV.7 Fatores sociodemográficos e personalidade: diferenças de género, idade, tempo de serviço e atividade profissional.....	51
IV.8 Relação entre a Satisfação Profissional, a Inteligência Emocional e a Personalidade.....	55

V. DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	60
V.1 Estudo Psicométrico da JSS	60
V.2 Satisfação no Trabalho e Fatores Sociodemográficos	61
V.3 IE e Fatores Sociodemográficos	63
V.4 Personalidade e Fatores Sociodemográficos	64
VI. CONCLUSÕES.....	66
VII. REFERÊNCIAS	67

LISTA DAS TABELAS

Tabela 1. Cinco dimensões da personalidade do “Big Five”.	7
Tabela 2. Quadro de competências do Modelo de Bar-On.	18
Tabela 3. Quadro comparativo dos principais modelos de IE.....	21
Tabela 4. Quadro comparativo do modelo de aptidões e modelo misto.	22
Tabela 5. Conceitos da satisfação de trabalho e autores de referência.....	26
Tabela 6. Definições da satisfação de trabalho e respectivos autores.	27
Tabela 7. Teorias da motivação.....	28
Tabela 8. Caracterização geral da amostra.	33
Tabela 9. Alfa de Cronbach para as diferentes dimensões e score total da JSS.....	35
Tabela 10. Análise Fatorial Exploratória para a JSS.....	38
Tabela 11. Matriz de correlações entre as dimensões da escala JSS.....	41
Tabela 12. Teste t de student entre os sexos para as dimensões da JSS.....	44
Tabela 13. Teste t de student entre a idade e as dimensões da JSS.....	45
Tabela 14. ANOVA entre o tempo de serviço e as dimensões da JSS.....	46
Tabela 15. Teste t de student entre o tipo de atividade e as dimensões da JSS.....	47
Tabela 16. Teste t de student entre os sexos e a IE.	49
Tabela 17. Teste t de student entre a idade e a IE.	49
Tabela 18. ANOVA entre o tempo de serviço e a IE.	50
Tabela 19. Teste t de student entre o tipo de atividade e a IE.	50
Tabela 20. Teste t de student entre os sexos e as dimensões da Personalidade.	52
Tabela 21. Teste t de student entre a idade e as dimensões da personalidade.....	53
Tabela 22. ANOVA para o tempo de serviço e as dimensões da Personalidade.	53
Tabela 23. Teste t de student entre o tipo de atividade e as dimensões da personalidade.	54
Tabela 24. Relação entre as dimensões da JSS e o total da Escala da JSS com as medidas de IE (STEM-B e STEU-B) e as dimensões da Personalidade.	57
Tabela 25. Modelo de regressão com as estimativas estandardizadas e não estandardizadas e nível de significância do modelo explicativo da satisfação do trabalho.	58
Tabela 26. Modelo de regressão com as estimativas estandardizadas e não estandardizadas e nível de significância do modelo explicativo da satisfação do trabalho.	59

LISTA DAS FIGURAS

Figura 1. Modelo hexagonal de Holland.	10
---	----

LISTA DAS ABREVIATURAS

BFI	Big-Five Inventory
IE	Inteligência Emocional
IRT	Item Response Theory
JSS	Job Satisfaction Survey
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
NEO-PI-R	NEO-Personality Inventory Revised
NEO-FFI	NEO-Five Factor Inventory
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
STEM-B	Situational Test of Emotional Management
STEU-B	Situational Test of Emotional Understanding

I. INTRODUÇÃO

O trabalho tem vindo a sofrer nos últimos anos, mudanças dramáticas, o que leva as organizações a ajustarem as suas políticas de gestão, afetando drasticamente a qualidade de vida do trabalhador. A rápida alteração das tecnologias, processos e exigências profissionais, originou novos paradigmas como a criatividade, flexibilidade, inovação e foco nos resultados (Neves & Costa, 2012).

Cada vez mais a qualidade do “capital humano”, desempenha um papel fundamental no seio da atividade empresarial, na eterna busca de vantagem competitiva sob a concorrência. Tal fato, deve-se ao enorme potencial que cada individuo possui para criar valor acrescentado à entidade patronal. Se esta premissa, é aceite vulgarmente por todo o tecido empresarial e cultural, parece ainda haver uma resistência na aplicação de metodologias, técnicas, na formação e competências, etc, que potencializem a criação de valor acrescentado e na própria aceitação de que os recursos humanos não são indiferenciados.

Portanto, um dos grandes objetivos da gestão dos recursos humanos é a elevação do desempenho e a qualidade de vida dos trabalhadores, sendo ideal, que as organizações proporcionem aos seus colaboradores um ambiente onde se possam sentir realizados e com oportunidades de crescimento e bem-estar.

Um dos conceitos aplicados em várias áreas profissionais e de gestão de recursos humanos, com um grande interesse no seio da comunidade científica é a inteligência emocional (IE) (Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002). Até um passado recente, as emoções eram reprimidas do ambiente profissional, pelo que hoje se acredita que é importante saber reconhecer e gerir as nossas emoções, para uma maior satisfação tanto pessoal como profissional. Os pressupostos da IE, fornecem uma nova visão, na

compreensão e avaliação comportamental, nos estilos de gestão e liderança e nas atitudes e habilidades individuais, o que torna evidente a importância que a IE tem para a satisfação e performance individual e conseqüentemente para as organizações.

A satisfação no trabalho é um tema amplamente estudado, que por estar ligado diretamente com pessoas e organizações, está em permanente mutação. Ao estudar-se, variáveis que aumentam a satisfação no trabalho, estará a criar-se um guião de trabalho para a gestão de recursos humanos poderem maximizar o valor do trabalhador e da própria organização. O estudo sobre a satisfação do trabalho e as suas influências, será sempre de grande interesse para as organizações.

Este estudo, tem como objetivo estudar a influência da IE e a personalidade sobre a satisfação de trabalho. Para a concretização deste trabalho, foi realizado um estudo empírico numa amostra de 104 indivíduos, em dois contextos organizacionais diferentes: lojistas e trabalhadores da área da restauração, com diversas faixas etárias e habilitações literárias, assim como experiência profissional distinta. Deste modo, tentou-se aferir como a avaliação da personalidade e a quantificação da IE influenciava a satisfação no trabalho, descrevendo variáveis e grupos organizacionais, explorando a causa relacional das variáveis e verificando hipóteses. As emoções e a forma como são geridas, assim como a personalidade única de cada indivíduo e a maneira como estes conceitos afetam a satisfação no trabalho, espera-se ser uma temática útil para a gestão de recursos humanos, introduzir melhorias que visem aumentar a satisfação dos seus colaboradores.

Assim o presente trabalho está estruturado em 5 partes. Na primeira parte, revê-se cada um dos constructos teóricos: a personalidade, a IE e a satisfação no trabalho, fazendo referência à evolução histórica de cada um dos conceitos assim como dos seus

modelos teóricos e os seus principais autores. Na segunda parte, a metodologia, define-se os objetivos, hipóteses de investigação e amostra assim como os métodos e instrumento usados. Na terceira parte, apresenta-se os resultados em função das hipóteses definidas e na quarta parte realiza-se uma discussão dos mesmos. Na quinta parte, realiza-se algumas considerações conclusivas e por fim avalia-se o presente trabalho quanto às suas limitações e sugere-se futuros melhoramentos.

II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste segundo capítulo, irá realizar-se um enquadramento teórico com a temática principal do estudo, a satisfação no trabalho e das influências que se pretende estudar, a IE e personalidade. Irá fazer-se referência, para cada um dos conceitos, à evolução histórica, aos modelos teóricos e seus principais autores.

II.1 Personalidade

A personalidade sempre teve destaque na área da avaliação psicológica, motivo pelo qual tem originado um grande número de estudos e debates, existindo autores que defendam haver tantas teorias da personalidade como autores a abordarem esta temática (Hansenne, 2004).

Nicholson (2000), define-a como a “permanência de carácter”, enquanto Buchanan & Huczynski (1997), definem personalidade como “as qualidades psicológicas que influenciam os padrões comportamentais, típicos de um indivíduo, de uma forma distintiva e consistente, através de diferentes situações e ao longo do tempo” (Lima & Simões, 2000).

Allport (1996), caracteriza a personalidade como “a organização dinâmica, no indivíduo, dos sistemas psicofísicos que determinam seu comportamento e seus pensamentos característicos” (Allport, 1966). Trentini et al., (2009), defendem que a personalidade se refere às características dos indivíduos, sendo exclusiva de cada indivíduo e tornando-o único, a partir de padrões consistentes de sentimentos, pensamentos e comportamentos (Trentini et. al, 2009).

Contudo, a pesquisa da personalidade ganhou uma nova direção, aquando do consenso de um modelo fatorial da personalidade baseado nos cinco fatores. Este modelo, por ter sido aplicado transversalmente em diversas amostras, culturas e por meio de numerosas fontes de informação (incluindo auto-avaliação, avaliação por pares e avaliações clínicas), tendo-se mostrado adequado nos diferentes usos, ganhou uma importante relevância para o estudo da personalidade (Garcia, 2006).

Pina Cunha et al., (2007), indicam que vários paradigmas do estudo da personalidade, coexistem na literatura: paradigma dos traços, que pretende identificar as características de personalidade responsáveis pela consistência comportamental; paradigma humanista, que defende que a única forma de conhecer outro é pela compreensão da sua experiência distinta da realidade; paradigma behaviorista, que se foca na eliminação de todos os elementos subjetivos e não observáveis e o paradigma psicanalítico, que estuda os processos mentais profundos (Cunha et al., 2007).

Alguns autores defendem que as características da personalidade têm um elevado grau hereditário e que os traços de personalidade iniciam o seu desenvolvimento na infância, atingindo a maturidade na idade adulta e estabilizando aos trinta anos (Lima, & Simões, 2000).

Diversos autores, remetem para uma crescente evidência de que os traços de personalidade continuam a desenvolver-se depois da infância, com mudanças significativas nos jovens adultos (Roberts et al., 2008).

Variados autores questionam-se, se os traços de personalidade mudam significativamente, durante a vida adulta. Srivastava *et al* (2003), afirmam que a personalidade adulta é caracterizada mais pela sua adaptabilidade do que pela sua estabilização. Vários processos e mecanismos de mudança da personalidade podem ser

iniciados por alteração dos contextos de vida que acompanham essa mudança. Mudanças na maturidade, novas responsabilidades no trabalho, compromissos conjugais e outras tantas alterações resultantes da posição social dos adultos, poderão exigir certas alterações nos indivíduos de forma a preencher as necessidades da nova situação (Srivastava et al., 2003).

II.1.1 Modelos de Personalidade

Como referido anteriormente o mais amplamente aceite dos diferentes modelos de personalidade existentes é o Modelo dos Cinco Factores (Costa & McCrae, 2008). Modelo este que irá ser mais detalhadamente analisado, não só por ser o mais aceite pela comunidade em geral mas também por ser o modelo usado no estudo agora realizado. Irá também ser abordado o modelo de John Holland (1973).

O modelo dos Cinco Factores (Costa & McCrae, 2008) tem origem em diversas pesquisas sobre personalidade com teorias fatoriais e traços de personalidade. Nos anos trinta, McDougall foi pioneiro no desenvolvimento de um modelo para análise da linguagem de uma população, com o intuito de auxiliar no conhecimento da personalidade. Com o modelo proposto, poder-se-ia analisar a personalidade a partir de cinco fatores independentes (Nunes & Hutz, 2002).

Este estudo, inspirou diversos autores a realizarem pesquisas sobre o modelo. Na década de sessenta, diversas pesquisas convergiram para apenas cinco dimensões da personalidade, que poderiam descrever a maioria das abordagens de traços comuns de personalidade. Esse modelo passou a ser chamado de modelo dos cinco fatores ou “Big Five” (Anastasi & Urbina, 2000). Este modelo representa assim um importante progresso no estudo da personalidade, pois além de possibilitar uma descrição simples e

clara, contrariamente a outros modelos fatoriais da personalidade, maiores e mais complexos, tem uma ampla aplicabilidade em diversos contextos (Nunes & Hutz, 2002).

O modelo define a personalidade através de cinco dimensões: abertura à experiência, conscienciosidade, extroversão, amabilidade e neuroticismo. A Tabela 1, apresenta as características associadas a cada dimensão do modelo dos cinco factores.

Tabela 1. Cinco dimensões da personalidade do “Big Five”.

Dimensão	Características associadas
Abertura à Experiência	curiosidade, flexibilidade, imaginação, mente aberta
Conscienciosidade	planeamento, persistência, responsabilidade
Extroversão	assertividade, espontaneidade, energia,
Amabilidade	empatia, colaboração, altruísmo, afeto
Neuroticismo	nervosismo, ansiedade, tristeza

Fonte: John & Srivastava (1999)

Descrevendo detalhadamente cada dimensão temos:

1. Abertura à Experiência – Mede o grau em que o indivíduo possui interesses diversos e originais, que poderão ou não ter algum risco ou se é mais limitado nas suas escolhas, mais conservador e prefere evitar o risco;
2. Conscienciosidade – Reflete em que medida o indivíduo é rigoroso, metódico e perseverante. Estes indivíduos tendem também a ser autodisciplinados, resistentes a impulsos e tentações, organizados, focados no planeamento e conclusão de tarefas, sendo esta dimensão considerada uma boa indicadora do desempenho profissional;
3. Extroversão – Dimensão que predispõe os indivíduos a experimentarem estados emocionais positivos e para se sentirem bem consigo e com os outros.

Indivíduos com elevados valores nesta dimensão tendem a ser sociáveis, afetuosos e amistosos;

4. Amabilidade – Verifica a facilidade que o indivíduo possui no relacionamento com os outros. Baixos valores nesta dimensão, indicam um indivíduo não cooperativo e antipático;
5. Neuroticismo - Tendência do indivíduo para experienciar estados emocionais negativos, sentir-se sob stress, encarar o mundo e a si próprio negativamente. Esta dimensão é usualmente ligada à doença mental.

Quanto à medição das 5 dimensões, o instrumento mais difundido é o teste de NEO Personality Inventory Revised (NEO-PI-R) de 240 itens (McCrae & Costa, 2008). Devido ao elevado tempo necessário para o seu preenchimento, foram criadas algumas versões reduzidas nomeadamente o Big-Five Inventory (BFI) de 44 itens, o instrumento de Goldberg contendo 100 itens e o NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) de 60 itens, sendo este último o teste utilizado neste estudo.

Quando se trata de estudar a relação existente entre as características de personalidade e os interesses profissionais, o modelo de Holland (1973) assume uma extrema importância, pois relaciona cada tipo de personalidade com as suas atividades profissionais mais motivadoras, identificando, igualmente, como os fatores pessoais e ambientais que facilitam ou dificultam o sucesso profissional. Holland (1973), com a sua teoria, pretende dar resposta a três questões:

1. Quais as características pessoais e ambientais que originam o envolvimento, uma tomada de decisão de carreira satisfatória e a realização?

2. Quais as características que levam o indivíduo a ter estabilidade ou a mudar de emprego?
3. Quais os métodos que auxiliam os indivíduos com problemas de carreira?

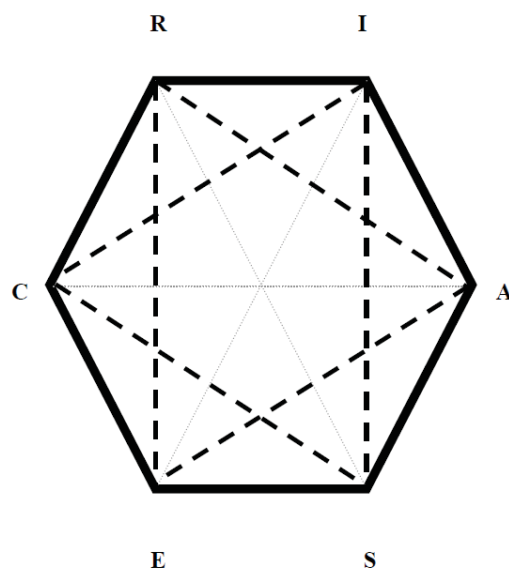
Holland, propõe assim seis tipos básicos (Holland, 1997):

1. Tipo R (Realista) – focado para atividades concretas, ordenadas e sistemáticas de objetos, ferramentas e máquinas como controlador de aeronaves, inspetor, mecânico de automóvel, eletricitista e agricultor. Descrito como persistente, prático, genuíno e materialista;
2. Tipo I (Investigativo) – direcionado para a exploração intelectual com habilidade para matemática e área científica. Biólogo, químico, antropólogo, médico e geólogo, são possíveis profissões deste tipo. Descrito como intelectual, curioso, crítico, independente e introspetivo;
3. Tipo A (Artístico) – necessita de atividades com expressão individual como a criação de diversas formas de arte. Profissões como músico, compositor, escritor e ator/atriz são frequentes neste tipo de personalidade. Tende a ser expressivo, emocional, impulsivo, independente e sensível;
4. Tipo S (Social) – direcionado na ajuda, ensino e tratamento dos outros, estabelecendo facilmente relações. Usualmente tem profissões como professor, psicólogo, conselheiro, assistente social e terapeuta da fala. Descrito como generoso, amigável, cooperativo, paciente, responsável e sociável;
5. Tipo E (Empreendedor) – tende a dominar, persuadir e liderar os outros a fim de atingir objetivos. Normalmente ligado a profissões de vendas e gestão. Descrito como aventureiro, ambicioso, energético e extrovertido;

6. Tipo C (convencional) – focado em atividades onde siga ordens claras, tendendo a ser mais conformista e controlado. Possíveis profissões serão analista financeiro e bancário e áreas onde tenha de registrar ou arquivar papéis. Descrito como defensivo, eficiente, ordenado, persistente e prático.

A Figura 1, demonstra o modelo hexagonal de Holland (1997) e as interações com os diversos tipos.

Figura 1. Modelo hexagonal de Holland.



Fonte: Holland (1997)

A disposição hexagonal dos diferentes tipos indica a semelhança ou diferença de características entre os tipos. Assim podemos verificar que os tipos mais distantes, como por exemplo I-E, são mais diferentes entre si, que por exemplo C-E, que estão mais próximos entre si e conseqüentemente são mais parecidos. A caracterização tanto pessoal como profissional é realizada por meio de um código com duas ou três letras correspondentes aos tipos mais predominantes. Estes tipos representam protótipos extremos para ajudar a entender as características salientes das carreiras profissionais,

existindo contudo, uma grande variabilidade de tipos, entre os profissionais de uma mesma carreira.

II.2 Inteligência

A palavra inteligência é um conceito usado e definido a partir de diversas considerações e concepções. São muitos os autores que definiram e ainda definem este constructo, através de diferentes vertentes, muitas vezes completamente distintas, mas que, de uma maneira geral, objetivam o conceito como um conjunto genérico de habilidades mentais envolvido por duas nuances, nomeadamente, a capacidade de adaptar-se a novas circunstâncias e a capacidade de agir propositadamente (Peter Salovey, 1990; Ivcevic, Brackett & Mayer, 2007).

Pieron (1969), defende que a inteligência é descrita através de quatro esferas distintas: 1) as faculdades; 2) a inteligência; 3) a sensibilidade; 4) a vontade correspondida (Spree, 2009). Já David e Richard, (1974), baseiam-se na existência de uma inteligência geral: “...esta abordagem baseia-se na crença de que a inteligência é um factor geral “g” importante na realização de todos os tipos de trabalho” e de operações mentais. Spearman, no entanto, “acreditava que “g” media um poder ou uma energia com base neurológica que associava a capacidade de realizar trabalhos intelectuais” (Bönmann, 2001).

Gardner (1994), um dos mais prestigiados pesquisadores no estudo da inteligência, é o responsável pelo desenvolvimento da Teoria das Inteligências Múltiplas, que incluem: a lógico-matemática, espacial, linguística, musical, corporal-cinestésica, inteligência intrapessoal e interpessoal, onde se insere a IE, e adicionalmente, a inteligência naturalista. Todas as inteligências referidas por este autor, são independentes e não

hierarquizadas. Gardner (1994), propõe que “a inteligência passa a ser encarada como um espectro de competências, e não só a inteligência como sendo algo único, determinada pelo QI e norteadas pela lógica e linguística”. Contudo, cada estrutura individual não foi até ao momento satisfatoriamente determinada, nem o número preciso de inteligências foi estabelecido (Brualdi, 1996).

Apesar destes desenvolvimentos, (Matthews et al., 2002), voltam a aludir para essa dificuldade e, inclusive, para o facto da possibilidade de não se conhecerem todas as facetas da inteligência, não sendo possível afirmar que nada mais há a ser encontrado. No entanto, a busca sistemática de dimensões significativas e confiáveis de inteligência, é constituinte de uma auspiciosa técnica para a compreensão da mesma, onde se insere a própria IE.

II.3 Emoções

A origem etimológica da palavra emoção, e+movere, significa “mover para fora” ou “sair de si”, isto é, quando alguém se emociona, transmite para o exterior algo que indicie a sua emoção, podendo ser manifestado através da voz, do corpo como expressões faciais ou com movimentos de outra ordem.

A emoção, segundo diversos autores, desempenha um papel central no funcionamento da psique humana, porém, a sua definição não tem sido fácil, clara e unânime, verificando-se por vezes alguma confusão entre os conceitos de emoção e sentimento, que representam dois processos que se relacionam, mas que são distintos (Silva, 2010).

Damásio (2010), defende que a emoção está ligada à cognição, contribuindo para a tomada de decisões e sendo fundamental para as relações do indivíduo consigo e com o mundo exterior (Damásio, 2010). A sua definição apresenta três níveis de emoção:

1. Primário: emoções primárias ou básicas, são aquelas tratadas pelos trabalhos de Darwin e seguidores: alegria, tristeza, medo, raiva, surpresa e repugnância;
2. Secundário: emoções secundárias ou sociais incluem embaraço, ciúme, culpa, orgulho entre outras;
3. Fundo: emoções de fundo como bem-estar ou mal-estar, calma ou tensão.

À luz da neurobiologia atual, as emoções consubstanciam-se em programas complexos de conceitos e modelos cognitivos e somáticos em grande medida automatizados, onde se podem referir as expressões faciais, posições do corpo e até a mudanças físicas. Os sentimentos são “percepções daquilo que acontece no corpo e na mente quando sentimos emoções”, são “a percepção composta de tudo o que aconteceu durante a emoção lenta ou rápida, fixa numa imagem, ou trocando rapidamente uma imagem por outra” (Damásio, 2010).

Poderemos questionarmo-nos para que servem as emoções, mas ao contrário do que durante muito tempo se pensou, as emoções não são um obstáculo ao funcionamento da razão; inversamente, estão envolvidas nos processos de decisão (Damásio, 1996).

Do ponto de vista organizacional, conhecer a emoção é determinante para se obter uma maior sensibilização e aptidão para o uso das capacidades do capital humano. O uso que se faz dessas capacidades, com repercussão direta na performance laboral, nos processos de tomada de decisão e de liderança, depende em muito das emoções positivas e negativas dos respetivos quadros, que originam um impacto direto no

sucesso ou no fracasso organizacional, respetivamente, bem como imperativamente no pessoal (Sprea, 2009)

Diretamente ligadas a esse sucesso, as competências emocionais são fundamentais para a adaptação social, e têm dado origem a um aumento do interesse pelo tema “Inteligência Emocional” e inspirado muitos programas de aprendizagem social e emocional em escolas e em ambientes de trabalho (Woyciekoski & Hutz, 2009) assim como, para a necessidade de relativização do conceito de inteligência utilizado nas instituições de ensino, onde são valorizadas nomeadamente as competências lógico-matemáticas e linguísticas em detrimento das emocionais, e para uma urgência das próprias organizações em apostar no desenvolvimento da IE (Sprea, 2009).

Está, por conseguinte, aberta uma janela de oportunidade e uma janela de necessidade, para o crescimento exponencial da IE como disciplina. Disciplina essa que harmoniza a inteligência como ferramenta da emoção ou que lida com a emoção de forma inteligente (Mayer & Salovey, 1997; Mayer, Salovey & Caruso, 2004).

II.4 Inteligência Emocional

Desde o século XVIII, os psicólogos reconheceram uma divisão tripartida da mente, designadamente em cognição ou pensamento, afeto e motivação (Cabral, 2011). O aspeto cognitivo inclui fatores como memória, razão, julgamento e pensamento abstrato. A inteligência é vulgarmente utilizada como fator de caracterização do lado cognitivo, referindo-se a habilidades de julgar, raciocinar e de processar pensamentos abstratos. As emoções, humores e energia pertencem ao lado afetivo, onde se encontram também indexados, o traço humorístico e outros estados relativos com aos sentimentos. O aspeto

motivacional, a terceira, refere-se aos impulsos biológicos e de aprendizagem comportamental (Mayer & Salovey, 1997).

Baseado na divisão tripartida da mente, surge o conceito de IE, no início da década de 90 pelas mãos de Peter Salovey e John Mayer (Salovey & Mayer, 1990). Os autores identificaram três componentes na IE. A primeira componente foi a capacidade de perceber emoções, isto é, a capacidade de detetar e decifrar emoções nos rostos, imagens e vozes e identificar as próprias emoções. A capacidade de usar ou apreender emoções, que facilitem as atividades cognitivas, como o processamento de informação e a tomada de decisão foi a segunda componente estudada. A terceira componente estudada foi a capacidade de gerir emoções, ou seja, a capacidade de mudar emoções em si próprio e nos outros, e de controlar o fluxo emocional situacional. A primeira definição conhecida destes autores pode ser descrita como a habilidade para monitorizar os nossos próprios sentimentos e emoções assim como o dos outros, discriminá-los e usar essa informação para guiar os pensamentos e ações (Peter Salovey, 1990). Esta definição é baseada tanto na inteligência social (IS) descrita por Cantor e Kihlstrom (1985) como por Gardner (1994). Os primeiros, referem que a IS é uma construção combinada para entender a personalidade (Cantor & Kihlstrom, 1985). De maneira semelhante, Epstein & Meier (1989), também defendem que a IS é um componente chave para a personalidade e descrevem-na como sendo uma forma eficaz e flexível de lidar com o meio ambiente. Gardner (1993), com a sua teoria das múltiplas inteligências, defende que não existe um tipo único e imutável de inteligência, propondo sete tipos de inteligência: linguística, lógico – matemática, espacial, musical, cinestésica, interpessoal e intrapessoal. Tem, particularmente na inteligência interpessoal, a capacidade para compreender as emoções e motivações nos outros, e na inteligência intrapessoal a capacidade para nos compreendermos a nós próprios e nos

podermos modificar, de acordo com as nossas restrições e interesses, sendo esta inteligência a base para o conceito apresentado por Salovey & Mayer (1990) da IE.

Em 1996, aquando do lançamento do livro “Emotional Intelligence”, por Daniel Goleman (1996) houve uma popularização exponencial da IE. O livro continha uma revisão de literatura já existente sobre o tema, adicionando novas abordagens sobre os mais variados tópicos desde as emoções, comportamentos sociais e até programas escolares, que tinham como objetivo ajudar crianças a desenvolver as suas potencialidades através das suas capacidades emocionais e sociais. Este fenómeno mudou e ampliou o paradigma da IE, introduzindo aspetos da personalidade, facto que até então não era tido em consideração. Goleman (1996) define IE como “...a capacidade do indivíduo se motivar a si mesmo e persistir perante frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjogue o pensamento; de sentir empatia e de ter esperança” (Goleman, 2003).

Em 1997, Mayer e Salovey reviram a sua definição de IE e adicionaram mais uma componente, a compreensão de emoções ou seja, a compreensão da linguagem emocional, a aptidão de distinguir diferentes emoções, e as causas e consequências das emoções.

A nova definição de IE, segundo Mayer e Salovey (1997), poderia ser descrita como sendo a habilidade para perceber, examinar e expressar as emoções, de aceder e gerar emoções que influenciem/auxiliem o processo cognitivo, de entender as emoções e o conhecimento emocional e ainda regular as emoções de maneira a promover o crescimento intelectual e emocional (Mayer and Salovey, 1997). O novo modelo, teria quatro habilidades mentais:

1. Percepção, análise e expressão emocional – capacidade para identificar e expressar as emoções, sentimentos e pensamentos, como também para identificar as emoções nos outros através da linguagem, sons e comportamentos;
2. Emoção como facilitadora do pensamento – privilegiar emoções que ajudem no julgamento;
3. Compreensão e análise emocional – reconhecer emoções complexas assim como a relação entre as palavras e as emoções;
4. Regulação das emoções – monitorizar e regular as emoções, de forma a promover o crescimento intelectual e emocional.

Estes quatro componentes estão hierarquizados, sendo a percepção das emoções a base da cadeia e a regulação de emoções estando no topo da hierarquia como a mais complexa (Mayer, Salovey & Caruso, 2001). Os autores defendem que se o indivíduo não possuir a capacidade de perceber as emoções no seu nível mais básico, também não será capaz de regular as emoções no topo da hierarquia. Investigações sobre a alexitimia suportam esta hierarquia. A alexitimia é caracterizada como uma dificuldade para descrever e reconhecer as próprias emoções e a dos outros (Parker & Taylor, 2001). Este estudo reforça a premissa da necessidade de atingir os níveis mais baixos de emoções para se conseguir passar para os níveis seguintes.

Reuven Bar-On (1997), aborda diversas qualidades pessoais, emocionais e sociais que influenciam a IE, decompondo-as em cinco grupos chave: capacidades intrapessoais, qualidades interpessoais, adaptabilidade, gestão do stress e fatores motivacionais do estado anímico em geral. Este autor define a IE como uma série de capacidades, competências e habilidades não cognitivas que influenciam a aptidão para alcançar sucesso com as requisições e pressões do meio ambiente (Bar-On, 1997). A Tabela 2, evidencia as dimensões e sub-dimensões do modelo de Bar-On.

Tabela 2. Quadro de competências do Modelo de Bar-On.

Intrapessoais	Interpessoais	Adaptabilidade	Gestão de Stress	Disposição Geral
Autoconhecimento	Empatia	Capacidade de análise da realidade	Tolerância ao stress	Otimismo
Autoconsciência Emocional	Responsabilidade social	Flexibilidade	Controlo da impulsividade	Felicidade
Assertividade	Relações interpessoais	Resolução de problemas		
Independência				
Auto realização				

Fonte: Bar-On (2006)

No ano de 1998, Goleman publica o livro “Trabalhar com a Inteligência Emocional” no qual redefine o conceito de IE como sendo “...a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações” (Goleman, 2000). Esta definição assenta em cinco dimensões, onde três: a autoconsciência, autorregulação e motivação, são competências pessoais que determinam a nossa autogestão. As outras duas dimensões: empatia e competências sociais são competências sociais e determinam a nossa gestão das relações.

Em 2002, Goleman publica o livro “Os Novos Líderes: A Inteligência Emocional nas Organizações”, onde reduz as dimensões anteriormente apresentadas para quatro e apresenta uma rede de competências emocionais, para obter uma elevada IE (Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002). As dimensões e competências emocionais podem ser organizadas da seguinte forma:

Competências sociais

1. Consciência social

- a. Empatia: compreender as emoções dos outros e as suas singularidades;
- b. Consciência organizacional: perceber as redes de decisão e políticas que regulam a organização;

- c. Espírito de serviço: reconhecer e satisfazer as necessidades dos subordinados e clientes.

2. Gestão das relações

- a. Liderança: orientar, motivar e inspirar as pessoas;
- b. Influência: dominar um conjunto de táticas de persuasão;
- c. Desenvolver os outros: promover as capacidades dos outros através de feedback e orientação;
- d. Instigador de mudança: desencadear novas orientações, gerir e orientar pessoas por novos caminhos;
- e. Gestão de conflitos: resolver atritos e conflitos;
- f. Trabalho de equipa: capacidade para promover colaboração e união de grupo.

Competências Pessoais

1. Autoconsciência

- a. Autoconsciência emocional: compreender as suas próprias emoções e respetivos efeitos;
- b. Autoavaliação: conhecer as suas próprias forças e limitações;
- c. Autoconfiança: compreender o seu próprio valor e capacidades.

2. Autogestão

- a. Autodomínio emocional: controlar os ímpetos e as emoções nefastas;
- b. Transparência: ser honesto, íntegro e de confiança;
- c. Adaptabilidade: flexibilidade em ambientes de mudança e perante dificuldades;

- d. Capacidade de realização: elevada performance a fim de satisfazer padrões pessoais de excelência;
- e. Iniciativa: estar pronto para agir aproveitando oportunidades;
- f. Otimismo: ver o lado positivo dos acontecimentos.

Goleman (2000), defende que a IE pode ser apreendida e que será mais importante para o sucesso e desempenho profissional que o QI, não ignorando porém a importância deste no desenvolvimento pessoal e organizacional (Goleman, 2000).

II.4.1 Modelos de IE

Todas as abordagens existentes e anteriormente referidas, podem ser classificadas em dois grandes modelos de EI: o modelo misto e o modelo de habilidades.

O modelo de habilidade, defendido por Mayer e Salovey (1990) tem, na sua raiz habilidades cognitivas como, por exemplo, o identificar, expressar e rotular emoções, rejeitando qualquer incorporação de variáveis de personalidade e comportamentais. Tem o seu foco nas emoções, na inteligência cognitiva e nas aptidões mentais.

O modelo misto, é uma representação de um conjunto de atributos cognitivos, da personalidade, motivacionais e afetivos. Assenta fortemente em características comportamentais, como a empatia, assertividade e otimismo. Autores como Bar-On (1997) e Goleman (2000) são vistos como defensores do modelo misto.

A Tabela 3, compara as principais características, dos principais modelos de IE desenvolvidos até hoje.

Tabela 3. Quadro comparativo dos principais modelos de IE.

Modelo	Mayer- Salovey	Bar-On	Goleman
Ano	1997	1997	1995
Tipo de modelo	Habilidades	Misto	Misto
Definição	IE é o conjunto de habilidades para perceber e expressar as emoções, assimilar emoções no pensamento, de entender as emoções e o conhecimento emocional e ainda regular as emoções em nós próprios e nos outros	IE como uma série de capacidades, competências e habilidades não cognitivas que influenciam a aptidão para alcançar sucesso com as requisições e pressões do meio ambiente	A IE inclui controlo próprio, empenho e persistência e a capacidade de se auto motivar. “Existe uma palavra antiquada para o conjunto de capacidades que a IE representa: carácter”
Capacidades e exemplos	Perceção e expressão das emoções Identificação e expressão de emoções, sentimentos e pensamentos próprios. Identificação e expressão de emoções em outras pessoas, arte, linguagem, etc. Assimilar emoções no pensamento Emoções priorizam o pensamento de forma produtiva. Emoção gerada como auxílio para julgamento e memória. Perceber e analisar a emoção Capacidade para categorizar a emoção, incluindo emoções complexas e sentimentos simultaneamente Capacidade para perceber relações associadas com mudanças de emoções Regulação das emoções Capacidade para estar aberto aos sentimentos	Capacidades Intrapessoais Auto consciência emocional Assertividade Auto estima Auto atualização Independência Capacidades Interpessoais Relações interpessoais Responsabilidade social Empatia Adaptabilidade Solução de problemas Teste de realidade Flexibilidade Gestão de stress Tolerância ao stress Controlo de impulsos Humor Felicidade Otimismo	Conhecer as emoções Reconhecer um sentimento quando este surge Monitorizar os sentimentos de momento a momento Gerir Emoções Controlar sentimentos para estes serem apropriados Capacidade para se acalmar Capacidade para afastar ansiedade, tristeza e irritabilidade Auto motivação Comandar as emoções ao serviço de um objetivo Atrasar a gratificação e reprimir a impulsividade Capacidade para estar num estado de fluidez Reconhecer emoções nos outros Empatia Capacidade para saber o que os outros querem e precisam Gestão das

Capacidade para monitorizar e regular emoções para promover crescimento intelectual e emocional	relações Capacidade de gerir emoções nos outros Interação agradável com os outros
---	---

Fonte: Adaptado de Bar-On (2006)

Na Tabela 4, pode-se verificar os aspetos positivos e negativos do modelo de habilidade e o modelo misto.

Tabela 4. Quadro comparativo do modelo de aptidões e modelo misto.

	Modelo de Habilidade	Modelo Misto
Prós	Foca-se nas emoções como facilitadoras do pensamento e comportamento Baseia-se em competências e atributos mentais e não na personalidade e disposições Alvo de validação empírica	Possui uma vasta gama de competências Profícuo para a compreensão da performance no mundo corporativo Previsibilidade de diversas competências pessoais e profissionais
Contras	Previsibilidade de competências inferior aos modelos mistos Carece de estudos relevantes à sua capacidade preditiva	Algumas competências do modelo já estão reconhecidas no modelo “Big Five” Agrupamento de competências confuso Dificuldade de diferenciar os limites de algumas competências

Fonte: Adaptado de Mayer, Salovey & Caruso (2000)

Adicionalmente, ambos os modelos apresentam diferentes métodos de mensuração de IE, o que alguns autores acreditam ser o principal fator de diferenciação dos modelos (Petrides & Furnham, 2000). Os modelos mistos, são validados via auto análise e assentam em variáveis de personalidade muitas vezes mais correlacionadas entre si, como a motivação e a felicidade, do que propriamente em elementos de IE. Por outro lado, o modelo de habilidade é muito mais focado e explícito no que toca a elementos da IE e na sua relação com a inteligência tradicional.

II.4.2 IE e o desempenho

Estudos no domínio do desempenho têm atraído a atenção dos pesquisadores e gestores por muitos anos. A maioria destes estudos foi realizada para compreender qual o efeito de diferentes fatores independentes sobre o desempenho dos indivíduos e das organizações (Shahhosseini et al., 2012). Ao longo das últimas duas décadas, uma grande quantidade dos estudos empíricos investigou a relação entre a IE e o desempenho organizacional. Os resultados de diversos estudos demonstraram uma relação significativa entre a IE e o desempenho no trabalho e concluíram que a IE é um preditor significativo do desempenho para além do efeito da capacidade cognitiva sobre o mesmo. Côté & Miners (2006) propuseram um modelo em que a inteligência cognitiva modera a associação entre a IE e o desempenho no trabalho e onde os resultados revelaram que os colaboradores com baixo QI têm um bom desempenho se forem emocionalmente inteligentes. O'Boyle et al., (2010) apresentam uma análise da relação entre a IE e o desempenho no trabalho e referem que mesmo em contextos que são de natureza altamente cognitiva, tais como salas de aula e escolas, a IE pode contribuir para o desempenho ao ajudar em tarefas de grupo. Por sua vez, Newman et al., (2010) citam Cherniss ao afirmar que “em média, os modelos mistos de competências emocionais são preditores mais fortes do desempenho do que os modelos de aptidões”.

Segundo Chiavenato (1997) é necessário saber utilizar a IE para obter um bom desempenho profissional, uma vez que o quociente emocional afeta o comportamento, a gestão do tempo, a motivação, a visão e a capacidade de comunicação. Para além disso, desenvolve também a criatividade nos indivíduos e, como resultado, promove a melhoria do desempenho individual. Devido à influência da IE em cada aspeto da vida

profissional dos indivíduos, os colaboradores emocionalmente inteligentes são considerados como "star performers" (Ganji, 2011 citado por Shahhosseini et al., 2012). Fernandes (2005), resume a matéria no que respeita às possíveis relações entre IE e o desempenho e sucesso profissional dos indivíduos: A IE está intimamente relacionada com as boas práticas profissionais; a saúde emocional é indispensável para bons desempenhos profissionais; os mais elevados desempenhos surgem da reunião sinérgica das capacidades racionais e emocionais; a combinação do QI e da IE explica uma maior variância no desempenho do que apenas o QI; e por fim, assim como o QI parece necessário mas não suficiente, carecendo os seus efeitos positivos da presença de IE, de modo similar, a IE carece da presença de QI para que possa suscitar mais elevados desempenhos (Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002; Salovey & Mayer, 1990).

II.5 Satisfação no Trabalho

O trabalho tem como definição qualquer atividade humana que tem como objetivo o alcance de um resultado útil (Larousse, 1994). Esse resultado pode ser definido em três níveis: monetário, profissional e pessoal. Tal sucede, uma vez que o trabalho pode ser visto como um meio para a realização pessoal e também como uma forma de se afirmar na sociedade (Andrade, 2001). Isto demonstra que, para o indivíduo, o trabalho deixou de ser meramente um meio de subsistência como também passou a ser um veículo de realização pessoal e de integração social, sendo um importante fator para a satisfação no trabalho e para o estatuto social (Andrade, 2001).

As mudanças socioeconómicas ocorridas nos dois últimos séculos, através da revolução industrial, e atualmente, pela revolução tecnológica, transformaram a satisfação no trabalho numa variável fulcral da Psicologia Organizacional (Andrade,

2001). Neste âmbito, a satisfação individual através do campo profissional depende, em parte do conteúdo do trabalho, mas também da percepção do indivíduo de que possui as competências necessárias para o realizar de forma eficaz.

A satisfação no trabalho tem tido diversos enquadramentos, podendo ser vista como uma emoção ou como uma atitude. A satisfação no trabalho poderá então ser agrupada em três níveis distintos: situacional, individual e de interação social (Cordeiro & Pereira, 2006). Os modelos situacionais analisam as relações entre o ambiente de trabalho e os níveis de satisfação através da análise às tarefas realizadas, da participação nas tomadas de decisões e do tipo e nível de recompensas económicas. Os modelos individuais reconhecem as influências anímicas do indivíduo ligadas à satisfação através das suas expectativas e das respostas que a organização dá a essas mesmas expectativas. Os modelos centrados nas interações focam-se no nível de ajustamento entre as características intrínsecas e o ambiente e em como esta relação afeta os níveis de satisfação (Cunha et al., 2007). Estes modelos incidem sobre a análise das contribuições dos trabalhadores para a empresa e os resultados que obtém dessa contribuição, sobre o processo de comparação social como meio de avaliar o grau de positividade de uma transação, sobre o peso das opiniões dos outros na definição e percepção de cada um e ainda sobre a construção da cultura organizacional, como um conjunto de valores e práticas definidos e desenvolvidos pela organização, com base nos quais é socialmente construído um sistema de crenças, normas e expectativas que moldam a forma de pensar e o comportamento dos indivíduos (Cunha et al., 2007).

A Tabela 5 apresenta os conceitos chaves de cada nível e os principais autores que se debruçaram sobre a temática.

Tabela 5. Conceitos da satisfação de trabalho e autores de referência.

Nível	Conceito Chave	Autores
Situacional	Características da função	Herzberg, 1959 Hackman e Holdham, 1975
	Característica do processo de tomada de decisão	Griffin e Bateman, 1980
	Característica do reforço	Porter e Lawler, 1968 Heneman e Schwab, 1979
Interação Social	Comparação social	Homans, 1961 Adams, 1965
	Processamento social da informação	Salancick e Pfeffer, 1978 O'Reilly e Caldwell, 1979
	Cultura Organizacional	Geertz, 1973 Schneider, 1975 Schein, 1985
Individuais	Discrepância entre expectativas e resposta da organização	Lawler, 1981 Heneman, 1985

Fonte: Adaptado de Lima et al. (1995)

Estas variáveis, segundo alguns autores, são usadas pelos indivíduos como uma medida de avaliação do nível de bem-estar no trabalho (Cohrs et al., 2006). Locke (1976), define satisfação no trabalho como um estado emocional positivo, que resulta de uma tarefa ou de experiências no trabalho. Martins (1984), baseando-se na definição de Locke, afirma que o indivíduo utiliza as suas crenças e valores para avaliar o seu trabalho. No caso de essa avaliação ser positiva, originará satisfação e um estado emocional benéfico. Steers e Porter (1990), definem satisfação no trabalho como sentimentos ou respostas afetivas a determinadas causas situacionais que estão associadas à percepção de uma recompensa justa pela realização do trabalho (Cordeiro & Pereira, 2006). Na Tabela 6, encontra-se um resumo das principais definições realizadas pelos autores mais influentes ao longo do tempo.

Tabela 6. Definições da satisfação de trabalho e respectivos autores.

Autores	Definição
Smith, Kendall e Hullin (1969)	Sentimentos ou respostas afetivas a aspetos específicos da situação laboral
Crites (1969)	Agrado por uma situação particular relacionada com o trabalho
Locke (1976)	Estado emocional positivo resultante da perceção do indivíduo das experiências no trabalho
Price e mueller (1986)	Orientação positiva para o trabalho
Muchinsky (1993)	Resposta emocional ou afetiva para o trabalho
Newstron & Davis (1939)	Conjunto de sentimentos e emoções que resultam da perceção do indivíduo em relação ao seu trabalho
Beer (1964)	Todos estes autores possuem uma visão generalizada em relação ao trabalho de acordo com 3 fatores:
Salanki & Pfeffer (1977)	
Harpaz (1983)	
Peiro (1986)	
Griffin & Bateman (1986)	
Arnold, Roberston & Cooper (1991)	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cognitiva (Pensamentos ou avaliações de acordo com o conhecimento) 2. Afetiva (Sentimentos e emoções) 3. Comportamental (Predisposições ou intenções em relação ao objeto)

Fonte: Adaptado de Ferreira et al. (2011)

Embora sejam conceitos diferentes, existe uma forte ligação entre as teorias e os modelos sobre a satisfação no trabalho e motivação, pelo que se pretende abordar as teorias mais referenciadas na literatura.

São várias as teorias sobre a motivação, as quais procuraram dar uma explicação para os comportamentos dos trabalhadores através do estudo de um conjunto de variáveis que colocam em evidência tanto o indivíduo na sua dimensão psicossocial quer na situação na qual o comportamento se desenvolve (Rosa, 1994).

As teorias da motivação podem ser agrupadas em duas abordagens distintas: de conteúdo e de processo. As primeiras analisam os motivos do comportamento humano, tentando compreender os fatores explicativos que levam os indivíduos a agir, com vista à sua satisfação (Camilleri, 2007). As segundas focam-se nos processos cognitivos que

despoletam, direcionam e sustentam o comportamento humano (Rosa, 1994). Na tabela 7 encontram-se as principais teorias e autores sobre a motivação.

Tabela 7. Teorias da motivação.

	Conteúdo		Processo
Maslow (1954)	A motivação está hierarquizada em cinco tipos de necessidades sendo que as de nível superior só são satisfeitas quando as do nível imediatamente inferior se encontram satisfeitas.	Vroom (1964)	A motivação depende da expectativa que o indivíduo tem em ser recompensado face ao trabalho desempenhado.
Herzberg (1966)	A motivação é atingida através de dois fatores: os higiênicos e os motivadores, onde os primeiros evitam a insatisfação enquanto os segundos conduzem à satisfação.	Porter e Lawler (1968)	Considera quatro variáveis que condicionam a motivação: o esforço, o desempenho, as recompensas e a satisfação.
Alderfer (1972)	A motivação está categorizada em 3 necessidades: existência, relação e crescimento. Quando o indivíduo não satisfaz um determinado tipo de necessidades tende a redobrar esforços no sentido de satisfazer a categoria de necessidades inferior, o que pode conduzir a frustração.	Adams (1963)	Enfatiza a percepção pessoal do indivíduo sobre a razoabilidade ou justiça relativa na sua relação laboral com a organização.
McClelland (1961)	Defende que a motivação ocorre aquando da satisfação de três tipos de necessidades: realização, afiliação e poder. Todos os indivíduos possuem estes três tipos de necessidades embora com predominância de uma em relação às restantes.	Locke (1968)	Defende que a maior fonte de motivação reside na fixação de objetivos específicos e difíceis de atingir.
Katz e Kahn (1966)	Diferenciam quatro tipos de fatores que influenciam o nível de motivação: obediência à lei, satisfação instrumental, auto expansão e internacionalização, e valores, sendo que determinados incentivos conduzem a determinados tipos de comportamento.		
McGregor (1960)	Apresenta duas abordagens opostas: a teoria X considera que a natureza humana é indolente e não gosta de trabalhar; a teoria Y propõe que os seres humanos são bons e direcionados para o trabalho.		

II.6 Consequência da (In)satisfação no trabalho

Na generalidade, todos os autores concordam que a satisfação no trabalho é um dos temas mais estudados no âmbito do comportamento organizacional, mas o que é realmente preocupante não é a satisfação no trabalho, mas sim a ausência desta. Estudos recentes têm encontrado relações negativas entre a satisfação e o sofrimento psicológico no trabalho e entre a satisfação e o stress ocupacional. Os fatores que podem vir a causar altos índices de insatisfação com o trabalho e de sofrimento mental, podem igualmente levar o trabalhador a desenvolver certas síndromes ou mesmo algumas doenças relacionadas com o trabalho. Dentro dessas perturbações encontram-se o stress ocupacional, as doenças cardíacas e alérgicas, o *burnout*, definido por Maslach e Leiter (1997) como uma condição extrema com quadro de frustração ou fadiga, tensão emocional, esgotamento e falta de energia para lidar com a rotina profissional. Além disso, a insatisfação associa-se negativamente com desempenho no trabalho e com comportamentos pró-ativos (Martins & Santos, 2006).

Quando realmente insatisfeitos, uma das opções comportamentais é a saída ou o abandono da organização. Outra opção será a de voz, em que os membros permanecerão, mas expressam o seu descontentamento e poderão mesmo sugerir algumas mudanças. A opção lealdade torna o comportamento passivo, mas leal à empresa, revela uma forte adesão à organização. Por último a negligência, onde a permanência é acompanhada de algum desmazelo e descuido face à organização e ao trabalho.

III. METODOLOGIA

Neste capítulo, ir-se-á apresentar o objetivo principal do presente estudo, sustentando-se a escolha da amostra para a realização do mesmo, os instrumentos utilizados para avaliação das variáveis e as técnicas de análise de dados escolhidas para o tratamento estatísticos dos resultados obtidos

III.1 Objetivos e Hipóteses de Investigação

O presente estudo tem como objetivo principal estudar e caracterizar a satisfação no trabalho, procurando investigar o papel da Inteligência Emocional (IE) e da personalidade nessa satisfação.

Como referido no enquadramento teórico, a satisfação no trabalho parece estar fortemente ligada à motivação (Goleman, 2000), ao desempenho no seio das organizações e à própria saúde dos colaboradores (Silva, 2012), pelo que a sua avaliação e causas serão sempre um tema de grande interesse investigativo. Ao aferir variáveis que incrementem a satisfação no trabalho, ir-se-ão auxiliar todos os gestores de recursos humanos que poderão, desta forma, potencializar o colaborador e a própria organização. Cabe, assim, às organizações perceber as pretensões dos colaboradores e tomar medidas nesse mesmo sentido. Estas medidas poderão levar a mudanças no ambiente organizacional, à criação de novas estratégias de recursos humanos e, fundamentalmente, a incrementar a importância do colaborador dentro da organização.

A fim de concretizar os objetivos propostos e analisar as relações existentes entre as variáveis em estudo e destas com as variáveis sociodemográficas, propõe-se as seguintes hipóteses de investigação:

Hipótese 1. A IE não influencia a satisfação no trabalho.

Hipótese 2. A personalidade, nas suas diferentes dimensões, não influencia a satisfação no trabalho.

III.2 Método

III.2.1 Instrumento

Neste estudo, a metodologia escolhida para a recolha de dados foi o inquérito por questionário. Em estudos quantitativos, é comumente aceite que esta técnica será a de mais fácil e rápida aplicação, com um baixo custo, traduzindo, ainda assim, os objetivos do estudo com variáveis mensuráveis (Freixo, 2009). Adicionalmente, esta técnica permite manter o anonimato dos inquiridos.

O questionário aplicado, foi dividido em 4 partes:

1. Questionário Sociodemográfico – Caracteriza o participante anonimamente. Avalia a idade, sexo, estado civil, habilitações literárias, local de residência e tempo de serviço.
2. *NEO-Five Factor Inventory* (NEO-FFI) – Avalia os traços de personalidade. O NEO-FFI é um instrumento de 60 itens para avaliação de 5 dimensões da personalidade, nomeadamente: Neuroticismo, Extroversão, Abertura à Experiência, Amabilidade e Conscienciosidade. Solicita-se ao participante que assinale o seu grau de concordância, em relação a cada item, mediante a resposta numa escala tipo *Likert* de 5 pontos, de “Discordo Fortemente” (0 pontos) a “Concordo Fortemente” (4 pontos). A pontuação média obtida

pelo participante em cada dimensão, indicará o seu perfil de personalidade (McCrae & Costa, 2004; Lima et al., 2014).

3. *Situational Test of Emotional Management* (STEM-B) – Avalia a gestão emocional. O participante tem 4 opções de respostas para os 18 itens da escala, utilizando uma escala do tipo *Item Response Theory* (IRT) (Allen et al., 2015).
4. *Situational Test of Emotional Understanding* (STEU-B) – Avalia a compreensão emocional. O participante deverá responder a aos 19 itens que compõem a escala, com 5 opções de respostas, utilizando uma escala do tipo IRT (Allen et al., 2014).
5. *Job Satisfaction Survey* (JSS) – Obtém o nível de satisfação no trabalho do participante. O JSS é um instrumento com 36 itens, em que é utilizada uma escala tipo *Likert*, de “Discordo Muito” (1 pontos) a “Concordo Muito” (6 pontos) (Spector, 1985).

O tratamento dos dados, foi realizado com recurso ao programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 22.0.

III.2.2 Amostra

A amostra teve duas fontes distintas. Uma, de maior expressão, composta por lojistas de ramos diversos e uma segunda fonte respeitante ao ramo da restauração. Embora sendo de áreas diferentes, as atividades referenciadas nesta amostra têm características bastantes transversais, apresentando em comum todos os aspetos advindos do contacto direto com o cliente, nomeadamente, o fato de o trabalhador destes diferentes ramos ter de dar informações e receber pagamentos.

O presente estudo teve a participação de 104 trabalhadores de ambos os sexos, sendo 59.6% homens e 40.4% mulheres, com idades compreendidas entre os 19 e os 65 anos (média de 36.2 anos). Relativamente ao estado civil, 42.3% dos participantes eram casados, 44.2% eram solteiros e 11.5% eram divorciados. Já ao nível das habilitações académicas, verificou-se que 43.3% possuíam o Ensino Secundário, seguidos de 33.7% com o 3º Ciclo do Ensino Básico e 12.5% que possuíam uma licenciatura. O tempo de serviço variou entre os 0 e os 36 anos, sendo a média de 10.4 anos. De salientar que 57.0% dos trabalhadores tinham um contrato de trabalho a termo certo, enquanto 27.0% tinha um contrato de trabalho sem termo e 11.0% um contrato de trabalho a termo incerto.

Tabela 8. Caracterização geral da amostra.

Variável	Valor da Variável	Percentagem
Sexo	Masculino	59.6%
	Feminino	40.4%
Estado Civil	Solteiro	44.2%
	Casado	42.3%
	Divorciados	11.5%
	União de facto	1.9%
Habilitações Literárias	1º ciclo	1.9%
	2º ciclo	4.8%
	3º ciclo	33.7%
	Ensino Secundário	43.3%
	Licenciatura	12.5%
	Mestrado	3.8%
Tipo de contrato	Termo Certo	57.0%
	Sem termo	27.0%
	Termo incerto	11.0%
	A tempo Parcial	4.0%
	Outro	1.0%
Local de trabalho	Restauração	28.8%
	Lojistas	71.2%

Podemos afirmar que um trabalhador típico deste estudo seria do sexo masculino, solteiro ou casado, com o ensino secundário, detendo um contrato a termo certo e exercendo a função de lojista.

IV. RESULTADOS

Antes de iniciarmos a apresentação dos resultados obtidos na nossa amostra através do programa estatístico de análise de dados *SPSS*, cumpre-nos referir que foi efetuada uma análise e validação da escala Job Satisfaction Survey usada. Apesar de esta escala já ter sido aplicada na população portuguesa, não foi possível chegar aos resultados psicométricos da adaptação da mesma tendo-se, por isso, optado por avaliar as propriedades psicométricas da mesma na amostra em estudo, comparando os resultados ora obtidos com os do estudo original de validação do instrumento. Após a validação da consistência interna, foi realizada uma análise fatorial, para reduzir o número de variáveis não diretamente observáveis e que possibilitam identificar ligações estruturais entre variáveis que usualmente não seriam reconhecidas (Marôco, 2007). Para a variável “Tempo de serviço”, foi realizada uma análise de variâncias (ANOVA), a fim de verificar se as médias entre os grupos, com a mesma variância, possuem diferenças significativas e os fatores influenciam a variável satisfação no trabalho. Do mesmo modo, ou seja, recorrendo a testes estatísticos similares, foi efetuada a caracterização da IE e da Personalidade. Por fim, efetuou-se uma correlação entre a satisfação no trabalho, a IE e Personalidade, a fim de verificar-se quais as dimensões a serem usadas no modelo de regressão múltipla por etapas, com o qual se pretendem identificar os melhores preditores da satisfação no trabalho da amostra em estudo, ou seja, o modelo que melhor explica a variância observada na satisfação no trabalho.

IV.1 Estudo Psicométrico

Para que se possam agrupar diferentes itens numa mesma categoria, deverá ser primeiramente verificada a consistência interna dos itens assim agrupados, sendo esta verificação realizada através do índice de *alpha* de *cronbach*. A consistência dos resultados

obtidos será muito boa se os valores forem maiores que 0,9; boa para valores entre 0,8 e 0,9; razoável entre 0,7 e 0,8; fraca entre 0,6 e 0,7 e inadmissível para valores inferiores a 0,6 (DeVellis, 1991). Na Tabela 9, apresentam-se os valores do *alpha* de *cronbach* para os diversos itens da JSS.

Tabela 9. Alfa de Cronbach para as diferentes dimensões e score total da JSS.

Itens	Correlação corrigida item-total	Alfa se item for excluído
1.	.476	.905
2.	.198	.909
3.	.584	.904
4.	.649	.902
5.	.586	.903
6.	.330	.907
7.	.259	.908
8.	.393	.906
9.	.701	.902
10.	.486	.905
11.	.464	.905
12.	.528	.904
13.	.218	.909
14.	.669	.902
15.	-.488	.918
16.	.541	.904
17.	.369	.906
18.	.558	.904
19.	.572	.903
20.	.455	.905
21.	.474	.905
22.	.434	.906
23.	.698	.901
24.	.416	.906
25.	.170	.908
26.	.560	.904
27.	.288	.907
28.	.651	.902
29.	.553	.904
30.	.469	.905
31.	.181	.910
32.	.634	.902
33.	.578	.903
34.	.379	.907
35.	.489	.905
36.	.360	.907

Ao analisar a fiabilidade da JSS, verificou-se que o valor do *alpha* de *cronbach* se mostrou adequado para as diversas dimensões da escala: “Benefícios e

remunerações” ($\alpha=0.89$); “Promoção” ($\alpha=0.78$); “Supervisão” ($\alpha=0.81$); “Condições de funcionamento” ($\alpha=0.73$); “Comunicação” ($\alpha=0.74$); “Natureza do trabalho” ($\alpha=0.80$) e “Relação com os colegas” ($\alpha=0.80$). Já a dimensão “Obstáculos e dificuldades” no trabalho, apresentou uma consistência interna de $\alpha=0.39$, isto é, inaceitável (DeVellis, 1991). Todavia, optou-se por manter esta dimensão uma vez que os itens da mesma (itens 2 e 6) não afetam o total da escala, o qual apresentou um valor de *alpha* de *cronbach* de 0.9. Por fim, o item 15 revelou uma associação negativa com o total da escala, sendo que a exclusão do mesmo contribui para o aumento da consistência interna do total da escala ($\alpha=0.9$). Porém, optou-se por não excluir este item uma vez que o total da escala apresenta uma boa consistência interna, mesmo com a presença deste item. Por outro lado, esta opção de manutenção de itens, não sendo inviabilizada pelos resultados estatísticos, possibilita que a escala assim usada se apresente mais conforme com a escala original.

A Tabela 10 contém a análise fatorial dos itens da JSS, recorrendo ao método da análise de componentes principais com rotação *varimax* (a rotação *oblimin* foi igualmente usada, obtendo-se resultados semelhantes). O método de análise de componentes principais tem como objetivo a redução de números de variáveis, enquanto que a rotação *varimax* é aplicada “...com o objetivo de obter uma estrutura fatorial na qual uma e apenas uma das variáveis originais esteja fortemente associada com um único fator e pouco associada com os restantes” (Portela, 2012). Na rotação *oblimin*, os fatores não são independentes, isto é, os fatores podem-se correlacionar, ao contrário da *varimax*, o que originará uma estrutura mais simples. Assim, utilizando a técnica estatística anteriormente referida, foram retidas as subescalas que apresentavam comunalidades superiores a 0.45 e pesos de saturação superiores a 0.35. Um dos critérios de adequação para a realização da análise em componentes principais foi dado

pelo teste de esfericidade de Bartlett ($X^2_{(630)} = 1798.9, p = .0$), o qual demonstrou que existem correlações entre as variáveis. O teste de esfericidade de Bartlett, "...avalia em que medida a matriz de (co)variância é similar a uma matriz-identidade e a significância geral de todas as correlações em uma matriz de dados" (Hair et al., 2005; Field, 2005). O outro critério de avaliação de dados para submissão ao processo de análise fatorial é o Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ou índice de adequação da amostra, que "...é um teste estatístico que sugere a proporção de variância dos itens que pode estar a ser explicada por uma variável latente" (Lorenzo-Seva et al., 2011). Este índice, apresenta um valor de 0.75, o qual se mostra adequado para prosseguir com a realização da análise fatorial. Estes dois testes são normalmente usados para analisar se os dados podem ser submetidos ao processo de análise fatorial, tendendo a ser uniformes e concordantes entre si (Dziuban & Shirkey, 1974).

Tabela 10. Análise Fatorial Exploratória para a JSS.

Itens	Fatores								h^2
	1	2	3	4	5	6	7	8	
19.	.850								.780
10.	.822								.655
32.	.767								.726
4.	.767								.698
23.	.710								.720
29.	.670								.633
1.	-.656								.662
22.	-.436	.392							.489
33.		.813							.739
11.		.687							.682
20.		.644							.590
28.	-.474	.606							.655
13.		.561							.479
9.	-.377	.518							.604
21.			.698						.692
30.			-.679						.645
12.			.664						.635
3.		.401	-.555						.543
14.		-.367	.548						.674
5.	-.452	.431	-.536						.749
17.				.805					.743
27.				.799					.766
35.				.664					.786
8.				-.589					.613
34.					-.828				.819
25.					.811				.775
7.					.774				.725
36.						.736			.648
26.						.628			.576
16.			.374		.440	.533			.657
18.						.509			.558
31.							.792		.716
24.							.705		.680
15.			.424				.523	.401	.647
6.								.707	.510
2.								.687	.620
Variância Explicada (%)	28.136	13.270	7.228	5.243	4.902	4.264	3.311	3.190	
Variância acumulada (%)	28.136	41.407	48.634	53.878	58.779	63.043	66.354	69.544	

A análise fatorial revelou a existência de nove fatores com valor próprio superior à unidade, sugerindo que o instrumento possui nove dimensões. Contudo, dada a

existência de um único item a saturar no fator nove (item 36), realizou-se uma análise fatorial com oito fatores.

Estes oito fatores explicaram 69.5% da variância total, com os itens 19, 10, 32, 4, 23, 29, 1 e 22 a serem incluídos no fator 1 (Benefícios e remunerações). No fator 2 (Promoção na carreira), incluíram-se os itens 33, 11, 20, 28, 13, e 9. Já no fator 3, designado de "Supervisão", foram incluídos os itens 21, 30, 12, 3, 14 e 5. Os itens 17, 27, 35 e 8, foram incluídos no fator 4 ("Natureza do trabalho"). No fator 5 ("Relação com os colegas"), ficaram os itens 34, 25 e 7. Já no fator 6 ("Comunicação") ficaram os itens 36, 26, 16 e 18. No fator 7 ("Condições de trabalho") incluiu-se os itens 31, 24 e 15 e, por fim, no fator 8 ("Obstáculos e dificuldades"), ficaram os itens 6 e 2. No conjunto dos resultados, o item 22 apresentou pesos de saturação elevados no fator 1 e 2. Do mesmo modo, o item 5 apresentou saturações elevadas em três fatores (1, 2, 3), o item 16 apresentou saturações elevadas nos fatores (3, 5 e 6) e o item 15 apresentou saturações elevadas nos fatores (3, 7 e 8). Estes resultados são sugestivos da validade convergente, de cada fator e da convergência destes com o total da escala, pois os itens individuais podem ser considerados medidas específicas da sua subescala, apresentando associações mais elevadas com itens que medem o mesmo construto do que com itens que medem construtos diferentes, ainda que relacionados.

Através da Tabela 11, verifica-se a existência de correlações moderadas entre os "Benefícios e remunerações" e as dimensões "Promoção na carreira" ($r=0.5$, $p=0.0$), "Supervisão" ($r=0.5$, $p=0.0$), "Comunicação" ($r=0.4$, $p=0.0$), "Condições de trabalho" ($r=0.3$, $p=0.0$) e "Obstáculos e dificuldades no trabalho" ($r=0.3$, $p=0.0$). Já a dimensão "Promoção na carreira" apresentou correlações positivas moderadas com a "Natureza do trabalho" ($r=0.3$, $p=0.0$), "Relação com os colegas" ($r=0.2$, $p=0.0$), "Comunicação" ($r=0.3$, $p=0.0$), "Condições de trabalho" ($r=0.3$, $p=0.0$) e "Obstáculos e dificuldades"

($r=0.3$, $p=0.0$), bem como uma correlação positiva forte com a “Supervisão” ($r=0.5$, $p=0.0$). Na dimensão “Supervisão” verificou-se igualmente a existência de correlações moderadas com a “Natureza do trabalho” ($r=0.5$, $p=0.0$) e na “Relação com os colegas” ($r=0.4$, $p=0.0$), assim como uma correlação positiva forte com a dimensão “Comunicação” ($r=0.6$, $p=0.0$). Relativamente à dimensão “Natureza do trabalho” verificou-se uma correlação positiva forte com a “Relação com os colegas” ($r=0.7$, $p=0.0$) e uma correlação positiva moderada com a “Comunicação” ($r=0.5$, $p=0.0$). Já a dimensão “Relação com os colegas” revelou uma correlação positiva moderada com a “Comunicação” ($r=0.4$, $p=0.0$). Por fim a dimensão “Comunicação” apresentou uma correlação positiva moderada com os “Obstáculos e dificuldades” ($r=0.3$, $p=0.0$) e a dimensão “Condições de trabalho” apresentou, igualmente, uma correlação positiva moderada com os “Obstáculos e dificuldades” ($r=0.4$, $p=0.0$).

Tabela 11. Matriz de correlações entre as dimensões da escala JSS.

	Benefícios e Remunerações	Promoção na carreira	Supervisão	Natureza do trabalho	Relação com os colegas	Comunicação	Condições de funcionamento	Obstáculos e dificuldades
Benefícios e remunerações	1							
Promoção na carreira	,461**	1						
Supervisão	,484**	,532**	1					
Natureza do trabalho	,142	,319**	,461**	1				
Relação com os colegas	,078	,232*	,415**	,675**	1			
Comunicação	,412**	,348**	,637**	,452**	,428**	1		
Condições de funcionamento	,289**	,344**	,116	,142	,111	,146	1	
Obstáculos e dificuldades	,277**	,264**	,179	,060	-,027	,302**	,442**	1
Total da JSS	,738**	,727**	,812**	,593**	,518**	,736**	,397**	,402**

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$;

Os resultados anteriores revelam que a JSS possui boas propriedades psicométricas, tendo sido observados valores bastante adequados na presente amostra. Desta forma, o seu uso mostra-se válido na presente investigação, pelo que se passa a caracterizar a satisfação no trabalho na amostra em estudo.

IV.2 Caracterização da satisfação no trabalho

No que diz respeito à satisfação no trabalho, obteve-se no presente estudo para o total da JSS uma média de 144.2 (DP=22.9), sendo que o ponto médio da escala se situa nos 126 (Min.=36 e Máx.=216) e a média do estudo original apresenta um valor de 133.1 (Spector, 1985).

Quanto às dimensões da escala, obteve-se uma média de 26.8 (DP=8.2) para a dimensão “Benefícios e remunerações”, sendo 28 o ponto médio da escala (Min.=8 e Máx.=48) e 13.1 o valor da média no estudo original. Já na dimensão “Promoção na carreira”, verificou-se uma média de 22.7 (DP=5.5), com 21 no ponto médio da escala (Min.=6 e Máx.=36) e 11.5 na média do estudo original. Verificou-se, também, uma média de 27.2 (DP=5.3) para a dimensão “Supervisão”, obtendo-se 21 no ponto médio da escala (Min.=6 e Máx.=36) e 19.9 de média no estudo original. Relativamente à dimensão “Natureza do trabalho”, a média situou-se nos 19.8 (DP=3.7), sendo que o ponto médio da escala tem o valor de 14 (Min.=4 e Máx.=24) e a média do estudo original 19.2. Na dimensão “Colegas de trabalho”, verificou-se uma média de 13.6 (DP=3.2), com 10.5 no ponto médio da escala (Min.=3 e Máx.=18) e 18.8 na média do estudo original. Na dimensão “Comunicação” verificou-se uma média de 16.5 (DP=4.2), obtendo-se 14 tanto no ponto médio da escala (Min.=4 e Máx.=24) como de média no estudo original. Já nas “Condições de trabalho” verificou-se uma média de 10.5 (DP=1.7), igual ao ponto médio da escala (Min.=3 e Máx.=18), sendo a média do

estudo original igual a 12.5. Na dimensão “Obstáculos e dificuldades”, verificou-se uma média de 7.1 (DP=2.1), com o ponto médio da escala a ser 7 (Min.=2 e Máx.=12) e a média do estudo original 13.4.

IV.3 Fatores sociodemográficos e satisfação no trabalho: diferenças de género, idade, tempo de serviço e atividade profissional

Através da Tabela 12, podemos verificar que existem diferenças estatisticamente significativas para o total da JSS ($t_{(102)} = 2.2, p=0.027$), entre o sexo masculino (Total da JSS: M=148.2, DP=21.4) e o feminino (Total da JSS: M=138.2, DP=23.8). Esta diferença, fica-se a dever às dimensões “Benefícios e Remunerações” ($t_{(102)} = 2.1, p=0.034$), “Comunicação” ($t_{(102)} = 2.3, p=0.021$) e “Condições de trabalho” ($t_{(102)} = -3.0, p=0.004$), sendo que o sexo feminino apresenta médias mais baixas (“Benefícios e Remunerações”: M=24.8, DP=8.4; “Comunicação”: M=15.4; DP=4.2; “Condições de trabalho”: M=10.0, DP=1.7) comparativamente ao sexo masculino (“Benefícios e Remunerações”: M=28.2, DP=7.8; “Comunicação”: M=17.3, DP=3.4; “Condições de trabalho”: M=10.9, DP=1.6). Para as dimensões “Promoção na carreira”, “Supervisão”, “Natureza do trabalho”, “Relação com os colegas” e “Obstáculos e dificuldades” não se encontram diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 12. Teste t de student entre os sexos para as dimensões da JSS.

	Sexo	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Benefícios e Remunerações”	Masculino	62	28.19	7.77	2.146	102	.034*
	Feminino	42	24.75	8.43			
“Promoção na carreira”	Masculino	62	23.49	5.42	1.707	102	.091
	Feminino	42	21.64	5.41			
“Supervisão”	Masculino	62	27.48	5.28	.713	102	.477
	Feminino	42	26.73	5.26			
“Natureza do trabalho”	Masculino	62	19.92	3.27	.373	102	.710
	Feminino	42	19.64	4.27			
“Relação com os colegas”	Masculino	62	13.92	2.84	1.225	102	.223
	Feminino	42	13.14	3.61			
“Comunicação”	Masculino	62	17.29	3.96	2.348	102	.021**
	Feminino	42	15.38	4.23			
“Condições de trabalho”	Masculino	62	10.85	1.60	2.915	102	.004*
	Feminino	42	9.90	1.68			
“Obstáculos e dificuldades”	Masculino	62	7.06	2.18	-1.91	101	.849
	Feminino	42	7.15	2.06			
Total da JSS	Masculino	62	148.21	21.44	2.242	102	.027**
	Feminino	42	138.16	23.83			

Nota: * $p < .01$; ** $p < .05$;

Ao nível da idade dos trabalhadores, verificou-se que a satisfação geral no trabalho não apresenta diferenças estatisticamente significativas nos dois grupos estudados, observando-se o mesmo resultado na maioria das dimensões que compõem esta escala. Tal como se pode observar na Tabela 13, a existência de diferenças estatisticamente significativas, surge apenas na dimensão “Obstáculos e dificuldades” ($t_{(101)} = -2.4$ $p = 0.017$), verificando-se, nesta dimensão, que os trabalhadores mais jovens apresentam uma média mais alta ($M = 7.5$, $DP = 2.1$) comparativamente aos trabalhadores com idade igual ou superior a 36 anos ($M = 6.5$, $DP = 2.0$).

Tabela 13. Teste t de student entre a idade e as dimensões da JSS.

		idade	n	M	DP	t	df	p																																																																																																			
“Benefícios e Remunerações”	e	≥36 anos	45	26.18	8.06	-.677	102	.500																																																																																																			
		<36 anos	59	27.28	8.31				“Promoção na carreira”	na	≥36 anos	45	22.91	5.38	.275	102	.784	<36 anos	59	22.61	5.58	“Supervisão”		≥36 anos	45	27.33	4.93	.250	102	.803	<36 anos	59	27.07	5.54	“Natureza do trabalho”	do	≥36 anos	45	19.80	3.62	-.018	102	.985	<36 anos	59	19.81	3.77	“Relação com os colegas”	os	≥36 anos	45	13.49	3.32	-.326	102	.745	<36 anos	59	13.69	3.09	“Comunicação”		≥36 anos	45	16.84	4.29	.695	102	.489	<36 anos	59	16.27	4.08	“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798	<36 anos	59	10.51	1.85	“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102
“Promoção na carreira”	na	≥36 anos	45	22.91	5.38	.275	102	.784																																																																																																			
		<36 anos	59	22.61	5.58				“Supervisão”		≥36 anos	45	27.33	4.93	.250	102	.803	<36 anos	59	27.07	5.54	“Natureza do trabalho”	do	≥36 anos	45	19.80	3.62	-.018	102	.985	<36 anos	59	19.81	3.77	“Relação com os colegas”	os	≥36 anos	45	13.49	3.32	-.326	102	.745	<36 anos	59	13.69	3.09	“Comunicação”		≥36 anos	45	16.84	4.29	.695	102	.489	<36 anos	59	16.27	4.08	“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798	<36 anos	59	10.51	1.85	“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54								
“Supervisão”		≥36 anos	45	27.33	4.93	.250	102	.803																																																																																																			
		<36 anos	59	27.07	5.54				“Natureza do trabalho”	do	≥36 anos	45	19.80	3.62	-.018	102	.985	<36 anos	59	19.81	3.77	“Relação com os colegas”	os	≥36 anos	45	13.49	3.32	-.326	102	.745	<36 anos	59	13.69	3.09	“Comunicação”		≥36 anos	45	16.84	4.29	.695	102	.489	<36 anos	59	16.27	4.08	“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798	<36 anos	59	10.51	1.85	“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54																					
“Natureza do trabalho”	do	≥36 anos	45	19.80	3.62	-.018	102	.985																																																																																																			
		<36 anos	59	19.81	3.77				“Relação com os colegas”	os	≥36 anos	45	13.49	3.32	-.326	102	.745	<36 anos	59	13.69	3.09	“Comunicação”		≥36 anos	45	16.84	4.29	.695	102	.489	<36 anos	59	16.27	4.08	“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798	<36 anos	59	10.51	1.85	“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54																																		
“Relação com os colegas”	os	≥36 anos	45	13.49	3.32	-.326	102	.745																																																																																																			
		<36 anos	59	13.69	3.09				“Comunicação”		≥36 anos	45	16.84	4.29	.695	102	.489	<36 anos	59	16.27	4.08	“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798	<36 anos	59	10.51	1.85	“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54																																															
“Comunicação”		≥36 anos	45	16.84	4.29	.695	102	.489																																																																																																			
		<36 anos	59	16.27	4.08				“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798	<36 anos	59	10.51	1.85	“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54																																																												
“Condições de funcionamento”	de	≥36 anos	45	10.42	1.47	-.257	102	.798																																																																																																			
		<36 anos	59	10.51	1.85				“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*	<36 anos	59	7.53	2.10	Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54																																																																									
“Obstáculos e dificuldades”	e	≥36 anos	45	6.53	2.03	-2.432	101	.017*																																																																																																			
		<36 anos	59	7.53	2.10				Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802	<36 anos	59	144.65	23.54																																																																																						
Total da JSS		≥36 anos	45	143.51	22.20	-.252	102	.802																																																																																																			
		<36 anos	59	144.65	23.54																																																																																																						

Nota: * $p < .05$; Nota: * $p < .05$;

Para o tempo de serviço, tal como se pode observar na Tabela 14, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas na satisfação geral com o trabalho ($F_{(2,101)}=1.5$ $p=0.23$). Contudo, observaram-se diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Relação com os colegas” ($F_{(2,101)}=3.9$ $p=0.02$) e “Comunicação” ($F_{(2,101)}=3.9$ $p=0.02$), com o grupo dos indivíduos com 5 a 14 anos de serviço a apresentar média superior ($M=14.7$, $DP=2.8$; $M=17.5$, $DP=4.8$, respetivamente) ao grupo dos participantes com menos de 4 anos de serviço ($M=12.7$, $DP=3.4$; $M=15.1$, $DP=3.4$, respetivamente). Já na dimensão “Obstáculos e dificuldades”, e apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos ($F_{(2,101)}=2.9$, $p=0.06$), observou-se a existência de um valor próximo da significância estatística, sendo que o grupo de participantes com menos de 4 anos de serviço apresentou média superior ($M=7.8$, $DP=2.0$) comparativamente ao grupo de indivíduos com mais de 15 anos de serviço ($M=6.6$, $DP=2.0$). Para as dimensões “Benefícios e Remunerações”, “Promoção

na carreira”, “Supervisão”, “Natureza do trabalho”, “Condições de funcionamento” e “Obstáculos e dificuldades” não se encontram diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 14. ANOVA entre o tempo de serviço e as dimensões da JSS.

	Tempo de serviço	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Benefícios e Remunerações”	4 anos ou menos	37	27.58	8.15	2.250	2,101	.11
	5 a 14 anos	34	28.30	8.63			
	15 anos ou mais	33	24.37	7.39			
“Promoção na carreira”	4 anos ou menos	37	21.94	5.67	.637	2,101	.53
	5 a 14 anos	34	23.33	5.38			
	15 anos ou mais	33	23.03	5.39			
“Supervisão”	4 anos ou menos	37	25.81	5.71	2.018	2,101	.14
	5 a 14 anos	34	27.79	5.78			
	15 anos ou mais	33	28.08	3.83			
“Natureza do trabalho”	4 anos ou menos	37	18.86	3.76	2.133	2,101	.12
	5 a 14 anos	34	20.62	3.46			
	15 anos ou mais	33	20.03	3.71			
“Relação com os colegas”	4 anos ou menos	37	12.68	3.38	3.970	2,101	.02*
	5 a 14 anos	34	14.74	2.76			
	15 anos ou mais	33	13.48	3.07			
“Comunicação”	4 anos ou menos	37	15.05	3.43	3.850	2,101	.02*
	5 a 14 anos	34	17.53	4.78			
	15 anos ou mais	33	17.12	3.86			
“Condições de funcionamento”	4 anos ou menos	37	10.89	1.90	1.901	2,101	.16
	5 a 14 anos	34	10.32	1.59			
	15 anos ou mais	33	10.15	1.48			
“Obstáculos e dificuldades no trabalho”	4 anos ou menos	37	7.75	2.00	2.864	2,100	.06
	5 a 14 anos	34	6.88	2.27			
	15 anos ou mais	33	6.60	1.97			
Total da JSS	4 anos ou menos	37	140.35	22.33	1.511	2,101	.23
	5 a 14 anos	34	149.52	25.19			
	15 anos ou mais	33	142.88	20.47			

Nota: * $p < .05$;

No que diz respeito ao tipo de atividade profissional, como pode ser observado na Tabela 15, verificou-se a existência de diferenças estatisticamente significativas na satisfação geral ($t_{(102)} = 2.9, p=0.005$) entre os participantes da restauração e os lojistas (Total da JSS: $M=148.1, DP=21.0$; $M= 134.4, DP=24.6$, respetivamente). As dimensões que mais contribuíram para essa diferença foram a “Supervisão” ($t_{(102)} = 3.4, p=0.001$), “Natureza do trabalho” ($t_{(35)} = 3.2, p=0.003$), “Relação com os colegas” ($t_{(42.5)} = 4.7, p=0.000$) e “Comunicação” ($t_{(102)} = 2.8, p=0.006$), sendo que os trabalhadores da restauração apresentam médias mais altas (“Supervisão”: $M=28.2, DP=5.6$; “Natureza

do trabalho”: M=20.7, DP= 2.5; “Relação com os colegas”: M=14.5, DP=2.6 e “Comunicação”: M=17.2, DP=4.1) comparativamente aos lojistas (“Supervisão”: M=24.6, DP=6.0; “Natureza do trabalho”: M=17.6, DP=5.1; “Relação com os colegas”: M=11.3, DP=3.4; “Comunicação”: M=14.8, DP=3.9). Não foram observadas diferenças estatisticamente significativas nas dimensões “Benefícios e Remunerações”, “Promoção na carreira”, “Condições de funcionamento” e “Obstáculos e dificuldades”

Tabela 15. Teste t de student entre o tipo de atividade e as dimensões da JSS.

	Atividade	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Benefícios e Remunerações”	Restauração	74	26.98	8.35	.353	102	.725
	Lojistas	30	26.35	7.87			
“Promoção na carreira”	Restauração	74	23.06	5.44	.927	102	.356
	Lojistas	30	21.96	5.55			
“Supervisão”	Restauração	74	28.23	4.59	3.347	102	.001*
	Lojistas	30	24.59	5.97			
“Natureza do trabalho”	Restauração	74	20.69	2.52	3.157	35.0	.003*
	Lojistas	30	17.63	5.05			
“Relação com os colegas”	Restauração	74	14.54	2.55	4.671	42.5	.000*
	Lojistas	30	11.30	3.44			
“Comunicação”	Restauração	74	17.23	4.09	2.829	102	.006*
	Lojistas	30	14.77	3.85			
“Condições de funcionamento”	Restauração	74	10.38	1.64	-.879	102	.382
	Lojistas	30	10.70	1.80			
“Obstáculos e dificuldades”	Restauração	74	7.00	2.18	-.740	101	.461
	Lojistas	30	7.34	1.97			
Total da JSS	Restauração	74	148.11	21.03	2.863	102	.005*
	Lojistas	30	134.41	24.61			

Nota: $p < .01$;

Dos resultados obtidos, referentes à satisfação de trabalho, temos que a média do estudo (144.2) é superior tanto ao ponto médio do estudo como ao estudo original (126 e 133.1, respetivamente). As dimensões “Promoção na carreira”, “Supervisão”, “Natureza do trabalho” e “Comunicação”, obtiveram uma média superior ao valor do ponto médio e à média do estudo original (“Promoção na carreira” (22.7; 21.0; 11.5, respetivamente), “Supervisão” (27.2; 21.0; 19.9, respetivamente), “Natureza do trabalho” (19.8; 14.0; 19.2, respetivamente) e “Comunicação” (16.5; 14.0; 14.0,

respetivamente). Obteve-se na média da dimensão “Benefícios e remunerações” um valor superior à média do estudo original (26.8; 13.1, respetivamente) mas inferior ao ponto médio do estudo (28). Quanto à dimensão “Colegas de trabalho”, obteve-se uma média mais alta que o ponto médio do estudo (13.6; 10.5, respetivamente) mas inferior à média original do estudo (18.8). Na dimensão “Condições de trabalho” e “Obstáculos e dificuldades”, o valor da média e do ponto médio do estudo é igual e tem o valor de 10.5 e 7, respetivamente. Contudo este valor é inferior à média do estudo original (12.5; 13.4, respetivamente).

Nos fatores sociodemográficos, verifica-se a existência de diferenças estatisticamente significativas no sexo, com o sexo masculino ($M=148.2$) a obter uma média superior ao sexo feminino ($M=138.2$) e no tipo de atividade, com os participantes da restauração ($M=148.1$) a obterem médias superiores de satisfação comparativamente aos lojistas ($M= 134.4$). Na idade e no tempo de serviço não se verificam diferenças estatisticamente significativas.

IV.4 Caracterização da Inteligência Emocional

Ao nível da IE, verificou-se uma média de 9.9 ($DP= 10.3$) na STEM-B. No estudo original (Allen et al., 2015), obteve-se uma média de 0.59 ($DP= 0.25$). Já na STEU-B verificou-se uma média de 9.9 ($DP=10.00$), com o estudo original (Allen et al., 2014) a obter uma média no valor de 0.67 ($DP= 0.15$). Porém, os valores das médias do estudo original não são diretamente comparáveis aos reportados na validação do presente estudo, pois os dados reportados nos artigos referem-se à cotação dos scores médios, enquanto no presente estudo utiliza-se a cotação fornecida pela autora.

IV.5 Fatores sociodemográficos e IE: diferenças de género, idade, tempo de serviço e atividade profissional

Como se pode observar pela Tabela 16, verifica-se que a IE não exibe diferenças estatisticamente significativas entre os sexos. Na STEM-B obteve-se um valor de $t_{(99)}=0.3$, $p=0.8$ e para a STEU-B valores de $t_{(97)}=-0.7$, $p=0.5$.

Tabela 16. Teste t de student entre os sexos e a IE.

	sexo	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
STEM-B	Masculino	60	9.98	2.38	.263	99	.793
	Feminino	41	9.87	1.76			
STEU-B	Masculino	58	9.77	2.91	-.685	97	.495
	Feminino	41	10.17	2.69			

Nota: $p > .05$;

Do mesmo modo, verifica-se, observando a Tabela 17, que a IE não exibe diferenças estatisticamente significativas na idade. Obteve-se para STEM-B $t_{(99)}=0.8$, $p=0.4$ e para a STEU-B $t_{(97)}=-0.2$, $p=0.9$.

Tabela 17. Teste t de student entre a idade e a IE.

	idade	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
STEM-B	≥ 36 anos	43	10.14	2.24	.820	99	.414
	< 36 anos	58	9.78	2.08			
STEU-B	≥ 36 anos	43	10.00	2.63	.187	97	.852
	< 36 anos	56	9.89	2.98			

Nota: $p > .05$;

Relativamente ao tempo de serviço, tal como se pode observar na Tabela 18, não se verificou que a IE apresente diferenças estatisticamente significativas entre os grupos estudados para a STEM-B ($F_{(2,98)}=1.1$, $p=0.4$) e para STEU-B ($F_{(2,96)}=0.23$, $p=0.8$)

Tabela 18. ANOVA entre o tempo de serviço e a IE.

		<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
STEM-B	4 anos ou menos	36	9.59	2.40	1.056	2, 98	.352
	5 a 14 anos	34	10.33	1.95			
	15 anos ou mais	31	9.89	2.02			
STEU-B	4 anos ou menos	36	10.09	3.32	.229	2, 96	.796
	5 a 14 anos	34	9.67	2.51			
	15 anos ou mais	31	10.06	2.57			

Nota: $p > .05$

Verifica-se, pela Tabela 19 no que concerne ao tipo de atividade, existem diferenças estatisticamente significativas entre os trabalhadores da restauração e os lojistas em ambas as medidas de IE (STEM: $t_{(99)}=2.8$, $p=0.07$; STEU: $t_{(97)}=2.3$, $p=.028$). Os trabalhadores da restauração apresentaram médias mais elevadas em ambas as medidas de IE (STEM-B: $M=10.3$, $DP=2.0$; STEU-B: $M=10.4$, $DP=2.5$) comparativamente aos lojistas (STEM-B: $M=9.1$, $DP=2.2$; STEU-B: $M=9.0$, $DP=3.3$).

Tabela 19. Teste t de student entre o tipo de atividade e a IE.

	Atividade	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
STEM	Restauração	71	10.31	2.00	2.764	99	.007*
	Lojistas	30	9.06	2.24			
STEU	Restauração	69	10.35	2.53	2.322	97	.028**
	Lojistas	30	9.00	3.25			

Nota: * $p < .01$; ** $p < .05$;

No que concerne à IE, pode-se verificar que esta não apresenta diferenças estatisticamente significativas na maioria das variáveis sociodemográficas estudadas. De facto, a IE não apresenta diferenças, nem ao nível do sexo (STEM-B: $t_{(99)}=0.3$, $p=0.8$; STEU-B: $t_{(97)}=-0.7$, $p=0.5$), nem da idade (STEM-B: $t_{(99)}=0.8$, $p=0.4$; STEU-B: $t_{(97)}=-0.2$, $p=0.9$), ou do tempo de serviço (STEM-B: $F_{(2,98)}=1.1$, $p=0.4$; STEU-B: $F_{(2,96)}=0.23$, $p=0.8$). A única variável onde se observam diferenças estatisticamente significativas na IE é o tipo de atividade (STEM: $t_{(99)}=2.8$, $p=0.07$; STEU: $t_{(97)}=2.3$, $p=.028$), onde os trabalhadores da restauração apresentaram médias mais elevadas em

ambas as medidas de IE comparativamente aos lojistas (STEM: M=10.3, M=9.1, respetivamente; STEU: M=10.4, M=9.0, respetivamente).

IV.6 Caracterização da Personalidade

O NEO-FFI de avaliação da Personalidade é composto por cinco dimensões, cada uma delas com 12 itens. Em cada uma das dimensões avaliadas é possível obter um valor mínimo de 0 e um valor máximo de 48, apresentando cada dimensão um ponto médio de 24 valores.

No presente estudo, e no que diz respeito ao “Neuroticismo”, obteve-se uma média de 18.8 (DP=0.4), sendo a média do estudo original de 23.9 (Lima et al., 2014). Já na dimensão “Extroversão”, verificou-se uma média de 26.1 (DP=0.3) e no estudo original uma média de 29.6. Verificou-se, também, uma média de 27.0 (DP=0.3) para a dimensão “Amabilidade”, a qual apresentou um valor de 27.5 no estudo original. Relativamente à dimensão “Conscienciosidade”, a média situou-se nos 30.5 (DP=0.4), com o similar do estudo original a ser de 32.9. Na dimensão “Abertura à Experiência”, verificou-se uma média de 22.3 (DP=0.4), em que o valor da média do estudo original é de 34.3. Todos as médias se apresentam acima do ponto médio da escala para cada uma das dimensões da personalidade avaliadas (24 valores) exceto no que se refere à dimensão “Neuroticismo” (M =18.8; DP=0.4) e “Abertura à Experiência” (M =22.3; DP=0.4).

IV.7 Fatores sociodemográficos e personalidade: diferenças de género, idade, tempo de serviço e atividade profissional

Tal como se pode observar na Tabela 20, verifica-se que existem diferenças estatisticamente significativas entre os sexos na dimensão “Neuroticismo” ($t_{(102)} = -3.3$,

$p=0.01$) e “Amabilidade” ($t_{(102)} = -2.2, p=0.027$), com o sexo feminino a apresentar média superior ($M=2.0, DP=0.5; M=2.8, DP=0.3$, respetivamente) comparativamente ao sexo masculino ($M=1.8, DP=0.4; M=2.7, DP=0.3$, respetivamente). Para as dimensões “Extroversão”, “Conscienciosidade” e “Abertura à experiência” não se encontram diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 20. Teste t de student entre os sexos e as dimensões da Personalidade.

	sexo	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Neuroticismo”	Masculino	62	1.77	.36	-3.318	102	.001*
	Feminino	42	2.03	.44			
“Extroversão”	Masculino	62	2.64	.33	.880	102	.381
	Feminino	42	2.58	.35			
“Amabilidade”	Masculino	62	2.65	.33	-2.243	102	.027**
	Feminino	42	2.79	.32			
“Conscienciosidade”	Masculino	62	3.02	.36	-.791	102	.431
	Feminino	42	3.08	.40			
“Abertura à experiência”	Masculino	62	2.25	.42	.578	102	.564
	Feminino	42	2.21	.35			

Nota: * $p < .01$; ** $p < .05$;

Na Tabela 21, pode-se observar que não existem diferenças estatisticamente significativas entre a idade e as diferentes dimensões da personalidade (“Neuroticismo”: $t_{(102)}=-1.2, p=0.2$; Extroversão: $t_{(102)}=-1.9, p=0.2$; “Amabilidade”: $t_{(102)}=-1.5, p=0.1$; “Conscienciosidade”: $t_{(102)}=0.1, p=0.9$; “Abertura à experiência”: $t_{(102)} = -0.5, p=0.6$). Todavia, verifica-se um valor próximo à significância estatística na dimensão “Extroversão”, sendo que os trabalhadores com idade igual ou inferior a 36 anos apresentam média superior ($M=2.7, DP=0.3$), comparativamente aos trabalhadores com mais de 36 anos ($M=2.5, DP=0.3$).

Tabela 21. Teste t de student entre a idade e as dimensões da personalidade.

	Idade	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Neuroticismo”	≥36 anos	45	1.82	.38	-1.190	102	.237
	<36 anos	59	1.92	.43			
“Extroversão”	≥36 anos	45	2.54	.36	-1.934	102	.056
	<36 anos	59	2.67	.32			
“Amabilidade”	≥36 anos	45	2.65	.31	-1.531	102	.129
	<36 anos	59	2.75	.35			
“Conscienciosidade”	≥36 anos	45	3.05	.35	.126	102	.900
	<36 anos	59	3.04	.40			
“Abertura à experiência”	≥36 anos	45	2.21	.38	-.495	102	.622
	<36 anos	59	2.25	.40			

Nota: $p > .05$;

Ao nível do tempo de serviço verificou-se, pela Tabela 22, a existência de diferenças estatisticamente significativas ao nível do “Neuroticismo” ($F_{(2,101)}=4.7$, $p=0.01$). O grupo com menos de 4 anos de serviço apresenta uma média superior ($M=2.0$, $DP=0.4$) comparativamente ao grupo com 5 a 14 anos de serviço e o grupo com mais de 15 anos de serviço (ambos com $M=1.8$ e $DP=0.4$). Para as dimensões “Extroversão” ($t_{(2,101)}=1.6$, $p=0.2$), “Amabilidade” ($t_{(2,101)}=0.5$, $p=0.6$), “Conscienciosidade” ($t_{(2,66)}=1.8$, $p=0.2$) e “Abertura à experiência” ($t_{(2,101)}=0.3$, $p=0.7$) não se encontram diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 22. ANOVA para o tempo de serviço e as dimensões da Personalidade.

Personalidade	Tempo de serviço	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>F</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Neuroticismo”	4 anos ou menos	37	2.04	.43	4.738	2, 101	.011*
	5 a 14 anos	34	1.77	.39			
	15 anos ou mais	33	1.80	.37			
“Extroversão”	4 anos ou menos	37	2.65	.35	1.636	2, 101	.200
	5 a 14 anos	34	2.66	.29			
	15 anos ou mais	33	2.52	.36			
“Amabilidade”	4 anos ou menos	37	2.67	.41	.508	2, 101	.603
	5 a 14 anos	34	2.75	.30			
	15 anos ou mais	33	2.70	.27			
“Conscienciosidade”	4 anos ou menos	37	2.95	.47	1.787	2, 66	.175
	5 a 14 anos	34	3.08	.28			
	15 anos ou mais	33	3.13	.33			
“Abertura à experiência”	4 anos ou menos	37	2.27	.37	.325	2, 101	.724
	5 a 14 anos	34	2.22	.43			
	15 anos ou mais	33	2.20	.38			

Nota: $p < .01$

Através da Tabela 23, verificou-se que apenas a dimensão da personalidade “Amabilidade” ($t_{(41,9)} = 2.3, p = 0.027$), apresentou diferenças estatisticamente significativas entre os grupos, com os trabalhadores da restauração a apresentar maior média ($M=2.8; DP=0.3$) comparativamente aos lojistas ($M=2.6, DP=0.4$). Para as dimensões “Neuroticismo” ($t_{(102)}=-1.0, p=0.3$), “Extroversão” ($t_{(102)}=1.0, p=0.3$), “Conscienciosidade” ($t_{(102)}=1.1, p=0.3$) e “Abertura à experiência” ($t_{(102)}=-1.3, p=0.2$) não se encontram diferenças estatisticamente significativas.

Tabela 23. Teste t de student entre o tipo de atividade e as dimensões da personalidade.

	Tipo de atividade	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DP</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>
“Neuroticismo”	Restauração	74	1.85	.43	-1.018	102	.311
	Lojistas	30	1.94	.35			
“Extroversão”	Restauração	74	2.63	.35	1.037	102	.302
	Lojistas	30	2.56	.30			
“Amabilidade”	Restauração	74	2.76	.29	2.298	41.9	.027*
	Lojistas	30	2.58	.40			
“Conscienciosidade”	Restauração	74	2.98	.33	1.133	102	.260
	Lojistas	30	2.20	.47			
“Abertura à experiência”	Restauração	74	2.20	.38	-1.305	102	.195
	Lojistas	30	2.31	.41			

Nota: * $p < .05$;

No que diz respeito à personalidade, pode-se verificar que esta apresenta poucas diferenças estatisticamente significativas para a maioria das variáveis sociodemográficas estudadas. Relativamente ao tempo de serviço e tipo de atividade apenas uma dimensão apresentou diferenças estatisticamente significativas (“Neuroticismo”: $F_{(2,101)}=4.7, p = 0.01$ e “Amabilidade”: $t_{(41,9)} = 2.3, p = 0.027$, respetivamente). Ao nível da variável sexo, verifica-se duas dimensões com diferenças estatisticamente significativas: “Neuroticismo” ($t_{(102)} = -3.3, p=0.01$) e “Amabilidade” ($t_{(102)} = -2.2, p=0.027$), com o sexo feminino a apresentar média superior ($M=2.0, DP=0.5; M=2.8, DP=0.3$, respetivamente) comparativamente ao sexo masculino

($M=1.8$, $DP=0.4$; $M=2.7$, $DP=0.3$, respetivamente). Por fim, ao nível da idade, pode-se observar que não existem diferenças estatisticamente significativas nas diferentes dimensões da personalidade (“Neuroticismo”: $t_{(102)}=-1.2$, $p=0.2$; Extroversão: $t_{(102)}=-1.9$, $p=0.2$; “Amabilidade”: $t_{(102)}=-1.5$, $p=0.1$; “Conscienciosidade”: $t_{(102)}=0.1$, $p=0.9$; “Abertura à experiência”: $t_{(102)}=-0.5$, $p=0.6$).

IV.8 Relação entre a Satisfação Profissional, a Inteligência Emocional e a Personalidade

Tal como se pode observar pela Tabela 24, verificou-se a existência de correlações positivas fracas entre a escala total da JSS e a STEU-B ($r=0.2$, $p=0.1$). Adicionalmente, o total da JSS revelou apenas uma associação positiva moderada e estatisticamente significativa com a dimensão da “Amabilidade” ($r=0.3$, $p=0.007$) e uma associação negativa e estatisticamente significativa com o “Neuroticismo” ($r=-0.2$, $p=0.03$).

No que concerne à relação entre as dimensões da satisfação no trabalho e a IE, verifica-se a existência de correlações positivas moderadas e estatisticamente significativas entre a “Natureza do trabalho” e a STEM-B ($r=0.3$, $p=0.005$), bem como entre esta mesma dimensão da satisfação laboral e a STEU-B ($r=0.3$, $p=0.003$). A dimensão “Relação com os colegas”, apenas registou uma correlação positiva fraca com a STEM-B ($r=0.2$, $p=0.0$).

Ao nível das medidas da personalidade, verificou-se que a dimensão “Supervisão” apresenta uma associação fraca com a “Amabilidade” ($r=0.2$, $p=0.01$). A dimensão “Natureza do trabalho” revelou uma associação positiva fraca com a “Extroversão” ($r=0.2$, $p=0.01$), bem como uma associação positiva moderada com a “Amabilidade” ($r=0.5$, $p=0.00$) e com a “Conscienciosidade” ($r=0.4$, $p=0.00$).

Relativamente às “Relações com os colegas”, verificou-se uma associação positiva fraca com a “Extroversão” ($r=0.3$, $p=0.01$) e “Conscienciosidade” ($r=0.2$, $p=0.01$), bem como uma associação positiva moderada com a “Amabilidade” ($r=0.4$, $p=0.00$). Ao nível da “Comunicação” verificou-se uma associação negativa moderada com o “Neuroticismo” ($r=-0.4$, $p=0.00$) e uma associação positiva moderada com a “Amabilidade” ($r=0.3$, $p=0.006$).

Tabela 24. Relação entre as dimensões da JSS e o total da Escala da JSS com as medidas de IE (STEM-B e STEU-B) e as dimensões da Personalidade.

	STEM	STEU	“Neuroticismo”	“Extroversão”	“Amabilidade”	“Conscienciosidade”	“Abertura à experiência”
“Benefícios e Remunerações”	-,035	,044	-,163	-,025	,054	-,083	-,099
“Promoção na carreira” na carreira	,033	,146	-,011	,118	,061	,091	,006
“Supervisão”	,106	,136	-,147	,014	,234*	,118	-,125
“Natureza do trabalho”	,279**	,297**	-,166	,242*	,458**	,399**	-,066
“Relação com os colegas”	,235*	,157	-,171	,245*	,379**	,242*	,144
“Comunicação”	,144	,123	-,400**	,010	,266**	,140	-,009
“Condições de funcionamento”	-,017	,143	,005	,132	-,036	-,053	,158
“Obstáculos e dificuldades”	,025	,182	,051	-,019	,061	-,116	-,059
Total da JSS	,126	,201*	-,213*	,10	,265**	,127	-,049

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$;

Após se verificarem as relações entre satisfação no trabalho, a IE e personalidade, e por forma a identificar os preditores da satisfação no trabalho, utilizou-se o modelo de regressão múltipla por etapa, onde se preconiza que, por cada vez que é adicionado um preditor ao modelo se tem de remover outro menos significativo (Marôco, 2007).

Utilizando o modelo de regressão, realizaram-se duas etapas. Na primeira etapa foi excluída a personalidade, tal como se pode observar na Tabela 25.

Tabela 25. Modelo de regressão com as estimativas estandardizadas e não estandardizadas e nível de significância do modelo explicativo da satisfação do trabalho.

Modelo	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	S. E	Beta		
Constant	127.909	8.671			.000
Masculino	11.810	4.798	.263	2.462	.016
STEU-B	2.115	.819	.276	2.582	.012

Os resultados demonstraram que o modelo é significativo e explica 10.8% da variância total da satisfação no trabalho ($F_{(2, 77)} = 5.8$; $p=0.0$; $R_{\text{adjusted}}^2 = 0.1$). Os coeficientes de regressão estandardizados mostram que a STEU-B é o principal preditor significativo ($\beta=0.3$; $t_{(79)}=2.6$; $p=0.0$) da satisfação no trabalho, seguido do sexo masculino ($\beta=-0.3$; $t_{(79)}=-2.5$ $p=0.0$).

Como se pode observar na Tabela 26, na segunda etapa, inclui-se o “Neuroticismo”, que como visto anteriormente possui uma associação negativa e estatisticamente significativa com a satisfação geral e exclui-se o sexo masculino, o preditor menos significativo na primeira etapa,

Tabela 26. Modelo de regressão com as estimativas estandardizadas e não estandardizadas e nível de significância do modelo explicativo da satisfação do trabalho.

Modelo	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p
	B	S. E	Beta		
Constant	150.832	12.498			.000
“Neuroticismo”	-15.892	5.505	-.305	-2.887	.005
STEU-B	2.209	.810	.288	2.725	.008

Nesta segunda etapa, demonstra-se que o modelo é significativo e explica 13.2% da variância total da satisfação no trabalho ($F_{(2, 77)} = 7.0$; $p=0.0$; $R_{\text{adjusted}}^2 = 0.1$). Os coeficientes de regressão estandardizados mostram que o “Neuroticismo” é o principal preditor significativo ($\beta=-0.305$; $t_{(79)}=0.29$; $p=0.005$) da satisfação no trabalho, seguido da STEU-B ($\beta=0.3$; $t_{(79)}=-2.2$, $p=0.008$).

V. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

V.1 Estudo Psicométrico da JSS

No nosso entender, uma das explicações possíveis para esta diferença subjaz no facto de, pese embora 59.6% dos participantes terem como habilitações literárias o ensino secundário ou superior, as atividades analisadas no presente estudo requererem um baixo nível de especialização e possuam uma alta taxa de rotação, pelo que se poderá assumir que os benefícios ou prémios laborais possam ser poucos ou até mesmo inexistentes, explicando a agregação dos benefícios e recompensas num único fator. Adicionalmente, poderá concluir-se que o pagamento será a única recompensa dos participantes. Ainda pela análise fatorial dos itens da JSS, foram incluídos, no fator 2, itens pertencentes à dimensão " Benefits" (item 13), sugerindo que o ganho de benefícios pode estar associado às promoções na carreira. O item 9, originalmente pertencente à dimensão "Comunicação", foi incluído igualmente na dimensão "Promoção", sugerindo que uma boa comunicação na organização poderá estar associada à promoção na carreira. Já o item 28 (originalmente pertencente à categoria "Pagamento"), parece revelar que o aumento do salário é uma das formas em que a promoção de carreira se revela. Quanto ao fator 6, está igual ao original, à exceção do item 16 que na escala original pertence à dimensão "Colegas de trabalho". Aparentemente, esse item está associado à falta de comunicação entre os colegas de trabalho, levando a hipotetizar que os participantes considerem que têm de trabalhar mais no seu local de trabalho devido à falta de comunicação entre colegas.

No fator 7, para além dos itens originais da dimensão "Supervisão", foram incluídos os itens 5 e 14 pertencentes à dimensão "Contingent rewards". O item 5 e 14 revelam-se ambíguos, uma vez que os participantes parecem assumir que o reconhecimento do seu

trabalho advém dos seus chefes (no caso do fator 3), mas, também, que um bom trabalho está ligado à promoção na carreira (fator 2) e a um maior pagamento ou recompensa (fator 1). Estes itens, apesar de saturarem em mais de um fator, mantiveram-se como parte da escala uma vez que não afetam de forma considerável a consistência interna desta dimensão. Por outro lado, o tamanho reduzido da amostra não permite a realização de outro tipo de análises, pelo que se optou por manter a escala original, uma vez que numa amostra de maiores dimensões os resultados poderão não ser os mesmos.

Por fim, no fator 8, “Obstáculos e dificuldades”, a inclusão dos itens 2 e 6 induz, que a diminuta promoção no local de trabalho, pareça estar associada com os procedimentos e burocracias internas que dificulta o desempenho dos trabalhadores e, por conseguinte, a sua promoção

A existência de correlações fortes e moderadas, entre as diferentes dimensões da escala da JSS, revela que estas estão a medir algo em comum, neste caso a satisfação. As correlações com o total da escala demonstram o contributo de cada dimensão para a medida geral de satisfação no trabalho.

V.2 Satisfação no Trabalho e Fatores Sociodemográficos

Na caracterização da satisfação no trabalho, observou-se que a amostra do presente estudo tem uma média no total da JSS (144.2) mais alta que ponto médio da escala (126) e que a média do estudo original (133.1). Estes resultados vão ao encontro aos obtidos por (Silva, 2012) e (Leite, 2013).

No geral, existe uma maior satisfação com o trabalho, no género masculino, com diferenças estaticamente significativas no total da JSS ($t_{(102)} = 2.2, p=0.027$), e nas dimensões: “Benefícios e recompensas” ($t_{(102)} = 2.1, p=0.034$), “Comunicação” ($t_{(102)} =$

2.3, $p=0.021$), “Condições de trabalho” ($t_{(102)} = -3.0, p=0.004$). Estes resultados são apoiados por outros estudos (Matos, 2009; Gonçalves, 2007). Ao nível da idade, os resultados não apresentam diferenças estaticamente significativas no total da JSS ($t_{(102)} = -0.3, p=0.8$). Estes resultados, não são corroborados por outros estudos (Moura, 2012; Silva, 2012; Leite, 2013). Do mesmo modo, ao nível do tempo de serviço, existem diferenças estatisticamente significativas nas dimensões “Relação com os colegas” ($F_{(2,101)}=3.9 p=0.02$) e “Comunicação” ($F_{(2, 101)}=3.9 p=0.02$), com as médias a serem superiores ($M=14.7$; $M=17.5$, respetivamente), em ambas, entre os 5 e 14 anos. Diversos estudos (Moura, 2012; Silva, 2012; Leite, 2013), relatam uma correlação positiva entre o tempo de serviço e a satisfação profissional pelo que os resultados apresentados neste estudo não são corroborados pelos estudos anteriormente referidos.

Finalmente, quando se comparam as dimensões da JSS com o tipo de atividade, obtêm-se diferenças significativas estatisticamente no total da JSS ($t_{(102)} = 2.9, p=0.005$), e ao nível da “Supervisão” ($t_{(102)} = 3.4, p=0.001$), “Natureza do trabalho” ($t_{(35)} = 3.2, p=0.003$), “Relação com os colegas” ($t_{(42.5)} = 4.7 p=0.000$) e “Comunicação” ($t_{(102)} = 2.8, p=0.006$). Em todas elas a restauração alcançou médias mais altas. Do nosso conhecimento, não há publicações anteriores que se dediquem ao estudo da relação entre estas variáveis pelo que poderá pensar-se, que o facto de os donos do negócio se encontrarem a trabalhar no mesmo local que os funcionários, de forma permanente, associado às características destas empresas que, normalmente, possuem um modelo de negócio mais pequeno, possam fazer com que, na restauração, exista um contacto mais próximo com o proprietário que, assim, poderá transmitir ao funcionário, com mais frequência e qualidade, o pretendido, conseguindo, igualmente, colmatar insatisfações ou problemas mais rapidamente. Contudo, para que as hipóteses sugeridas

anteriormente possam ser confirmadas e se possa comprovar o que agora se afirma, é preciso existir mais estudos neste sentido.

V.3 IE e Fatores Sociodemográficos

Quanto à IE, somente se obtiveram diferenças estatisticamente significativas para o tipo de atividade e as medidas da IE (STEM: $t_{(99)}=2.8$, $p=0.07$; STEU: $t_{(97)}=2.3$, $p=.028$), com médias superiores nos participantes ligados à restauração (STEM-B: $M=10.3$, $DP=2.0$; STEU-B: $M=10.4$, $DP=2.5$) comparativamente aos lojistas (STEM-B: $M=9.1$, $DP=2.2$; STEU-B: $M=9.0$, $DP=3.3$). Embora não seja do nosso conhecimento publicações anteriores que se dediquem ao estudo da relação entre estas variáveis tal fato poderá ser explicado pela recompensa direta e não tabelada que estes participantes auferem, isto é, na restauração a gratificação é recebida imediatamente e não tem teto máximo, pelo que os participantes tenderam a aprimorar a IE, que por métodos e estratégias maximizem esses valores. Contudo, e como referido anteriormente, para que as hipóteses sugeridas anteriormente possam ser confirmadas e se possa comprovar o que agora se afirma, é preciso existir mais estudos neste sentido.

Verifica-se que IE não exibe diferenças estatisticamente significativas entre os sexos. Na STEM-B obteve-se $t_{(99)}=0.3$, $p=0.8$ e para a STEU-B $t_{(97)}=-0.7$, $p=0.5$. Estes resultados não são corroborados por Torres, (2014) onde se verifica que o sexo feminino tem valores superiores de IE, comparativamente com o sexo masculino mas vão ao encontro de Oliveira, (2007).

Por fim, não se verificou diferenças estatisticamente significativas para os grupos estudados, entre o tempo de serviço e a IE, (STEM-B: $F_{(2,98)}=1.1$, $p=0.4$; STEU-B: $F_{(2,96)}=0.23$, $p=0.8$), contrariando Alves et al., (2012)

V.4 Personalidade e Fatores Sociodemográficos

Na comparação das dimensões da personalidade com os géneros, constata-se que há diferenças estatisticamente significativas no “Neuroticismo” ($t_{(102)} = -3.3, p=0.01$) e “Amabilidade” ($t_{(102)} = -2.2, p=0.027$), tendo ambas, médias maiores no sexo feminino ($M=2.0, DP=0.5; M=2.8, DP=0.3$, respetivamente). Estes resultados, são aceitáveis na literatura por diversos estudos (McCrae, 2004; Lima et al., 2014), onde se afirma que há diferenças a nível emocional, com o sexo feminino a ter tendência para níveis superiores de nervosismo e ansiedade, como também ao nível da “Amabilidade”. Os mesmos estudos, referem níveis superiores do sexo feminino na “Conscienciosidade”, resultado que não se verifica no presente estudo, onde na dimensão “Conscienciosidade” ($t_{(102)} = -0.8, p=0.43$) não se encontram diferenças estatisticamente significativas.

Ao nível da idade e as diferentes dimensões da personalidade, pode-se observar que não existem diferenças estatisticamente significativas. Estes resultados vão ao encontro dos resultados de Lima et al., (2014).

O “Neuroticismo” apresenta diferenças, quando comparado com o tempo de serviço, tendo os participantes com 4 anos ou menos uma média superior. Uma possível explicação para este resultado, poderá prender-se com as dificuldades, inerentes ao início uma nova atividade, não só pela atividade profissional em si, como também, pela falta de entrosamento com os colegas de trabalho e o ambiente profissional, sendo necessário mais estudos que se dediquem a esta temática, para confirmar o que se afirma.

A “Amabilidade” ($t_{(41.9)} = 2.3, p= 0.027$), apresenta diferenças estatisticamente significativas comparativamente com o tipo de atividade. Tal como referido antes, também aqui se poderá avançar com a hipótese do tipo de gratificação ter um papel importante na explicação deste facto, uma vez que é na restauração que os valores da

dimensão “Amabilidade” se mostram superiores. Todavia, estas afirmações carecem de mais estudos para suportar o que anteriormente se afirmou.

Quanto às hipóteses propostas do estudo pode-se verificar que foram respondidas da seguinte forma:

Hipótese 1. A IE não influencia a satisfação no trabalho.

Verificou-se que há influência da IE na satisfação do trabalho, uma vez que utilizando o modelo de regressão múltipla, a STEU-B ($\beta=0.3$; $t_{(79)}=-2.2$, $p=0.008$), é o segundo preditor mais significativo. Este resultado é corroborado por outros estudos (Alves & Campos, 2012; Bachman, 2000). Trabalhadores com elevada IE, apresentam uma melhor performance profissional (Bachman, 2000), pelo que uma possível explicação para uma maior satisfação no trabalho em indivíduos com IE mais alta, poderá estar correlacionada com uma melhor performance e conseqüente maior satisfação no trabalho.

Hipótese 2. A personalidade, nas suas diferentes dimensões, não influencia a satisfação no trabalho.

Através do modelo de regressão múltipla, verificou-se que o “Neuroticismo” ($\beta=-0.305$; $t_{(79)}=0.29$; $p=0.005$) é o principal preditor da satisfação no trabalho. A satisfação no trabalho também possui uma associação positiva moderada e estatisticamente significativa com a dimensão da “Amabilidade” ($r=0.3$, $p=0.007$). Estando, por um lado o “Neuroticismo” associado a estados emocionais negativos e até à doença mental e a “Amabilidade” à facilidade que o indivíduo possui no relacionamento com os outros (Srivastava et al., 2003), parece expectável que um valor baixo do primeiro e um valor alto da segunda aumentem a satisfação no trabalho.

Estas são as dimensões da personalidade que influenciam a satisfação no trabalho pelo que se rejeita a hipótese inicialmente proposta.

VI. CONCLUSÕES

A satisfação no trabalho é um tema crucial no mundo moderno e o presente trabalho teve como objetivo estudar a influência da IE e personalidade na satisfação do trabalho.

Pelos resultados obtidos, pode-se concluir que tanto a IE como a personalidade influenciam a satisfação no trabalho. A dimensão da IE, STEU-B ($\beta=0.3$; $t_{(79)}=-2.2$, $p=0.008$) é um preditor significativo da IE, pelo que a hipótese inicialmente colocada “A IE não influencia a satisfação no trabalho”, foi rejeitada. Os resultados do presente estudo, indicam que a personalidade, pelas suas dimensões “Neuroticismo” e “Amabilidade” também influencia a satisfação no trabalho. O “Neuroticismo” é mesmo o principal preditor da satisfação no trabalho ($\beta=-0.305$; $t_{(79)}=0.29$; $p=0.005$). Quanto à “Amabilidade” ($r=0.3$, $p=0.007$), possui uma associação positiva moderada e estatisticamente significativa com a satisfação do trabalho, rejeitando-se, do mesmo modo, a hipótese inicialmente colocada “A personalidade, nas suas diferentes dimensões, não influencia a satisfação no trabalho”.

Em suma, a IE e um baixo valor de “Neuroticismo”, garantem uma satisfação no trabalho mais elevada.

Quanto a limitações do trabalho, indicam-se o reduzido tamanho da amostra e a presença de apenas o sector do comércio e a restauração no estudo.

Sugere-se para futuros trabalhos, a realização de estudos mais profundos e alargados para comprovar os resultados obtidos.

VII. REFERÊNCIAS

Águeda da Assunção Gonçalves (2007) *Satisfação Profissional: Uma realidade em Cuidados de Saúde Primários*. Universidade Nova de Lisboa.

Allport, G. W. (1966) *Personalidade padrões e desenvolvimento*. Edited by E. da U. de S. Paulo. São Paulo.

Anastasi, A., Urbina, S. (2000) *Testagem Psicológica*. 7^a. Porto Alegre: Artes Médicas.

Bachman, J. (2000) 'Emotional intelligence.', *International Journal of Selection and Assessment*, 8(3), pp. 176–182.

Bar-On, R. (1997) *The Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Canada: Multi-Health Systems.

Bönmann, R. D. (2001) *O uso da gestalpedagogia no desenvolvimento das inteligências múltiplas aplicada no processo de ensino-aprendizagem*. UFSC.

Brualdi, A. C. (1996) 'Multiple Intelligences : Gardner 's Theory', *Educational Research*, 5(10), pp. 5–8.

Cabral, Â. M. R. (2011) *Inteligência Emocional e Ética no Sucesso Organizacional*. Universidade de Coimbra.

Camilleri, E. (2007) *Antecedents affecting public service motivation*. Emerald Group Publishing Limited, vol. 36.

Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C. e Cabral Cardoso, C. (2007) *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão*. 6^a. Edited by E. RH. Lisboa.

Damáσιο, A. (2010) *O livro da consciência - a construção do cérebro consciente*. Círculo de Leitores.

Damáσιο, A. R. (1996) *O Erro de Descartes – emoção, razão e o cérebro humano*. Companhia das letras.

DeVellis, R. F. (1991) *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park: Sage Publications, Inc.

Dziuban, C. D. & Shirkey, E. C. (1974) 'When is a correlation matrix appropriate for factor analysis? Some decision rules.', *Psychological Bulletin*, 81(6), p. 358–361.

Elisabete Sofia Meelind de Oliveira (2007) *Estudo Exploratório da Inteligência Emocional em Adolescentes*. INSTITUTO SUPERIOR DE PSICOLOGIA APLICADA.

Ferreira, J. C., Neves, J., Caetano, A. (2011) *Manual de Psicossociologia Organizações*. Edited by Escolar Editora. Lisboa.

Field, A. (2005) *Discovering Statistics Using SPSS*. 2^a. London: Sage.

Freixo, M. J. V. (2009) *Metodologia Científica - Fundamentos Métodos e Técnicas*. Instituto. Lisboa.

Galhanas, C. R. G. (2009) *A motivação dos recursos humanos nos novos modelos de gestão da administração pública*. Instituto Superior de Economia e Gestão.

Garcia, L. F. (2006) 'Teorias psicométricas da personalidade', in Artmed (ed.) *Em C. E. Flores-Mendoza & (Orgs.), Colom Das, Introdução à psicologia Diferenças Individuais* (pp. 219-242). Porto Artmed., Alegre: Porto Alegre, pp. 219–242.

Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2002) *Os Novos Líderes: A Inteligência Emocional nas Organizações*. Lisboa: Gradiva.

Goleman, D. (2000) *Trabalhar com Inteligência Emocional*. 3^a. Lisboa: Temas e Debates.

Goleman, D. (2003) *Inteligência Emocional*. Lisboa: Temas e Debates.

H. Gardner (1893) *Frames of Mind*. New York: Baisc Books.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (2005) *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman.

Hansenne, M. (2004) *Psicologia da Personalidade*. Edited by Climepsi. Lisboa.

Holland, J. L. (1973) *Making vocational choices: A theory of careers*. Edited by Englewood Cliffs. New York: Prentice-Hall.

Holland, J. L. (1997) *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments*. 3rd edn. Odessa: Psychological Assessment Resources.

Ivcevic, Z., Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2007) 'Emotional intelligence and emotional creativity', *Journal of Personality*, (75), pp. 199–235.

J. Sprea (2009) *Inteligência emocional: o diferencial nas organizações educacionais competitivas*. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa.

James D.A. Parker, Graeme J. Taylor, R. M. B. (2001) 'The relationship between emotional intelligence and alexithymia', *Personality and Individual Differences*, (30), pp. 107–115.

João Marôco (2007) *Análise Estatística - Com utilização do SPSS*. 3^o. Edited by Edições Sílabo. Lisboa.

José António da Conceição Alves, Célia Ribeiro, S. C. (2012) 'A inteligência emocional em enfermeiros responsáveis por serviços hospitalares', *Revista de Enfermagem Referência*, 3(7).

Lima, M. L., Monteiro, M. B. e Vala, J. (1995) 'A satisfação organizacional: Confronto de modelos', in Celta Editora. (ed.) *Psicologia Social das Organizações: Estudos em empresas portuguesas*. 2^a. Oeiras, pp. 101–102.

Lima, M. P., & Simões, A. (2000) 'A teoria dos cinco fatores: Uma proposta inovadora ou apenas uma boa arrumação do caleidoscópio personológico?', *Análise Psicológica*, 2(XVIII), pp. 171–180.

Lorenzo-Seva, U., Timmerman, M. E. & Kiers, H. A. (2011) 'The hull method for selecting the number of common factors.', *Multivariate Behavioral Research*, 46(2), pp. 340–364.

Margarida Barnabé Torres (2014) *O impacto da Inteligência Emocional no resultado do trabalho - Estudo em dois contextos organizacionais*. Universidade Europeia.

Margarida Pedroso-Lima, Eunice Magalhães, Ana Salgueira, António-José Gonzalez, José Joaquim Costa, Manuel João Costa, P. C. (2014) 'A versão portuguesa do NEO-FFI: Caracterização em função da idade, género e escolaridade', *Psicologia*, 28(2), pp. 1–10.

Maria do Rosário Marques da Silva (2012) *Enfermeiros especialistas em enfermagem de reabilitação: Satisfação Profissional*. Instituto Politécnico de Viseu.

MATOS, V. P. A. (2009) *Satisfação dos Enfermeiros no Trabalho*. Universidade Fernando Pessoa.

Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002) *Introduction In Emotional intelligence: science and myth*. The Massachusetts Institute of Technology.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004) 'Emotional intelligence: theory, findings, and implications', *Psychological Inquiry*, (15), pp. 197–215.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). E. intelligence as a standard intelligence., Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R. and Sitarenios, G. (2001) 'Emotional intelligence as a standard intelligence.', *Emotion (Washington, D.C.)*, pp. 232–242. doi: 10.1037/1528-3542.1.3.232.

Mayer, J. D. and Salovey, P. (1997) 'What is emotional intelligence?', *Emotional Development and Emotional Intelligence*, pp. 3–34. doi: 10.1177/1066480710387486.

McCrae, R., & Costa, P. (2008) 'The Five Factor Theory of Personality', in O. P. John, R. Robins, & L. A. P. (ed.) *Handbook of Personality: theory and research*. New York: Guilford Press, pp. 159–181.

Miguel Pina Cunha, Arménio Rego, Rita Campos Cunha, C. C. C. (2007) *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Edited by E. RH. Lisboa.

Mónica Celeste da Silva Barros Leite (2013) *Satisfação no trabalho: determinantes organizacionais e pessoais mais relevantes*. Instituto Superior de Línguas e Administração.

Moura, S. C. M. (2012) *Satisfação dos Profissionais de Enfermagem*.

N. Cantor and J. F. Kihlstrom (1985) *Social Intelligence: The cognitive Basis of Personality, Review of Personality and Social Psychology*.

Neves, A., & Costa, R. (2012) *Gestão de Recursos Humanos de A a Z*. 2^a. Edited by E. RH. Lisboa.

Nunes, C. H. S. S. & Hutz, C. S. (2002) 'O modelo dos Cinco Grandes Fatores de Personalidade', in *Temas em avaliação psicológica*. São Paulo: Casa Psicólogo, pp. 40–

49.

Peter Salovey, and J. D. M. (1990) 'Emotional Intelligence', *Imagination, cognition and personality*, pp. 185–211. doi: 10.1016/S0962-1849(05)80058-7.

Petrides, K.V. & Furnham, A. (2000) 'On the dimensional structure of emotional intelligence', *Personality and Individual Differences*, 29(2), pp. 313–320.

Portela, D. M. P. (2012) *Contributo das Técnicas de Análise Fatorial para o Estudo do Programa "Ocupação Científica de Jovens nas Férias*. Universidade Aberta.

Robert R. McCrae, P. T. C. J. (2004) 'A contemplated revision of the NEO Five-Factor Inventory', *Personality and Individual Differences*, 36, pp. 587–596.

Roberts, B. W., Wood, D., & Caspi, A. (2008) 'The development of personality traits in Adulthood', in O. P. John, R. Robins, L. A. P. (ed.) *Handbook of Personality: theory and research*. New York: Guilford Press, pp. 375–398.

Rosa, L. (1994) *Cultura Empresarial – Motivação e Liderança (Psicologia da s Organizações)*. 1ª. Lisboa: Editorial Presença.

S. Epstein and P. Meier (1989) 'Constructive Thinking: A Broad Coping Variable with Specific Components', *Journal of Personality and Social Psychology*, (53), pp. 332–350.

Silva, M. J. (2010) *A inteligência emocional como factor determinante nas relações interpessoais*. Universidade Aberta de Lisboa.

Spector, P. E. (1985) 'Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey', *American Journal Of Community Psychology*, 13(6), pp. 693–713.

Srivastava, S., John, O. P., Gosling, S. D.& Potter, J. (2003) 'Development of Personality in Personality, early and middle Adulthood: Set like Plaster or Persistent Change?', *Journal of and Social Psychology*, 84, p. 2.

Trentini, C. M., Hutz, C. S., Bandeira, D. R., Teixeira, M. A. P., Gonçalves, M. T. A. & and R., T. A. (2009) 'Correlações entre a EFN - Escala Fatorial de Neuroticismo e o IFP - Inventário Fatorial de Personalidade', *Avaliação Psicológica*, 8(2), pp. 209–217.

Veleka Allen, Alexander Weissman, Susan Hellwig, Carolyn MacCann, R. D. R. (2014) 'Development of the situational test of emotional understanding – brief (STEU-B) using item response theory', *Personality and Individual Differences*, 65, pp. 3–7.

Veleka Allen, Nazia Rahman, Alexander Weissman, Carolyn MacCann, Charles Lewis, R. D. R. (2015) 'The Situational Test of Emotional Management – Brief (STEM-B): Development and validation using item response theory and latent class analysis', *Personality and Individual Differences*, 81, pp. 195–200.

Woyciekoski, C. and Hutz, C. S. (2009) 'Inteligência emocional: Teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias', *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22(1), pp. 1–11. doi: 10.1590/S0102-79722009000100002.

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal