

Título do trabalho: A Influência da Inteligência Emocional e da Satisfação no Trabalho no Comprometimento Organizacional

Autoria: Larissa Dantas Guimarães

Resumo: O objetivo deste estudo foi analisar a influência da inteligência emocional e da satisfação no trabalho no comprometimento organizacional através de um estudo quantitativo de caráter explicativo. Foram realizadas coletas virtuais e presenciais de dados, através de questionário estruturado, as quais foram obtidas 571 respostas válidas. Os dados coletados foram analisados através de regressão. Tratou-se de uma amostra não probabilística. Pôde-se concluir que: 1) a inteligência emocional está positivamente relacionada à satisfação no trabalho; 2) a inteligência emocional está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional; 3) a satisfação no trabalho está positivamente relacionada ao comprometimento organizacional; e 4) a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho, mas não é possível explicá-la através de comprometimento organizacional. Este estudo traz contribuições ampliando as discussões sobre o comprometimento organizacional. Além disso, oferece a validação da WLEIS-P (escala de inteligência emocional) para utilização no contexto brasileiro através de Análise Fatorial Exploratória (AFE). Palavras-chave: Comprometimento organizacional. Inteligência emocional. Satisfação no trabalho.

Introdução

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

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

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

Em virtude das constantes exigências do âmbito organizacional, como produtividade, bons relacionamentos interpessoais, controle emocional, dentre outros, faz-se necessário estudar a inteligência emocional, pois os indivíduos podem demonstrar dificuldade para lidar com a pressão, com as cobranças e com os problemas que ocorrem no ambiente organizacional. Assim, é importante definir que a inteligência emocional é a capacidade do indivíduo de compreender suas próprias emoções e as dos outros, utilizando essas informações para orientar suas ações e pensamentos (MAYER, SALOVEY e CARUSO, 2004).

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

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

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

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

Comprometimento Organizacional

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

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

Em termos conceituais, o comprometimento organizacional refere-se à aceitação dos valores e objetivos organizacionais, pelos os quais o indivíduo se empenha em benefício dos

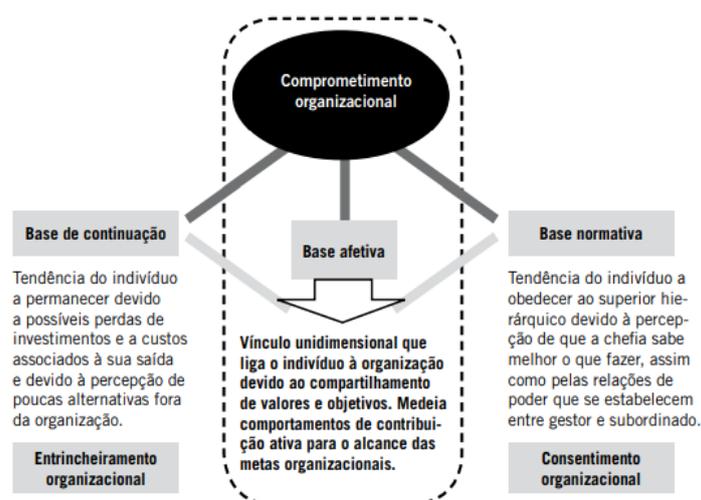
resultados da organização e da vontade de continuar sendo integrante da mesma (MEDEIROS e ENDERS, 1997).

Observa-se que os estudos sobre o comprometimento organizacional ganharam destaque a partir das investigações de Mowday, Porter e Steers (1979). Tais pesquisas relacionaram o comprometimento organizacional com outros conteúdos como valores organizacionais, aceitação dos propósitos e vontade de permanecer um integrante da organização. Foram as investigações de Mowday, Steers e Porter (1979) que apresentaram os primeiros indicativos empíricos de que a permanência dos indivíduos nas organizações era diferente da noção que se tinha sobre o comprometimento organizacional.

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

Assim, Silva (2009) propôs o conceito do consentimento e Rodrigues e Bastos (2012) o do entrincheiramento, considerando o comprometimento organizacional baseado apenas na base afetiva, conforme ilustrado na figura 1.

Figura 1 - Definições de comprometimento, entrincheiramento e consentimento na organização.
Fonte: Bastos et al. (2013, p. 287).



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

Inteligência Emocional

As exigências da contemporaneidade que caracterizam as transformações do ambiente do trabalho demandam dos indivíduos não só o aperfeiçoamento de competências técnicas, mas também o desenvolvimento de habilidades orientadas para o autoconhecimento. Sendo assim, o indivíduo que aprende a identificar, a reconhecer e a desenvolver a capacidade de lidar com as suas emoções pode ter um melhor relacionamento interpessoal, bem como lidar de forma eficiente com os conflitos no contexto laboral (GONDIM, MORAIS e BRANTES, 2014) e ter

resiliência frente às situações de frustração no trabalho. Nesse contexto, a resiliência é observada pela perspectiva de considerar a adversidade como um ensejo do desenvolvimento individual (ARAÚJO, MELLO e RIOS, 2011).

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

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

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

Mayer e Salovey (1997) apresentaram a inteligência emocional como um composto de quatro capacidades: perceber suas emoções e as dos outros, usar as emoções, compreender as emoções e gerenciar as emoções. A ferramenta para medir a inteligência emocional que está sendo mais utilizada no contexto organizacional é de Wong e Law (2002), baseada na teoria de Mayer e Salovey (1997) e fundamentada em dimensões definidas por Davies, Stankov e Roberts (1998), através dos estudos que originaram a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS). Nos últimos anos, este instrumento tem sido utilizado em diversas pesquisas internacionais relevantes no contexto organizacional por apresentar boas propriedades psicométricas.

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

Satisfação no Trabalho

O grau de satisfação com o trabalho tem uma função importante na forma como as atividades são executadas, e, por conseguinte, no desempenho geral da organização. Observa-se que a satisfação no trabalho é um fenômeno bastante pesquisado e isso sucede em como ela pode interferir no comportamento do indivíduo, uma vez que ela é definida como uma variável que representa como o indivíduo se sente em relação ao trabalho, envolvendo diversos fatores

organizacionais (SPECTOR, 2010). Assim, pode-se inferir que a satisfação pode promover o contentamento, bem-estar e o comprometimento, proporcionando o sucesso organizacional.

Com isso, a satisfação no trabalho é um tema que interessa pesquisadores de diversas áreas desde o início do século XX. Durante muito tempo, a satisfação e a motivação estiveram ligadas às teorias que discorriam sobre características individuais que geram influências nos comportamentos da organização. Apesar de possuir mais de 40 anos, as concepções de Locke (1976, *apud* MARTINS e SANTOS, 2006) ainda são utilizadas no século XXI, pois consideram a satisfação como consequência do valor que o indivíduo atribui aos objetivos que quer atingir, sendo elemento fomentador para o desempenho profissional. Logo, a satisfação no trabalho é considerada como a função da conexão entre o que o indivíduo deseja e o que compreende do que está conquistando no ambiente profissional. Assim, pode-se afirmar que a satisfação no trabalho é uma condição emocional que resulta em prazer para o indivíduo, associado aos seus valores (MARTINS e SANTOS, 2006).

O conceito de satisfação no trabalho foi se transformando e percebeu-se que ele estava mais voltado para as relações sociais do que para as questões salariais e prováveis interferências no desempenho do indivíduo na organização. Sendo assim, a satisfação no trabalho foi empregada como um produto do contexto organizacional sobre a saúde do indivíduo e considerada “como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento no trabalho e comprometimento organizacional afetivo” (SIQUEIRA, 2008, p. 266).

Além disso, pode-se identificar dois enfoques diferentes da satisfação no trabalho: a perspectiva unidimensional e a multidimensional. A abordagem unidimensional é estabelecida como um comportamento de forma geral em relação à organização, ou seja, não é efeito do conjunto das múltiplas concepções que qualificam o trabalho (SPECTOR, 2010). Já a abordagem multidimensional considera que a satisfação no trabalho decorre do conjunto de elementos relacionados ao trabalho (ZANELLI, BORGES-ANDRADE e BASTOS, 2014).

Na perspectiva multidimensional, Siqueira (2008) afirma que há estudos brasileiros (SIQUEIRA, 2003; MELEIRO e SIQUEIRA, 2005; PADOVAM, 2005) que indicam uma sólida influência de aspectos do ambiente sócio organizacional. Ou seja, o quanto a organização estaria atenta ao bem-estar deles, percepção de apoio organizacional e o quanto a empresa estaria determinada a compensar os funcionários pela dedicação e empenho. Com isso, a maneira como o indivíduo responde emocionalmente às atividades desempenhadas, às relações interpessoais e ao ambiente da organização pode auxiliar na qualidade da satisfação. A compreensão das emoções pode promover o reconhecimento dos fatores que podem atribuir sua satisfação no trabalho.

O conceito da satisfação no trabalho não teve extensas variações em suas perspectivas constitutivas, pois, desde o início dos estudos sobre o assunto, já havia hipóteses de que sua concepção era constituída por diversas dimensões. Sendo assim, a satisfação “representa a totalização do quanto o indivíduo que trabalha vivencia as experiências prazerosas no contexto das organizações” (SIQUEIRA, 2008, p. 267).

Proposição das Hipóteses

Ao longo dos anos, diversas pesquisas foram realizadas com o objetivo de investigar antecedentes, correlatos e consequentes do comprometimento organizacional, tanto no Brasil quanto a nível internacional. Medeiros (2003) afirma que diversos fatores e particularidades organizacionais interferem no comprometimento do indivíduo. Considerando que pessoas

comprometidas são uma vantagem competitiva na organização, os antecedentes, consequentes e outros fenômenos que possam interferir no comprometimento se tornam importantes nos estudos organizacionais, pois permitem que a compreensão do conceito seja realizada de maneira sistêmica.

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

É importante destacar que os achados referentes aos antecedentes, consequentes e correlatos não podem ser apontados como unânimes nas pesquisas referentes ao comprometimento organizacional.

Assim, propõe-se as seguintes hipóteses:

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

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

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

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

Método

Na definição do método, foi utilizado o método quantitativo que, de acordo com Gil (2010), consiste em precisar numericamente as probabilidades dos resultados de uma pesquisa. Para a sua concepção, considerou-se o comprometimento organizacional unidimensional, quatro dimensões da inteligência emocional e cinco dimensões da satisfação no trabalho. Outras variáveis também foram consideradas nos estudos, como faixa etária, tipo de organização, nível hierárquico e salário.

Participantes

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

Coleta de Dados

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

uma abordagem quantitativa que pretende exibir os pontos de vista através de questionários ou entrevistas (BABBIE, 2005).

O questionário foi aplicado virtual e presencialmente em indivíduos que concordaram em participar do estudo, tendo acesso a informações sobre os objetivos da pesquisa, normas éticas, confidencialidade dos dados e disponibilidade dos resultados. Para a aplicação do questionário *online*, foi utilizada a ferramenta do Google Formulários, e os questionários físicos foram digitados em planilha eletrônica.

O questionário estabelecido foi dividido em 4 partes: dados sociodemográficos, escala de comprometimento organizacional (BASTOS e AGUIAR, 2015), escala de satisfação no trabalho (SIQUEIRA, 2008) e escala de inteligência emocional (WONG e LAW, 2002 *apud* RODRIGUES, REBELO e COELHO, 2011).

A escala de comprometimento organizacional escolhida para ser aplicada nesta pesquisa é a proposta por Bastos e Aguiar (2015), fundamentada na base afetiva, sendo assim, unidimensional, constituída por 15 itens. O instrumento é composto por escala *Likert* de seis pontos.

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

Embora a escala WLEIS-P ainda não tenha sido utilizada no contexto brasileiro, pesquisas internacionais revelaram que ela tem validade preditiva no que se refere às variáveis do contexto organizacional, a exemplo da satisfação no trabalho (LAW *et al.*, 2004). A WLEIS-P apresenta boas propriedades psicométricas. Para utilizá-la no contexto brasileiro, foi necessário realizar uma análise fatorial para garantir sua efetividade no estudo.

Para avaliar a satisfação no trabalho, foi escolhida a Escala de Satisfação no Trabalho (EST), de Siqueira (2008), com 25 itens constituiu as definições da satisfação com os colegas de trabalho, com o salário, com a chefia, com a natureza do trabalho e com as promoções.

Procedimento de Coleta dos Dados

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

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

Resultados e Discussões

Análises Descritivas

Os resultados das questões de 1 a 4 dos questionários aplicados indicaram o perfil dos respondentes, considerando as variáveis pessoais investigadas. Observa-se que há um número

maior de mulheres na amostra (66,73%), há uma discreta predominância de indivíduos que apresentam uma força de trabalho relativamente jovem (38,86% dos participantes possuem faixa etária entre 31 e 40 anos) e predomínio de indivíduos casados (49,56%). No que se refere à escolaridade, a maioria dos participantes possui pós-graduação/especialização (44,31%).

Além disso, também foram coletadas características da amostra por variáveis ocupacionais. No que se refere à informação do primeiro emprego, 87,57% dos participantes responderam que o atual emprego não é o primeiro. Para os indivíduos em que o emprego atual não é o primeiro, foi calculada a média de empregos que os respondentes já tiveram e foi encontrado um resultado de aproximadamente 4 (3,91) empregos, com desvio padrão de 2,37.

Em relação à posição hierárquica ocupada pelos participantes, a maioria ocupa posição de analista (29,6%). É possível afirmar que 40,98% dos participantes exercem posições de liderança (coordenação/supervisão, gerência, diretoria e presidência). No que se refere ao tempo de trabalho na organização, 30,65% dos participantes sinalizaram que tinham de 1 a 3 anos de trabalho na organização. É presumível que a maioria dos participantes (30,65%) da amostra com o tempo de trabalho de 1 a 3 anos se deva a situações diferentes, como insatisfação com salário e/ou benefícios, melhores oportunidades, reestruturação organizacional devido à crise de desemprego no Brasil, entre outros. A maioria dos participantes trabalha em organizações privadas (66,9%). Já no que diz respeito ao setor em que a organização empregadora atua, a maioria dos participantes trabalha com prestação de serviços (49,21%), agrupados no setor de comércio e atendimento ao cidadão. Por fim, a maioria dos participantes recebe salário entre R\$ 3001,00 e R\$ 6000,00 (33,1%).

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

Validação da Escala Wleis-P

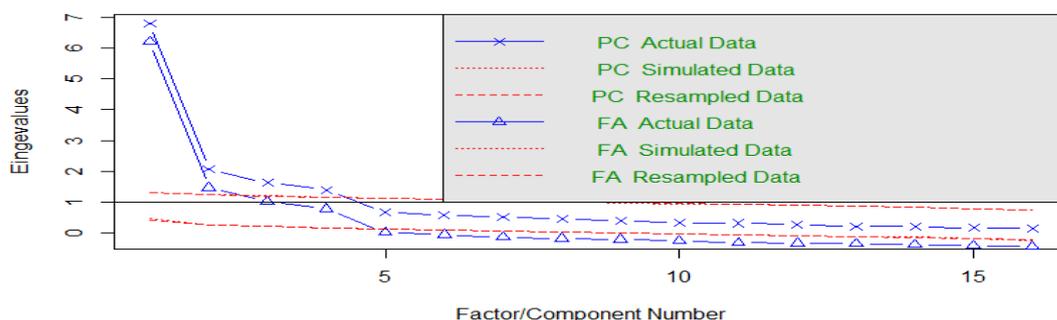
Para investigar a qualidade dos instrumentos utilizados, foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória (AFE). Para tal, alguns pressupostos importantes foram verificados. O primeiro destes é examinado através do Fator de Adequabilidade Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), cujo valor deve estar cima de 0,70 (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001). Para os fatos aqui apresentados, os resultados indicaram que os dados do instrumento estão adequados para a realização da AFE, com KMO = 0.87.

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

A dimensionalidade da escala de inteligência emocional (WLEIS-P) foi verificada através de uma análise paralela, os resultados podem ser observados na figura 2.

Figura 2 - Análise Paralela dos itens da Escala de Inteligência Emocional (WLEIS-P).

Fonte: Dados da pesquisa.



A partir da análise do gráfico de scree na Figura 2, pode-se inferir a possibilidade de extração de quatro fatores para os dados desta escala, o que está de acordo com resultados de pesquisas preliminares que utilizaram o instrumento. Cada fator retido apresenta um eigenvalue que se refere ao total de variância explicada por este fator.

A análise paralela realizada foi construída através de um composto hipotético de matrizes de correlação de variáveis, usando como suporte o número de variáveis e de participantes da amostra. As matrizes hipotéticas foram fatoradas e a média dos *eigenvalues* calculados foram encontrados nesta simulação. Os valores dos *eigenvalues* dos dados reais foram comparados com os *eigenvalues* aleatórios. Assim, o número retido dos fatores dos dados reais utilizados foram os equivalentes aos *eigenvalues* maiores que 1, e que apresentaram maior valor do respectivo *eigenvalue* (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001).

Com base nesses resultados, uma AFE foi realizada utilizando a rotação oblíqua oblimin para estimar as cargas fatoriais. Assim, pode-se afirmar que o modelo de quatro fatores, original da WLEIS, possui um ajuste aceitável aos dados desta pesquisa, sendo termos confirmatórios, tanto na análise global do modelo, quanto na análise individual dos parâmetros estimados. Com isso, não foi necessário proceder a uma reespecificação do modelo proposto. Todos os itens apresentam carga fatorial acima de 0,30 – valor comumente utilizado como ponto de corte, indicando que cada um contribui para explicar a variância do construto medido (TABACHNICK, FIDELL e OSTERLIND, 2001). Os itens também se agrupam corretamente nos fatores indicados por estudos anteriores. Os resultados apresentam fortes evidências da adequabilidade da escala dentro do contexto em que foi aplicada.

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

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

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

Análises entre as Variáveis

Para identificar como as variáveis latentes, a saber: inteligência emocional, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional, estão relacionadas entre si, a correlação de Pearson foi calculada. A Tabela 1 apresenta todas as correlações encontradas.

Tabela 1 - Correlação de Pearson entre variáveis latentes do estudo.

Fonte: Dados da pesquisa

Variáveis	Comprometimento Organizacional	Satisfação no Trabalho	Inteligência Emocional
Comprometimento Organizacional		0.782***	0.249***
Satisfação no Trabalho	0.782***		0.275***
Inteligência Emocional	0.249***	0.275***	

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

Na Tabela 1, é possível observar que as variáveis estão relacionadas umas com as outras. Valores acompanhados do sinal *** indicam uma relevância estatística e significância, com $p < 0.0001$. Valores positivos indicam correlações positivas, ou seja, à medida em que os escores em uma escala aumentam, o mesmo ocorre com os escores das outras escalas correlacionadas. Por exemplo, quanto maiores forem os escores de um indivíduo na escala de comprometimento organizacional, maiores serão os seus escores na escala de satisfação do trabalho, com $r = 0,78$. Conclusões como estas podem ser feitas para todas variáveis estudadas.

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

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

Além disso, os resultados da pesquisa de Sy, Tram e O'hara (2013) indicam que os indivíduos com alto nível de inteligência são mais aptos a identificar e regular suas emoções. A capacidade de entender as emoções pode indicar que os indivíduos com altos níveis de inteligência emocional são mais conscientes dos fatores que contribuem para a sua experiência de emoções positivas e negativas que, por conseguinte, refletem em maior grau de satisfação no ambiente de trabalho. Outros estudos também apontam que a inteligência emocional pode colaborar para a constituição e manutenção de relacionamentos na organização, alcançando níveis mais altos de satisfação no trabalho (KAFETSIOS e ZAMPETAKIS, 2008; JAFARIA, MASOUMEHB e ZEYNABC, 2014; CHRISTIE, JORDAN e TROTH, 2015). Com isso, pode-se afirmar que a inteligência emocional tem influência sobre as experiências de trabalho dos indivíduos, por isso, ela auxilia para o atingimento de níveis mais altos da satisfação (WONG e LAW, 2002).

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

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

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

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

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

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

citadas superficialmente nas pesquisas de Shore e Martin (1989) e Kristensen e Westergaard-Nielsen (2006).

Menezes, Aguiar e Bastos (2016) apontam que o comprometimento organizacional é relacionado a diversos conceitos, o que causa uma pulverização conceitual. Além disso, a ausência de fronteiras nítidas com outros construtos pode ocasionar em uma possível sobreposição entre o comprometimento e outros conceitos que, de certa forma, caracterizam o elo entre indivíduo e organização, que pode ser o caso da satisfação no trabalho. Assim, embora, na pesquisa referida, a satisfação no trabalho não tenha sido citada no contexto da sobreposição, faz-se necessário que essa relação seja aprofundada em pesquisas posteriores, para que seja testada a validade discriminante do comprometimento com outros fenômenos associados à relação entre indivíduo e organização.

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

Observou-se que a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho (P -valor = 0.012), mas não é possível explicá-la através do comprometimento organizacional (P -valor = 0,273). Com isso, a H4 foi apenas parcialmente confirmada, contrariando alguns dados dos estudos de Hollis *et al.* (2017). Portanto, a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho não influencia o comprometimento organizacional, ou seja, indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho não são mais comprometidos. É considerável detalhar que, embora tenha-se evidenciado que a inteligência emocional está positivamente relacionada com a satisfação no trabalho e que ambas estão relacionadas de forma positiva, separadamente, com o comprometimento organizacional, simultaneamente elas não predizem o comprometimento. Por isso a importância de analisar as variáveis através da regressão.

Contrariando os resultados encontrados neste estudo, pesquisas anteriores indicam que a satisfação no trabalho tem função mediadora na relação entre a inteligência emocional e o comprometimento organizacional (AMJAD *et al.*, 2018). Abraham (2000) sugere que indivíduos emocionalmente inteligentes são altamente otimistas e possuem características que permitem que sejam resolutos e focados. Além disso, indivíduos no local de trabalho são expostos a diferentes situações de estresse, dificuldades e desafios que afetam adversamente seu desempenho no trabalho e o comprometimento organizacional.

Um resultado relevante encontrado se refere à faixa etária, a idade se apresentou como uma variável preditora da inteligência emocional (P -valor = 0.000), mas não é um indicador do comprometimento (P -valor = 0.753). Com este resultado, pode-se inferir que quanto maior for a idade, maiores as experiências pessoais e profissionais do indivíduo. Assim, tal ocorrência pode estimular comportamentos que regulam as emoções, promovendo que os indivíduos sejam emocionalmente mais inteligentes do que indivíduos mais jovens, que ainda não experienciaram algumas situações e que, por isso, não desenvolveram essa capacidade cognitiva. Este resultado difere dos estudos já realizados, nos quais a idade foi uma das variáveis avaliadas na inteligência emocional, identificando que as variáveis se apresentam

como grandezas não proporcionais e que, por isso, não se relacionam (ANARI, 2012; NEUMANN e VESTENA, 2016)

Além disso, embora seja possível pensar que indivíduos que exercem posições hierárquicas mais altas pudessem ter maiores índices de comprometimento organizacional, por terem mais responsabilidades no trabalho, e, conseqüentemente, mais influência nos resultados da organização, não foi encontrado nenhum resultado que pudesse confirmar tal associação (P-valor = 0.575), de maneira que não é possível prever um através do outro. Logo, a posição hierárquica não possui interferência no comprometimento. Esse resultado confirma os achados encontrados por Verma e Krishnan (2013), que mostram que o comprometimento não está relacionado, predominantemente, a indivíduos que exercem posição de liderança.

É importante destacar que foi encontrado um indicativo de que quanto maior o salário, menor a satisfação no trabalho (P-valor = 0.003), afastando a ideia do senso comum de que quanto mais se ganha, maior é a satisfação, e confirmando os achados de Anari (2012) que avaliou que o salário não exerce a influência esperada na satisfação no trabalho. Observa-se assim que a satisfação não depende somente dos fatores higiênicos, a exemplo do salário, mas também de fatores relacionados aos fatores motivacionais (RABIA e CHRISTOPOULOS, 2008; SPECTOR, 2010).

Além disso, outro achado merece destaque: os resultados indicam que o comprometimento organizacional está relacionado ao tipo de organização em que o indivíduo trabalha. Com isso, o comprometimento é menor em organizações que não são privadas (cooperativas, economia mista, ONG e pública) (P-valor = 0.014). Ademais, os resultados apontam que o comprometimento está relacionado às organizações privadas, o que significa que esses indivíduos que apresentaram níveis mais elevados estão associados à organização pelo compartilhamento de valores e objetivos, e, por conseguinte, procuram se comportar de forma que as metas organizacionais sejam atingidas.

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

Conclusão

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

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

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

A quarta hipótese foi confirmada apenas de forma parcial, o que quer dizer que a inteligência emocional pode ser explicada ou predita através da satisfação no trabalho, mas não é possível explicá-la através de comprometimento organizacional. Esse resultado quer dizer que a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho não influencia o comprometimento organizacional, ou seja, indivíduos emocionalmente inteligentes e satisfeitos no trabalho não são necessariamente mais comprometidos.

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

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

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

Como sugestão para futuras pesquisas, indica-se estudos relacionando a inteligência emocional com o comprometimento organizacional, unidimensional, e este com diversos tipos de organizações, para avaliar qual apresenta maior grandeza proporcional em relação ao comprometimento. Ademais, recomenda-se o uso de um instrumento que não seja de

autorrelato, para verificar a relação da inteligência emocional e da satisfação no trabalho com o comprometimento organizacional, evitando imprecisões.

Referências

- ABRAHAM, R. The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence–outcome relationships. *The Journal of Psychology*, 134(2), 2000. p. 169-184.
- AMJAD, H. *et al.* Relationship between Organizational Commitment and Job Satisfaction (April 16, 2018). *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, Volume 81, 2018.
- ANARI, N. N. Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. Department of English, Islamic Azad University, Anar Branch, Anar, Iran. *Journal of Workplace Learning*, Vol. 24, No. 4, 2012. p. 256-269.
- ARAÚJO, C.A; MELLO, M. A.; RIOS, A.M.G. Resiliência. Teoria e Práticas de Pesquisa em Psicologia. São Paulo:, Ithaka Books, 2011.
- BABBIE, E. Métodos de Pesquisa de Survey. Belo Horizonte: UFMG, 2005.
- BASTOS, A. V. B. Comprometimento, consentimento ou entrincheiramento? Um estudo comparativo entre categorias ocupacionais e contextos organizacionais. Relatório final apresentado ao CNPQ. Bahia: Salvador, 2009.
- BASTOS, A. V. B.; AGUIAR, C. V. N. Comprometimento Organizacional. In: PUENTE-PALACIOS, K.; PEIXOTO, A. L. A. Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho: um olhar a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2015, p. 78-91.
- BASTOS, V. B. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. Comprometimento com o trabalho: padrões em diferentes contextos organizacionais. *Revista de Administração de Empresas*, 42(2), 2002. p. 1-11.
- BASTOS, A. V. B.; RODRIGUES, A. C. A. Comprometimento Organizacional. In BENDASSOLLI, P.F; BORGES-ANDRADE, J. E. (orgs). *Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações*. Casa do Psicólogo, São Paulo, 2015. p. 199-207.
- BASTOS, A. V. B. et al. Comprometimento no trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. In: BORGES, L. O.; MOURÃO, L. O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2013. p. 279-310.
- BUDIHardjo, A. The relationship between job satisfaction, affective commitment, organizational learning climate and corporate performance. *GSTF Journal on Business Review*, 2(4), 2013. p. 58-64.
- CHRISTIE, A. M.; JORDAN, P.J.; TROTH, A.C. Trust antecedents: emotional intelligence and perceptions of others. *Int. J. Organ. Anal.* 23 (1), 2015. p. 89–101.
- DAMÁSIO, B. F. Uso da análise fatorial exploratória em psicologia. *Avaliação psicológica*, 11(2), 2012. p. 213-228.
- DAVIES, M. D; STANKOV, L.; ROBERTS, R. D. Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1998. p. 989–1015.
- DEVONISH, D.; GREENIDGE, D. The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment*, 18, 2010. p. 75-86.
- FU, W. The Impact of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Ethical Behavior of Chinese Employees. *J Bus Ethics* (122). 2014. p. 137–144.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 2010.
- GOLEMAN, D. Emotional intelligence. New York: Bantam, 1995.

- GONDIM, S. M. G.; SIQUEIRA, M. M. M. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (Org.). Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 207-236.
- GONDIM, S.M.G; BORGES-ANDRADE, J. E. Regulação emocional no trabalho: um estudo de caso após desastre aéreo. *Psicol. cienc. prof.* 2009, vol.29, n.3, pp. 512-533.
- GONDIM, S. M. G.; MORAIS, F.; BRANTES, C. Competências socioemocionais: fator chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, 14, 2014. p. 394-406.
- HOLLIS, R. H. *et al.* Emotional intelligence in surgery is associated with resident job satisfaction. *Journal of Surgical Research*, 2017. p. 178-183.
- JAFARIA, R. A.; MASOUMEHB, P.; ZEYNABC, K. Studying relationship between emotional intelligence and administration building employees' job satisfaction of Comprehensive University of Applied Science. *Asian Journal of Research in Business Economics and Management* 4(5): 2014. p. 126–145.
- KAFETSIOS, K.; ZAMPETAKIS, L. A. Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personal. Individ. Differ.* 44 (3), 2008. p. 712–722.
- KIM, T.Y. *et al.* Emotional competence and work performance: The mediating effect of proactivity and the moderating effect of job autonomy. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 2009. p. 983–1000.
- KRISTENSEN, N.; WESTERGAARD-NIELSEN, N. Job satisfaction and quits: which job characteristics matters most? *Danish Economic Journal*, 144, 2006. p. 230-248.
- LAW, K. S. *et al.* The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 2004. p. 483–496.
- LIU, L. *et al.* Mediating role of emotional labor in the association between emotional intelligence and fatigue among Chinese doctors: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 18(1), art. 881, 2018. p. 1-8.
- MARQUEZE, E. C.; MORENO, C. R. Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *Rev. bras. saúde ocup.* [online]. Vol.30, n.112, 2005. p.69-79.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P. What is emotional intelligence? In SALOVEY, P.; SLUYTER, D. J. (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books, 1997. p. 3-31.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Emotional intelligence as Zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Eds.), *The handbook of emotional intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000. p. 92-117.
- MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. Emotional intelligence: Theory, findings and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 2004. p. 197–215.
- MEDEIROS, C. A. F. Comprometimento organizacional: um estudo de suas relações com as características organizacionais e o desempenho nas empresas hoteleiras. 2003. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.
- MEDEIROS, C. A. F.; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional: um estudo dos padrões de comprometimento organizacional e suas relações com a performance no trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 21., 1997, Angra dos Reis. Rio de Janeiro: ANPAD, 1997.

- MELEIRO, A.; SIQUEIRA, M. M. M. Os impactos do suporte do supervisor e de estilos de liderança sobre bem-estar no trabalho. *Revista de Práticas Administrativas*, Maringá, v. 2, n. 1, p. 89-102, 2005.
- MENEZES, I. G.; AGUIAR, C. V. N.; BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: questões que cercam sua natureza e os seus limites conceituais. *Psicol. rev.* (Belo Horizonte), Belo Horizonte, v. 22, n. 3, 2016. p. 768-789.
- MOLLAABBASI, H.; REZAEEMANESH, B.; SADAGHIANI, J. S. A study on relationship between emotional intelligence and organizational indifference through the organizational commitment: A case study of an Iranian firm. *Management Science Letters* 3, 2013. p. 1327–1332.
- MOWDAY, R. T.; STEERS, R. M.; PORTER, L. W. The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, n. 14, 1979. p. 224-247
- MOYNIHAN, L. M.; BOSWELL, W. R.; BOUDREAU, J. W. Employee satisfaction with performance appraisals and appraisers: The role of perceived appraisal use. *Human Resource Development Quarterly*, 11, 2000, p. 283-299.
- NEUMANN, P.; VESTENA, C. L. B. A Relação Entre Idade e Inteligência Emocional em Adultos com Altas Habilidades/Superdotação. *Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial*, v.3, n.1, p. 77-94, Jan.-Jun., 2016.
- OLIVEIRA, L. B.; COSTA, F. P. C. Motivação, satisfação e comprometimento: Um estudo sobre o trabalho voluntário em megaeventos esportivos. *Revista Economia & Gestão*, 16(42), 2016. p. 89-115.
- PADOVAM, V. A. R. Antecedentes de bem-estar no trabalho: percepções de justiça e suportes. 2005. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) - Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia, Universidade Metodista de São Paulo, 2005.
- RABIA, S.; CHRISTOPOULOS, T. P. Incompatibilidade entre vida pessoal e vida profissional dos gestores na área do conhecimento. *Revista de gestão – USP*. 2008. p. 37-54.
- REISEL, W. D. *et al.* The effects of job insecurity on job satisfaction, organizational citizenship behavior, deviant behavior, and negative emotions of employees. *International Studies of Management & Organization*, 40(1), 2010. p. 74-91.
- RODRIGUES, A. C. A.; BASTOS, A. V. B. Enrincheiramento organizacional: construção e validação da escala. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, v. 25, n. 4, 2012. p. 688-700.
- RODRIGUES, N.; REBELO, T.; COELHO, J. V. Adaptação da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS) e análise da sua estrutura factorial e fiabilidade numa amostra portuguesa. Imprensa da Universidade de Coimbra, 2011.
- ROZELL, E.J.; PETTIJOHN, C.E.; PARKER, R.S. Customer-oriented selling: exploring the roles of emotional intelligence and organisational commitment. *Psychology and Marketing*, 21(6), 2004. p. 405-424.
- SALOVEY, P.; MAYER, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 1990. p. 185-221.
- SHORE, L. M.; MARTIN, H. J. Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, 42, 1989. p. 625-638.
- SILVA, E. E. C. Consentimento Organizacional: uma proposta de medida para o construto. 2009. Dissertação de mestrado. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Psicologia, 2009.
- SILVA, E. E. C.; BASTOS, A. V. B. A escala de consentimento organizacional: construção e evidências de sua validade. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 10, n. 1, 2010. p. 7-22.

- SIQUEIRA, M. M. M. (org). Medidas do comportamento organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Vínculos do indivíduo com a organização e com o trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E. e BASTOS, A. V. B. (Orgs.) Psicologia, organizações e trabalho. p. 300-328. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- SPECTOR, P. E. Psicologia nas Organizações. 3ª Edição. Ed. Saraiva. São Paulo, 2010.
- SY, T.; TRAM, S.; O'HARA, L.A. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. J. Vocat. Behav. 68 (3), 2006. p. 461–473.
- TABACHNICK, B. G.; FIDELL, L. S.; OSTERLIND, S. J. Using multivariate statistics. (5th ed.). Pearson, 2001.
- VERMA, S. P.; KRISHNAN, V. R. Transformational Leadership and Follower's Organizational Commitment: Role of Leader's Gender. NMIMS Management Review Double Issue: Volume XXIII October-November 2013, University Day Special Issue January 2014. p. 91-112
- WONG, C.; LAW, D. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. Leadership Quarterly, 13, 2002, p. 243–274.
- ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. Porto Alegre: Editora Artmed. 2ª edição, 2014.