

# **Comprometimento organizacional e satisfação laboral: Inter-relações com outros fatores**

Dissertação de Mestrado

Sofia Melo Medeiros

Mestrado em

**Ciências Económicas e Empresariais**



# Comprometimento organizacional e satisfação laboral: Inter-relações com outros fatores

Dissertação de Mestrado

Sofia Melo Medeiros

## Orientadores

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz

Prof.<sup>o</sup> Doutor Osvaldo Dias Lopes da Silva

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização Gestão de Recursos Humanos.



## RESUMO

A satisfação laboral tem sido uma temática amplamente estudada, com o intuito de identificar, por um lado, a influência e, por outro, as consequências que decorrem do grau de satisfação que o indivíduo sente da experiência de trabalho. Por sua vez, o conceito de inteligência emocional tem-se demonstrado relevante no contexto organizacional, visto que está relacionado com os resultados organizacionais, tendo por base o desenvolvimento de uma vantagem competitiva para as organizações. O comprometimento organizacional, por seu turno, assume também um papel de relevância para as organizações, uma vez que tem consequências a nível do empenho dos colaboradores, contribuindo para maior sucesso da organização.

Assim sendo, a presente investigação tem como principal objetivo estudar o efeito da inteligência emocional no comprometimento organizacional, tendo, como variável mediadora, a satisfação laboral. Para dar resposta ao objetivo central da investigação, foi aplicado um questionário a uma amostra de 102 indivíduos em idade ativa e inseridos no mercado de trabalho, residentes em Portugal, na sua maioria na Região Autónoma dos Açores.

Através dos resultados obtidos constata-se que as características sociodemográficas dos indivíduos não estão relacionadas com a satisfação, nem com a inteligência emocional o comprometimento organizacional. Contudo, verifica-se que existem correlações positivas entre a satisfação laboral e a inteligência emocional, bem como entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional.

Detetou-se, ainda com a utilização da *path analysis*, a existência de um efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento organizacional afetivo e normativo, tendo como variável mediadora a satisfação laboral.

Palavras-chave: satisfação laboral, inteligência emocional, comprometimento organizacional, *path analysis*.

## **ABSTRACT**

Job satisfaction has been a widely studied topic, with the aim of identifying, on the one hand, the influence, and, on the other, the consequences that result from the degree of satisfaction that the individual feels from the work experience. In turn, the concept of emotional intelligence has been shown to be relevant in the organizational context, since it is related to organizational results, based on the development of a competitive advantage for organizations. The organizational commitment, in turn, also assumes a relevant role for organizations, since it has consequences in terms of the commitment of employees, contributing to greater success of the organization.

Therefore, the main objective of this investigation is to study the effect of emotional intelligence on organizational commitment, considering job satisfaction as the mediating variable. In order to respond to the central objective of the investigation, a questionnaire was applied to a sample of 102 individuals of working age and inserted in the labor market, residing in Portugal, mostly in the Autonomous Region of the Azores.

Through the results obtained, it appears that the sociodemographic characteristics of individuals are not related to satisfaction, neither with emotional intelligence, nor with and organizational commitment. However, it appears that there are positive correlations between job satisfaction and emotional intelligence, as well as between job satisfaction and organizational commitment.

It was also detected with the use of path analysis the existence of an indirect effect of emotional intelligence on affective and normative organizational commitment, having job satisfaction as a mediating variable.

**Keywords:** job satisfaction, emotional intelligence, employee organizational commitment, path analysis.

## AGRADECIMENTOS

Esta dissertação foi uma oportunidade única de crescimento e aprendizagem académica e pessoal e cumpre-me exprimir os meus sinceros agradecimentos a todos aqueles que me apoiaram e incentivaram ao longo deste percurso.

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus orientadores. Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Isabel Damião de Serpa Arruda Moniz e Prof.<sup>o</sup> Doutor Osvaldo Dias Lopes da Silva, cujo apoio foi imprescindível para a realização desta dissertação, pela partilha do saber, pelo rigoroso acompanhamento científico e pelas valiosas contribuições para este trabalho. O meu muito obrigada pela disponibilidade, dedicação e paciência que manifestaram em todo este processo.

Gostaria de agradecer a todos os docentes e funcionários desta instituição, que contribuíram, de forma direta ou indireta, para a concretização deste trabalho, assim como a todos aqueles que prescindiram de algum do seu precioso tempo para responder ao questionário que serviu de base à investigação.

Agradeço às minhas amigas e colegas, Beatriz, Rita, Mariana e Cátia, por estarem sempre prontas a ajudar, pelas palavras de conforto e pelo ombro amigo nos dias menos bons.

Agradeço, reconhecida, aos meus pais e irmão, que sempre me incentivaram a dar o meu melhor e me ensinaram a superar as dificuldades da vida.

Ao meu namorado, Fábio, estou grata por todo o carinho, por acreditar em mim e por me motivar a seguir em frente e a superar-me, de modo a cumprir este objetivo.

A todos, a minha profunda gratidão!

## ÍNDICE

RESUMO .....	i
ABSTRACT .....	ii
AGRADECIMENTOS .....	iii
ÍNDICE.....	iv
LISTA DE TABELAS .....	vi
LISTA DE FIGURAS .....	vii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA .....	3
2.1 Conceito de satisfação laboral .....	3
2.1.1 Modelo das características da função de Hackman e Oldham.....	4
2.2 Conceito de inteligência emocional .....	5
2.3 Modelos de inteligência emocional .....	6
2.3.1 Modelo de Mayer e Salovey.....	7
2.3.2 Modelo de Goleman.....	7
2.3.3 Modelo de Rego e Fernandes .....	8
2.4 Conceito de comprometimento organizacional .....	9
2.4.1 O modelo das três componentes do comprometimento organizacional de Meyer e Allen.....	11
2.4.2 Antecedentes e consequências do comprometimento organizacional.....	13
2.4.3 O papel do comprometimento organizacional no contexto atual.....	13
2.5 Satisfação laboral e inter-relação com outros fatores .....	14
CAPÍTULO III – MÉTODO .....	16
3.1 Objetivos e hipóteses .....	16
3.2 Instrumento .....	17
3.3 População e amostra .....	19
3.4 Técnicas estatísticas utilizadas.....	19
3.5 Caracterização da amostra .....	21
CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	23
4.1 Estatística descritiva .....	23
4.1.1 Satisfação laboral .....	23
4.1.2 Inteligência emocional .....	25
4.1.3 Comprometimento organizacional .....	26
4.2 Estatística inferencial .....	30

4.2.1 Análise de trajetórias ( <i>Path Analysis</i> ) .....	34
CAPÍTULO V – CONCLUSÃO .....	41
REFERÊNCIAS .....	45
ANEXOS .....	49
LISTA DE ANEXOS .....	50
Anexo 1: Escala de satisfação com o trabalho .....	51
Anexo 2: Escala de inteligência emocional .....	51
Anexo 3: Escala de comprometimento organizacional.....	52
Anexo 4: Questionário .....	53

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos .....	22
Tabela 2. P-value associado ao teste Kolmogorov-Smirnov .....	30
Tabela 3. Resultados dos testes paramétricos e não paramétricos: satisfação laboral e inteligência emocional .....	32
Tabela 4. Resultados dos testes paramétricos: subescalas do comprometimento organizacional.....	33
Tabela 5. Coeficiente de correlação de Serman e teste de significância .....	33
Tabela 6. Síntese dos resultados referentes às hipóteses de investigação .....	39

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Percepção dos inquiridos em relação à satisfação laboral .....	24
Figura 2. Percepção dos indivíduos sobre a inteligência emocional .....	26
Figura 3. Dimensão afetiva do comprometimento organizacional.....	27
Figura 4. Dimensão instrumental do comprometimento organizacional.....	28
Figura 5. Dimensão normativa do comprometimento organizacional .....	29
Figura 6. Diagrama da análise de mediação em estudo.....	34
Figura 7. Resultados da análise de mediação: variável dependente comprometimento organizacional afetivo.....	36
Figura 8. Resultados da análise de mediação: variável dependente comprometimento organizacional instrumental.....	36
Figura 9. Resultados da análise de mediação: variável dependente comprometimento organizacional normativo .....	37

## CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

A satisfação laboral, ao longo dos anos, tem sido abordada de diferentes formas, sendo vista como uma emoção e como uma atitude. Para alguns autores, a satisfação laboral é uma medida usada pelos colaboradores para avaliar o nível de satisfação dentro da organização (Tavares, 2013).

Locke (1976) definiu satisfação laboral como sendo um estado emocional agradável e/ou positivo, que resulta de um trabalho ou experiência de trabalho. Com base neste constructo, a satisfação no trabalho é uma variável de natureza afetiva que se constitui num processo mental de avaliação e experiências no trabalho.

Desta forma, a satisfação no trabalho é um indicador de bem-estar utilizado pelos indivíduos que se encontra relacionado com o emprego e com o tipo de resultados obtidos, nomeadamente o compromisso organizacional, a satisfação com a vida e a performance no trabalho (Domingues, 2009).

No que se refere à inteligência emocional, este define-se como a capacidade de gerir e compreender as nossas próprias emoções e as dos outros, e consequentemente utilizar esse conhecimento para guiar os nossos pensamentos e ações (Mayer & Salovey, 1997). De acordo com Goleman (1995), os indivíduos emocionalmente capazes, que conhecem e lidam bem com os seus próprios sentimentos e entendem e têm consideração pelos sentimentos dos outros, têm vantagem sobre todos os domínios da vida e demonstram serem mais satisfeitos, eficazes e até mesmo mais produtivos.

Não existe uma definição única para o conceito de comprometimento organizacional, e isto deve-se ao facto da sua complexidade e multiplicidade de fatores que intervêm na sua definição. São muitos os autores que se debruçaram sobre este conceito, ao longo dos anos, e apesar da inexistência de um conceito único de comprometimento organizacional, através das várias teorias, é possível chegar a um quadro de compreensão sobre o mesmo (Nascimento, 2012).

Neste sentido, o comprometimento organizacional pode ser definido como um processo de influência social que resulta de uma relação de determinada natureza entre o indivíduo e um objeto ou entidade concreta, conferindo, assim, um sentimento de

pertença social e/ou organizacional e de estabilidade comportamental (Nascimento, 2010).

Posto isso, o principal objetivo da presente investigação é estudar, junto dos indivíduos em idade ativa e que se encontram inseridos no mercado de trabalho, o efeito da inteligência emocional no comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo), tendo, como variável mediadora, a satisfação laboral.

O trabalho encontra-se organizado em seis capítulos. No primeiro capítulo apresenta-se uma síntese dos temas em estudo, bem como os principais objetivos do estudo e a estrutura da dissertação. No segundo capítulo, é feita uma abordagem teórica ao conceito de satisfação laboral e ao modelo das características da função de Hackman e Oldham. Expõe-se, ainda, o conceito de inteligência emocional, bem como os três modelos de inteligência emocional (o de Salovey e Mayer, o de Goleman e o de Rego e Fernandes).

Discute-se o conceito teórico de comprometimento organizacional, bem como o modelo das três componentes do comprometimento organizacional de Meyer e Allen, os antecedentes do comprometimento organizacional, para além da relação da satisfação laboral com a inteligência emocional e com o comprometimento organizacional.

O terceiro capítulo é dedicado ao método da investigação, sendo apresentados os objetivos e hipóteses a testar, os instrumentos utilizados, a descrição da população e amostra em estudo e as técnicas estatísticas utilizadas no tratamento e análise de dados.

No quarto capítulo procede-se à análise e discussão dos principais resultados obtidos, confrontando-os com as hipóteses do estudo, formuladas no terceiro capítulo. No quinto e último capítulo temos a conclusão, onde se apresentam as considerações finais, referindo, igualmente, as limitações do estudo e sugestões para investigação futura.

## **CAPÍTULO II – REVISÃO DA LITERATURA**

Neste capítulo, irão ser abordados os conceitos e modelos teóricos de suporte à investigação, nomeadamente no que toca à satisfação laboral, à inteligência emocional e ao comprometimento organizacional. Será, ainda, discutida a relação entre a satisfação laboral e outros fatores.

### **2.1 Conceito de satisfação laboral**

A satisfação laboral define-se como qualquer atividade humana que tem por finalidade alcançar um resultado útil (Tavares, 2013). A utilidade desse resultado pode ser definida ao nível monetário, profissional ou pessoal, já que o trabalho pode ser visto como um meio para a realização do potencial e das capacidades do indivíduo (Andrade, 2001).

Assim sendo, o trabalho deixou de ser um meio de sobrevivência assumindo-se como um meio de realização pessoal e integração social, com um contributo para a satisfação e para o estatuto pessoal (Andrade, 2001).

Neste sentido, este conceito encontra-se relacionado com a forma como que os indivíduos se sentem acerca do seu trabalho e dos vários aspetos do mesmo (Aveira, 2013). Desta forma, a satisfação no trabalho é um indicador de bem-estar utilizado pelos indivíduos ao mesmo tempo que se encontra relacionado com o emprego e com o tipo de resultados obtidos, nomeadamente o compromisso organizacional, a satisfação com a vida e a performance no trabalho (Domingues, 2009).

De acordo com Tavares (2013), a satisfação laboral é também um fator determinante nas decisões relacionadas com a carreira e a mudança de emprego. Ou seja, ao existir uma melhor compreensão desta variável, os gestores poderão melhorar a forma como comunicam com os trabalhadores, desenvolver melhores relações laborais e conduzir de forma mais fácil os processos de mudança organizacional (Robbins, 2005).

São muitos os autores que se debruçaram sobre o conceito de satisfação no trabalho e todos defendem que este conceito está relacionado com diversos fatores organizacionais (Silva, 2020). Locke (1976) definiu satisfação laboral como um estado emocional agradável e/ou positivo, resultante de um trabalho ou experiência de trabalho. Para este autor, a satisfação está relacionada com o conteúdo do trabalho, as possibilidades de

promoção, de reconhecimento, as condições e ambiente de trabalho e as políticas e competências da organização (Aveleira, 2013).

Spector (1985) defende que alguns dos fatores que influenciam a satisfação laboral passam pela remuneração, o clima organizacional, pela relação com os colegas e superiores e expectativas na carreira. Este autor defende ainda que a satisfação no trabalho está associada à forma como os indivíduos se sentem em relação ao seu trabalho e a vários aspetos do mesmo (Spector, 1997).

Também Steers e Porter (1990) definiram a satisfação laboral como sentimentos e/ou respostas afetivas a determinados aspetos situacionais e associam esses afetos à diferença percebida entre o que é esperado e o que é recebido. Isto é, a satisfação depende da recompensa que ocorre da execução do trabalho (Tavares, 2013).

Nesta perspetiva, a satisfação laboral é uma variável de natureza afetiva, que se traduz num processo mental de avaliação das experiências no trabalho. Este é um processo influenciado por vários conteúdos mentais do indivíduo, como crenças, valores e fatores morais que influenciam o comportamento do indivíduo (Tavares, 2013).

### **2.1.1 Modelo das características da função de Hackman e Oldham**

O Modelo das Características da Função de Hackman e Oldham (1975 e 1980), tal como o nome indica, assenta no pressuposto de que as características da função vão determinar estados psicológicos no indivíduo, sendo a satisfação com o trabalho uma resultante desses estados psicológicos (Nascimento, 2010).

Neste sentido, o primeiro grupo de características está na origem do nível de satisfação e de realização da função. Este estado psicológico apresenta três características específicas à função (Nascimento, 2010).

A primeira característica consiste na variedade de competências necessárias para um bom desempenho da mesma. Deste modo, uma função que exija do indivíduo um número variado de competências, bem como a realização de um conjunto de tarefas e atividades diversificadas (Nascimento, 2010).

A segunda característica diz respeito à identidade das tarefas, que tem a ver com o nível de fragmentação das atividades em elementos básicos. Esta característica tem a ver com o nível de impacto que essa tarefa tem no trabalho e na vida de outra pessoa, quer numa perspectiva interna à organização, quer externa (Nascimento, 2010).

A terceira característica tem a ver com o significado da tarefa. Isto é, tem a ver com o nível de impacto que essa tarefa tem no trabalho e na vida de outras pessoas, quer numa perspectiva interna e externa à organização (Nascimento, 2010). Desta forma, as tarefas que impliquem um maior impacto nos outros serão mais gratificantes, do que aquelas que apresentam um impacto reduzido.

O segundo grupo de características relativas à função diz respeito à responsabilidade sentida pelo indivíduo, isto é, através dos resultados obtidos no desempenho da função. Esta responsabilidade está associada ao nível de autonomia no exercício do seu trabalho, entendendo-se por autonomia o grau de liberdade, de independência e de arbítrio que o indivíduo dispõe na realização do seu trabalho (Nascimento, 2010).

## **2.2 Conceito de inteligência emocional**

Apesar de ser um conceito recente, a inteligência emocional diz respeito às competências inerentes ao ser humano que têm vindo a ser desenvolvidas ao longo dos anos (Barros, 2020).

A inteligência emocional funciona como uma unidade transversal ao sistema cognitivo e emocional (Spector, 1997). Segundo este autor, a inteligência emocional é a capacidade que permite aos indivíduos lidar de uma forma eficaz com situações difíceis, tornando-se, assim, mais fácil para os mesmos gerir o stress (Spector, 1997).

Inicialmente, a inteligência emocional foi definida por Salovey e Mayer (1990) como a capacidade de gerir e compreender as nossas próprias emoções e as dos outros e consequentemente de usar essa informação para guiar os nossos pensamentos e ações. Desta forma, a inteligência emocional é vista como um tipo de inteligência recentemente classificada e que afeta o desempenho dos indivíduos no local de trabalho (Pinto, 2017).

Estes autores consideram que a inteligência emocional compreende três aptidões: a primeira é a capacidade de perceber as emoções, que se refere à capacidade de decifrar emoções nos rostos, imagens e vozes e as próprias emoções; a segunda é a capacidade de usar e apreender emoções, de modo a facilitar as atividades cognitivas como o processamento de informação e a tomada de decisão; a terceira é a capacidade de gerir emoções, isto é, a capacidade de mudar emoções em si e nos outros (Leite, 2017).

De acordo com Mayer *et al.* (1990), a inteligência emocional é um tipo de processo de informação emocional que inclui uma avaliação exata das emoções do próprio indivíduo e dos outros. Deste modo, os indivíduos que possuem estas características são considerados indivíduos bem-ajustados (Pinto, 2017). Neste sentido, a inteligência emocional abrange a avaliação exata das emoções do indivíduo e dos outros e a expressão das emoções, de modo a melhorar a vida (Pinto, 2017).

Daniel Goleman (1995) define inteligência emocional como a capacidade de um indivíduo conhecer e controlar as suas próprias emoções e sentimentos, enquanto sabe reconhecer e lidar de forma eficaz com as emoções dos outros. Segundo Goleman (1995), os indivíduos emocionalmente capazes, que conhecem e lidam bem com os seus próprios sentimentos e entendem e têm consideração pelos sentimentos dos outros, têm vantagem sobre todos os domínios da vida e demonstram serem mais satisfeitos, eficazes e até mesmo mais produtivos. Aqueles que não são emocionalmente capazes, são indivíduos em que a capacidade de produzir trabalho contínuo e pensamentos claros são minimizados (Pinto, 2017).

Deste modo, a inteligência emocional permite aos indivíduos conhecerem-se a si próprios e reconhecerem as emoções e sentimentos das outras pessoas, com o intuito de se tornarem mais eficientes na comunicação e nas relações pessoais e laborais (Spector, 1997).

### **2.3 Modelos de inteligência emocional**

Neste subcapítulo serão apresentados os principais modelos desenvolvidos no estudo da inteligência emocional, bem como as principais características associadas aos mesmos.

### **2.3.1 Modelo de Mayer e Salovey**

Mayer *et. al.* (1990) definem a inteligência emocional como um subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorizar as próprias emoções e sentimentos, bem como os dos outros, discriminando-os e usando essa informação para guiar o pensamento e ações dos outros.

O modelo das capacidades da inteligência emocional de Mayer e Salovey define este conceito como uma inteligência tradicional que agrega um conjunto de capacidades mentais relacionadas com as emoções e com o tratamento de informação emocional que fazem parte do pensamento lógico e da inteligência em geral (Aveleira, 2013).

Inicialmente, o modelo de Mayer e Salovey era designado como o modelo das quatro ramificações (Aveleira, 2013). Este modelo determina a inteligência emocional como sendo composta por quatro áreas de capacidade e/ou competências que, de forma coletiva, representam várias áreas da inteligência emocional (Mayer & Salovey, 1997).

Neste sentido, a primeira competência deste modelo refere-se à percepção e avaliação das emoções, isto é, a capacidade de reconhecer o que o próprio indivíduo sente, tal como aqueles que o rodeiam (Aveleira, 2013).

A segunda dimensão diz respeito à capacidade de usar as emoções para facilitar o raciocínio, a resolução de problemas e a tomada de decisão. É vista como a capacidade de as emoções guiarem o sistema cognitivo e promoverem o pensamento (Aveleira, 2013).

Relativamente à terceira dimensão, esta refere-se à capacidade para entender e analisar as emoções complexas, ou seja, a forma como as emoções passam de uma fase para outra.

Por fim, a quarta dimensão envolve a capacidade de gerir e regular as próprias emoções, bem como a dos outros, de forma a promover o alcance dos objetivos e o crescimento pessoal (Mayer & Salovey, 1997).

### **2.3.2 Modelo de Goleman**

O modelo de inteligência emocional de Goleman enfatiza a inteligência emocional como sendo um conjunto abrangente de competências e capacidades que guiam a gestão do desempenho (Aveleira, 2013). Este é um modelo misto, que inclui o afeto, a

personalidade, o intelecto, a motivação, as atitudes e as capacidades sociais (Aveleira, 2013).

Mais tarde, Goleman (1998) resume em cinco grandes áreas o seu modelo de inteligência emocional. Em primeiro lugar, temos o conhecimento das próprias emoções (Autoconhecimento) que diz respeito à capacidade de reconhecer e entender os nossos estados de humor, emoções e o seu efeito nos outros. Esta dimensão tem como importantes indicadores a autoconfiança e a autoavaliação realista.

No que diz respeito ao Controlo das emoções/Autorregulação, consiste no controlar e/ou redirecionar os impulsos disruptivos e humores. Esta dimensão tem como indicadores a confiabilidade, a integridade e a abertura à mudança (Goleman, 1998).

Quanto à Auto motivação, corresponde à paixão em trabalhar por razões que vão para além do dinheiro ou do status, ou seja, é a capacidade de prosseguir os seus objetivos com energia e persistência.

A Empatia consiste em colocar-se no lugar do outro. Corresponde à capacidade de entender as emoções dos outros e de as tratar de acordo como as reações emocionais. Esta dimensão tem como características a perícia em construir e reter um talento (Goleman, 1998).

Por fim, temos o Relacionamento Interpessoal, que se caracteriza como a habilidade de gerir as relações e criar canais. Tem como indicador principal a eficácia na mudança de liderança (Goleman, 1998).

Por conseguinte, o autor incluiu um conjunto de competências emocionais dentro de cada de cada pilar da inteligência emocional. Deste modo, as competências emocionais não são necessariamente talentos inatos, mas capacidades que necessitam de ser trabalhadas e desenvolvidas ao longo do tempo (Aveleira, 2013).

### **2.3.3 Modelo de Rego e Fernandes**

Rego e Fernandes (2005), através de um estudo empírico, desenvolveram um modelo de inteligência emocional, com base em seis componentes principais.

Em primeiro lugar, a temos compreensão das próprias emoções, que consiste na capacidade do indivíduo compreender os seus sentimentos e emoções, assim como as suas causas.

A segunda componente diz respeito ao autocontrolo perante as críticas, onde o indivíduo é capaz de reconhecer as suas emoções e as dos outros, detendo autocontrolo perante as críticas dos outros (Rodrigues, 2016).

A terceira componente, o auto-encorajamento (uso das emoções), é a capacidade de um indivíduo recorrer às suas emoções de forma a motivar-se e encorajar-se.

No que diz respeito à quarta componente, o autocontrolo emocional, implica que o indivíduo seja capaz de controlar as suas emoções em situações de elevada carga emocional, tal como utilizar o pensamento em função de determinados sentimentos e emoções (Rego & Cunha, 2005).

No que se refere à empatia, é a dimensão que caracteriza um indivíduo que desenvolve contágio emocional, bem como sintonia com as pessoas com quem se relaciona.

Por último, temos a compreensão das emoções dos outros, que se refere à capacidade de compreender as emoções dos outros (Rodrigues, 2016).

De forma sucinta, os modelos apresentados distinguem-se entre modelos de competências e modelos mistos. Salovey e Mayer (1997) apresentam um modelo fundamentado em competências, centrado no processamento de informação. Por outro lado, os modelos de Goleman (1995) e de Rego e Fernandes (2005) são modelos mistos, assentes não só em competências, mas também numa diversidade de traços de personalidade (Rodrigues, 2016).

## **2.4 Conceito de comprometimento organizacional**

O conceito de comprometimento organizacional tem assumido, ao longo do tempo, um papel de relevo na explicação dos diversos tipos de relações laborais existentes em contexto de trabalho (Nascimento *et al.*, 2008) e por influenciar uma diversidade de comportamentos importantes, tais como, a assiduidade, a intenção de abandonar a organização, as atitudes face à mudança, o desempenho individual e/ou organizacional, entre outros (Nascimento, 2012).

Não existe uma definição única e unânime para o conceito de comprometimento organizacional, e isto deve-se ao facto da sua complexidade e da multiplicidade de fatores que intervêm na sua definição (Nascimento, 2012). Apesar da inexistência de um conceito

único de comprometimento organizacional, através das várias teorias, é possível chegar a um quadro de compreensão sobre o mesmo (Nascimento, 2012).

Bastos (1994) estabeleceu diversos significados para o conceito de comprometimento organizacional. Desta forma, segundo o autor, o conceito de comprometimento é utilizado para descrever não só as ações como o próprio indivíduo. De acordo com este autor, o comprometimento aproxima-se aos conceitos de compromisso e envolvimento, descrevendo a forma como os indivíduos se comportam em relação a determinados objetivos, o grau de atenção, esforço e cuidado que o indivíduo coloca ao realizar algo (Bastos, 1994).

Neste sentido, o comprometimento é um estado caracterizado por sentimento e/ou reações afetivas positivas, como a lealdade em relação algo. Isto é, relaciona-se com a forma de comportamento dos indivíduos, ou seja, uma orientação para a ação (Batista, 2016).

Mowday *et al.* (1979) afirmam que o comprometimento organizacional é caracterizado por três fatores: em primeiro lugar, pela forte crença e aceitação dos objetivos e valores da organização; em segundo lugar, pela capacidade do indivíduo estar disposto a exercer um esforço considerável em benefício da organização; e, por fim, pelo forte desejo de permanecer na organização.

Nesta perspectiva, o comprometimento organizacional é mais do que a mera lealdade passiva com a organização. Este conceito envolve uma relação ativa com a organização, fazendo com que os indivíduos estejam dispostos a dar algo de si com o intuito de contribuir para o bem-estar da organização (Mowday *et. al.*, 1979). Desta forma, o comprometimento organizacional não diz respeito apenas as crenças e opiniões do trabalhador, mas também às suas ações (Mowday *et. al.*, 1979).

Segundo Bandeira *et. al.* (2000), o comprometimento organizacional pode ser entendido como um vínculo forte do indivíduo para com a organização, o que o faz dar algo de si, em termos de energia e lealdade (Nascimento, 2012). Deste modo, o comprometimento organizacional consiste numa atitude/orientação para a organização, que une a identidade do indivíduo à empresa (Bandeira *et. Al.*, 2000).

Para além disso, pode ser considerado como um fenómeno estrutural que ocorre como resultado de transações entre os atores organizacionais e um estado em que o indivíduo está ligado à organização, pelas suas ações e crenças (Bandeira *et. al.*, 2000).

Na perspetiva de Allen e Meyer (1990), o comprometimento organizacional diz respeito a um laço psicológico que caracteriza a ligação do indivíduo à organização, reduzindo, assim, a possibilidade de abandono por parte do mesmo.

Neste sentido, as propostas dos diferentes autores apresentam um ponto em comum na caracterização deste conceito: consideram-no como um constructo que caracteriza a relação do indivíduo com a organização (Nascimento, 2010), traduzindo-se pela intensidade com que o indivíduo aceita os objetivos e valores da entidade e o empenho que coloca na realização das tarefas que lhe são atribuídas (Nascimento, 2010).

Posto isto, o comprometimento organizacional pode ser definido como um processo de influência social que resulta de uma relação de determinada natureza entre o indivíduo e um objeto ou entidade concreta, conferindo, assim, um sentimento de pertença social e/ou organizacional e de estabilidade comportamental (Nascimento, 2010).

#### **2.4.1 O modelo das três componentes do comprometimento organizacional de Meyer e Allen**

Embora inicialmente o comprometimento organizacional tenha sido apresentado como um constructo unidimensional, alguns estudos mais recentes apontam para a existência de uma multidimensionalidade deste conceito.

É neste sentido que Meyer e Allen propõem o “Modelo das Três Componentes do Comprometimento Organizacional”, onde o comprometimento assume ao mesmo tempo uma componente afetiva (apego), instrumental (necessidade) e normativa (obrigação) (Nascimento, 2012). Segundo este modelo, os indivíduos de uma organização estão comprometidos através de relações de carácter emocional, de relações transacionais baseadas no investimento pessoal com vista a determinado retorno, e de sentimentos de obrigação e de dever moral para com a organização (Nascimento, 2012).

Assim sendo, o comprometimento afetivo é o mais utilizado no estudo do comprometimento organizacional (Almeida, 2009), sendo que este se refere aos aspetos

emocionais dos indivíduos, ao grau de envolvimento e identificação com a organização (Allen & Meyer, 1990). Esta componente tem como principal objetivo explicar a ligação do indivíduo à organização, através de questões emocionais, tais como a afeição, o carinho, a pertença, a lealdade, a empatia, fazendo com que o indivíduo permaneça na organização por vontade própria (Almeida, 2009). Este tipo de comprometimento está associado a consequências importantes para a organização, nomeadamente a produtividade, a assiduidade e a rotatividade (Costa, 2021).

Nesta continuidade, os indivíduos que possuem um elevado comprometimento afetivo tendem a ter apego pela organização, na qual não medem esforços para desempenhar bem o seu trabalho (Costa, 2021). De acordo com Allen e Meyer (1990), os colaboradores comprometem-se com a organização, com a qual compartilham valores, trabalhando, assim, para o sucesso da mesma.

No que se refere ao comprometimento instrumental, o trabalhador irá empenhar-se por outros fatores como o salário, os benefícios, o cargo ocupado e os custos referentes à mudança (Costa, 2021). Deste modo, a permanência do indivíduo na organização está correlacionada aos custos associados à sua saída e/ou à falta de oportunidade de trabalho no mercado (Allen & Meyer, 1990), isto é, quanto maior a perceção de custo associado à saída da organização, maior o comprometimento.

Por último, no comprometimento normativo o indivíduo sente-se ligado à organização através de um laço moral que o faz aceitar e identificar-se com os objetivos e valores da mesma (Almeida, 2009). Segundo Allen & Meyer (1990), o colaborador sente-se obrigado a permanecer na organização. Este tipo de comprometimento engloba a totalidade de pressões internas que guiam a ação, de forma a permitir a obtenção de objetivos e metas da organização (Almeida, 2009). Nesta perspetiva, o comprometimento normativo encontra-se enraizado ao sentimento de dívida do indivíduo para com a organização, em virtude de determinados benefícios garantidos pela empresa, e que apenas terminará quando o trabalhador sentir que retribuiu tudo aquilo que lhe foi fornecido (Almeida, 2009).

### **2.4.2 Antecedentes e consequências do comprometimento organizacional**

Nas últimas décadas, o interesse acadêmico pelos fatores que levam ao comprometimento organizacional tem aumentado, uma vez que muitos estudos têm constatado que um colaborador comprometido pode gerar valor para a organização (Costa, 2021).

Mowday *et. al.* (1979) contribuíram para o conhecimento dos antecedentes deste conceito, apontando quatro grandes variáveis, nomeadamente, as características pessoais, as características do trabalho, as experiências no trabalho e as funções. Segundo Meyer *et al.* (2001), existe uma correlação positiva entre o comprometimento afetivo e a performance no trabalho, enquanto se observa uma relação negativa entre o comprometimento instrumental e a performance no trabalho.

Os antecedentes do comprometimento organizacional são definidos como as causas que antecedem e contribuem para o mesmo, como a idade, o sexo, a escolaridade, o estado civil, o tempo de trabalho e a satisfação no trabalho (Costa, 2021). Por outro lado, as consequências do comprometimento são caracterizadas como as atitudes dos indivíduos face ao seu grau de envolvimento na organização (Batista, 2016).

Também as variáveis motivação e satisfação com o trabalho são consideradas como consequências do comprometimento organizacional. De acordo com Antunes (2014), quanto mais satisfeito o indivíduo estiver, maior será o nível de comprometimento para com a organização. Desta forma, colaboradores satisfeitos e comprometidos são mais leais à organização, têm um melhor desempenho e menor intenção de absentismo (Costa, 2021).

Apesar de alguns estudos relacionarem de forma positiva a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, estes são distintos, visto que, a satisfação no trabalho refere-se ao ambiente de trabalho e aos aspetos da função, enquanto o comprometimento organizacional se relaciona com a organização, como um todo (Costa, 2021).

### **2.4.3 O papel do comprometimento organizacional no contexto atual**

Atualmente, o mercado de trabalho procura cada vez mais profissionais com conhecimento técnico, prático e/ou teórico (Macário, 2018). Deste modo, os indivíduos

devem possuir habilidades e atitudes, considerar a organização como sua e trabalhar com empenho para que a mesma consiga ter sucesso (Macário, 2018).

Todavia, a transição que o mundo organizacional atual vive implica passar de uma estrutura hierárquica rígida para uma mais flexível, tornando as atividades rotineiras e monótonas em tarefas mais dinâmicas e enriquecedoras (Macário, 2018). Neste sentido, estudar o comprometimento organizacional é essencial, não só pela sua vertente académica, mas também pela importância que este representa para as organizações (Macário, 2018).

Assim, colaboradores comprometidos representam uma enorme vantagem, que se traduz na redução do absentismo e da rotatividade e no melhor desempenho (Costa, 2021). Uma vez que o contexto organizacional é marcado pela pressão e competição, as organizações precisam de colaboradores que não se limitem apenas a exercer as suas funções, mas que sejam ativos, criativos e que se envolvam nos objetivos da empresa (Macário, 2018).

Segundo Meyer e Allen (1984), é necessário e acaba por ser comum a atribuição de recompensas aos colaboradores que apresentam maior comprometimento, com o propósito de provocar maior satisfação e motivação. Em síntese, quanto maior o número de indivíduos comprometidos, maiores serão as oportunidades de produtividade e crescimento económico da organização (Mowday *et al.*, 1979).

## **2.5 Satisfação laboral e inter-relação com outros fatores**

São vários os autores que defendem que a satisfação laboral resulta do comprometimento organizacional, isto é, um indivíduo que esteja satisfeito com o seu trabalho, estará comprometido com a organização à qual pertence (Antunes, 2014).

Nesta perspetiva, a relação entre o comprometimento organizacional e a satisfação é um tema que sido alvo de várias abordagens por diversos autores. Desta forma, de acordo com a meta análise efetuada por Mathieu e Zajac (1990), os resultados indicam a existência de uma correlação positiva entre a satisfação e o comprometimento organizacional (Antunes, 2014).

Mowdays *et al.* (1979) defendem que o comprometimento organizacional é algo muito mais abrangente do que propriamente a satisfação laboral, uma vez que o comprometimento se encontra ligado à resposta geral dos indivíduos em relação à organização como um todo, ao invés da satisfação, que apenas reflete os aspetos parciais (Carvalho, 2021). Neste sentido, o comprometimento tem a tendência de ser mais estável, visto que os trabalhadores comprometidos terão menor probabilidade de deixar os seus postos de trabalho (Carvalho, 2021).

Contudo, também a satisfação pode influenciar o comprometimento organizacional, aumentando os níveis de comprometimento, uma vez que estes dois constructos dão relevância aos dados afetivos dos indivíduos para com a organização (Carvalho, 2021). Deste modo, presume-se que ao aumentar os níveis de satisfação se provoque o aumento do comprometimento dos funcionários (Carvalho, 2021).

Neste sentido, os indivíduos satisfeitos tendem a ser mais comprometidos com a organização, enquanto colaboradores satisfeitos e comprometidos têm maior probabilidade de adotar comportamentos benéficos para a organização, tais como: serem pontuais, terem melhor desempenho e permanecerem na organização (Carvalho, 2021).

No que se refere à inteligência emocional, esta engloba as capacidades necessárias à resolução de problemas do dia-a-dia (Domingues, 2009). Desta forma, a inteligência emocional encontra-se intimamente relacionada com a satisfação e o sucesso no local de trabalho (Goleman, 1998). Assim, sendo, é necessário conseguir manter os colaboradores felizes e satisfeitos no trabalho.

Neste sentido, os indivíduos com maior nível de inteligência emocional tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho, uma vez que têm uma maior capacidade de regular as suas emoções e se focarem nos aspetos positivos das situações. De acordo com Brackett *et al.* (2011), a inteligência emocional permite aos indivíduos lidar com mais eficácia com as emoções negativas, de modo a alcançarem mais facilmente estados emocionais de prazer, conduzindo a um maior crescimento pessoal e de bem-estar (Rodrigues, 2016).

## CAPÍTULO III – MÉTODO

O presente capítulo descreve o método de investigação empregue nesta dissertação, apresentando os objetivos e hipóteses a testar, os instrumentos utilizados, a descrição da população e amostra em estudo, as técnicas estatísticas utilizadas e a caracterização da amostra.

### 3.1 Objetivos e hipóteses

O presente estudo tem como principal objetivo averiguar, junto dos indivíduos em idade ativa e que se encontram inseridos no mercado de trabalho, o efeito da inteligência emocional no comprometimento organizacional, sendo a satisfação laboral a variável mediadora.

Como existem diversos fatores organizacionais que interferem no comprometimento organizacional dos indivíduos, é importante averiguar as inter-relações com outros fatores como sejam a inteligência emocional e a satisfação laboral. Importa, por esse motivo, verificar, para cada um desses construtos em estudo, se existem ou não diferenças significativas tendo em consideração as características pessoais e profissionais dos colaboradores.

Com o intuito de cumprir os objetivos propostos, foram estabelecidas seis hipóteses de investigação:

**Hipótese 1** - Será que a satisfação laboral difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de trabalho e tempo no atual emprego)?;

**Hipótese 2** - Será que inteligência emocional difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de trabalho e tempo no atual emprego)?;

**Hipótese 3** - Será que o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo) difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de trabalho e tempo no atual emprego)?;

**Hipótese 4** - Será que a satisfação laboral está relacionada com a inteligência emocional dos colaboradores?;

**Hipótese 5** - Será que a satisfação laboral está relacionada com o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo) dos colaboradores?;

**Hipótese 6** – Será que a satisfação laboral é mediadora entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental, normativo) dos colaboradores?.

### 3.2 Instrumento

O instrumento utilizado no presente estudo resultou da escolha criteriosa de escalas e itens que melhor se adequavam aos objetivos da investigação, sendo o mesmo composto por quatro partes. A primeira parte diz respeito à satisfação laboral, seguindo-se a inteligência emocional. A terceira parte corresponde ao comprometimento organizacional e, por fim, a quarta parte diz respeito aos dados sociodemográficos dos inquiridos.

Para a avaliação da satisfação laboral foi utilizado o “Questionário de Diagnóstico de Função” apresentado por Hackman e Oldman (1975). Esta escala é constituída por cinco itens, três dos quais referem-se ao emprego e os restantes à percepção que o colaborador tem da satisfação dos colegas (Nascimento, 2010). A resposta a cada um dos itens dessa escala é obtida através de uma escala do tipo *Likert* de 7 pontos, em que 1 corresponde a “Discordo totalmente” e 7 a “Concordo totalmente”. A escolha desta escala deveu-se ao facto deste modelo distinguir de uma forma clara a satisfação global com o trabalho da satisfação de facetas, visto que a primeira é considerada um constructo autónomo.

Para avaliar a inteligência emocional, foi utilizada a escala de Rego e Fernandes (2005), adaptada por Castro (2010) com o intuito de que a escala remetesse para uma heteroavaliação, sendo os itens da escala original alterados de modo que fosse possível avaliar a inteligência emocional do outro. Esta escala é composta por 12 itens, permitindo avaliar 6 dimensões da inteligência emocional, nomeadamente, a compreensão das próprias emoções, autocontrolo perante as críticas, auto encorajamento (uso das emoções), autocontrolo emocional (regulação das emoções), empatia e, por último, a compreensão das emoções dos outros. Para avaliar cada um dos itens desta escala, foi utilizada novamente uma escala do tipo *Likert* de 7 pontos, em que 1 corresponde a “Discordo totalmente” e 7 a “Concordo totalmente”.

Todavia, na escala de Rego e Fernandes (2005), é utilizada uma escala de *Likert* de 7 pontos em que 1 corresponde “A afirmação não se aplica rigorosamente nada a mim” e 7 “afirmação aplica-se completamente a mim”, em vez da mencionada anteriormente. Ora, optou-se pela escala de Likert de 7 pontos, em que 1 corresponde a “Discordo totalmente” e 7 “Concordo totalmente”, uma vez que é a mais comum e de fácil entendimento para os inquiridos.

No que diz respeito ao comprometimento organizacional, foi utilizada a escala de comprometimento organizacional de Meyer e Allen (1991), adaptada para língua portuguesa por Nascimento *et al.* (2008).

A escala proposta por Meyer e Allen (1991) é composta por 19 itens e repartida em 3 subescalas, nomeadamente, a afetiva, constituída por 6 itens; a instrumental, com 6 itens; e a normativa formada por 6 itens (ver anexo 3). Cada um dos itens referentes ao comprometimento organizacional é avaliado numa escala de Likert de 7 pontos de resposta, sendo que 1 corresponde a “Discordo totalmente” e 7 a “Concordo totalmente”.

A última parte do questionário é referente aos dados sociodemográficos, englobando o sexo, a idade, o estado civil, as habilitações literárias, a situação perante o mercado de trabalho, o tempo em que se encontra no emprego atual e a área onde desenvolve a sua atividade profissional.

Relativamente à sua aplicação, o presente estudo segue uma lógica extensiva e quantitativa, isto é, procura-se conhecer de forma ampla como se manifestam as problemáticas em estudo e as características da população através da aplicação de instrumentos que permitam a padronização das respostas (Almeida, 1995). Desta forma, o questionário foi a opção mais adequada em termos de instrumentos de recolha dados, uma vez que permite quantificar e correlacionar os dados (Quivy & Campenhoudt, 1992).

O questionário contempla maioritariamente questões de resposta fechada, sendo estas escalas do tipo *Likert*. Procurou-se, ainda, articular as diferentes secções e temas de forma coerente, e de modo que se introduzisse a problemática gradualmente, sem necessidade de demasiadas explicações que tornassem o preenchimento cansativo. O instrumento de recolha encontra-se disponível no anexo 4.

Para a análise dos dados foi utilizado o programa SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*.

### **3.3 População e amostra**

A presente investigação teve como população alvo os indivíduos em idade ativa, isto é, entre os 18 e os 67 anos de idade e que se encontravam inseridos no mercado de trabalho, residentes em Portugal, maioritariamente na Região Autónoma dos Açores.

Dado o período pós pandemia, no decurso na recolha dos dados, por questionário, o mesmo foi efetuado com ao recurso ao Microsoft Forms, dadas as limitações vigentes, pelo que o processo de amostragem utilizado foi não probabilístico, o que não garante a adequada extrapolação dos resultados para a população, especialmente quando se trabalha com amostras de pequena dimensão.

O questionário foi administrado online, tendo sido divulgado nas redes sociais Facebook e Instagram, sendo também divulgado pela universidade através de email. Todos os inquiridos deram o seu consentimento prévio para a participação neste estudo para fins académicos. O período de recolha de dados decorreu de 10 de maio a 15 de junho de 2022. A elaboração e distribuição do questionário, em formato online, possibilitou a constituição de uma amostra com 102 respostas válidas.

### **3.4 Técnicas estatísticas utilizadas**

Após a recolha dos dados, foi necessário proceder ao tratamento dos mesmos através do *IBM SPSS Statistics*. Assim, com o intuito de descrever a amostra e sintetizar os resultados obtidos, foi necessário recorrer à análise descritiva univariada por escala utilizada (satisfação laboral, inteligência emocional e subescalas do comprometimento organizacional).

Foi ainda utilizada a estatística inferencial com o objetivo de testar se existem ou não diferenças estatisticamente significativas entre a satisfação laboral, a inteligência emocional e o comprometimento organizacional tendo em consideração as características sociodemográficas, tais como o sexo, a faixa etária, as habilitações literárias, a situação no mercado de emprego e o tempo no atual emprego.

Com recurso ao SPSS foi efetuada inicialmente uma análise exploratória a todos os itens constituintes de cada uma das escalas do questionário assim como à parte referente aos dados sociodemográficos, de modo a fazer uma caracterização dos colaboradores que participaram no estudo.

Seguidamente, para avaliar a consistência interna de cada uma das escalas utilizadas, recorreu-se ao coeficiente de *Alpha de Cronbach*, antes de se avançar para a inferência estatística e de modo a escolher-se a abordagem mais adequada a utilizar: se testes paramétricos ou testes não paramétricos.

Foi utilizado o teste *Kolmogorov-Smirnov* para se testar se os dados provêm ou não de uma população com distribuição normal (teste de normalidade). Com base nos resultados obtidos nesse teste, optou-se pela utilização de testes paramétricos (teste t para duas amostras independentes e a ANOVA – Análise de variância a um fator) e de testes não paramétricos (teste U de Mann-Whitney e o teste de Kruskal-Wallis).

Utilizou-se o teste t para duas amostras independentes e o teste U de Mann-Whitney para se averiguar a eventual existência de diferenças significativas entre os grupos definidos pelas categorias das variáveis (sexo, faixa etária, habilitações literárias e situação no mercado de emprego) no que respeita às pontuações obtidas em cada uma das escalas.

De modo análogo, foi utilizado a ANOVA a um fator e o teste de Kruskal-Wallis, considerando os grupos definidos pelas categorias da variável tempo no atual emprego.

Foi ainda utilizada uma análise mediadora, usando o PROCESS (macro em SPSS), inserida na *path analysis* (análise de trajetórias), com o intuito de se investigar se existe ou não um efeito estatisticamente significativo da variável independente (inteligência emocional) na variável dependente (compromisso organizacional) mediante a variável de mediação (satisfação laboral).

A análise de trajetórias (*Path Analysis*) é uma extensão do modelo de regressão linear múltipla, sendo proposto por Wright (1934). Este tipo de análise tem como objetivo a decomposição da associação entre variáveis em diferentes efeitos (diretos e indiretos), tal como os que seriam observáveis num determinado conjunto de relações causais (Marôco, 2010).

Num estudo de análise de trajetórias somente podemos incluir quais são as trajetórias que são suportadas pelos dados e que tipo de efeito (diretos e indiretos) explicam a

associação entre as variáveis. Este tipo de análise é utilizado atualmente com alguma frequência, em problemas de modelação causal entre variáveis, modelação de relações de causa-efeitos entre duas ou mais variáveis (Marôco, 2010). No presente estudo foi realizada a análise de mediação simples, dado ser utilizada somente uma única variável mediadora.

### **3.5 Caracterização da amostra**

Verificou-se, no total da amostra de 102 indivíduos, que a maioria 78 (76,5%) são do sexo feminino e 24 (23,5%) do sexo masculino. Relativamente à idade, esta está compreendida entre os 18 e os 67 anos de idade, sendo recodificada para análises posteriores em duas categorias (1- dos 18 aos 40 anos (60,8%) e 2- com mais de 40 anos (39,2%)), enquanto no que alude ao estado civil, a maioria (50%) encontra-se na situação de casado/união de facto (ver Tabela 1).

No que concerne às habilitações literárias, atestou-se que a maioria (57,8%) tem o ensino superior e cerca de 42,2% apresentam habilitações ao nível do ensino secundário ou menos.

No que toca à situação perante o trabalho, verificou-se que 77,5% encontram-se a trabalhar por conta de outrem, e os restantes 22,5% encontram-se em outra situação (15,7% estão ao abrigo do programa ocupacional Estagiar L/T, 3,9% são trabalhadores-estudantes e apenas 2,9% são trabalhadores independentes).

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos

		Frequência	Percentagem (%)
Sexo	Feminino	78	76,5%
	Masculino	24	23,5%
Idade	18-40	62	60,8%
	41-67	40	39,2%
Estado Civil	Solteiro/a	44	43,1%
	Casado/a - União de facto	51	50,0%
	Divorciado/a	6	5,9%
	Viúvo/a	1	1,0%
Habilitações literárias	2º e 3º Ciclo do Ensino Básico, Ensino Secundário ou menos	43	42,2%
	Ensino Superior	59	57,8%
Situação perante o mercado	Trabalhador por conta de outrem	79	77,5%
	Restantes categorias	23	22,5%
Tempo de trabalho	Menos de 2 anos	36	35,3%
	Entre os 2 e os 6 anos	20	19,6%
	Entre os 7 e os 17 anos	21	20,6%
	Entre os 18 e os 44 anos	25	24,5%
Setor de atividade	Setor primário	1	1,0%
	Setor secundário	2	2,0%
	Setor terciário	76	74,5%
	Outro	23	22,5%

No que se refere ao tempo de trabalho, como é evidenciado na Tabela 1, cerca 35,3% dos indivíduos encontram-se há menos de 2 anos no seu atual emprego, enquanto 24,5% dos inquiridos encontram-se a trabalhar há mais de 18 anos. A maioria dos indivíduos exerce a sua atividade no setor terciário (74,5%).

## **CAPÍTULO IV – ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

Este capítulo tem como principal objetivo apresentar os resultados mais relevantes do estudo de cariz quantitativo, desenvolvido no âmbito desta dissertação, com recurso à análise estatística dos dados recolhidos por questionário junto dos colaboradores em idade ativa e que se encontram inseridos no mercado de trabalho.

Primeiramente, é efetuada uma caracterização das perceções dos colaboradores com base nas três escalas (satisfação laboral, inteligência emocional e subescalas do comprometimento organizacional) presentes no questionário, utilizando para o efeito a estatística descritiva.

Posteriormente, depois de avaliada a consistência interna de cada um destes constructos, foram aplicados alguns testes de hipóteses (paramétricos e não paramétricos), com o propósito de se averiguar se existem ou não diferenças estatisticamente significativas entre as escalas em análise, tendo em consideração algumas características sociodemográficas (sexo, faixa etária e habilitações literárias) e profissionais (situação no mercado de emprego e tempo no atual emprego) dos inquiridos.

Por último, ainda é utilizada a *path analysis* recorrendo à análise de medição, com o propósito de averiguar se o efeito entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo) pode ser mediado pela satisfação laboral.

### **4.1 Estatística descritiva**

Numa primeira instância, é feita uma análise de cada um dos grupos de questões de interesse para a presente investigação, nomeadamente a satisfação laboral, a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental e normativo).

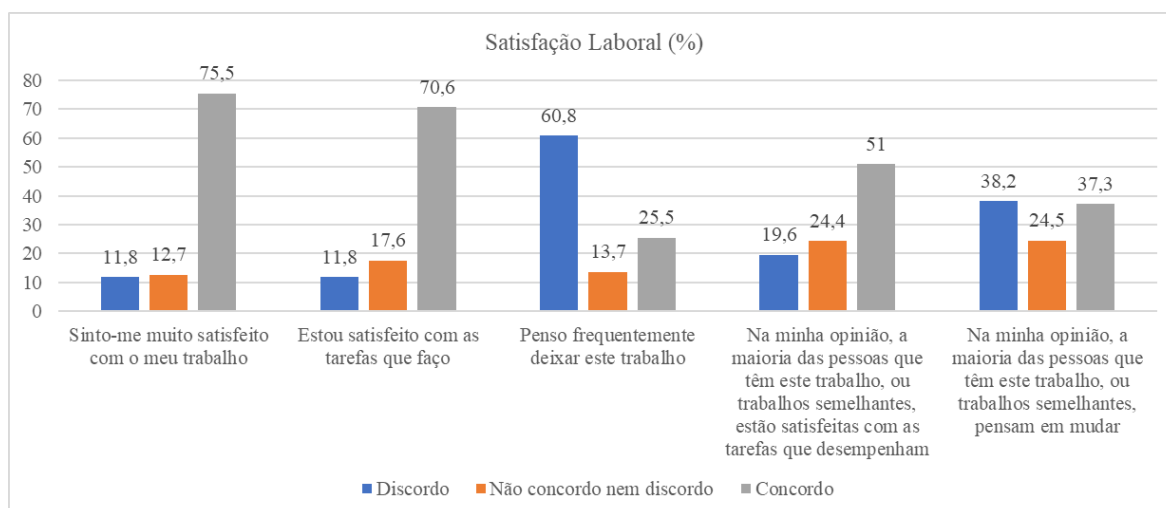
#### **4.1.1 Satisfação laboral**

No que diz respeito à satisfação laboral, a resposta dos indivíduos divergiu maioritariamente entre as opções “Discordo” e “Concordo”. Assim, tornou-se necessário

agrupar as categorias “Discordo totalmente”, “Discordo moderadamente” e “Discordo” em numa única categoria (Discordo), o mesmo se precedeu para “Concordo totalmente”, “Concordo moderadamente” e “Concordo”, agregando-se todas elas na categoria “Concordo”, deixando-se assim só a categoria “Não concordo nem discordo”, para todas as questões conforme é apresentado na Figura 1.

Com base na Figura 1, acima apresentada, é possível verificar de uma forma mais pormenorizada a percepção dos indivíduos relativamente à satisfação laboral.

Figura 1. Percepção dos inquiridos em relação à satisfação laboral



No que concerne, à questão “Sinto-me muito satisfeito com o meu trabalho” 75,5% dos indivíduos responderam que concordavam com esta afirmação, enquanto apenas 11,8% dos inquiridos discordaram. No diz respeito à afirmação “Estou satisfeito com as tarefas que faço”, a maioria (76,6%) dos indivíduos responderam que concordavam, enquanto 11,8% discordaram da mesma.

Cerca de 60,8% dos inquiridos discordaram da afirmação “Penso frequentemente deixar este trabalho”, enquanto somente 13,7% destes relataram que concordavam totalmente com a mesma afirmação. No que diz respeito a “Na minha opinião a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos semelhantes, estão satisfeitas com as tarefas que desempenham”, apesar de 24,4% dos indivíduos responderam que não concordam nem discordam, no que diz respeito à afirmação, a maioria dos inquiridos

(51%) revelou que se encontravam satisfeita no desenvolvimento das suas tarefas laborais.

Por fim, a opinião da maioria dos indivíduos encontra-se repartida relativamente à afirmação “Na minha opinião a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos semelhantes, pensam em mudar”. Podemos observar valores semelhantes entre as categorias discordo, com 38,2%, 37,7% das respostas referem que concordo, enquanto 24,5%, afirmam que não concorda nem discorda.

Em suma, constatou-se que a maioria dos inquiridos se encontra satisfeito com o seu trabalho e com as tarefas que desempenham e que não pensam em deixar o seu atual emprego e, por outro lado, percecionam que pessoas que têm trabalhos similares ao seu se encontram satisfeitas com as tarefas que desempenham.

#### **4.1.2 Inteligência emocional**

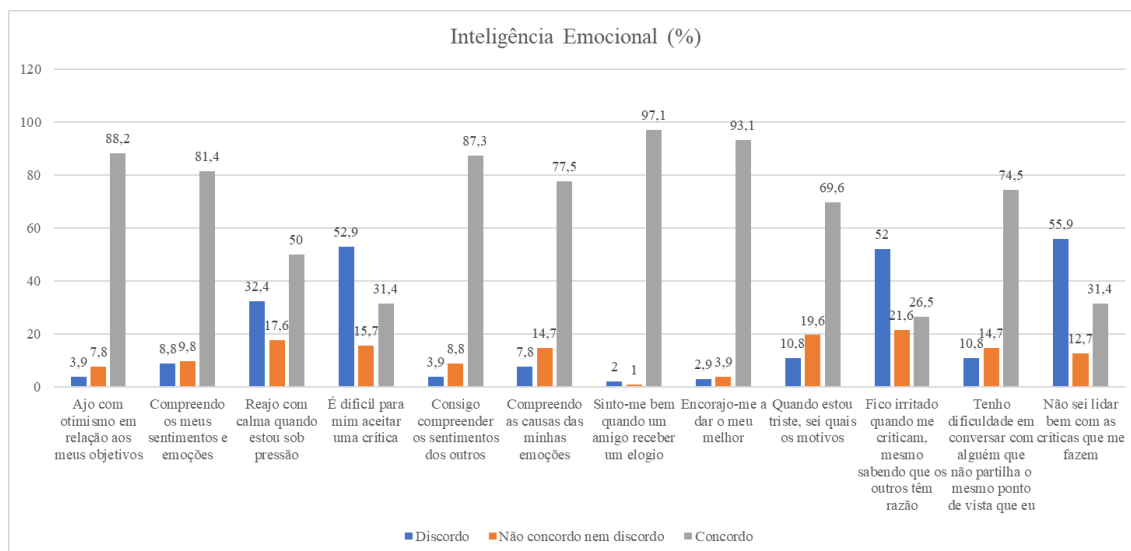
No que concerne à Inteligência Emocional, foi apresentado aos inquiridos um bloco com 13 afirmações. De modo a facilitar a análise exploratória dos itens associados ao constructo a ser descrito agruparam-se as categorias “Discordo totalmente”, “Discordo moderadamente” e “Discordo” numa única categoria (Discordo), optando-se por o mesmo critério para “Concordo totalmente”, “Concordo moderadamente” e “Concordo”, resumindo numa única categoria “Concordo” e ficando ainda a categoria “Não concordo nem discordo”. É possível ainda observar que a resposta dos indivíduos divergiu entre as opções “Discordo” e “Concordo”, como se observa na Figura 2.

Com base na Figura 2 abaixo apresentada é possível observar de forma pormenorizada a opinião dos inquiridos no que diz respeito à inteligência emocional.

No que diz respeito à concordância (para 50% ou mais) dos inquiridos com as afirmações respeitantes à inteligência emocional, é de realçar: “Sinto-me bem quando um amigo recebe um elogio” (97,1%); “Encorajo-me a dar o meu melhor” (93,1%); “Ajo com otimismo em relação aos meus objetivos” (88,2%); “Consigo compreender os sentimentos dos outros” (87,3%); “Compreendo os meus sentimentos e emoções” (81,4%); “Compreendo as causas das minhas emoções” (77,5%); “Tenho dificuldades em conversar com alguém que não partilha o mesmo ponto de vista que eu” (74,5%);

“Quando estou triste, sei quais os motivo” (69,9%); e ainda “Reajo com calma quando estou sob pressão” (50%).

Figura 2. Percepção dos indivíduos sobre a inteligência emocional



No que concerne às afirmações que os inquiridos revelam maior discordância (50% ou mais) é de enfatizar: “Não sei lidar bem com as críticas que me fazem” (55,9%), “É difícil para mim aceitar uma crítica” (52,9%) e “Fico irritado quando me criticam, mesmo sabendo que os outros têm razão” (52%).

Em síntese, constatou-se que a maioria dos inquiridos se sente satisfeito quando vêem um amigo a receber um elogio, para além disso conseguem compreender as causa dos seus sentimentos e emoções, tal como compreendem os sentimentos dos outros que o rodeiam. Por outro lado, é ainda de realçar que a maioria dos inquiridos percebe que não sabe lidar com as críticas que lhe fazem.

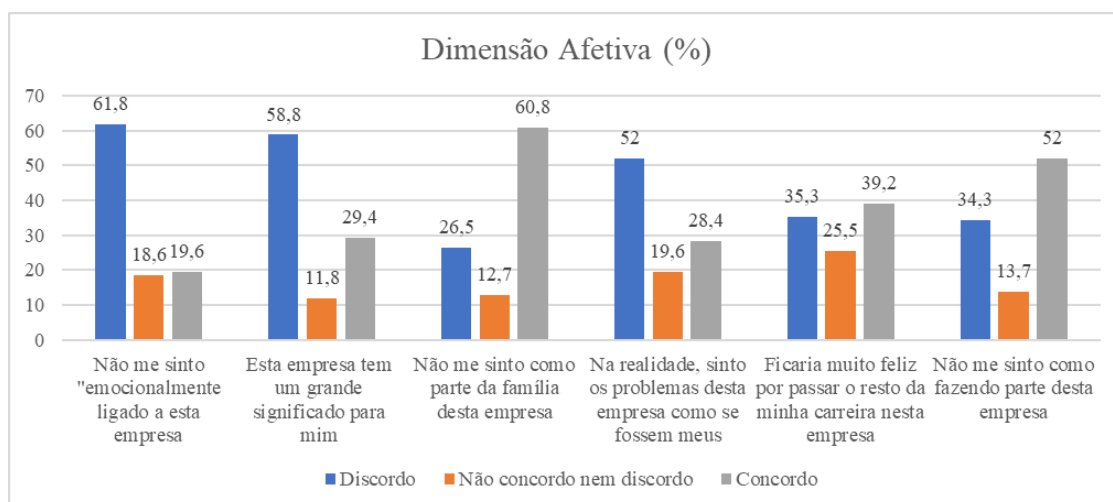
#### 4.1.3 Comprometimento organizacional

No que tange ao comprometimento organizacional, à semelhança do que foi feito para a inteligência emocional, procedeu-se à recodificação das opções “Discordo totalmente”, “Discordo moderadamente” e “Discordo” numa só, ficando assim agrupado em “Discordo”, o mesmo se fez com as opções “Concordo totalmente”, “Concordo moderadamente” e “Concordo”, ficando só a opção “Concordo” mantendo-se a opção “Não concordo nem discordo”.

A escala de comprometimento organizacional (Meyer e Allen, 1991) contém 19 itens de resposta é composta por três componentes, nomeadamente, afetiva, instrumental e normativa.

A Figura 3 abaixo representa a distribuição das respostas obtidas nos seis itens constituintes da dimensão afetiva do comprometimento organizacional.

Figura 3. Dimensão afetiva do comprometimento organizacional



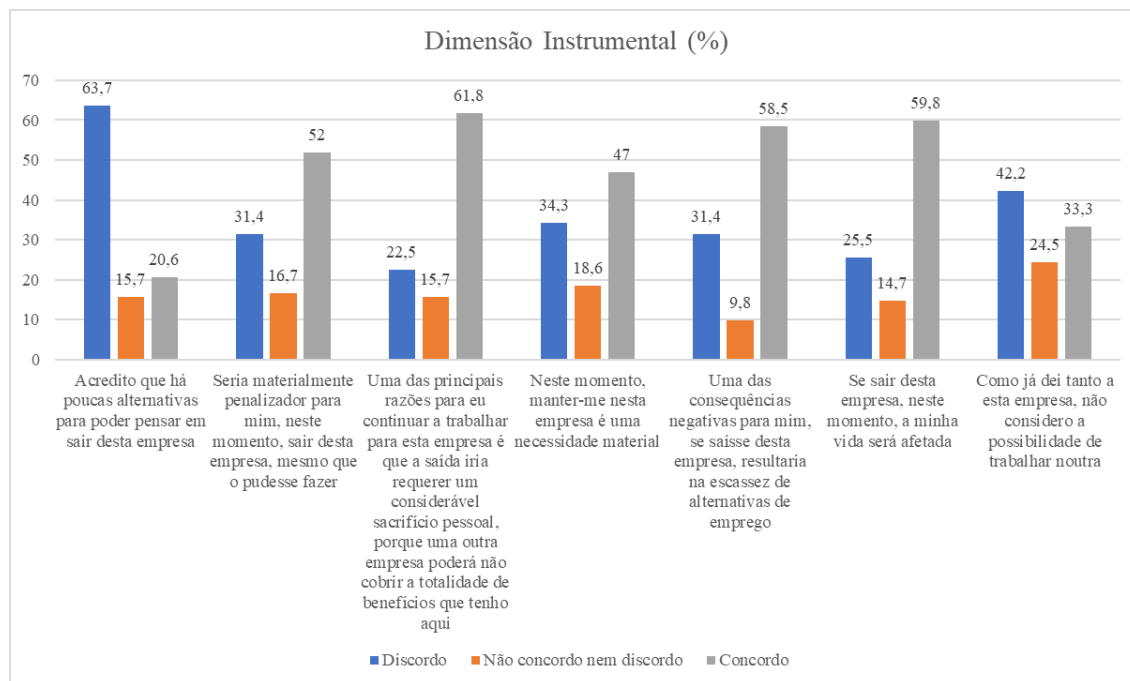
Na dimensão afetiva as afirmações que os inquiridos mais concordaram foram, respetivamente: 60,8% para “Não me sinto como parte da família desta empresa” e 52% para “Não me sinto como fazendo parte desta empresa”, enquanto revelam uma maior discordância com as afirmações: 61% para “Não me sinto emocionalmente ligado a esta empresa”; 58,8% para “Esta empresa tem um grande significado para mim”; e 52% para “Na realidade, sinto os problemas desta empresa como se fossem meus”.

No que concerne à afirmação “Ficaria muito feliz por passar o resto da minha carreira nesta empresa”, consta-se o que as respostas se repartem de forma aproximada entre os que concordam e os que discordam com a mesma.

Em síntese, observa-se que a maioria dos indivíduos não se sente ligado afetivamente à empresa onde desempenham funções, todavia, verificou-se que algumas pessoas ficariam satisfeitas por passar o resto da sua carreira na empresa onde trabalham.

Na Figura 4 encontram-se sintetizadas as respostas dadas pelos inquiridos aos 7 itens constituintes da dimensão instrumental do comprometimento organizacional.

Figura 4. Dimensão instrumental do comprometimento organizacional



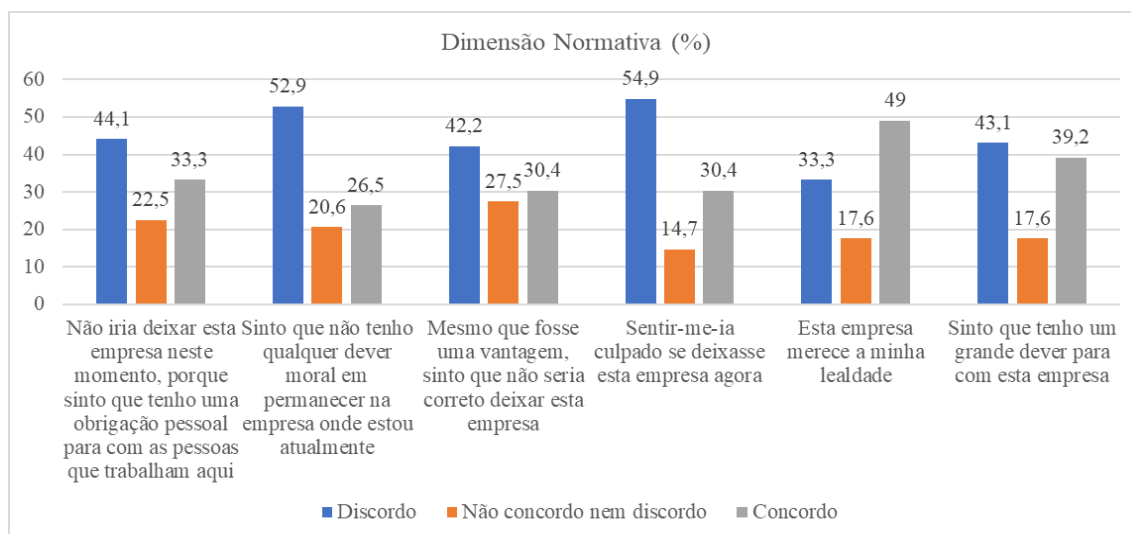
Na dimensão instrumental as afirmações com que os inquiridos mais concordam foram, respetivamente: 61,8% para “Um das principais razões para eu continuar a trabalhar esta empresa é porque iria requerer um considerável sacrifício pessoal, porque outra empresa poderá não cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui”; 59,8% para “Se sair desta empresa, neste momento, a minha vida seria afetada”; 58,5% para “Uma das consequências negativas para mim, se saísse desta empresa, resultaria na escassez de alternativas de emprego”; 52% para “Seria materialmente penalizador para mim neste momento, sair desta empresa, mesmo que o pudesse fazer” e 47% para “Neste momento, manter-me nesta empresa é uma necessidade material”.

Cerca de 63,7% dos inquiridos revelaram discordância com a afirmação “Acredito que há poucas alternativas para poder pensar em sair desta empresa”. Quanto à afirmação “Como já dei tanto a esta empresa, não considero a possibilidade de trabalhar noutra” observamos que as respostas repartem de forma aproximada entre os que concordam e discorda com a mesma.

Em suma, verificou-se que um dos motivos pelos quais os inquiridos permanecem na empresa onde desempenham funções tem haver com o facto de a sua saída iria afetar a sua vida uma vez que resultaria numa escassez de alternativas de emprego.

A Figura 5 apresenta a distribuição das respostas obtidas nos 6 itens constituintes da dimensão normativa do comprometimento organizacional.

Figura 5. Dimensão normativa do comprometimento organizacional



No que se refere à dimensão normativa, observamos que a afirmação que os inquiridos mais concordam é, respetivamente: 49% para “Esta empresa merece a minha lealdade”, ao passo que revelam maior discordâncias as seguintes afirmações: 54,9% para “Sentir-me-ia culpado se deixasse esta empresa agora”; 52,9% para “Sinto que não tenho qualquer dever moral em permanecer na empresa onde estou atualmente”; 44,1% para “Não iria deixa esta empresa neste momento, porque sinto uma obrigação pessoal para com as pessoas que trabalham aqui” e 43,1% para “Sinto que tenho um grande dever para com esta empresa”. Podemos ainda constatar que a afirmação “Mesmo que fosse ma vantagem, sinto que não seria correto deixar esta empresa”, apresentam valores repartidos entre os que concordam e os que discordam da mesma.

Em resumo, constatou-se que a maioria dos inquiridos sente que não tem qualquer dever moral e/ou obrigação para com a empresa onde trabalham, no entanto, observa-se que alguns inquiridos tem uma opinião distinta.

## 4.2 Estatística inferencial

Com o propósito de analisar as características psicométricas das escalas utilizadas neste estudo, foi necessário avaliar a fiabilidade através da consistência interna.

Assim sendo, analisando os valores do coeficiente *Alpha de Cronbach* para cada um dos indicadores, observamos que os resultados diferem relativamente pouco entre si, considerando-se que a consistência interna é razoável, na satisfação laboral ( $\alpha=0,664$ ); na inteligência emocional ( $\alpha=0,640$ ) e por fim, no comprometimento organizacional (afetivo  $\alpha=0,651$ ; instrumental  $\alpha=0,624$ ; e no normativo  $\alpha=0,739$ ).

Com o intuito de testar a normalidade das pontuações obtidas, em cada uma das cinco dimensões em estudo utilizou-se o teste de *Kolmogorov-Smirnov*, sendo apresentados, na Tabela 2, os *p-value* associados aos valores observados da respetiva estatística de teste.

Tabela 2. *P-value* associado ao teste *Kolmogorov-Smirnov*

	<i>P-Value</i>
Inteligência Emocional	0.200
Comprometimento Organizacional Afetivo	0.078
Comprometimento Organizacional Instrumental	0.200
Comprometimento Organizacional Normativo	0.200
Satisfação Laboral	0.007

No que concerne à inteligência emocional ( $p=0.200$ ) e ao comportamento organizacional: afetivo ( $p=0.078$ ); instrumental ( $p=0.200$ ) e normativo ( $p=0.200$ ), a hipótese nula de que os dados seguem uma distribuição normal não é rejeitada pelo que será utilizada abordagem paramétrica ao nível das hipóteses de investigação que abrangem destes constructos.

Por outro lado, constata-se que no caso da satisfação laboral ( $p=0.007$ ), rejeita-se a hipótese nula de que os dados provêm de uma população com distribuição normal.

Tendo por base os resultados obtidos, foram utilizados testes paramétricos e não paramétricos ao nível das hipóteses de investigação que irão ser analisadas seguidamente.

Os testes paramétricos a serem utilizados, nomeadamente o teste t para 2 amostras independentes e a ANOVA a um fator, exigem para além do pressuposto da normalidade da variável quantitativa, tendo em consideração o número de categorias dos grupos da variável independente e a igualdade das variâncias entre grupos. Quando estas suposições não são respeitadas, são utilizados em alternativa testes não paramétricos como sejam o teste de U de *Mann-Whitney* (para o caso de duas amostras independentes) e o teste de *Kruskall-Wallis* (para o caso de três ou mais amostras independentes).

Os testes paramétricos, tem como principal intuito, testar a significância de tratamento e/ou fatores capazes de influenciar a resposta da variável de medida. Desta forma, os testes paramétricos exigem que a os dados sigam uma distribuição normal conhecida. (Marôco, 2010). Por outro lado, os testes não paramétricos, geralmente são utilizados em alternativa aos testes paramétricos quando as condições de normalidade das variáveis em estudo não verificadas.

Para se avaliar a hipótese 1 (Será que a satisfação laboral difere de acordo com as características dos colaboradores?) do presente trabalho, dado que as pontuações referentes à satisfação laboral não seguem uma distribuição normal, segundo o teste de aderência de *Kolmogorov-Smirnov*, foi aplicado o teste U de *Mann-Whitney* ou o teste de *Kruskall Wallis*, tendo em conta o n.º de grupos definidos pelas categorias das variáveis independentes.

Com o objetivo de comprar as diferenças entre as amostras independentes, recorreu-se ao teste U de *Mann-Whitney*, para verificar a influência do sexo, da faixa etária, das habilitações literárias e da situação perante o mercado de trabalho na satisfação laboral. Os resultados, revelaram que não há diferenças significativas entre o sexo masculino e feminino quanto à satisfação laboral ( $p > 0.05$ ), sucedendo o mesmo no que concerne à faixa etária, às habilitações literárias e à situação perante o mercado.

No que concerne à situação perante o mercado de trabalho ( $U=854.00$ ;  $p= 0.662$ ), não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas consoante a situação laboral (por conta de outrem ou outra situação).

Relativamente à característica tempo de trabalho, foi realizado o teste de *Kruskall-Wallis* o qual revelou que não existem diferenças estatisticamente significativas da

satisfação laboral consoante o tempo de trabalho no atual emprego, como podemos observar na Tabela 3.

Tabela 3. Resultados dos testes paramétricos e não paramétricos: satisfação laboral e inteligência emocional

Características dos colaboradores	Satisfação laboral	Inteligência emocional
Sexo	U= 883.00; p= 0.675	T= -0.586; p= 0.909
Faixa etária	U= 999.00; p= 0.098	T= 2.048; p= 0.646
Habilitações literárias	U= 1245.50; p= 0.876	T= 1.069; p= 0.109
Situação perante o mercado de trabalho	U= 854.00; p= 0.662	T= 3.035; p= 0.830
Tempo de trabalho	K= 2.202; p= 0.532	F= 0.512; p= 0.675

No que diz respeito à hipótese 2, (Será que a inteligência emocional difere de acordo com as características dos colaboradores?) constatou-se que não se verificam diferenças significativas da inteligência emocional entre as várias categorias das características dos colaboradores, utilizando os testes paramétricos, nomeadamente, o teste t para duas amostras independentes e a ANOVA a um fator.

Quanto à hipótese 3, (Será que o comprometimento organizacional difere de acordo com as características dos colaboradores?), analisou-se se o comprometimento organizacional difere consoantes as características sociodemográficas, particularmente, o sexo, a faixa etária, as habilitações literárias, a situação perante o mercado de trabalho. Similarmente ao que foi feito para hipótese 2, foi realizado o teste T de *Student* e a ANOVA a 1 fator.

Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativa no comprometimento organizacional de acordo com as características dos indivíduos, tal como é apresentado na Tabela 4, com uma exceção no caso do comprometimento organizacional normativo, tendo em consideração as habilitações literárias dos inquiridos ( $T= 2.000$ ,  $p= 0.048$ ). Constatou-se que os indivíduos com o ensino superior apresentam valores médios associados ao comprometimento organizacional normativos superiores àqueles que têm como habilitações literárias o ensino secundário ou menos.

Tabela 4. Resultados dos testes paramétricos: subescalas do comprometimento organizacional

Características dos colaboradores	Comprometimento organizacional afetivo	Comprometimento organizacional instrumental	Comprometimento organizacional normativo
Sexo	$T= 0.059$ ; $p= 0.953$	$T= 0.191$ ; $p= 0.849$	$T= 0.200$ ; $p= 0.842$
Faixa etária	$T= 0.610$ ; $p= 0.0.538$	$T= 1.032$ ; $p= 0.305$	$T= 1.117$ ; $p= 0.266$
Habilitações literárias	$T= 0.932$ ; $p= 0.353$	$T= 1.949$ ; $p= 0.054$	$T= 2.000$ ; $p= 0.048$
Situação perante o mercado de trabalho	$T= -1.080$ ; $p= 0.283$	$T= - 1.803$ ; $p= 0.074$	$T= 0.402$ ; $p= 0.689$
Tempo de trabalho	$F= 1.395$ ; $p= 0.249$	$F= 0.525$ ; $p= 0.666$	$F= 1.195$ ; $p= 0.316$

No que concerne à hipótese 4, (Será que a satisfação laboral está relacionada com a inteligência emocional dos colaboradores?), foi utilizado o coeficiente de correlação de *Spearman* e o teste de significância associado. Constatou-se uma correlação positiva significativa entre a inteligência emocional e a satisfação laboral ( $r_s= 0.274$ ,  $p= 0,005$ ).

Na Tabela 5 são apresentados os resultados obtidos para a verificação da hipótese 5, (Será que a satisfação laboral está relacionada com o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental, normativo) dos colaboradores?)

Tabela 5. Coeficiente de correlação de *Sperman* e teste de significância

Dimensões do comprometimento organizacional	Afetivo	Instrumental	Normativo
Satisfação laboral	$r_s= 0.663$ ; $p<0.001$	$r_s= 0.151$ ; $p= 0.132$	$r_s= 0.267$ ; $p= 0.07$

Constata-se que existe uma correlação positiva estatisticamente significativa entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional afetivo ( $p < 0.001$ ) e o comprometimento organizacional normativo ( $p = 0.007$ ).

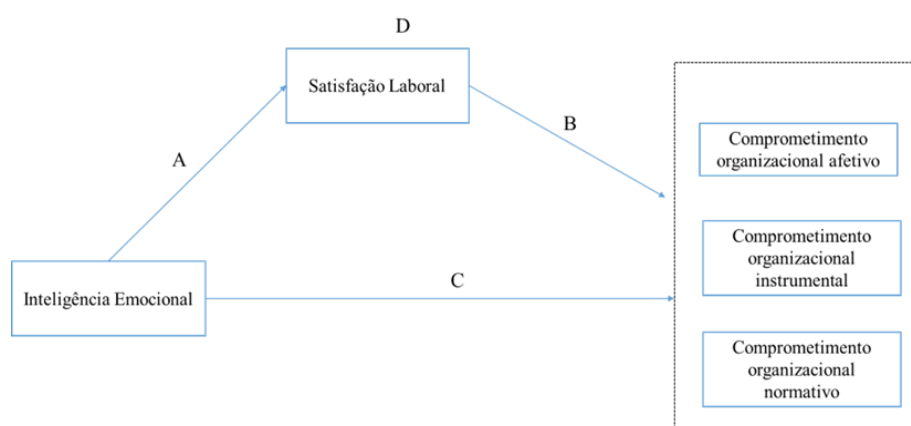
Dado se ter constatado a existência de correlações significativas entre a inteligência emocional e a satisfação laboral, assim como, entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional (nomeadamente ao nível das dimensões afetiva e normativa) deve-se averiguar se a satisfação laboral medeia a relação entre a inteligência emocional e as várias dimensões do comprometimento organizacional. Na secção seguinte será analisada a hipótese 6 deste estudo.

#### 4.2.1 Análise de trajetórias (*Path Analysis*)

A análise de mediação possibilita investigar o efeito de uma ou mais variáveis independentes na variável dependente, via uma variável mediadora (Baron & Kenny, 1986). A variável mediadora situa-se entre as variáveis independente e dependente.

Na figura 6 é apresentado um diagrama de análise de mediação a ser averiguado neste estudo, onde a variável dependente é o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental, normativo), a variável independente é a inteligência emocional e a variável mediadora é a satisfação laboral.

Figura 6. Diagrama da análise de mediação em estudo



Na Figura 6, a trajetória C é um efeito direto da inteligência emocional no comprometimento organizacional, enquanto as trajetórias A e B são considerados os efeitos indiretos neste modelo de mediação.

O efeito direto mede até que ponto a variável dependente muda quando a variável independente aumenta uma unidade e a variável mediadora permanece inalterada. Em contraste, o efeito indireto mede a extensão em que a variável dependente muda quando a variável independente é mantida fixa e a variável mediadora muda pela quantidade que teria mudado se a variável independente tivesse aumentado em uma unidade.

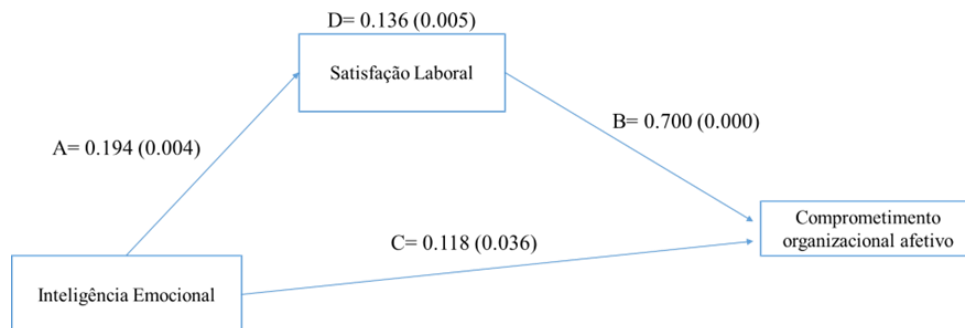
Foi ainda utilizado o teste de *Sobel* (1982) para determinar se a relação entre a variável independente e a variável dependentes foi significativamente reduzida após a inclusão daa variável mediadora, isto é, este teste avalia se existe um efeito de mediação significativo.

A hipótese a ser averiguada é se o efeito entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental, normativo) pode ser mediado pela satisfação laboral. Uma variável pode ser considerada mediadora na medida em que carrega a influência de uma dada variável independente para uma dada variável dependente.

Neste sentido, é possível afirmar que a mediação ocorre quando (i) a variável independente afeta significativamente o mediador, (ii) a variável independente afeta significativamente a variável dependente na ausência do mediador, (iii) o mediador tem um único efeito significativo na variável dependente, e (iv) o efeito da variável independente sobre a variável dependente diminui a adição do mediador ao modelo.

Usando como variável dependente, o comprometimento organizacional afetivo do modelo foi testado, apresentando-se, na Figura 7, uma síntese dos resultados obtidos.

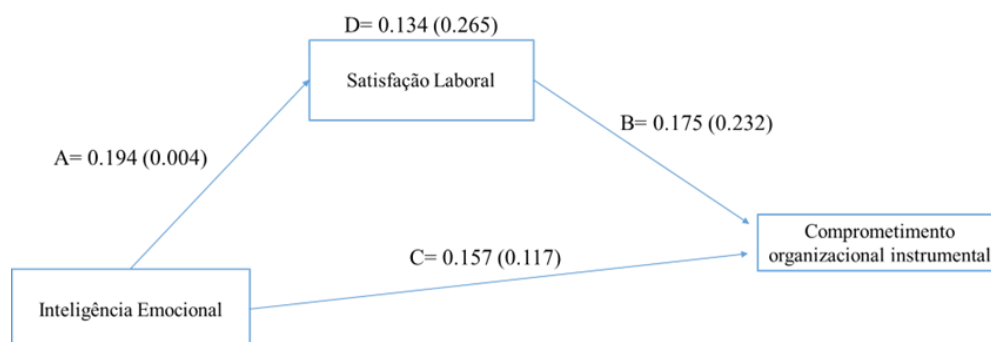
Figura 7. Resultados da análise de mediação: variável dependente comprometimento organizacional afetivo



Constatou-se um efeito significativo da inteligência emocional no comprometimento afetivo ( $C = 0.118$ ,  $p = 0.036$ ). É ainda de realçar que ocorreram efeitos significativos da inteligência emocional na satisfação laboral ( $A = 0.194$ ,  $p = 0.004$ ) e da satisfação laboral no comprometimento afetivo ( $B = 0.700$ ,  $p = 0.000$ ). Verificou-se ainda o efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento organizacional afetivo via a mediação da satisfação laboral ( $D = 0.136$ ,  $p = 0.005$ ).

Na Figura 8 é apresentado como, variável dependente, o comprometimento organizacional instrumental.

Figura 8. Resultados da análise de mediação: variável dependente comprometimento organizacional instrumental

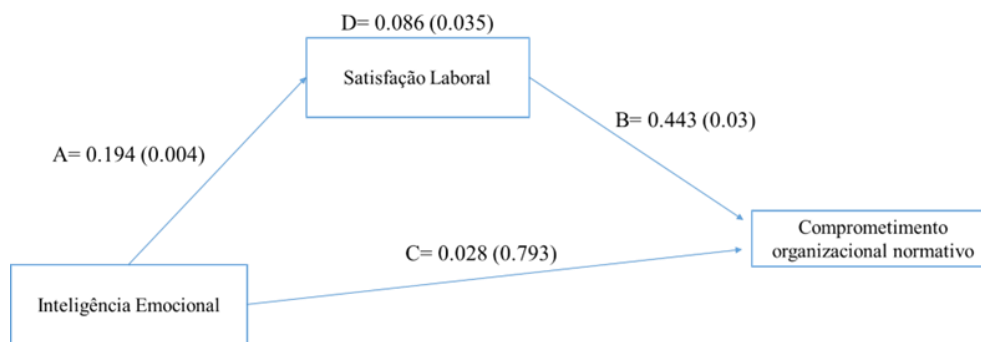


Verificou-se um efeito significativo da inteligência emocional na satisfação laboral ( $A = 0.194$ ,  $p = 0.004$ ). Observa-se, ainda, que não se revelam efeitos significativos entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional instrumental, nem entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional instrumental. A variável

satisfação laboral não se revela um efeito mediador da inteligência emocional no comprometimento organizacional instrumental.

Na Figura 9 é apresentado, como variável dependente, o comprometimento organizacional normativo, observando-se um efeito significativo da inteligência emocional na satisfação laboral ( $A=0.194$ ,  $p= 0.004$ ) assim como entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional normativo ( $B= 0.443$ ,  $p= 0.003$ ).

Figura 9. Resultados da análise de mediação: variável dependente comprometimento organizacional normativo



Verifica-se, ainda, o efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento organizacional normativo via a mediação da satisfação laboral ( $D= 0.086$ ,  $p=0.035$ ). Não se verificou o efeito direto da inteligência emocional no comprometimento organizacional normativo.

Na Tabela 6 é apresentado um resumo das hipóteses formuladas e da decisão associada com base nos resultados obtidos.

No que diz respeito à hipótese 1, observou-se que não existem diferenças significativas entre o sexo masculino e feminino quanto à satisfação laboral, sucedendo o mesmo no que concerne à faixa etária, às habilitações literárias e à situação perante o mercado. Através destes resultados, constatou-se que as características sociodemográficas não estão relacionadas com a satisfação laboral dos colaboradores.

No entanto, os resultados obtidos não vão de acordo com a revisão da literatura, uma vez que de acordo com Spector (1997) a idade é um dos fatores relacionados com a satisfação laboral, pois quanto mais velhos são os colaboradores mais satisfeitos se encontram. Também os níveis de habilitações académicas são antecedentes da satisfação

laboral, dado que, segundo Cunha (2011), quanto maiores forem as habilitações literárias maior será o nível de satisfação laboral. Isto acontece pelo facto de os indivíduos que apresentam mais habilitações auferirem salários mais elevados.

Relativamente à hipótese 2, não se verificaram diferenças significativas da inteligência emocional nas várias características dos colaboradores. Através dos resultados obtidos, podemos verificar que as características dos indivíduos não estão relacionadas com a inteligência emocional dos mesmos. Todavia, com base na revisão da literatura, Goleman (1995) considera que os homens e as mulheres têm os seus próprios perfis pessoais no que se refere às capacidades de inteligência emocional. Assim sendo, os indivíduos do sexo masculino com elevado grau de inteligência emocional são socialmente comunicativos e animados; por outro lado, mulheres emocionalmente inteligentes tendem a ser mais assertivas e expressam as suas ideias de um modo direto (Goleman, 1995).

Quanto à hipótese 3, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas no comprometimento organizacional de acordo com as características dos indivíduos, com exceção no caso do comprometimento organizacional normativo, tendo em consideração as habilitações literárias dos colaboradores. Os resultados obtidos permitem afirmar que as características sociodemográficas dos colaboradores não se encontram relacionadas com o comprometimento organizacional dos mesmos, com exceção do comprometimento organizacional normativo onde se observaram diferenças significativas para o caso das habilitações literárias.

Porém, existem algumas divergências entre os resultados obtidos e a revisão literária, uma vez que o comprometimento organizacional tem como principais antecedentes a idade, o sexo, a escolaridade, o estado civil e o tempo de trabalho (Carvalho, 2021). Contudo, alguns estudos mostram que elevados níveis de comprometimento têm relações inversas com o aumento das habilitações literárias, isto é, à medida que as habilitações sobem, o compromisso desce e isto acontece porque os indivíduos com maiores níveis educacionais demonstram menos apego à organização (Cunha, 2011).

Tabela 6. Síntese dos resultados referentes às hipóteses de investigação

Hipóteses formuladas	Decisão
<b>Hipótese 1</b> - Será que a satisfação laboral difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de emprego e tempo no atual emprego)?;	Não
<b>Hipótese 2</b> - Será que inteligência emocional difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de emprego e tempo no atual emprego)?;	Não
<b>Hipótese 3a</b> - Será que o comprometimento organizacional afetivo, difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de emprego e tempo no atual emprego)?;	Não
<b>Hipótese 3b</b> - Será que o comprometimento organizacional instrumental difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de emprego e tempo no atual emprego)?;	Não
<b>Hipótese 3c</b> - Será que o comprometimento organizacional normativo difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, faixa etária, habilitações literárias, situação no mercado de emprego e tempo no atual emprego)?;	Sim*
<b>Hipótese 4</b> - Será que a satisfação laboral está relacionada com a inteligência emocional dos colaboradores?	Sim
<b>Hipótese 5a</b> - Será que a satisfação laboral está relacionada com o comprometimento organizacional afetivo dos colaboradores?	Sim
<b>Hipótese 5b</b> - Será que a satisfação laboral está relacionada com o comprometimento organizacional instrumental dos colaboradores?	Sim
<b>Hipótese 5c</b> - Será que a satisfação laboral está relacionada com o comprometimento organizacional normativo dos colaboradores?	Sim
<b>Hipótese 6a</b> - Será que a satisfação laboral é mediadora entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional afetivo dos colaboradores?	Sim
<b>Hipótese 6b</b> - Será que a satisfação laboral é mediadora entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional instrumental dos colaboradores?	Não
<b>Hipótese 6c</b> - Será que a satisfação laboral é mediadora entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional normativo dos colaboradores?	Sim

\* somente significativa para o caso das habilitações literárias

No que concerne à hipótese 4, constatou-se uma correlação positiva entre a inteligência emocional e a satisfação laboral. Este resultado permite confirmar que a satisfação laboral está positivamente associada à inteligência emocional. Esta análise vai ao encontro da revisão da literatura, uma vez que, de acordo com Goleman (1998), a inteligência emocional encontra-se intimamente relacionada com a satisfação e o sucesso no local de trabalho, ou seja, os indivíduos com maior nível de inteligência emocional tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho, uma vez que têm uma maior capacidade de regular as suas emoções e de se focarem nos aspetos positivos das situações.

No que se refere à hipótese 5, os resultados obtidos permitem afirmar que existe uma correlação positiva entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional. Desta forma, quanto mais satisfeito o indivíduo estiver, maior será o nível de

comprometimento para com a organização (Antunes, 2014). Assim sendo, colaboradores satisfeitos e comprometidos têm maior probabilidade de adotar comportamentos benéficos para a organização (Carvalho, 2021).

Por fim, no que tange à hipótese 6, verificou-se, utilizando como variável dependente o comprometimento organizacional afetivo, um efeito significativo da inteligência emocional no comprometimento organizacional afetivo, bem como entre a inteligência emocional e a satisfação laboral. Verificou-se, igualmente, o efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento organizacional afetivo, sendo a satisfação laboral a variável mediadora. Utilizando como variável dependente o comprometimento organizacional instrumental, observa-se que a variável satisfação laboral não revela um efeito mediador da inteligência emocional no comprometimento organizacional instrumental.

Usando como variável dependente o comprometimento organizacional normativo, verificou-se um efeito positivo da inteligência emocional na satisfação laboral, assim como entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional normativo. Contudo, observa-se um efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento normativo, tendo como variável mediadora a satisfação laboral.

Os resultados obtidos vão ao encontro da revisão da literatura, uma vez que, de acordo com alguns autores, tanto a inteligência emocional como o comprometimento estão relacionados com a satisfação laboral. De acordo com Guleryuza *et. al.* (2008), a variável satisfação laboral tem um efeito mediador entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional. Assim sendo, quanto maior o nível de inteligência emocional do indivíduo, maior o nível de comprometimento organizacional do mesmo, por meio de um grau elevado de satisfação laboral (Adhiyasa & Satrya, 2021).

## CAPÍTULO V – CONCLUSÃO

A presente investigação teve, como principal objetivo, estudar, junto dos indivíduos em idade ativa e que se encontram inseridos no mercado de trabalho, o efeito da inteligência emocional no comprometimento organizacional, sendo a satisfação laboral a variável mediadora. Deste modo, como existem diversos fatores organizacionais que interferem no comprometimento dos indivíduos é importante averiguar as inter-relações com outros fatores como sejam a inteligência emocional e a satisfação laboral.

Com o intuito de alcançar este objetivo, foi fundamental, em primeiro lugar, proceder a uma revisão da literatura. Assim sendo, a nível da literatura, é possível afirmar que existe um consenso por parte dos demais autores de que a satisfação laboral se encontra relacionada tanto com a inteligência emocional, como com o comprometimento organizacional, uma vez que indivíduos emocionalmente inteligentes tendem a estar mais satisfeitos com o trabalho, visto que têm uma maior capacidade de regular as suas emoções (Goleman, 1998). Quanto ao comprometimento organizacional, Mathieu e Zajac (1990) indicam a existência de uma correlação positiva entre a satisfação e o comprometimento organizacional.

Relativamente à hipótese 1, analisando se a satisfação laboral difere de acordo com as características dos colaboradores (sexo, idade, habilitações literárias, situação perante o mercado de trabalho e tempo de trabalho), verificou-se que não há diferenças estatisticamente significativas entre o sexo masculino e feminino quanto à satisfação laboral ( $p > 0.005$ ), sucedendo-se o mesmo no que toca à faixa etária, às habilitações literárias, à situação perante o mercado de trabalho e ao tempo de trabalho. Através destes resultados, constata-se que as características sociodemográficas não estão relacionadas com a satisfação laboral dos colaboradores. Estes resultados não estão de acordo com a revisão da literatura, uma vez que, de acordo com Spector (1997), a idade é um dos fatores relacionados com a satisfação laboral, pois quanto mais velhos são os colaboradores mais satisfeitos com o trabalho se encontram.

No que diz respeito à hipótese 2 - será que a inteligência emocional difere de acordo com as características dos colaboradores -, mais uma vez se constatou que não se verificam diferenças significativas da inteligência emocional de acordo com as várias características dos indivíduos. Através dos resultados obtidos, podemos verificar que as

características dos indivíduos não estão relacionadas com a inteligência emocional dos mesmos. Contudo, de acordo com Goleman (1995), os homens e as mulheres têm os seus próprios perfis pessoais no que se refere às capacidades de inteligência emocional.

No que toca à hipótese 3, analisou-se se o comprometimento organizacional difere consoante as características sociodemográficas dos colaboradores. Tal como se verificou nas hipóteses anteriores, não foram encontradas diferenças significativas entre o comprometimento organizacional de acordo com as características dos colaboradores.

Os resultados obtidos permitem afirmar que as características sociodemográficas dos colaboradores não se encontram relacionadas com o comprometimento organizacional dos mesmos. Porém, existem algumas divergências entre os resultados obtidos e a revisão literatura, uma vez que o comprometimento organizacional tem como principais antecedentes a idade, o sexo, a escolaridade, o estado civil e o tempo de trabalho (Carvalho, 2021).

Para avaliar a hipótese 4, será que a satisfação laboral está relacionada com a inteligência emocional dos colaboradores, encontrou-se uma correlação positiva significativa entre a inteligência emocional e a satisfação laboral. Este resultado permite confirmar que a satisfação laboral está positivamente associada à inteligência emocional. Assim sendo, de acordo com Goleman (1998), a inteligência emocional encontra-se intimamente relacionada com a satisfação e o sucesso no local de trabalho.

No que se refere à hipótese 5, será que a satisfação laboral está relacionada com o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental, normativo), constata-se a existência de uma correlação positiva entre a satisfação laboral e o comprometimento afetivo e normativo.

Desta forma, quanto mais satisfeito o indivíduo estiver, maior será o nível de comprometimento para com a organização (Antunes, 2014). Colaboradores satisfeitos e comprometidos têm maior probabilidade de adotar comportamentos benéficos para a organização (Carvalho, 2021).

Visto que se obtiveram correlações significativas entre a inteligência emocional e satisfação laboral, assim como entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional, nomeadamente ao nível das dimensões afetiva e normativa, averiguou-se

se a satisfação laboral medeia a relação entre a inteligência emocional e as várias dimensões do comprometimento organizacional.

Deste modo, quanto à hipótese 6 (será que a satisfação laboral é mediadora da relação entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (afetivo, instrumental, normativo) dos colaboradores), utilizando-se como variável dependente o comprometimento organizacional afetivo, constatou-se um efeito significativo da inteligência emocional no comprometimento organizacional afetivo.

É de salientar, ainda, que se observam efeitos significativos da inteligência emocional na satisfação laboral, e da satisfação laboral no comprometimento afetivo. Verificou-se, igualmente, o efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento organizacional afetivo, sendo a satisfação laboral a variável mediadora.

Utilizando como variável dependente o comprometimento organizacional instrumental, constatou-se um efeito significativo da inteligência emocional na satisfação laboral. Todavia, não foram revelados efeitos significativos entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional instrumental, nem na satisfação laboral. Desta forma, a variável satisfação laboral não revela um efeito mediador da inteligência emocional no comprometimento organizacional instrumental.

Por fim, usando como variável dependente o comprometimento organizacional normativo, verificou-se um efeito significativo da inteligência emocional na satisfação laboral, assim como entre a satisfação laboral e o comprometimento organizacional normativo. Contudo, observa-se ainda o efeito indireto da inteligência emocional no comprometimento organizacional normativo, tendo como variável mediadora a satisfação laboral.

Através dos resultados obtidos, podemos afirmar que tanto a inteligência emocional como o comprometimento organizacional estão intimamente relacionados com a satisfação laboral, uma vez que, segundo Guleryuza *et. al.* (2008), a variável satisfação laboral tem um efeito mediador entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional.

Neste sentido, podemos concluir que, quanto maior o nível de inteligência emocional de um indivíduo, maior o seu nível de comprometimento organizacional, através de um

elevado nível de satisfação laboral (Adhiyasa & Satrya, 2021). Neste estudo foi averiguado se a satisfação laboral tem um efeito mediador entre a inteligência emocional e as três subescalas do comprometimento organizacional (afetiva, instrumental e normativo), o que até ao momento ainda não tinha sido abordado na revisão da literatura publicada. Este aspeto inovador, referente a este trabalho, com resultados mais pormenorizados em relação ao comprometimento organizacional, deve ser testado em futuras investigações para se averiguar se os resultados obtidos são ou não replicados.

Como limitações desta investigação, destaca-se a implementação do questionário exclusivamente via online, o que pode ter dificultado a participação de alguns indivíduos da população em estudo que utilizam as novas tecnologias com menor frequência e facilidade. Também se verificou alguma falta de adesão por parte dos indivíduos mais novos em responder ao questionário.

Para além disso, atendendo às restrições vigentes no período pós-pandemia, não foi possível a implementação de um questionário em papel, o que resultou numa amostra de pequena dimensão.

Sendo assim, sugere-se que, em investigações futuras, seja implementado um questionário em papel, de forma a se conseguir chegar a um maior número de inquiridos, e a obter mais respostas, e conseqüentemente, uma amostra maior.

Sugere-se, ainda, que se continue a investigar a satisfação laboral, a inteligência emocional e o comprometimento organizacional dentro das organizações, de modo a melhorar a compreensão da influência das variáveis consideradas essenciais para estes três conceitos. Desta forma, progredir-se-ia no entendimento das causas e das conseqüências da satisfação, da inteligência emocional e do comprometimento nos indivíduos e nas organizações, o que é de primordial importância para um melhor conhecimento ao nível da gestão dos recursos humanos.

## REFERÊNCIAS

- Adhiyasa, E. K. A. & Satrya, I. G. B. H. (2021). The effect of emotional intelligence on organizational commitments with job satisfaction as a mediation variables. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* vol. 5, pp. 14-24.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* vol. 63, n° 1 – 18.
- Almeida, J., F. (1995). *Introdução à Sociologia*. Universidade Aberta, Lisboa.
- Almeida, S. C. M. (2009). *O comprometimento organizacional e o stress de papel na força de vendas*. [Dissertação de mestrado para a obtenção do grau de Mestre em Gestão Comercial. Universidade do Porto, Porto].
- Andrade, L. M. C. (2001). *A satisfação profissional nos enfermeiros de pediatria*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto, Porto].
- Antunes, M. J. R. (2014). *O compromisso organizacional e a satisfação no trabalho: análise das variáveis socioprofissionais de contexto numa indústria do setor metalúrgico*. [Dissertação de mestrado, Universidade da Beira Interior, Covilhã].
- Aveira, J. J. C. B. (2013). *A inteligência emocional: o desempenho e a satisfação laboral em funções comerciais*. [Dissertação de mestrado, ISPA - Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida].
- Bandeira, M. L., Marques, A. L., & Veiga, R. T. (2000). As dimensões múltiplas do comprometimento organizacional: um Estudo na ECT/MG. *RAC*, v. 4, n° 2, pp. 133-157.
- Barros, A. R. H. M. (2020). *Inteligência emocional e liderança ética – efeitos no comprometimento organizacional*. [Dissertação de mestrado, ISEG – Universidade de Lisboa, Lisboa].
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence*. Multi-Health Systems, Toronto.
- Bar-On, R. (2005). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2010.00334.x>

- Bastos, A. V. B. (1994). *O conceito de comprometimento – Sua natureza e papel nas explicações do comportamento humano no trabalho*. Salvador: Organização e Sociedade.
- Batista, M. F. C (2016). *Comprometimento organizacional: trabalhadores temporários e trabalhadores de empresa utilizadora*. [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal].
- Carvalho, S. M. A. (2021). *O Comprometimento Organizacional e Satisfação Laboral: análise de influência das variáveis socioprofissionais. O caso da ASSF – Associação de Solidariedade Social de Farminhão*. [Dissertação de mestrado, Politécnico de Viseu].
- Castro, F. B. V., (2010). *O efeito da liderança emocionalmente inteligente na criatividade de liderados*. [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa].
- Costa, C, V, N., (2021). *A expectativa de carreira e o comprometimento organizacional das gerações X e Y, no setor da restauração*. [Dissertação de mestrado, Instituto Universitários da Maia, Porto].
- Cunha, L. A. M., (2011). *A satisfação laboral e o compromisso organizacional dos colaboradores de uma empresa de comércio e reparação automóvel*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho].
- Domingues, A. R. S. (2009). *Inteligência Emocional, Empatia e Satisfação no Trabalho em Médicos*. [Dissertação de mestrado, Universidade do Porto. Porto].
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1993). *O inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta Ed.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Editora Objetiva, Rio de Janeiro.
- Goleman D. (1998a). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Guleryuz, G., Guney, S., Aydm, E. M., & Asan, O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625-1635.
- Hackman, J. R., e Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hackman, J. R., e Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, Massachusetts, US: Addison-Wesley
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Org.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 125-143). Chigaco: Rand-McNally.

- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54: 3-4, 772-781. <https://doi.org/10.1080/00223891.1990.9674037>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence: Implications for educators. In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence Basic Books, New York*, 3-31.
- Macário, C. A., (2018). *O contributo do comprometimento organizacional e do empowerment psicológico para as organizações positivas*. [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Viseu].
- Marôco, J. (2010). *Análise Estatística com o Pasw Statistic*. Pêro Pinheiro, ReportNumber, Lda.
- Mathieu, J. E. e Zajac, D. M. (1990), A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational, *Psychological Bulletin*, Vol.108(2), p.171-194. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.108.2.171>
- Medeiros, C. A. F. (2003). *Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com características organizacionais e o desempenho nas empresas hoteleiras*. [Dissertação de doutoramento, Universidade São Paulo, São Paulo].
- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace. Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, pp. 299-326.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the “side-bet theory” of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior* 14, pp. 224-247.
- Nascimento, J. L., Lopes, A. & Salgueiro, M. F. (2008). Estudo sobre a validação do “Modelo de Comportamento Organizacional” de Meyer e Allen para o contexto português. *Comportamento Organizacional e Gestão*, vol. 14, n.º 1, 115-133.
- Nascimento, D. F. G (2012). *A influência do comprometimento organizacional na satisfação no trabalho em voluntariado*. [Dissertação de mestrado, Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias, Lisboa].
- Nascimento, J. L. R. P. do (2010). *Influência do Comprometimento Organizacional nas estratégias comportamentais, mediada pelo comprometimento com os objetivos e pela satisfação global com o trabalho*. [Dissertação de doutoramento, Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa].

- Pereira, I., Veloso, A., Silva, S. A., & Costa, P. (2017). Compromisso organizacional e satisfação laboral: um estudo exploratório em unidades de saúde familiar portuguesas. *Cadernos de Saúde Pública* 33(4), 1-12.
- Pinto, M. J. M. G. (2017). *Impacto da inteligência emocional no empenhamento efetivo e orientação para o cliente*. [Dissertação de mestrado, IPL – Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Leiria].
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa, Gradiva.
- Rego, A. & Fernandes, C., (2005). Inteligência emocional: Contributos adicionais para a validação de um instrumento de medida. *Psicologia [online]*, 19(1-2), pp. 139-167.
- Robbins, S. (2005). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rodrigues, J. F. (2016). *Inteligência Emocional, Bem-estar Psicológico e Satisfação no Trabalho*. [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro].
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Silva, A. C. C. (2020). *Comprometimento organizacional: um estudo na área de IT*. [Dissertação de mestrado – Universidade de Lisboa, Lisboa].
- Sobel, M.E. (1982) Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*, 13, 290-321.
- Spector, P. E., (1997): *Job Satisfaction Survey, Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE Publications, Inc.
- Steers, R. H. & Porter, L. W. (1990). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Tavares, L. (2013). *Inteligência Emocional e a Satisfação no Trabalho*. [Dissertação de mestrado, Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias – Escola de Psicologia e Ciências da Vida].
- Universidade dos Açores (2015). *Código de Ética*. Diário da 2.<sup>a</sup> Série, N.º 167, 27 de agosto de 2015.
- Wright, S. (1934). The method of path coefficients. *Annals of Mathematical Statistics*, 5, 161–215. <https://doi.org/10.1214/aoms/1177732676>

## **ANEXOS**

## **LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1: Escala de satisfação com o trabalho

Anexo 2: Escala de inteligência emocional

Anexo 3: Escala de comprometimento organizacional

Anexo 4: Questionário

### **Anexo 1: Escala de satisfação com o trabalho**

1 - De um modo geral, estou muito satisfeito/a com este trabalho
2 - Penso frequentemente em deixar este trabalho
3 - Estou satisfeito com as tarefas que faço
4 - Na minha opinião, a maioria das pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos semelhantes, está muito satisfeito com as tarefas que desempenham
5 - Na minha opinião, as pessoas que têm este trabalho, ou trabalhos semelhantes, pensam frequentemente em mudar.

Fonte: Hackman e Oldham (1975).

### **Anexo 2: Escala de inteligência emocional**

1 - Ajo com otimismo em relação aos meus objetivos
2 - Compreendo os meus sentimentos e emoções
3 - Reajo com calma quando estou sob pressão
4 - É difícil para mim aceitar uma crítica
5 - Consigo compreender os sentimentos dos outros
6 - Compreendo as causas das minhas emoções
7 - Sinto-me bem quando um amigo receber um elogio
8 - Encorajo-me a dar o meu melhor
9 - Quando estou triste, sei quais os motivos
10 - Fico irritado quando me criticam, mesmo sabendo que os outros têm razão
11 - Tenho dificuldade em conversar com alguém que não partilha o mesmo ponto de vista que eu
12 - Não sei lidar bem com as críticas que me fazem

Fonte: Rego & Fernandes (2005). Adaptada por Castro (2010).

### Anexo 3: Escala de comprometimento organizacional

<b>Dimensão Afetiva</b>
02- Não me sinto "emocionalmente ligado" a esta empresa
06- Esta empresa tem um grande significado pessoal para mim
07- Não me sinto como "fazendo parte da família" nesta empresa
09- Na realidade sinto os problemas desta empresa como se fossem meus
11- Ficaria muito feliz em passar o resto da minha carreira nesta empresa
15- Não me sinto como fazendo parte desta empresa
<b>Dimensão Instrumental</b>
01- Acredito que há muitas poucas
03- Seria materialmente muito penalizador para mim, neste momento, sair desta empresa, mesmo que o pudesse fazer
13- Uma das principais razões para eu continuar nesta empresa é porque a saída iria requerer um considerável sacrifício, porque uma outra empresa não poderá cobrir a totalidade de benefícios que tenho aqui
14- Neste momento, manter-me nesta empresa é uma questão de necessidade material quanto à vontade pessoal
16- Uma das consequências negativas para mim se saísse desta empresa resulta na escassez de alternativas de emprego que teria disponíveis
17- Muito da minha vida iria ser afetada se decidisse querer sair desta empresa neste momento
19- Como já dei tanto a esta empresa, não considero atualmente a possibilidade de trabalhar noutra
<b>Dimensão Normativa</b>
04- Eu não iria deixar esta empresa neste momento porque sinto que tenho uma obrigação pessoal para com as pessoas que trabalham aqui
05- Sinto que não tenho qualquer dever moral em permanecer na empresa onde estou atualmente
08- Mesmo que fosse uma vantagem para mim, sinto que não seria correcto deixar esta empresa no presente momento
12- Sentir-me-ia culpado se deixasse esta empresa agora
10- Esta empresa merece a minha lealdade
18- Sinto que tenho um grande dever para com esta empresa

Fonte: Meyer e Allen (1997). Adaptada para o Contexto Português por Nascimento e Salgueiro (2008).









#### IV. Dados sociodemográficos

##### 4. Idade \*

Introduza a sua resposta

##### 5. Sexo \*

- Masculino
- Feminino

##### 6. Estado Civil \*

- Solteiro/a
- Casado/a - União de facto
- Divorciado/a
- Viúvo/a

##### 7. Área de residência (Concelho) \*

Introduza a sua resposta

##### 8. Habilitações literárias \*

- 2º Ciclo do ensino básico ou menos
- 3º Ciclo do ensino básico ou Secundário
- Ensino Superior

##### 9. Qual a sua situação perante o mercado de trabalho \*

- Estagiar L/T
- Trabalhador-estudante
- Trabalhador por conta de outrem
- Trabalhador independente

10. Há quanto tempo, anos, está no seu atual emprego? \*

Introduza a sua resposta

11. Qual o setor de atividade económica onde exerce a sua atividade profissional? \*

- Setor primário (agricultura, produção animal, caça, silvicultura e pesca)
- Setor secundário (indústria extrativa, indústria transformadora, produção e distribuição de eletricidade, gás e água e construção)
- Setor terciário (comércio por grosso e a retalho; transportes e armazenagem; alojamento, restauração e similares; atividades financeiras e de seguros; atividades imobiliárias, educação, atividades de saúde humana e apoio social; outros setores).
- Outra

**UNIVERSIDADE DOS AÇORES**  
**Faculdade de Economia e Gestão**

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

DM

2023

# Comprometimento organizacional e satisfação laboral: Inter-relações com outros fatores

Sofia Melo Medeiros

