

Volumen 6 - Número Especial- Abril/Junio 2019

# REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 0719-4706

## *Educação da Liberdade: Aspectos sociopedagógicos da educação brasileira*

**EDITOR**

**Augusto José da Silva Rodrigues**

**Universidade Federal de Pernambuco, Brasil**

**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

**CUERPO DIRECTIVO**

**Directores**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**  
Universidad Católica de Temuco, Chile  
**Dr. Francisco Ganga Contreras**  
Universidad de Los Lagos, Chile

**Subdirectores**

**Mg © Carolina Cabezas Cáceres**  
Universidad de Los Andes, Chile  
**Dr. Andrea Mutolo**  
Universidad Autónoma de la Ciudad de  
México, México

**Editor**

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**  
Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo,  
Brasil

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Traductora: Portugués**

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero**  
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**  
Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**  
Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**  
Universidad de San Pablo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**  
Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**  
Universidad Nacional Autónoma de México,  
México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**  
Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**  
Universidad Autónoma de la Ciudad de  
México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**  
Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**  
Universidad de La Serena, Chile

**Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev**  
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**  
Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**  
Universidad de Valparaíso, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**  
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**

*Universidad de Potsdam, Alemania  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica*

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**

*Universidad de Santander, Colombia*

**Ph. D. Natalia Milanesio**

*Universidad de Houston, Estados Unidos*

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**

*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*

**Ph. D. Maritza Montero**

*Universidad Central de Venezuela, Venezuela*

**Dra. Eleonora Pencheva**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**

*Universidad de La Coruña, España*

**Mg. David Ruete Zúñiga**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile*

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**

*Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria*

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**

*Academia Colombiana de Historia, Colombia*

**Dra. Mirka Seitz**

*Universidad del Salvador, Argentina*

#### COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

##### Comité Científico Internacional de Honor

**Dr. Adolfo A. Abadía**

*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**

*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**

*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**

*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**

*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**

*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia**

*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dra. Patricia Galeana**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**

*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia  
Universidad de California Los Ángeles,  
Estados Unidos*

**José Manuel González Freire**

*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**

*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**

*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel León-Portilla**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**

*Instituto de Estudios Albacetenses "don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**

*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**Dr. Álvaro Márquez-Fernández**

*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**

*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**

*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**

*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Mg. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Romyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal  
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte, Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Rosario Castro López**

*Universidad de Córdoba, España*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez**

*Instituto Tecnológico Metropolitano,  
Colombia*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Per*

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. Vivian Romeu**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. María Laura Salinas**

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**Dr. Stefano Santasilia**

*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**

*Universidad Autónoma del Estado de  
Morelos, México*

**Dra. Jaqueline Vassallo**

*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**Dr. Evandro Viera Ouriques**

*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**

*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**

*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

Editorial Cuadernos de Sofía

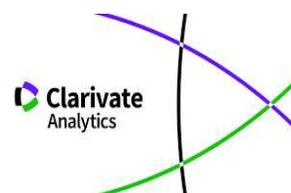
Santiago – Chile

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

### Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals







uOttawa

Bibliothèque  
Library



REX



WESTERN  
THEOLOGICAL SEMINARY

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA  
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Ministerio de  
Ciencia, Tecnología  
e Innovación Productiva



Vancouver Public Library



Universidad  
de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

EST. 1785  
UNB  
LIBRARIES



UNIVERSITY OF  
SASKATCHEWAN

MLZ  
Heinz Maier-Leibnitz Zentrum

Hellenic Academic Libraries Link

HEAL LINK

Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

**O CAPITAL INTELECTUAL E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL FERRAMENTAS ESSENCIAIS  
PARA AS ORGANIZAÇÕES DE SUCESSO NA CONTEMPORANEIDADE**

**INTELLECTUAL CAPITAL AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ESSENTIAL TOOLS FOR  
CONTEMPORARY SUCCESS ORGANIZATIONS**

**Mtda. Grace Silva de Lira**

Alpha Educação e Treinamentos, Brasil  
gracelira33@gmail.com

**Fecha de Recepción:** 02 de marzo de 2019 – **Fecha Revisión:** 14 de marzo de 2019

**Fecha de Aceptación:** 28 de marzo de 2019 – **Fecha de Publicación:** 29 de marzo de 2019

**Resumo**

Por muito tempo o ambiente organizacional atribuía-se como valor organizacional apenas os bens estruturais físicos tais como: computadores Softwares e equipamentos e maquinários onde o valor estava expresso em cada um destes podendo ser mensurados. Na atualidade as novas configurações do ambiente organizacional exigem profissionais capazes de desenvolver habilidades e competências levando em consideração a valorização da inteligência emocional e o capital intelectual mensurando os ativos intangíveis. O estudo teve por objetivo geral analisar como o Capital Intelectual e a Inteligência Emocional pode ser utilizada como ferramentas para o sucesso do ambiente organizacional. E específico avaliar os aspectos da inteligência emocional como instrumento indispensável no contexto organizacional de sucesso. Para elaboração desse trabalho foi utilizada uma pesquisa bibliográfica e de campo de caráter exploratória e descritiva. Como método para coleta de dados foi aplicado um questionário com 7 questões e entrevistas com profissionais que atuam no ambiente organizacional. O estudo apresenta os resultados e discussões acerca das relações aos investimentos, treinamento e desenvolvimento dos colaboradores das empresas pesquisadas. Passando a privilegiar a gestão de informações buscando ferramentas fomentarem o conhecimento das pessoas na estrutura organizacional. Passando a valorizar o desenvolvimento das competências humanas em especial a inteligência emocional.

**Palavras-Chaves**

Capital Intelectual – Capital Emocional – Habilidades – Competências

**Abstract**

For a long time the organizational environment was attributed as organizational value only the physical structural goods such as: computers Softwares and equipment and machinery where the value was expressed in each of these being able to be measured. At present, the new configurations of the organizational environment require professionals capable of developing skills and competences taking into account the valuation of emotional intelligence and intellectual capital by measuring intangible assets. The objective of the study was to analyze how Intellectual Capital

and Emotional Intelligence can be used as tools for the success of the organizational environment. It is specific to evaluate the aspects of emotional intelligence as an indispensable tool in the organizational context of success. For the preparation of this work, a bibliographical and field research of exploratory and descriptive character was used. As a method for data collection, a questionnaire with 7 questions and interviews with professionals working in the organizational environment was applied. The study presents the results and discussions about the investment relations, training and development of the employees of the companies surveyed. Turning to privilege the management of information seeking tools to foment the knowledge of the people in the organizational structure. Moving on to value the development of human skills, especially emotional intelligence.

### **Keywords**

Intellectual capital – Emotional Capital – Skills

### **Para Citar este Artículo:**

Lira, Grace Silva de. O capital intelectual e inteligência emocional ferramentas essenciais para as organizações de sucesso na contemporaneidade. Revista Inclusiones Vol: 6 num 2 (2019): 144-164.

## Introdução

As organizações constituem-se atualmente com novas configurações em transformação constante, isso implica em diversos aspectos no que se refere aos métodos de gestão, mudanças no âmbito social, ambiental e cultural. Tornando-se imprescindível para aquelas que querem se manter competitivas. Por algum tempo o valor organizacional era atribuído a toda parte estrutural tais como: computadores Softwares e equipamentos e maquinários onde o valor estava expresso em cada um destes podendo ser mensurados.<sup>1</sup>

Dentro de uma nova configuração do ambiente organizacional o valor de mercado não está apenas no valor patrimonial físico, mas, mas principalmente no seu capital intelectual. Diante das novas percepções começa a valorização do colaborador como um agente transformador do meio valorizando assim o capital intelectual somado ao conhecimento de todos em uma empresa, com o intuito de promover vantagem competitiva. Então os ativos intangíveis vêm ganhando nos últimos tempos é notória, a atenção dirigida a eles é amplamente merecida.

Atualmente existem muitos métodos para desenvolver pessoas dentro das organizações, existem técnicas de desenvolvimento e habilidades pessoais que devem estar em uso constante dentro das organizações. Essa nova liderança é orientada para, integração estratégica, melhoria de processo e autogestão e apoiada na responsabilidade e no consenso entre as pessoas.<sup>2</sup>

Tudo isso unido e orientado cria um valor agregado de forma continua para todos os membros da instituição, é a soma do que sabem todos em uma organização e que lhe proporciona uma vantagem competitiva no mercado. Esta filosofia administrativa deve combinar boas práticas em Gestão do conhecimento como uma cultura de aprendizagem organizacional no sentido de melhorar o desempenho dos negócios.<sup>3</sup>

Nessa perspectiva, Antunes diz que:

A aplicação do conhecimento, nas organizações, vem impactando, sobremaneira, seu valor, pois a materialização da aplicação desse recurso mais as tecnologias disponíveis e empregadas para atuar num ambiente globalizado produzem benefícios intangíveis, que lhes agregam valor<sup>4</sup>.

Na concepção de Chiavenato<sup>5</sup> a gestão de pessoas é uma área sensível e dependente do contexto de cada organização, não depende unicamente de uma simples definição. Todo comportamento organizacional reflete as ações situacionais dependendo

---

<sup>1</sup> Elizomar de Assis Nobre, "Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo", Revista Expectativa num 12 (2013): 43-54.

<sup>2</sup> Elizomar de Assis Nobre, Inteligência emocional: um diferencial...

<sup>3</sup> Amélia Escotto Do Amaral Ribeiro, Temas atuais em pedagogia empresarial: aprender para ser competitivo. 3ª Ed. (Rio de Janeiro: Wark, 2010).

<sup>4</sup> Maria Thereza Pompa Antunes, Contribuição ao entendimento e mensuração do capital intelectual. 1999. Dissertação (Mestrado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo. São Paulo. 18.

<sup>5</sup> Idalberto Chiavenato, Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações 3.ed. (Rio de Janeiro: Elsevier, 2008).

de diversos aspectos que envolvem a Cultura Organizacional, a Estrutura Organizacional, as Características do contexto, o Negócio da Organização, a Tecnologia utilizada, os Processos internos e outras variáveis a considerar.

Dentro da estrutura organizacional tudo é considerado como recurso, seja material, financeiro e tecnológico hoje as empresas de grande têm valorizado os ativos intangíveis considerando o ser humano seu recurso mais importante, assegurando recursos como eficiência e eficácia. “Para garantir o crescimento e a perpetuidade da empresa, faz-se necessário investir no seu desenvolvimento”<sup>6</sup>.

O mercado está buscando profissionais com comprometimento, envolvidos no trabalho, motivados, capazes de liderar, intuitivos e criativos. Hoje em dia, com a velocidade da tecnologia, a exigência de um profissional dinâmico tornou-se imprescindível para as organizações. A formação acadêmica não é mais um diferencial, agora é importante ter qualificações diversificadas, juntamente ao capital intelectual, que é a experiência somada a habilidades, intuição, valores, cultura e potencial. A soma de todas essas qualidades trará mais resultados para a empresa, conforme explana Faria.<sup>7</sup>

Empresas especializadas em recrutamento incentivam profissionais que tenham paixão pelo que fazem. Para isso, é preciso que encontrem a vocação certa. Se a opção para profissão foi uma escolha consciente, certamente somará o prazer do que faz com as aptidões e isso acontecerá naturalmente<sup>8</sup>.

Faria<sup>9</sup> destaca o marketing pessoal como uma característica relevante para os profissionais dando ênfase as competências, habilidades e comportamentos melhorando assim sua imagem.

A postura profissional, somada com a habilidade de comunicação, criatividade e empreendedorismo, é importante na construção desse profissional. Na visão de Medeiros<sup>10</sup>, com o advento da globalização e o avanço das novas tecnologias, esse profissional é cada vez mais requisitado e, por isso, exige-se dele habilidades pessoais e conhecimentos específicos, além de boa aparência, facilidade de comunicação e jogo de cintura. O Profissional de Secretariado deve ser dinâmico, empreendedor, atualizado, responsável, organizado, educado, bem humorado e honesto. Na perspectiva, Nielsen; Bukh; Mouritsen; Johansen; Gormsen<sup>11</sup>, afirma que dentro do ambiente organizacional o capital intelectual faz parte dos componentes intangíveis que comumente interagem com ativos tangíveis ou financeiros, agregando então valor corporativo e o desenvolvimento econômico. Como por exemplo, uma marca (ativo intangível) que agrega valor de um produto de uma determinada empresa (ativo tangível).

<sup>6</sup> Idalberto Chiavenato, *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. (Rio de Janeiro: Elsevier, 2008), 67.

<sup>7</sup> Vivian Maerker Faria, *Manual de carreira: identifique e destaque o talento que existe em você* (São Paulo: Saraiva, 2009).

<sup>8</sup> Laurinda Grion. *A nova secretária: metacompetente, proativa, dinâmica* (São Paulo: Madras, 2008).

<sup>9</sup> Vivian Maerker Faria. *Manual de carreira: identifique e destaque...*

<sup>10</sup> João Bosco Medeiros, *Manual da Secretária*. 12 ed. (São Paulo: Atlas, 2010).

<sup>11</sup> Christian Nielsen; Per Nikolaj Bukh; Jan Mouritsen; Mette Rosenkrands Johansen and Peter Gormsen, *Intellectual capital statements on their way to the Stock Exchange? The Aarhus School of Business, Working Paper*, mar. 2003. Recebido de pndb@asb.dk

Atualmente, existe uma preocupação por parte das organizações a busca por um profissional que seja capaz de desempenhar suas atividades com mais habilidades e competências com eficiência. Reconhecendo a importância das habilidades emocionais e intelectual sendo um diferencial no gerenciamento das funções dentro do ambiente organizacional. No entanto, sabe-se que o estudo sobre o capital intelectual é algo muito complexo.

O mundo da gestão de negócios mudou e diante do crescimento da ciência e tecnologia o homem continua a ser o cerne das questões de desenvolvimento organizacionais quando falamos do capital humano e intelectual, composto por um capital invisível de ativos tangíveis e intangíveis. Assim este estudo justifica-se pela relevância sobre a valorização do conhecimento e desenvolvimento das potencialidades do indivíduo dentro do ambiente organizacional. Pois, eles podem ser classificados conforme sua aquisição são eles: Intelectual, popular, científico, filosófico, teológico e intuitivo. Todos podem ser desenvolvidos a partir das aptidões e potencialidades de cada indivíduo, no qual pode denominar-se de inteligência. Dessa forma, pode-se entender que a inteligência é o conjunto de habilidades que possibilita o sujeito na resolução de problemas e conflitos, criando alternativas almejando alcançar seus objetivos.

Todos os fenômenos que ocorrem com relação aos aspectos sociais, políticos ou econômicos refletem mundialmente, tornando-se responsáveis pela reestruturação do ambiente de negócios. E exatamente por isso que o conhecimento transformou-se um diferencial dentro do ambiente organizacional. No entanto, saber muito sobre alguma coisa, por si não significa uma vantagem para manter-se competitiva dentro do mercado. Mas é aí que entra a Gestão do Conhecimento e da Inovação que é de fundamental importância para sobrevivência e manutenção de uma vantagem competitiva sustentável.

Diante disso, faz-se um questionamento qual a importância das empresas desenvolverem o capital intelectual destacando a importância da inteligência emocional dentro das organizações? Quais os desafios? Como utiliza-la para desenvolver o Capital Intelectual nas organizações entendendo a importância da inteligência emocional e sua relação nos estilos de liderança?

Questionando ainda como a falta de desenvolvimento do Capital Intelectual pode interferir na competência corporativa e nas ações e tecnologias essenciais visando atingir os objetivos estratégicos organizacionais? Quais os impactos negativos da falta das políticas de incentivo que refletem no desempenho da equipe, no aspecto individual dos colaboradores, nos salários e nos ativos intangíveis?

Diante disso, este estudo propõe responder as questões sobre a problemática que consiste em confirmar ou não as hipóteses de caráter exploratória e descritiva a serem investigadas: a) Como estão sendo desenvolvidos o Capital Intelectual e a Inteligência Emocional dentro do ambiente organizacional. b) O desenvolvimento destes conhecimentos é importante para melhorar a comunicação e a relação interpessoal dos colaboradores na empresa. c) Como a falta de desenvolvimento do Capital Intelectual pode interferir na competência corporativa e nas ações e tecnologias essenciais visando atingir os objetivos estratégicos organizacionais. d) Quais os impactos negativos da falta das políticas de incentivo que refletem no desempenho da equipe, no aspecto individual dos colaboradores, nos salários e nos ativos intangíveis.

A valorização das relações humanas dentro do ambiente organizacional surgiu a partir da importância de considerar os fatores psicológicos e sociais na produtividade. Elton Mayo (1890-1949) psicólogo americano desenvolveu uma experiência sobre o comportamento humano no ambiente organizacional que fundamentou os primeiros estudos sobre essa temática.

Este experimento teve início na fábrica da Western Electric localizada no distrito de Hawthorn, em Chicago em 1927. Tendo como objetivo inicial o estudo das influências da iluminação na produtividade, índice de acidente e fadiga. No entanto, no decorrer do desenvolvimento os resultados demonstraram a influência dos aspectos psicológicos e sociais no produto final do trabalho. Essa experiência e outras que se seguiram trouxeram dados relevantes quanto à importância de fatores psicológicos e sociais na produção. A partir daí passou-se a valorizar as relações humanas dentro do ambiente organizacional.

Dessa forma, várias temáticas como: motivação, liderança, comunicação e tipos de supervisão passaram a ser parte integrante da Administração de Pessoal. Neste direcionamento, as relações humanas passaram a ser vista dentro do ambiente organizacional em virtude da complexidade do comportamento humano. Anteriormente estas relações nas empresas não eram claras e bastante impessoais em consequência disso criava um ambiente organizacional desfavorável no que diz respeito à administração de pessoal.

Para Gil<sup>12</sup> a valorização e as transformações sobre os aspectos humanos proporcionou uma nova perspectiva com relação à idealização de harmonização entre capital e trabalho, conceituada por diversos teóricos do campo da Administração Científica. As constituiu-se um novo processo de integração entre os indivíduos e o trabalho, fazendo com que eles colaborem e sintam-se satisfeitos quanto as suas necessidades sociais e psicológicas.

Diante disso, Gil relata que:

Parece-nos oportuno contextualizar a realidade nas empresas brasileira, seja no âmbito privado ou público, onde vem sendo desenvolvidas parcerias e responsabilidade social com uma visão de futuro, focada num pensamento sistêmico e aprendizado organizacional, num processo de integração e interação de pessoas para construção de uma relação de qualidade de forma a obter seu comprometimento para concretizar a visão da organização<sup>13</sup>.

Conforme o autor, houve uma mudança com relação ao ambiente organizacional das empresas brasileiras sobre os processos sistêmicos que envolve a aprendizagem contribuindo dessa forma para melhorar a interação e as relações interpessoais nas empresas, tendo como foco melhores resultados e desempenho não só dos colaboradores mas também da empresa dentro do mercado.

Daí é possível perceber que a valorização das relações humanas dentro do ambiente organizacional, tornando-se então um diferencial, trazendo resultados positivos

---

<sup>12</sup> Antônio Carlos Gil, Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais (São Paulo: Atlas, 2009).

<sup>13</sup> Antônio Carlos Gil, Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis... 19.

tanto para as empresas quanto para relações de qualidade e assegura o desenvolvimento empresarial. Pois, as empresas são constituídas de pessoas, por isso as empresas estão cada vez mais investindo promovendo oportunidades de aprendizagem para seus colaboradores, potencializando o seu desenvolvimento<sup>14</sup>.

No entanto, muitas vezes essa valorização não ocorre de fato, pois, não são criadas as condições propícias para que os colaboradores desenvolvam seus aspectos pessoais e profissionais, limitando seu desempenho e o desenvolvimento das competências necessárias ao ambiente organizacional. No período posterior a segunda guerra mundial, nos Estados Unidos houve um aumento significativo com relação ao poder dos sindicatos de trabalhadores.<sup>15</sup>

Fator determinante para as transformações significativas na administração de pessoal das empresas, anteriormente as rotinas tinham enfoque no âmbito legal e disciplinar. Tais mudanças sobre as relações de trabalhos entre empresa e empregados surgiram a partir da preocupação das condições de trabalho e a concessão de benefícios a seus empregados. Assim, as empresas passaram a negociar com as entidades representativas dos trabalhadores<sup>16</sup>.

Conseqüentemente trouxe mudanças no que diz respeito às áreas de administração de pessoal. A seção de pessoal deu origem ao departamento de relações industriais e alterou o perfil requerido de seus dirigentes. A partir da década de 1950 que se expandiu o movimento das relações industriais. No entanto, cabe ressaltar que tais mudanças ocorram a partir do fortalecimento das forças sindicais<sup>17</sup>.

Neste direcionamento, Gil<sup>18</sup> diz que no Brasil as mudanças quanto à criação dos departamentos na área pessoal tiveram pouco impacto, pois, na época os sindicatos não tinham forças para promover transformações significativas. Dessa forma, entende-se que aos poucos reivindicações e as lutas sindicais com relação aos direitos trabalhistas garantiram junto as empresas as concessões sobre os benefícios individuais e coletivos, transformando o cenário das empresas brasileiras, como também a relação entre empresa e empregado.

Na perspectiva de Chiavenato<sup>19</sup>, atualmente as organizações exigem de seus colaboradores muitas habilidades pessoais do indivíduo para executar de forma cada vez eficiente seu trabalho. Possui habilidades para atender os clientes e saber lidar com os superiores, seguir regras com foco nas metas e resultados. Isso implica na adaptação e integração ao contexto da organização, à estrutura organizacional, às personalidades existentes e ao tipo de trabalho.

---

<sup>14</sup> Rosana Monteiro Barcellos, A adoção de modelo de gestão que leve em conta os valores humanos essenciais para a valorização do capital humano. XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão 13 e 14 de agosto de 2015.

<sup>15</sup> Antônio Carlos Gil, Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis...

<sup>16</sup> Francisco José Masset Lacombe, Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico 12ª . ed. (São Paulo: Futura, 2010).

<sup>17</sup> Elizomar de Assis Nobre, Inteligência emocional: um diferencial...

<sup>18</sup> Antônio Carlos Gil, Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis....

<sup>19</sup> Idalberto Chiavenato, Gestão de Pessoas: O novo papel...

“Cada organização é única. Cada organização tem o seu estilo próprio de administrar”.<sup>20</sup> Com base nesta afirmação percebe-se a importância da organização na vida dos seus empregados, trazendo uma satisfação pessoal e profissional, propiciando desta forma o desenvolvimento de parcerias por meio da valorização do capital humano dentro da empresa. Diante disso, Gil nos diz:

A valorização do capital humano é um ativo precioso a ser desenvolvido pelo seu valor intrínseco. Valor que se manifesta pelo tripé talento/esforço/caráter. Esse valor, a exemplo do capital físico, pode ser aumentado ou depreciado. No caso, pela empresa ou pelo próprio profissional<sup>21</sup>.

No âmbito organizacional o advento dos estudos sobre a motivação, procurou ampliar e aprofundar conhecimentos em outras áreas (como a Psicologia) passíveis de serem adaptados às práticas organizacionais. Conforme Ribeiro<sup>22</sup>, a motivação humana está estreitamente relacionada a desejos, carências e anseios.

Assim, Maslow trouxe grandes contribuições sobre os estudos sobre o comportamento humano segundo a hierarquia de suas necessidades. No qual descreve na pirâmide a Hierarquia das Necessidades Humanas, são elas: fisiológicas, segurança, amor e pertencimento (a necessidade de pertencimento a um grupo), estima e a auto-actualização (relacionada ao sistema de valores e à realização).

Com base nesta pirâmide percebe-se que todas elas são essenciais na vida do indivíduo, pois, eles nortearão os seus objetivos, impulsionando todas as forças, habilidades, capacidades e criatividade na busca da própria superação. Todo o sujeito à necessidade de sermos aceitos, em vários contextos nos aspectos sociais, familiares e especialmente na empresa. Assim, o reconhecimento e a valorização é um fator intrínseco ao homem, daí a importância do gestor ter como foco as pessoas, visando um desenvolvimento com qualificação e autoestima, a fim de conseguir um resultado desejável.

## **Gestão do Conhecimento e seus Desafios**

Dessa forma, o Capital Intelectual tem sido considerado com um dos principais fatores que geram riqueza para as empresas. No entanto, gerenciar este Capital Intelectual é uma tarefa bastante complexa exigindo um esforço multidisciplinar. Como conciliar os conhecimentos que se encontram na cabeça dos funcionários transformando-os em ferramentas geradoras de vantagem estratégica para o negócio?

A outra questão seria como reter esse conhecimento tornando-o parte estrutural da empresa, e como funciona enquanto a inteligência coletiva para atingir plenamente seus objetivos? Algumas empresas investem na busca e identificação de seu capital intelectual com o objetivo de atribuir-lhe valor perante a possibilidade de vendê-lo, aproveitando assim os especialistas de sua empresa<sup>23</sup>.

<sup>20</sup> Idalberto Chiavenato, Gestão de Pessoas: O novo papel... 440.

<sup>21</sup> Antônio Carlos Gil, Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis... 27.

<sup>22</sup> Amélia Escotto Do Amaral Ribeiro, Temas atuais em pedagogia empresarial: aprender para ser competitivo. 3ª Ed. (Rio de Janeiro: Wark, 2010).

<sup>23</sup> Thomas Stewart, Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas. 11 ed. (Rio de Janeiro: Campus, 1998).

Surge a gestão do conhecimento nesta interlocução de informação de dentro para fora da empresa, agora identificado, compilado, organizado, avaliado e disponibilizado sob a nova perspectiva do Capital intelectual. A gestão do conhecimento é o processo de criar valor pelo uso dos ativos intangíveis transformarem a informação em conhecimento e do conhecimento em negócios.

A Gestão do Conhecimento nessas duas décadas tem tomado lugar de destaque nas organizações, no Brasil e no mundo. Portanto, se pode dizer que o conhecimento está inserido dentro do contexto organizacional, pois, cada colaborador já possui capacidades e habilidades sob os aspectos individuais e profissionais construídas a partir de suas vivências. Assim, a organização pode potencializar o conhecimento de cada um visando melhor desempenho.

Para Heilborn & Lacombe<sup>24</sup> se faz necessário que as organizações invistam na valorização dos colaboradores, pois, elas precisam estar preparadas para as transformações e exigências do mercado, acredita-se que neste século haja uma evolução significativa em decorrência da valorização do gerenciamento do conhecimento adquirido.

Pois, vive-se atualmente na era de grande evolução da tecnologia e da informação, em o ato de agregar conhecimento é contínuo. De modo que o Capital Intelectual é um diferencial e condição de sobrevivência para um mundo tão competitivo.

Lacombe e Heilborn<sup>25</sup> conceitua o Capital intelectual como sendo o somatório de todos os conhecimentos e informações agregado ao intelecto e as experiências vivenciadas de cada um dentro do ambiente organizacional, gerando assim riquezas e vantagens competitivas.

Stewart<sup>26</sup> ao falar de Capital Intelectual não se pode desconsiderar a influência que ela exerce dentro das organizações, pois, este tornou-se um elemento fundamental para o surgimento de uma nova concepção do mundo empresarial, mudanças de comportamentos e atitudes. “Cada vez mais, líderes e consultores de empresas falam do conhecimento como o principal ativo das organizações e como a chave da vantagem competitiva sustentável”.<sup>27</sup>

Para Chiavenato<sup>28</sup> as organizações bem-sucedidas são aquelas que valorizarem seus colaboradores aplicando os conhecimentos visando a busca na resolução dos problemas rumo a excelência com ações inovadoras.

---

<sup>24</sup> Gilberto Luiz José Heilborn e Francisco José Lacombe, Administração: princípios e tendências (São Paulo: Saraiva, 2003) y Francisco José Masset Lacombe, Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico 12ª. ed. (São Paulo: Futura, 2010).

<sup>25</sup> Gilberto Luiz José Heilborn e Francisco José Lacombe, Administração: princípios e tendencias...

<sup>26</sup> Thomas Stewart, Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas. 11 ed. (Rio de Janeiro: Campus, 1998).

<sup>27</sup> Daniele Silveira Soares; Thomas Stob Júnior; Silvia Manoela de Jesus Machado Silva e Danielle Thaís Barros de Souza, Novas Tecnologias Aplicadas à Gestão do Conhecimento. Publicado em: 2008. Disponível em: < [http://www.convibra.com.br/2008/artigos/284\\_0.pdf](http://www.convibra.com.br/2008/artigos/284_0.pdf)>. Acesso em: Fev de 2017, s/p.

<sup>28</sup> Idalberto Chiavenato, Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos...

Vale salientar que as peças essenciais ao processo de inovação são as pessoas, pois, a fluidez do mesmo demanda da execução e das ações das pessoas neste processo. Delimitando o foco para a atuação, sempre estimulando, motivando de maneira criativa os colaboradores.

Com as gradativas mudanças econômicas não só no Brasil, mas em todo o mundo corporativo. Os gestores agora são convocados e cobrados a buscar tendência com valores da sociedade que exige habilidades e competências específicas como: sustentabilidade e ecoeficiência, governança, inclusão social, cidadania e ética, com consciência ambiental e consumo responsável, respeitando a diversidade e equidade dos novos direitos civis. Visando promover qualidade de vida no trabalho.

Outra questão relevante é a forma com que a empresa coleta, analisa, organiza e implementa mudanças a partir de informações integrando-os ao processo de melhoria continua das atividades desenvolvidas. Contribui-nos Chiavenato “As organizações bem sucedidas são extremamente ágeis e inovadoras e, por essa razão, independentes do seu porte ou tamanho, quebram as pernas das organizações mais lerdas e morosas”<sup>29</sup>.

Chiavenato<sup>30</sup> afirma que o Capital Intelectual representa o inventário de conhecimentos gerados pela organização e expressos como:

- Tecnologia: patentes, processos, produtos e serviços.
- Informação: conhecimentos de clientes, fornecedores, concorrência, em torno, oportunidades e pesquisas.
- Habilidades desenvolvidas pelos colaboradores.
- Solução de Problemas em equipe, comunicação, gestão de conflitos, desenvolvimento de inteligência.

Tratando-se de Capital Intelectual falamos em conhecimento, mas não qualquer tipo de conhecimento, o conhecimento torna-capital no momento em que passa a ser usado com estratégia que alavanque e contribua para o bem da organização na geração do conhecimento.

Leite<sup>31</sup> destaca que o gestor, na sua empresa passa a ser visto como um conjunto de afinidades que cria valor; uma estrutura que funciona a partir de processos permanentes de aprendizagem. O autor diz que a evidência desses paradigmas organizacionais requalifica o trabalho e coloca a aprendizagem como seu eixo de sustentabilidade. Na mesma linha, Ribeiro já percebia um ambiente organizacional que requer um trabalhador descrito como: “pensante, criativo, proativo, analítico, com habilidade para resolução de problemas e tomada de decisões, capacidade de trabalho em equipe e em total contato com a rapidez de transformação e a flexibilização dos tempos atuais”<sup>32</sup>.

---

<sup>29</sup> Idalberto Chiavenato, Comportamento organizacional. 2. Ed. (Rio de Janeiro: Elsevier, 2010), 177.

<sup>30</sup> Idalberto Chiavenato. Comportamento organizacional...

<sup>31</sup> João Batista Diniz Leite, Dos fóruns de diálogo ao diálogo dos fóruns. In: Arthur Roman, Gestão Participativa: a experiência do Banco do Brasil com os fóruns de ideias (Brasília: Banco do Brasil, 2009).

<sup>32</sup> Amélia Escotto Ribeiro Do Amaral, Pedagogia Empresarial: atuação do pedagogo na empresa. (Rio de Janeiro: Wak, 2003), 27.

Esse modelo de gestão precisa ser cada vez mais pensado de maneira a permitir o melhor aproveitamento do tempo e dos recursos que possuem. Tendo como uma das principais características neste no ambiente organizacional é a aprendizagem continuada, que gera as empresas o desafio constante de criar e de manter ambientes de trabalho que privilegiem a aprendizagem e o desenvolvimento das pessoas.

Trata-se de um cenário de grandes variações na organização do trabalho e consequentemente na forma de gerir as pessoas. As organizações voltadas para o passado, em que prevalece o autoritarismo, as relações de trabalho instável, pessoal desqualificado e descomprometido, arduamente conseguirão desenvolver uma cultura de aprendizagem, pois o desempenho organizacional está intimamente relacionado com o desempenho individual e coletivo. Esta nova organização deve ser voltada para o alargamento da inteligência e de uma nova liderança, em que a valorização das pessoas é primordial.

Para que isto aconteça, é forçoso que as pessoas pensem de forma criativa e trabalhem de forma interativa, encarando os novos desafios do mundo dos negócios, ou seja, alinhar pessoas/competências humanas a estratégias organizacionais; desenvolver e capacitar gestores; alinhar políticas e processos de gestão à estratégia de negócio; e apoiar e promover mudanças organizacionais.

Um dos maiores desafios na gestão de pessoas é conseguir o envolvimento, o comprometimento de todos, fazendo com que pessoas e equipes utilizem seus talentos de forma concorrente dentro da organização, fator essencial para que elas se adaptem às mudanças e acompanhem a evolução da organização onde trabalham é nesse contexto que surge o Coach que se torna uma ferramenta importante para o desenvolvimento e aprendizado dos indivíduos e das equipes.

O Capital intelectual vem sendo apontado por vários estudiosos no assunto como um elemento de mudança de uma sociedade industrial para uma sociedade do conhecimento, em meio a tantos elementos já existentes o homem é o único que detém o conhecimento e os carrega dentro de sua cabeça e não no bolso do patrão numa mudança de posse individual para a esfera organizacional. Neste momento vivemos a era do conhecimento e da informação sendo o conhecimento fundamental para a empregabilidade se tornando um gerador de riquezas.<sup>33</sup>

## **Metodologia**

Para elaboração desse trabalho foi utilizada uma pesquisa bibliográfica e de campo de caráter exploratória e descritiva. Segundo Gil a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema (explicitá-lo), já a descritiva visa escrever as características de determinadas populações ou fenômenos. A pesquisa foi realizada em empresas multinacionais e Nacionais com filiais no estado de Pernambuco aqui especificadas como empresa A, empresa B, empresa C e empresa D. Elas encontram-se instaladas no Município de Jaboatão dos Guararapes.

---

<sup>33</sup> Carmo Neves e Fernando Pereira, Gestão de emoções: coaching no âmbito da gestão organizacional. I Congresso Internacional de Inteligência Emocional e Educação "Investigar e Intervir para Mudar". Escola Básica Comendador Ângelo Azevedo, Oliveira de Azeméis. 6 e 7 de julho de 2012.

A empresa A é uma organização do setor de bebidas não alcoólicas com diversas filiais em todo o país atuando no segmento bebidas esportivas, refrigerantes, sucos, chás com diversos sabores e versões de zero ou baixa calorias, com mais de 140 produtos. O setor tem cerca de 69 mil colaboradores, com a parceria de nove grupos fabricantes, que gera indiretamente 600 mil empregos. Os investimentos neste setor no período de 2012 e 2016 foram de R\$ 14,1 bilhões, valor 50% superior ao dos cinco anos anteriores. Assim, a empresa tem se empenhado em buscar alternativas de incentivo para melhorar o desenvolvimento sob os aspectos econômicos e sociais das comunidades em que atua.

A empresa B escolhida para a realização deste estudo é a organização que atua no segmento de alimentos balanceados, produtos de uso domésticos como detergentes, desinfetantes dentre outros. Também no setor de cosméticos e materiais de higiene pessoal como: desodorantes, shampoos, sabonetes, hidratante e tantos outros. Com a produção de marcas mundialmente conhecidas como: Lipton, Knorr, Dove, Axe, Hellmann's e Omo. Produzindo ainda marcas locais para atender o mercado consumidor incluem Blue Band, Pureit, Ala, Arisco, Axe, Brilhante, Dove e Suave.

Este estudo tem como alvo trazer dados para responder alguns questionamentos com relação ao desenvolvimento do capital intelectual destacando a importância da inteligência emocional dentro das organizações. Com o intuito de compreender os desafios dentro do ambiente organizacional como forma de valorizar ativos intangíveis considerando o ser humano seu recurso mais importante, assegurando recursos como eficiência e eficácia para trazer melhores resultados para a empresa.

Pois, atualmente as empresas buscam profissionais comprometidos, envolvidos no trabalho, motivados, capazes de liderar, intuitivos e criativos. Somados a isso outras qualidades, habilidades, valores e potencial de seus colaboradores.

Os instrumentos utilizados na coleta de dados da amostra alinhados aos objetivos definidos anteriormente com abordagem qualitativa visando analisar algumas questões como pode desenvolver o Capital Intelectual e a Inteligência Emocional dentro do ambiente organizacional. No qual foi utilizados questionários com 7 questões e entrevistas com profissionais que atuam no ambiente organizacional.

## **Resultados e discussão**

Na atualidade o grande diferencial entre as empresas não são mais as máquinas utilizadas nos processos produtivos, mais um somatório do conhecimento coletivo, adquirido gerado, as habilidades de criação e inovação, atitudes e motivação das pessoas que levam a um grau de satisfação dos clientes. Esses elementos são os chamados ativos intangíveis, os conhecimentos tácitos ou explícitos que agregam valor econômico para as empresas estão ligados diretamente aos agentes criativos da empresa. Passando a ser no cenário atual o maior gerador de riquezas das organizações, e não apenas o trabalho braçal mais sim o intelectual. A empresa pode ser até pobre em bens tangíveis, mais ricas em cérebros pessoas movidas com um grande Capital Intelectual na promoção de grandes ideias aquecendo assim o mercado na sociedade do pós-industrial, pode-se então afirmar que é o último estágio é a sociedade do conhecimento a principal fonte de geração de riquezas.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Renata Fernandes de Oliveira Lima, Gestão Estratégica de Pessoas – uma Ferramenta Poderosa. VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2011.

Os ativos tangíveis e intangíveis proporciona vantagens competitivas a empresa, assegurando ao cliente um maior conhecimento de sua identidade e ação. Nesta ótica as pessoas passam a ser a prioridade fundamental das empresas na corrida pelo sucesso. Nessa nova perspectiva do Capital Intelectual mostra que: para reter e desenvolver pessoas as organizações precisam oferecer um trabalho desafiante que agregue novas experiências e conhecimentos<sup>35</sup>.

Este, porém constituía a riqueza mais importante das organizações que precisam desenvolver estratégias claras de RH para poderem conquistar, reter e motivar seus talentos e utilizá-los adequadamente, pois os mesmos são os principais contribuintes para o sucesso das organizações.

De maneira simples a Inteligência emocional pode ser definida com a maneira harmoniosa entre a razão e emoção do indivíduo, com habilidade aguçada para lidar com a emoção de forma inteligente. Atualmente os paradigmas que integra a gestão visando gerir melhor desempenho são a emocionalidade e a racionalidade<sup>36</sup>

Ao falar em capital humano, percebe-se a escassez de ferramentas para a boa administração e gestão dentro do ambiente organizacional. Pois, sabe-se o quanto é difícil mensurar o ativo intangível das organizações, muitas vezes o mais importante para empresa é o mais desconhecido. No entanto, o ambiente organizacional tem passado por muitas transformações, incluindo a valorização do capital humano como a válvula propulsora para gerar ativos intangíveis trazendo benefícios para a organização. Contudo, o mal direcionamento destes podem fazer com a empresa seja menos competitiva no mercado.

O capital humano compreende os conhecimentos, habilidades e atitudes dos indivíduos da organização, pois, esses elementos não podem ser armazenados. Daí a importância das organizações criarem mecanismos para retê-los e alavancá-los internamente. Atualmente uma das maiores preocupações das empresas é atrair novos talentos, pois esses são a fonte do capital humano. Através deles, é possível alavancar a empresa para obter altos índices de produtividade, competência, competitividade, criatividade e inovação. Contudo, nem sempre é fácil encontrar profissional com grande potencial. Então a opção de muitas empresas para driblar a falta de talentos, tem sido promover a valorização do trabalho em equipe, a troca de experiências vivenciadas e o compartilhamento dos conhecimentos. Ampliando as possibilidades para a formação de novos talentos e o capital humano tem grande relevância neste sentido. Assim, a educação corporativa tem sido uma realidade dentro das organizações potencializando o capital humano proporcionando o desenvolvimento das habilidades e competências humanas de seus colaboradores. O desenvolvimento do capital humano na perspectiva constitui-se a partir de um bom gerenciamento dos recursos estruturais da organização. Então, é preciso inovar e renovar os processos da organização visando gerar vantagem competitiva perante os demais concorrentes. Assim, as empresas precisam ser inovadoras e competitivas para se tornarem lucrativas, tendo seus produtos e serviços como referência no mercado no qual atual, e seus colaboradores sempre motivados e realizados para desempenharem da melhor forma suas funções. Muitos consideram isso

---

<sup>35</sup> Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone, Empresa familiar: desvendando competências, racionalidades e afeto (São Paulo: Atlas, 2010).

<sup>36</sup> Deisiane Ribeiro do Carmo, "Valorização do capital humano nas organizações: um estudo de caso da r&b comercial", Revista de Iniciação Científica Vol: 2 num 2 (2015): 133-155.

um sonho ou algo inatingível um exagero. No entanto, isso é possível quando os líderes estão focados na valorização do capital humano e intelectual visando promover a melhoria dos processos organizacionais. Neste sentido, é preciso que as empresas reorganizem e revejam seus paradigmas e o seu capital estrutural, paralelamente desenvolvam e maximizem seu capital humano dentro da organização. Seus colaboradores devem de ser meros figurantes para tornassem protagonistas nesse processo de transformação dos processos organizacionais. Objetivando trazer dados para o melhor entendimento da temática abordada a tabela 1 traz os resultados com relação aos investimentos, treinamento e desenvolvimento dos colaboradores das empresas pesquisadas. A tabela 1 traz dados no que se refere à prática profissional e os investimentos no capital intelectual dos colaboradores.

1 Diante de sua prática profissional você acredita que as organizações estão investindo no capital intelectual de seus funcionários por uma questão de consciência com a elevação do nível educacional de seus colaboradores ou para atender a um padrão internacional de exigências para algumas certificações?		
Prática Profissional	Freq.	(%)
compromisso com os colaboradores	0/5	<b>0</b>
política interna da organização	0/5	<b>0</b>
exigência dos padrões internacionais para a certificação de qualidade e excelência.	0/5	<b>90%</b>
competição de mercado e a necessidade de agregar valor ao colaborador e conseqüentemente ao desenvolvimento da organização.	0/5	<b>10%</b>

Tabela 1  
Prática Profissional  
Estudo realizado com 5 pedagogos

No que se refere à prática profissional ao questionar aos profissionais das empresas pesquisadas 10% disseram que a competitividade do mercado e a necessidade de agregar valores faz com que as organizações invistam no capital intelectual dos seus colaboradores, 90% responderam que esse investimento se dá pela exigência dos padrões internacionais para obterem certificação na qualidade e eficiência das empresas e não especificamente por questão de consciência para elevar o nível educacional dos seus colaboradores, mas sim por exigência do mercado. Assim a valorização do capital intelectual tem sido para as organizações uma estratégia essencial para manter seus colaboradores sempre motivados com perspectivas futuras de realização pessoal e profissional. Neste sentido, Costa relata:

Há empresas que lançam projetos educativos para todos os colaboradores como sendo um benefício optativo oferecido pela empresa. Assim, por exemplo, um gerente de informática poderá estar matriculado em um curso de Educação Física porque gosta dessa área. Isso não é treinamento, isso é um programa motivacional de estudo. E a mesma empresa ainda pode oferecer bolsas de 50% ou 100% independentemente da remuneração de cada funcionário. Isso é ótimo, mas não deve ser confundido com um programa de treinamento voltado para as demandas da empresa<sup>37</sup>.

A tabela 2 apresenta dados sobre a visão dos gestores sobre a importância de elevar no nível educacional dos colaboradores no ambiente organizacional.

<sup>37</sup> Marília Costa, Psicopedagogia Empresarial (Rio de Janeiro. Wak, 2011), 43.

2 Na organização a qual você trabalha e perceptível por parte dos gestores a importância e cuidado no trabalho de desenvolver pessoas através da elevação do nível educacional dos colaboradores?		
Desenvolvimento do nível dos colaboradores	Freq.	(%)
Sim	0/5	60%
Não	0/5	40%

Tabela 2  
Desenvolvimento do nível dos colaboradores  
Estudo realizado com 5 pedagogos

Com relação ao desenvolvimento do nível dos colaboradores 60% dos profissionais disseram sim e 40% disseram não. Uma empresa para ser vista como organização é fundamental o entrosamento e comprometimento de toda a equipe, todos devem conhecer os objetivos e as metas estabelecidas para assim obter melhores resultados. Assim, a educação corporativa potencializa o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores no ambiente organizacional. Então a motivação e o desenvolvimento da autoestima tem sido um incentivo a mais para que os colaboradores desempenhem suas funções de uma forma melhor, buscando assim realização pessoal e profissional, com uma melhor e com mais qualidade. Com relação à Gestão de Pessoas Chiavenato:

A gestão de pessoas é uma área sensível e dependente do contexto de cada organização, não se limitando a uma simples definição, pois o seu comportamento é indeterminado e situacional e dependente de vários aspectos como a Cultura Organizacional, a Estrutura Organizacional, as Características do contexto, o Negócio da Organização, a Tecnologia utilizada, os Processos internos e outras variáveis a considerar.<sup>38</sup>

A tabela 3 traz dados sobre o treinamento e desenvolvimento dos colaboradores com em uma perspectiva mais abrangente se interfere na cultura organizacional.

3- Quando o treinamento e desenvolvimento de pessoas dentro da organização começa a acontecer de forma mais abrangente, na sua visão esse processo interfere na cultura organizacional da mesma?		
Treinamento e Desenvolvimento dos colaboradores	Freq.	(%)
Sim	0/5	90%
Não	0/5	10%

Tabela 3  
Treinamento e Desenvolvimento dos colaboradores  
Estudo realizado com 5 pedagogos

Com relação uma maior abrangência do treinamento e desenvolvimento dos colaboradores foi questionado aos profissionais pesquisados se eles acredita que esse processo interfere na cultura organizacional 10% disseram que não e 90% disseram sim. Os dados apontam que os resultados dos processos devem está atrelados à produtividade, levando em consideração a realidade da empresa para buscar soluções

<sup>38</sup> Idalberto Chiavenato, Gestão de Pessoas: O novo papel... 8.

dos problemas a serem mediados, aliados ao conhecimento e as necessidades da organização, para obter vantagem e diferencial competitivo. As prioridades de uma organização na concepção de Leone<sup>39</sup> devem ser seus colaboradores e o desenvolvimento de suas competências para assim obter melhor desempenho e eficiência nos processos no ambiente organizacional.

A tabela 4 aponta resultados com relação das ferramentas de avaliação do capital intelectual dentro do ambiente organizacional.

4 – Você dispõe de ferramentas apropriadas para avaliar o desenvolvimento do capital intelectual de sua organização?		
Ferramentas do capital intelectual	Freq.	(%)
Sim	0/5	0
Não	0/5	100%

Tabela 4  
Ferramentas do capital intelectual  
Estudo realizado com 5 pedagogos

Ao questionar se os profissionais dispõem de ferramentas adequadas para avaliar o desenvolvimento do capital intelectual 100% disseram não. No qual afirmaram que as empresas não investem e não considera como prioridade, por tanto não focamos nessas ferramentas. Atualmente é fundamental que as empresas tenham uma gestão inovadora para garantir melhores resultados para a organização. Isso implica em uma capacitação e treinamentos dos seus colaboradores visando à manutenção e a permanência da empresa do mundo dos negócios. Então a inovação viabiliza a sustentabilidade da organização fazendo com que ela se torne mais competitiva.<sup>40</sup>

Já Chiavenato<sup>41</sup> dialoga com a seguinte ideia “As organizações bem-sucedidas são aquelas que sabem conquistar e motivar os funcionários para que eles aprendam e apliquem seus conhecimentos para resolver os problemas na busca de inovações rumo a excelência”.

A tabela 5 aponta dados com relação as habilidades e inteligência emocional

5 - Você aplica as habilidades da inteligência emocional em sua pratica profissional dentro da organização?		
Habilidades e inteligência emocional	Freq.	(%)
Sim	0/5	100%
Não	0/5	0

Tabela 5  
Habilidades e inteligência emocional  
Estudo realizado com 5 pedagogos

<sup>39</sup> Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone, Empresa familiar: desvendando competências, racionalidades e afeto (São Paulo: Atlas, 2010).

<sup>40</sup> Renata Fernandes de Oliveira Lima, Gestão Estratégica de Pessoas...

<sup>41</sup> Daniele Silveira Soares; Thomas Stob Júnior; Sílvia Manoela de Jesus Machado Silva e Danielle Thaís Barros de Souza, Novas Tecnologias Aplicadas à Gestão...

No que se refere à aplicabilidade da inteligência emocional em sua prática profissionais 100% dos entrevistados disseram sim. Contudo, alguns ainda informaram que aplicam essa inteligência há alguns meses e outros disseram há mais de 10 anos. Muitos estudos atualmente apontam a Inteligência Emocional como fator determinante para potencializar e desenvolver as competências do colaborador dentro do ambiente organizacional, aprendendo então a controlar melhor suas emoções, a partir do autoconhecimento e autodomínio.

O controle das emoções e uma maior conscientização do líder significa autoconhecimento, assim quanto mais consciência melhor ele irá compreender e entender os sentimentos alheios. Então, a inteligência emocional de maneira mais simples pode ser definida como razão e emoção, ou mesmo como sendo o desenvolvido das competências para lidar com a emoção de forma inteligente. Sendo assim, Goleman conceitua inteligência emocional:

Inteligência Emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação dos seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante<sup>42</sup>.

A tabela 6 apresenta dados com relação à inteligência emocional e habilidades comportamentais.

6 - Você acredita que a inteligência emocional trabalhada de forma interdisciplinar contribui para o desenvolvimento das habilidades comportamentais dos colaboradores, tornando assim o ambiente de trabalho sadio e motivador?		
Inteligência emocional e habilidades comportamentais	Freq.	(%)
Sim	0/5	100%
Não	0/5	0

Tabela 6  
Inteligência emocional e habilidades comportamentais  
Estudo realizado com 5 pedagogos

Ao questionar se os profissionais trabalhar a inteligência emocional de maneira interdisciplinar contribui para o desenvolvimento das habilidades comportamentais dos colaboradores 100% dos entrevistados disseram sim. Pois, eles acreditam que podem produzir muitas mudanças, a participação de cursos e leituras sobre a temática contribui para um melhor desenvolvimento dentro da organização. Mas as pessoas enquanto empresa precisam ter acesso a estas ferramentas e precisam despertar para desenvolver a inteligência emocional em sua vida. Porque promove a percepção do ambiente e necessidades para o desenvolvimento das ações e um estímulo para motivar os colaboradores. Jodelet; Menin; Shimizu<sup>43</sup> a falta do treinamento emocional tem trazido muitas sequelas para muitas pessoas, pois, elas não conseguem filtrar e mediar situações de conflitos fazendo com que percam a paciência e o controle emocional

<sup>42</sup> Daniel Goleman, Os mestres da administração (Rio de Janeiro: Campus/Elsevier, 2007), 58.

<sup>43</sup> Denise Jodelet, Experiência e representações sociais. In Maria Suzana de Stefano Menin e Alessandra de Moraes Shimizu, Experiência e Representação Social: questões teórico e metodológicas (São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005).

facilmente sem medir as consequências dos seus atos. Assim, as contrariedades e conflitos do cotidiano invadem a psique do indivíduo dando grande ênfase a situações sem muita relevância.<sup>44</sup>

A tabela 7 aponta os resultados sobre a inteligência emocional contribuindo para a construção de novos hábitos visando minimizar os conflitos dentro da organização.

7- Com os treinamentos específicos voltados para o desenvolvimento da inteligência emocional, tem contribuído para a construção de novos hábitos, novas formas de pensar e fortalecido as relações interpessoais minimizando os conflitos nos setores de trabalho?		
Inteligência emocional e construção de novos hábitos	Freq.	(%)
Sempre	0/5	0
Em alguns momentos	0/5	90%
Nunca	0/5	10%

Tabela 7  
Inteligência emocional e construção de novos hábitos  
Estudo realizado com 5 pedagogos

Em relação à inteligência e a construção de novos hábitos ao questionar aos profissionais se os treinamentos específicos tem contribuído para a construção de novas maneiras de pensar e nas relações interpessoais dentro da organização 10% disseram nunca minimizaram os conflitos nos setores de trabalho e 90% disseram sim. Diante disso percebe-se que a maioria acredita que pessoas mais saudáveis emocionalmente trazem menos problemas interpessoais não importantes e focam naquilo que é efetivamente importante, prioritário. Tem colaborado para a melhor integração das pessoas independentemente de seu setor. Contudo os outros 10% diz que são subordinados há vários coordenadores de curso, no entanto a maioria não tem a inteligência emocional desenvolvida. Entretanto, para os que a tem, o discernimento na tomada de decisão foi influenciada positivamente. Controlar as emoções não é algo simples tão pouco um processo fácil. Agir pela razão é algo bastante difícil e complexo, pois, isso é um fator preponderante para nos definir como seres pensantes dotados da capacidade de comunicação e linguagem. Goleman:

A inteligência emocional consiste na principal responsável pelo sucesso ou insucesso dos indivíduos, sendo que esta pode ser treinada de maneira a melhorar o desenvolvimento intelectual. Com isso, apontamos a eficácia do autocontrole que resulta da inteligência emocional, do hábito da crítica aos próprios pensamentos e padrões pré definidos (paradigmas) aumentando o período pré reação, possibilitando ao indivíduo basear suas decisões, principalmente nos picos de tensão, com um número maior de variáveis (informações armazenadas na memória<sup>45</sup>.

<sup>44</sup> Denise Jodelet, Experiência e representações sociais...

<sup>45</sup> Beatris Maria Monteiro da Silva; Nilton Célio Furtado Nepomuceno; Rhanica Evelise Toledo Coutinho; Sônia Cardoso Moreira Garcia e Marcus Vinicius Barbosa, A Inteligência Emocional na Liderança e Sua Relação com a Melhoria da Comunicação Interpessoal nas Organizações: Estado do Conhecimento no Seget. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 22, 23 e 24 de outubro de 2014.

## **Considerações finais**

Ao longo do tempo as organizações estão deixando para trás antigas formas entender os processos de administração e gestão de pessoas, em virtude das constantes transformações no mundo dos negócios oferecendo a elas muitos desafios para as gestões empresariais. Abrindo então espaço para inovação e mudança de hábitos, como também na forma de pensar e gerir as organizações.

Atualmente o mercado exigem novas configurações do ambiente organizacional em decorrência das constantes transformações, pois, o valor de mercado não está apenas no valor patrimonial físico, mas, sim no seu capital intelectual. Assim, os ativos intangíveis vêm ganhando força nos últimos tempos é notória, a atenção dirigida a eles é amplamente merecida. Entretanto, isso implica em mudanças no âmbito social, ambiental e cultural, especialmente nos modelos e métodos na Gestão e na valorização do colaborador como um agente transformador.

Então a valorização do capital intelectual e a inteligência emocional somado ao conhecimento de todos em uma empresa tornou-se imprescindível para aquelas que querem manterem-se competitivas. Por muito tempo o valor organizacional era atribuído a toda parte estrutural tais como: computadores Softwares e equipamentos e maquinários onde o valor estava expresso em cada um destes podendo ser mensurados.

Atualmente as novas estruturas organizacionais têm valorizado os ativos intangíveis considerando o ser humano seu recurso mais importante, assegurando recursos como eficiência, eficácia visando garantir o crescimento e sua perpetuidade. No entanto, faz-se necessário investir no seu desenvolvimento e não simplesmente nos recursos materiais, financeiros e tecnológicos.

Sendo assim, muitas empresas passaram a utilizar métodos para desenvolver pessoas dentro das organizações, dispõe de técnicas para o desenvolvimento e habilidades pessoais que devem estar em uso constante dentro das organizações. Porém, isso requer um novo tipo de liderança orientada voltada para integração estratégica, melhoria de processo e autogestão e apoiada na responsabilidade e no consenso entre as pessoas.

Assim, as empresas passaram a privilegiar a gestão de informações buscando ferramentas fomentarem o conhecimento das pessoas na estrutura organizacional. Passando a valorizar o desenvolvimento das competências humanas em especial a inteligência emocional.

Sendo assim, acredita-se na importância da valorização do capital intelectual e da inteligência emocional como vantagem competitiva para as organizações tornando-se um ponto de extrema relevância para o sucesso da empresa. Então, a educação corporativa e a gestão do conhecimento é fundamental para utiliza-la como ferramenta para se obter os ativos intangíveis atualmente valorizado no ambiente corporativo, transformando informação em conhecimento e do conhecimento em negócios.

## **Referências bibliográficas**

Amaral, Amélia Escotto Ribeiro Do. *Pedagogia Empresarial: atuação do pedagogo na empresa*. Rio de Janeiro: Wak. 2003.

Antunes, Maria Thereza Pompa. Contribuição ao entendimento e mensuração do capital intelectual. Dissertação de Mestrado em Controladoria e Contabilidade Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo. São Paulo. 1999.

Barcellos, Rosana Monteiro. A adoção de modelo de gestão que leve em conta os valores humanos essenciais para a valorização do capital humano. XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão 13 e 14 de agosto de 2015.

Carmo, Deisiane Ribeiro do. “Valorização do capital humano nas organizações: um estudo de caso da r&b comercial”. Revista de Iniciação Científica Vol: 2 num 2 (2015): 133-155.

Chiavenato, Idalberto. Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier. 2008.

Costa, Marília. Psicopedagogia Empresarial. Rio de Janeiro. Wak. 2011.

Faria, Vivian Maerker, Manual de carreira: identifique e destaque o talento que existe em você. São Paulo: Saraiva, 2009.

Gil, Antônio Carlos, Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas. 2009.

Goleman, Daniel. Os mestres da administração. Rio de Janeiro: Campus/Elsevier. 2007.

Grion, Laurinda. A nova secretária: metacompetente, proativa, dinâmica. São Paulo: Madras. 2008.

Heilborn Gilberto Luiz José, e Lacombe, Francisco José. Administração: princípios e tendências, São Paulo: Saraiva, 2003 y Francisco José Masset Lacombe, Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico 12<sup>a</sup>. ed. São Paulo: Futura. 2010.

Jodelet, Denise. Experiência e representações sociais. In Maria Suzana de Stefano Menin e Alessandra de Moraes Shimizu. Experiência e Representação Social: questões teórico e metodológicas. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2005.

Lacombe, Francisco José Masset. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico 12<sup>a</sup>. ed. São Paulo: Futura. 2010.

Leite, João Batista Diniz. Dos fóruns de diálogo ao diálogo dos fóruns. In: Arthur Roman. Gestão Participativa: a experiência do Banco do Brasil com os fóruns de idéias. Brasília: Banco do Brasil, 2009.

Leone, Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra. Empresa familiar: desvendando competências, racionalidades e afeto. São Paulo: Atlas. 2010.

Lima, Renata Fernandes de Oliveira, Gestão Estratégica de Pessoas – uma Ferramenta Poderosa. VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2011.

Medeiros, João Bosco. Manual da Secretária. 12 ed. São Paulo: Atlas. 2010.

Neves, Carmo e Pereira, Fernando. Gestão de emoções: coaching no âmbito da gestão organizacional. I Congresso Internacional de Inteligência Emocional e Educação “Investigar e Intervir para Mudar”. Escola Básica Comendador Ângelo Azevedo, Oliveira de Azeméis. 6 e 7 de julho de 2012.

Nielsen, Christian, Bukh, Per Nikolaj, Mouritsen, Jan Mette, Johansen, Rosenkrands and Gormsen, Peter. Intellectual capital statements on their way to the Stock Exchange? The Aarhus School of Business, Working Paper, mar. 2003.

Nobre, Elizomar de Assis. “Inteligência emocional: um diferencial para o profissional de secretariado executivo”. Revista Expectativa num 12 (2013): 43-54.

Ribeiro, Amélia Escotto Do Amaral. Temas atuais em pedagogia empresarial: aprender para ser competitivo. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Wark. 2010.

Silva, Beatris Maria Monteiro da; Nepomuceno, Nilton Célio Furtado Rhanica; Coutinho, Evelise Toledo; Garcia Sônia Cardoso Moreira e Barbosa, Marcus Vinicius. A Inteligência Emocional na Liderança e Sua Relação com a Melhoria da Comunicação Interpessoal nas Organizações: Estado do Conhecimento no Seget. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 22, 23 e 24 de outubro de 2014

Soares; Daniele Silveira; Júnior, Thomas Stob; Silva, Silvia Manoela de Jesus Machado e Souza, Danielle Thaís Barros de. Novas Tecnologias Aplicadas à Gestão do Conhecimento. Publicado em: 2008. Disponível em: <[http://www.convibra.com.br/2008/artigos/284\\_0.pdf](http://www.convibra.com.br/2008/artigos/284_0.pdf)>

Stewart, Thomas. Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas. 11 ed. Rio de Janeiro: Campus. 1998.

## CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.