

Análise multidimensional da Inteligência Emocional no Contexto da Indústria Farmacêutica

MELBA CARLA CARVALHO DE SOUSA

Universidade Federal do Piauí - UFPI

melba-carla@hotmail.com

FLÁVIA LORENNE SAMPAIO BARBOSA

flsbarbosa@hotmail.com

FABIANA PINTO DE ALMEIDA BIZARRIA

Universidade de Fortaleza - UNIFOR

fabiana.almeida@unilab.edu.br

ALEXANDRE RODRIGUES SANTOS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUI

alexandrerodriguespi@yahoo.com.br

ROSEILDA NUNES MOREIRA

Faculdade de Ciências da Administração de Petrolina

roseildanm@gmail.com

Análise multidimensional da Inteligência Emocional no Contexto da Indústria Farmacêutica

RESUMO

As mudanças que caracterizam o mundo do trabalho exigem das organizações novos estilos de gestão para driblar desafios e acompanhar tendências do mercado. Consideradas fundamentais no contexto organizacional, as pessoas passaram a exercer papel preponderante para o alinhamento estratégico diante das competências pessoais, que compreendem além de habilidades técnicas e conhecimento acadêmico, abordagens comportamentais voltadas para uma maior flexibilidade, empatia, capacidade de iniciativa e liderança, aspectos que denotam maior domínio dos conteúdos subjetivos no trabalho e que convergem para a perspectiva da Inteligência Emocional (IE). A pesquisa objetiva verificar a natureza da IE de 146 funcionários de uma Indústria Farmacêutica que atua no estado do Piauí, por meio da escala *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS). Foram utilizados procedimentos de análise descritiva e fatorial exploratória para interpretação e análise dos dados, com suporte do *software* denominado *Statistical Package for the Social Sciences*, (SPSS). Evidenciou-se, por ordem decrescente de significância, que o Fator 1 “Reconhecer as emoções próprias e dos outros”, o Fator 2 “Regulação das emoções do próprio”, o Fator 3 “Utilização das emoções para facilitar o desempenho”; o Fator 4 “Compreender as emoções próprias” e o Fator 5 “Entender as emoções próprias” explicam satisfatoriamente a IE dos pesquisados.

Palavras-chave: Inteligência Emocional, Trabalho, WLEIS.

ABSTRACT

The changes that characterize the world of work require the new management styles organizations to circumvent challenges and follow market trends. Considered fundamental in the organizational context, people have come to play leading role in the strategic alignment on the personal, comprising in addition to technical skills and academic knowledge, behavioral approaches aimed at greater flexibility, empathy, initiative and leadership aspects denote higher realm of the subjective content at work and converge on the perspective of Emotional Intelligence. The research aims to verify the nature of emotional intelligence of 146 employees of a pharmaceutical industry that operates in the state of Piaui, through the Wong scale and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS). Procedures of descriptive and exploratory factor analysis for interpretation and analysis of data were used, called Statistical Package Software support for the Social Sciences (SPSS). It showed up in descending order of significance, that the factors: Factor 1 “Recognize own emotions and those of others”, Factor 2 “own emotions regulation”, Factor 3 “Using emotions to facilitate the performance”; Factor 4 “Understanding their emotions” and Factor 5 “Understanding their emotions” satisfactorily explain the IE of respondents.

Keywords: Emotional Intelligence, Work, WLEIS.

1 INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho é caracterizado como ambiente complexo, especialmente quando se discute a contemporaneidade. Transformações, mudanças fazem parte desse contexto e condicionam as organizações a constituir sofisticados repertórios para atender as demandas que sustentam sua existência e que impactam a vida dos trabalhadores (BORGES; YAMAMOTO, 2004; ZANELLI; SILVA, 2008; BORGES; MEDEIROS, 2011).

Diante de constantes e intensas mudanças no contexto laboral, face aos desafios modernos relacionados as mudanças econômicas e aos avanços tecnológicos, as empresas são convocadas a garantir eficácia e eficiência como um diferencial competitivo (MAXIMIANO; 2004; PERNA, 2004). Assim, as organizações precisam encontrar caminhos para adequar suas estruturas as novas demandas, gerenciando as mudanças e as estratégias para driblar os desafios (DRUCKER, 2002). Dessa forma, a ação de gerir apresenta-se mais complexa, refletindo em uma maior responsabilidade e comprometimento com a organização.

Consideradas fundamentais no contexto organizacional, as pessoas passaram a exercer papel preponderante para o alinhamento estratégico, tendo em vista o ganho de vantagem competitiva por meio do conhecimento adquirido e compartilhado, da criatividade que se desdobra em aspectos inovativos e do relacionamento interpessoal que pode veicular um ambiente corporativo mais propenso ao sucesso organizacional (DESCHAUER, 2007). Nesse sentido, um bom desempenho se alinha a perspectiva das competências pessoais que compreende além de habilidades técnicas e conhecimento acadêmico, abordagens comportamentais voltadas para uma maior flexibilidade, empatia e capacidade de iniciativa e liderança (DESCHAUER, 2007).

Pesquisas abordam emoções nas organizações sobre um novo prisma, considerando-as adjetivo para inteligência (GOLEMAN, 1995). Nesse sentido, a Inteligência Emocional (IE) é entendida como um catalizador nas organizações, atuando como competência essencial para harmonização do ambiente de trabalho (GOLEMAN, 2001; PERNA, 2004; MORAIS, 2012). Quando as pessoas conseguem gerir suas emoções de forma a melhorar seu desempenho, conseguem apresentar um maior bem-estar e serem mais produtivas, eficientes e eficazes no contexto organizacional (SIQUEIRA; GOMIDE JR., 2004; COOPER; SAWAF, 2007).

A IE representa um campo de estudo multidisciplinar, com pesquisas em diferentes áreas como Psicologia, Sociologia, Comunicação Social, Administração, Medicina, Biologia e Educação (GONZAGA; MONTEIRO; SINOS, 2011). O conceito de IE surgiu da década de 1990, com Peter Salovey (*Yale University*) e John Mayer (*University of New Hampshire*) (NETA; GARCIA; GARGALO, 2008), em seguida uma série de modelos para explicar a IE, ampliando o escopo do tema foram teorizados. As discussões sobre o tema organizaram-se em torno de três escopos: modelos teóricos (MAYER; CARUSO, 2004), modelos mistos (GOLEMAN, 1995; PETRIDES; FURNHAM, 2001) e modelos de aptidões (SALOVEY; MAYER, 1990; MAYER; SALOVEY, 2007).

Porém, o conceito ganhou expressão com os trabalhos de Goleman (1995, 2001), que veiculou entusiasmo em torno de sua aplicação nos contextos organizacionais (RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011), especialmente quando se advoga a IE em processos de seleção, considerando-a um atributo essencial para o bom desempenho profissional, tendo maior impacto do que as competências cognitivas (WONG; LAW, 2002; SACKETT, LIEVENS, 2008).

A expectativa em torno da IE pelos profissionais da área de gestão de pessoas suscita posicionamentos controversos, tendo em vista a variedade de definições e de modelos conceituais e poucos estudos empíricos sobre a relação IE e organizações, especialmente no âmbito nacional (GONZAGA; MONTEIRO; SINOS, 2011; RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011). Essa característica repercute em dificuldades para “sua operacionalização e

medida, e por consequência, a questionabilidade da sua validade preditiva e incremental em relação ao desempenho profissional, comparativamente a outros preditores individuais como a aptidão mental geral e a personalidade” (RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011, p. 190).

Com suporte nas considerações apresentadas, o estudo pretende analisar IE no contexto industrial farmacêutico. Para tanto, objetiva-se avaliar a IE dos funcionários de uma indústria farmacêutica. E, especificamente, descrever o perfil dos funcionários, identificar os fatores que mais explicam a IE, bem como elencar as principais variáveis da IE que mais repercutem na instituição pesquisada.

2 INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E TRABALHO

As mudanças que caracterizam o mundo do trabalho exigem das organizações novos estilos de gestão para driblar os desafios e acompanhar tendências do mercado, revendo estratégias e envidando esforços no sentido da formação e desenvolvimento dos sujeitos no espaço organizacional, com referencia nos valores, crenças, experiências e conhecimentos para a construção de visão, missão, objetivos e estratégias (BORGES; YAMAMOTO, 2004; ZANELLI; SILVA; 2008).

A relação do homem com o trabalho é de fundamental importância e é por meio dela que o homem consegue o seu sustento e o suprimento de necessidades mais elevadas, como realização, crescimento e desenvolvimento de habilidades, entre outras (PISTORE, 2013).

Na Era da Informação, espera-se do ser humano além de competências técnicas, habilidades voltadas para o autoconhecimento, de forma que possibilite manter um ambiente favorável ao crescimento pessoal e coletivo (PERNA, 2004). A competência emocional destaca-se, tendo em vista que “uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é lamentavelmente míope” (GOLEMAN, 1995, p. 18). Dessa forma, o homem que aprende a conhecer e aperfeiçoar a capacidade de lidar com as emoções, torna-se mais propenso a auxiliar o próximo, agir de forma mais planejada e aperfeiçoar habilidades relevantes no contexto social e laboral.

A capacidade de identificar sentimentos e avaliar emoções, permitindo projetar o potencial positivo dos afetos nos relacionamentos interpessoais é concebido como Inteligência Emocional (GOLEMAN, 2001; RESENDE, 2003). Representa a “capacidade de sentir, entender e aplicar eficazmente o poder e a perspicácia das emoções como uma fonte de energia, informação, conexão e influência humanas” (COOPER; SAWAF, 1997, p. 18). Além disso, permite uma melhor compreensão de expressões humanas como personalidade, caráter, temperamento, condutas e decisões (SOTO, 2002).

No que tange as organizações, observar o aspecto emocional alinha-se ao monitoramento de problemas para estabelecer uma melhor e mais segura direção rumo ao sucesso dos negócios. Para tanto, busca-se agir de forma que as emoções trabalhem favoravelmente para condicionar o comportamento e o raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados, com suporte em ações e decisões melhor avaliadas e mais seguras (COOPER; SAWAF; 1997; WEISINGER, 2001; TREVISAN, 2001).

Diante desse cenário, o estudo da IE no âmbito organizacional tem sido objeto de discussões (MAYER; CARUSO, 2002; DIÓRIO, 2001; CÔBERO; PRIMI; MUNIZ, 2006). As pesquisas enfatizam a IE no trabalho por meio do desenvolvimento de competências pessoais, sociais e emocionais (ZARIFIAN, 2001; FLEURY; FLEURY, 2004), que se desdobram em abordagens comportamentais voltadas para uma maior flexibilidade, empatia, capacidade de iniciativa e liderança, aspectos que denotam maior domínio dos aspectos subjetivos no trabalho (MAYER; CARUSO, 2002; BORGES; MEDEIROS, 2011).

Esses mecanismos tornam-se elementares para fortalecer condições saudáveis de vida no trabalho, em consonância com o constante dispêndio de energia para estabilizar-se diante

das tensões e pressões do mercado competitivo. O desenvolvimento de habilidades para suportar as condições de imprevisibilidade é condição de sobrevivência e de resgate do potencial dos sujeitos para adaptar-se a condições adversas.

A busca pelo desenvolvimento de IE reflete parte da premissa que as habilidades emocionais podem ser aprendidas e apreendidas, tornando-se competências (GOLEMAN, 1999). Sua abordagem é favorecida quando se avalia que IE é fonte de comunicação efetiva, relações positivas e menos conflituosas e, também, melhor desempenho, reflexo de um ambiente beneficiado pela aprendizagem contínua (MAYER; CARUSO, 2002; LOPES et al, 2006).

O envolvimento da IE com o perfil o liderança, tendo em vista sua influência no desenvolvimento de equipes. Nas posições de liderança, administrar as emoções é ainda mais sensível, considerando o papel de organizar atividades, gerir pessoas, mediar conflitos, capacitar novos líderes, melhorando o resultado para as organizações e, dessa forma, tomando decisões que favoreçam o sucesso organizacional (WEISINGER, 2001; CESAR; SOUZA, 2008; FARIA, 2009).

A relevância da IE para o desenvolvimento de competências sinaliza que o escopo teórico auxilia a compressão de fenômenos comportamentais nas organizações e que sua abrangência resulta em uma tentativa de equacionar a relação sujeito-organização, de forma a adequar potencialidades subjetivas as distintas realidades e condições de trabalho (MAYER; CARUSO, 2002). De todo modo, projeta-se IE como um dos sustentáculos organizacionais, em referência as condições de objetivar possíveis entraves das relações sociais (GONZAGA; MONTEIRO; SINOS, 2011; RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011).

2.1 Modelos de Inteligência Emocional

A Inteligência Emocional (IE) é apresentada por modelos multidimensionais que abrangem aspectos teóricos (MAYER; CARUSO, 2004), modelos que avaliam aptidões e, também, modelos mistos (BARREIRA, 2014).

As aptidões representam o processamento das emoções e das capacidades que as subsidiam. Para esse modelo, a IE é constituída por um conjunto de aptidões de um sujeito, capacitando-o diante dos estímulos provenientes das emoções. A habilidade resultante facilita a administração do comportamento, tornando-o mais adequado a um determinado contexto, considerando a capacidade de perceber emoções, assimilá-las com base nos sentimentos, avaliá-las e gerenciá-las (SALOVEY; MAYER, 1990; MAYER; SALOVEY, 2007).

Os modelos mistos explicam a IE com suporte na reunião de aspectos da personalidade com competências da IE, resultando na concepção de competência emocional. A proposta Goleman (1995, 2001) é a referência desse modelo, que compreende a IE constituída por Competências Pessoais (Autopercepção, Autorregulação, Motivação) e Competências Sociais (Empatia e Aptidões Sociais). A IE se desenvolve por meio da relação entre a capacidade intelectual e as emoções, que organizam estados emocionais e necessidades pessoais, por meio de controle de impulsos, motivação e consciência das emoções diante das relações sociais (GOLEMAN, 1995, 2001).

Os estudos de Goleman, embora sejam os mais propagados, o modelo de aptidões é considerado como o que melhor explica o fenômeno da IE (MESTRE, 2003). O volume de publicações de Mayer e Salovey, 90 trabalhos, em comparação com os representantes dos outros modelos (Bar-On (2 livros e ou capítulos) e Goleman (3 livros e ou capítulos), contribui para eleger o modelo de aptidões como o mais expressivo.

Também se constatou que entre os três principais representantes dos Modelos de IE (MAYER E SALOVEY, 2007; BAR-ON, 1997; GOLEMAN, 1995), os que mais publicações realizaram no período analisado foram Mayer e Salovey, tanto se consideradas as publicações

individuais como conjuntas, somando um total de 90 trabalhos de sua autoria, em contraste com a diminuta quantidade de publicações de Bar-On (2 livros e ou capítulos) e Goleman (3 livros e ou capítulos) (NETA; GARCIA; GARGALLO, 2008).

No final da década de 90, o conceito de IE, no âmbito do modelo de aptidões abrangia a ideia de capacidades para lidar com as próprias emoções, com as emoções das pessoas do entorno e o controle das emoções de forma orientada para o crescimento emocional e intelectual (MAYER; SALOVEY, 1997). Dessa forma, a IE foi explicada por meio de um modelo composto por quatro níveis: percepção acurada das emoções; uso da emoção para facilitar pensamento, resolução de problemas e criatividade; compreensão de emoções e controle de emoções para o crescimento pessoal (MAYER; SALOVEY, 1997; WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

Esses níveis de entendimento da IE suscitaram pesquisas que alinharam o estudo da IE com o contexto organizacional, como Wong e Law (2002) que desenvolveram uma escala de inteligência emocional, a *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS), com suporte nos estudos de Mayer e Salovey. Investigações realizadas com base na escala apontam para uma relação positiva entre satisfação no trabalho, performance, comprometimento, liderança efetiva (RODRIGUES, N.; REBELO, T.; COELHO, 2011).

A escala foi constituída com suporte em quatro dimensões relacionadas a IE: avaliação e expressão das próprias emoções; avaliação e reconhecimento das emoções nos outros; Regulação das emoções do próprio; utilização das emoções para facilitar o desempenho. A escala foi adaptada para o portuguesa por Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011, p. 201), que observaram “que a WLEIS-P constitui um instrumento com a mesma estrutura fatorial da sua versão original e reveste-se de bons índices de consistência interna, quer para a escala global, quer para as suas subdimensões”, sugerindo, assim, sua adequação para o estudo da IE com amostras portuguesas.

Quadro 1 – Definição das Dimensões da escala de Wong e Law (2002)

Dimensões	Definição
Avaliação das próprias emoções	Aptidão individual para entender as próprias emoções e expressar as mesmas de forma natural e autêntica.
Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros	Aptidão do indivíduo para perceber e compreender as emoções das pessoas da sua envolvente. Este processo permite que os indivíduos desenvolvam uma maior sensibilidade em relação às emoções dos outros e sejam capazes de prever de forma mais eficaz a sua ocorrência.
Utilização das emoções para facilitar o desempenho	Relaciona-se com a capacidade da pessoa para direcionar as suas emoções no sentido de facilitar o seu desempenho nas atividades nas quais a mesma se encontra envolvida.
Regulação das emoções do próprio	Esta dimensão prende-se, em particular, com a capacidade de regular as emoções do próprio, possibilitando o controlo emocional e uma rápida transição de estados emocionais de valência negativa para estados afetivos positivos.

Fonte: Adaptado de Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011)

Da relação entre IE e trabalho, a escala gerada por Wong e Law (2002) e pesquisas posteriores são referência para predição do desempenho profissional, tendo em vista suas boas propriedades psicométricas. Dessa forma, o estudo considera o aporte teórico do modelo de aptidões, com base suporte nas dimensões da escala supracitada.

3 METODOLOGIA

Quanto à forma, a pesquisa é quantitativa, descritiva, visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações.

Os dados foram coletados em uma indústria farmacêutica situada no estado do Piauí, com sólida atuação na produção de medicamentos, oferecendo produtos em todos os estados

brasileiros. O universo da pesquisa foram os 289 colaboradores da empresa. A amostra foi composta por 146 questionários válidos para análise.

O instrumento de pesquisa foi a Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS), com aplicação presencial e encaminhado por e-mail. A coleta foi feita do período de 01 a 30 de abril de 2015.

Quadro 2- Itens da Escala

Dimensões	Itens da Escala
Avaliação das próprias emoções	1. Tenho uma boa noção do porquê de certos sentimentos na maior parte das vezes. 2. Compreendo bem as minhas próprias emoções. 3. Eu, realmente entendo o que sinto. 4. Eu sei sempre se estou feliz ou não.
Avaliação e reconhecimento das emoções nos outros	5. Consigo conhecer sempre as emoções dos meus amigos através do seu comportamento. 6. Sou um bom observador das emoções alheias. 7. Sou sensível perante os sentimentos e emoções dos outros. 8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam.
Utilização das emoções para facilitar o desempenho	9. Defino sempre metas a mim próprio, e posteriormente faço o meu melhor para alcançar. 10. Digo sempre a mim mesmo que sou uma pessoa competente. 11. Sou uma pessoa que se auto-motivada. 12. Incentivo-me sempre a tentar o meu melhor.
Regulação das emoções do próprio	13. Sou capaz de controlar o meu temperamento para poder lidar com as dificuldades racionalmente. 14. Sou perfeitamente capaz de controlar as minhas emoções. 15. Consigo acalmar-me rapidamente quando estou com muita raiva. 16. Tenho um bom controle das minhas emoções.

Fonte: Adaptado de Wong e Law (2002)

A confiabilidade das escalas de medidas se deu a partir do cálculo do *Alpha de Cronbach*, por meio de testes de consistência interna que representam uma medida de Inter correlação existente em um conjunto de itens (HAIR et al., 2009). O pré-teste foi realizado, numa amostra de 30 respondentes, com o objetivo de verificar a clareza textual do questionário e o tempo médio de resposta, obtendo-se um tempo médio de 12 minutos. O pré-teste teve como finalidade de ratificar a eficácia do instrumento de coleta de dados em situações reais de coleta, conforme Hair et al (2009).

O tratamento dos dados, inicialmente, buscou identificar e analisar os *missing values* (valores perdidos), com o objetivo de identificar padrões existentes nos dados perdidos que caracterize esse processo. Nessa etapa o pesquisador tomou a decisão de ignorar ou não os dados que acontecem aleatoriamente nas variáveis (HAIR, et al., 2009). Nesse sentido, optou-se por desconsiderar os *missing values* por serem de natureza completamente aleatória. No que se refere aos *outliers*, não houve necessidade de tratamento e correção, visto que os mesmos não interferiram no padrão dos dados a serem analisados (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2014). Foram coletados 146 questionários com respostas válidas.

Outro procedimento de pré tratamento utilizado nesse estudo foi a averiguação da normalidade das variáveis como condição para os testes estatísticos univariados e multivariados do estudo (HAIR, et al., 2009). Inicialmente, verificou-se a normalidade de cada variável isoladamente e depois a normalidade multivariada demonstrando que as combinações das variáveis univariadas também são normais. Foram utilizados os testes *Shapiro-Wilks* e *Kolmogorov-Smirnov* para a determinação do nível de significância para as diferenças em relação à distribuição normal.

Para a análise dos resultados foi utilizado o método de análise fatorial exploratória, tendo em vista que esta ferramenta é utilizada para decifrar padrões determinantes quando o pesquisador possui um grande número de variáveis (BABBIE, 1999). Esta técnica consiste no exame das relações entre as variáveis, utilizando o coeficiente de correlação como medida de

associação entre cada par de variáveis. A matriz de correlações pode permitir identificar subconjuntos de variáveis que estão muito correlacionadas entre si no interior de cada subconjunto, mas pouco associados a variáveis de outros subconjuntos. Neste caso, a aplicação da análise fatorial permite concluir se é possível explicar este padrão de correlações por meio de um menor número de variáveis – os fatores (FIGUEIREDO FILHO; SILVA JUNIOR, 2010).

A análise foi feita com o auxílio do *Software SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Sciences)* para análises das técnicas multivariadas. O método utilizado foi o dos Componentes Principais (CP), objetivando a identificação de uma combinação linear entre as variáveis, de forma que o máximo da variância fosse explicado por essa combinação.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 Descrição do Perfil dos Dados

A fim de descrever o perfil sócio demográfico e ocupacional dos funcionários da indústria farmacêutica, utilizou-se a técnica de estatística descritiva para análise das suas frequências. O resultado obtido através do questionário aplicado, em termos de gênero, mostrou predominância de homens (65,80%). O estado civil predominante foi de solteiro (49,30%) e casados (39,00%). Em relação a renda familiar, a grande maioria dos entrevistados, recebem entre um e três salários mínimos (54,80%). Quanto ao grau de formação, a grande maioria apresentou ensino médio completo (66,40%). E no que se refere ao tempo de trabalho na instituição, a prevalência consistiu em mais de cinco anos (32,50%), entre um e três anos na empresa (26,00%) e 25,30% com menos de um ano na empresa.

4.2 Análise dos Constructos

Inicialmente, com o intuito de medir o grau em que uma escala produz resultados consistentes (CORRAR et al., 2014), utilizou-se o teste “alfa de *cronbach*” obtendo valores acima de 0,7, o que demonstrou fidedignidade das variáveis das dimensões da escala de IE que foi aplicada na empresa em estudo (HAIR JR et al., 2009). Em seguida, verificou-se a correlação existente entre as variáveis pesquisadas, considerando a correlação de *Pearson*, que tem uma variação entre -1 a +1, assumindo valores negativos ou positivos. No entanto, a matriz de correlação demonstrou um baixo índice de correlação entre as variáveis do estudo. No entanto, para viabilizar a utilização da análise fatorial de forma satisfatória, observou-se outro teste, o teste de *Kaiser-Meyer-Olkin (Measure of Sampling Adequacy- MSA)* (CORRAR; PAULO; DIAS FILHO, 2014).

Assim, o próximo passo foi verificar os testes de adequação da amostra. O valor do KMO da amostra foi de 0,762, ou seja, superior ao patamar crítico de 0,70. Bem como, o teste BTS foi estatisticamente significativo ($p < 0,000$). Assim, em ambos os casos, os testes sugeriram que os dados são adequados à análise fatorial (Quadro 3).

Quadro 3. Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.	,762	
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	656,231
	df	120
	Sig.	,000

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Por meio dos resultados observados na matriz anti-imagem, verificou-se que as 16(dezesseis) variáveis apresentaram valores significativos, com isso, na análise das comunalidades pelo método da extração, mostrou-se importante a não exclusão delas do estudo. E na análise da variância total explicada, verificou-se uma explicação acumulada de 64,28%, considerando cinco componentes ou fatores. Nessa situação, considerou-se como relevante o grau de explicação do comportamento das variáveis por meio dos cinco fatores gerados (Quadro 4).

Quadro 4: Variância total explicada

Compon ente	Valores próprios iniciais			Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	4,075	25,469	25,469	4,075	25,469	25,469	2,527	15,792	15,792
2	2,169	13,554	39,023	2,169	13,554	39,023	2,486	15,535	31,327
3	1,683	10,518	49,541	1,683	10,518	49,541	2,404	15,026	46,352
4	1,305	8,155	57,696	1,305	8,155	57,696	1,688	10,552	56,904
5	1,054	6,590	64,286	1,054	6,590	64,286	1,181	7,381	64,286
6	,787	4,918	69,204						
7	,701	4,383	73,587						
8	,687	4,296	77,883						
9	,614	3,838	81,721						
10	,566	3,535	85,255						
11	,515	3,222	88,477						
12	,458	2,860	91,338						
13	,395	2,471	93,809						
14	,387	2,418	96,226						
15	,311	1,942	98,168						
16	,293	1,832	100,000						

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Para a análise dos componentes principais, utilizou-se o método de rotação varimax, com normalização de *Kaiser*, a fim de melhor organizar os fatores. Por sua vez, foram revelados cinco fatores, na qual o Fator 1 é explicado por 25,46% das variáveis; Fator 2 por 13,55%; Fator 3 por 10,51%; Fator 4 por 8,15% e Fator 5 por 6,59% (Quadro 5).

Quadro5: Matriz de componente rotativa

	Componente				
	1	2	3	4	5
1. Tenho uma boa noção do porquê de ter certos sentimentos na maior parte das vezes	,123	,104	,035	,226	,833
3. Eu realmente entendo o que sinto.	,036	,016	,149	,812	,122
2. Compreendo bem as minhas próprias emoções.	,156	,155	,036	,764	,076
4. Eu sei sempre se estou ou não feliz.	,418	,281	,106	,408	-,154
5. Consigo conhecer sempre as emoções dos meus amigos através do seu comportamento.	,769	,026	,189	,097	-,086
6. Sou um bom observador das emoções alheias.	,798	,044	,029	,179	,027
7. Sou sensível perante os sentimentos e emoções dos outros.	,603	-,067	,076	-,238	,476
8. Compreendo bem as emoções das pessoas que me rodeiam.	,750	,022	,120	,083	,228
9. Defino sempre metas a mim próprio, e posteriormente faço o meu melhor para as alcançar.	,294	,138	,674	,001	-,161
10. Digo sempre a mim mesmo que sou uma pessoa competente.	-,011	-,029	,819	,125	-,006
11. Sou uma pessoa que se auto-motivada.	,015	,191	,784	-,046	,172
12. Incentivo-me sempre a tentar o meu melhor.	,224	,139	,729	,222	,065
13. Sou capaz de controlar o meu temperamento para poder lidar com as dificuldades racionalmente.	,064	,794	,092	-,026	-,111
14. Sou perfeitamente capaz de controlar as minhas emoções.	,005	,745	,160	,184	,017
15. Consigo acalmar-me rapidamente quando estou com muita raiva.	-,068	,669	,062	-,002	,289
16. Tenho um bom controle das minhas emoções.	,111	,810	,059	,145	-,002

Método de Extração: Análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser

a. Rotação convergida em 6 iterações.

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Com o intuito de identificar os fatores gerados pelo estudo, os mesmos foram denominados para melhor clarificação das dimensões em ordem decrescente de explicação da IE dos funcionários da indústria farmacêutica. O primeiro fator foi denominado “Reconhecer as emoções próprias e dos outros”, compreendendo a 5(cinco) variáveis. Sendo uma, “Eu sei sempre se estou ou não feliz”, pertencente ao primeiro constructo da escala original de Wong e Law (2002) e Rodrigues, Rebelo e Coelho (2011) e, as demais, semelhantes as do segundo constructo. Com isso, corrobora-se, que a chave da IE é o reconhecimento dos sentimentos (GOLEMAN, 1995). Conforme se é experimentado conhecer os próprios sentimentos, é elevado também, além do conhecimento sobre nós mesmos, a segurança em nossas ações (COOPER; SAWAF, 1997). E o reconhecimento das emoções nos outros, é quando o indivíduo consegue perceber e compreender as emoções das pessoas que estão à sua volta, ou seja, é a sensibilidade em relações às emoções alheias (RODRIGUES; REBELO; COELHO, 2011).

Para o segundo fator evidenciado no estudo, foi mantido a mesma denominação correspondente ao quarto constructo da escala original “Regulação das emoções do próprio”. A regulação emocional está relacionada ao autocontrole e a capacidade de lidar com emoções perturbadoras. Assim, é necessário ter um equilíbrio, um sentimento proporcional à situação, não é que os sentimentos desagradáveis precisam ser evitados, precisam ser percebidos para assim não serem tão perturbadores (GOLEMAN, 1995). Mayer e Salovey (1997) consideram que a administração das emoções é a integralização inteligente das emoções ao raciocínio, isso envolve a regulação das próprias emoções com as emoções dos outros.

Bem como, também foi mantido para o terceiro fator a mesma denominação original “Utilização das emoções para facilitar o desempenho”. Nesse sentido, vale ressaltar que, a motivação é a utilização da emoção, é a vontade de realização de determinado objetivo, é um esforço para melhorar um padrão de excelência, é a dedicação (GOLEMAN, 2001). Dessa forma, as emoções precisam ser conhecidas e compreendidas para que sejam utilizadas no

alcance de determinados objetivos, enfim, é preciso conhecer as limitações e assim traçar caminhos de superação (CESAR; SOUZA, 2008).

O quarto fator possui duas variáveis, “Compreendo bem as minhas próprias emoções” e “Eu, realmente entendo o que sinto”, assim foi definido como “Compreender as emoções próprias”. A compreensão das emoções de forma confiante possibilita a um comportamento favorável diante de cada situação vivida (GOLEMAN, 2001). Na verdade, as emoções não vêm do acaso, elas têm causas possíveis de serem compreendidas e a compreensão delas está focada no entendimento, na racionalização e na ação correta a ser tomada após a sua percepção (MAYER; SALOVEY, 1997), definindo as de caráter positivo e negativo e o que de fato as motivam (CESAR; SOUZA, 2008).

Por fim, o quinto, último fator do estudo, foi denominado de “Entender as emoções próprias”, compreendendo apenas a variável “Tenho uma boa noção do porquê de certos sentimentos na maior parte das vezes”, visto que, a capacidade de entender o poder e a perspicácia das emoções é concebida como IE, segundo Cooper e Sawaf (1997). Bem como, Soto (2002, p.2) reforça a ideia quando afirma que, a “Inteligência Emocional é um conjunto psíquico denominado mente emocional determinante para entender expressões humanas como personalidade, caráter, temperamento, condutas, decisões e ideias”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou analisar a IE dos funcionários de uma indústria farmacêutica. Para tanto utilizou-se análise quantitativa, com suporte na escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (WLEIS). Por meio dos resultados obtidos, evidenciou-se, por ordem decrescente de significância, que os fatores: Fator 1 “Reconhecer as emoções próprias e dos outros”, Fator 2 “Regulação das emoções do próprio”, Fator 3 “Utilização das emoções para facilitar o desempenho”; Fator 4 “Compreender as emoções próprias” e Fator 5 “Entender as emoções próprias” explicam satisfatoriamente a IE dos pesquisados.

A predominância do perfil dos funcionários da indústria farmacêutica foi do gênero masculino, solteiro, e com renda familiar entre um e três salários mínimos. E, a maioria apresentou ensino médio completo e estão a mais de cinco anos na empresa.

O Fator 1 “Reconhecer as emoções próprias e dos outros”, suscita a relevância do autoconhecimento e da empatia nas interações sociais. O nível de IE que se adquire quando há reconhecimento das emoções de outras pessoas, remete para um sujeito em grau evoluído de consciência. Infere-se que para os trabalhadores ter habilidade de reconhecer emoções é elemento preponderante da IE, pois confere maior possibilidade de diálogo e minimiza a existência de conflitos.

O Fator 2 “Regulação das emoções do próprio”, informa que o controle das emoções é um aspecto que remete a IE, tendo em vista que a manifestação impulsiva das emoções dificulta o processo comunicacional e contribui para emergência de situações de intransigência e, inclusive, experiências violentas. No contexto laboral, essa regulação é ainda mais sensível, considerando a continuidade das relações, posto que não se pode migrar de cargos e de posições a cada momento de contrariedade e, ainda, a intensificação de conflitos por outras vivências, como a competição por promoções do trabalho.

O Fator 3 “Utilização das emoções para facilitar o desempenho” é, em terceiro lugar, percebido pelos funcionários como aspecto que marca a IE. Se situa no âmbito da racionalização das emoções para se fazer uso vantajoso do seu potencial. Considerando que o sujeito conhece suas próprias emoções e das pessoas do entorno, domina seus impulsos, e o passo seguinte é fazer uso desse domínio para prosperar.

No entanto, reconhecer emoções não garante sua compreensão. Essa afirmação é inferida pelo Fator 4 “Compreender as emoções próprias”. Embora importante no contexto do

trabalho, os trabalhadores percebem que compreender emoções próprias é menos importante do que reconhecê-las nos outros. Essa leitura converge para a dinâmica social da organização, reportando que IE é preponderante para estabelecer e manter relações sociais harmonizadas.

Por último, aponta-se o Fator 5 “Entender as emoções próprias”, que menos explica a IE. Este achado confere uma hierarquia entre três conceitos importantes para a IE, o entendimento das próprias emoções, a compreensão das próprias emoções e o reconhecimento das próprias emoções e dos demais sujeitos. Infere-se que do primeiro ao terceiro há ganho de IE, por partir de uma esfera pessoal para esfera coletiva e, também, por conferir maior profundidade de compreensão do conceito de si.

Em relação as variáveis, a expressão “Sou um bom observador das emoções alheias” é a mais significativa do Fator 1, confirmando que a IE é melhor concebida quando há compreensão da teia de sentimentos envolvidos nas relações sociais. Além disso, o Fator 2 foi melhor explicado pela afirmação “Tenho um bom controle das minhas emoções”, o que ressalta a necessidade de contenção dos impulsos para favorecer os vínculos e interações nos contextos de trabalho. Os fatores 1 e 2 agrupam as variáveis que melhor elucidam a IE.

A variável “dizer sempre a si mesmo que é uma pessoa competente”, explicou mais significativamente o Fator 3, tendo em vista que a percepção de competência pode potencializa-la diante dos objetivos profissionais. Outro dado relevante se situa na afirmação “entender realmente o que se sente”, sendo a principal variável do Fator 4, que aponta a necessidade de entender as próprias emoções, de forma aprofundada, com aporte de uma leitura reflexiva sobre os fatores determinante dessa emoção. “Ter uma boa noção do porquê de ter certos sentimentos na maior parte das vezes” teve maior impacto no Fator 5, o que confirma a afirmação sobre a menor expressividade do Fator 5, considerando que “ter uma boa noção”, não reflete domínio de compreensão e, “na maior parte das vezes” não garante conhecimento suficiente para gerar boa adaptabilidade as adversidades do contexto laboral.

O volume de pesquisas empíricas, especialmente no âmbito nacional, que relacionam IE com trabalho gerou limitação do estudo, pois os achados trazem relações relevantes, mas que ainda carecem de aprofundamento e replicação. A estatística escolhida amplia os achados originais da escala de Wong e Law (WLEIS), mas reporta-se a um contexto específico, limitando sua generalização. Novos estudos poderiam ampliar os resultados por meio de novos testes ou por meio de triangulação de dados, favorecendo apreciação sobre os fatores apresentados pela análise fatorial, bem como a organização teórica desses fatores em torno do conhecimento sobre IE.

REFERÊNCIAS

- BABBIE, E. **Métodos de Pesquisas de Survey**. Trad. Guilherme Cezario. Belo Horizonte: Ed. da UFMG, 1999.
- BARREIRA, L. N. **Inteligência Emocional: Associação com Job Engagement em Enfermeiros, no Contexto da Oncologia**. Dissertação de Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, 2014.
- BORGES, J. F.; MEDEIROS, C. R. de O. Aprecie com moderação: a identidade da organização como drama e atos de performance. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 51, n. 2, abr. 2011. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902011000200002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 20 nov. 2014.
- BORGES, L. de O.; YAMAMOTO, O. H. O Mundo do Trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B (Org.). **Psicologia, organização e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

CESAR, D.; SOUZA, E. de O. **Utilizando a Inteligência Emocional na Liderança de Projetos**. 2008. 103 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de MBA em Gestão de Projetos – PMI) - Faculdade de Informática e Administração Paulista. São Paulo, 2008. Disponível em: http://www.gestaopm.com.br/documentos/monografia_daniel_evelyn.pdf. Acesso em: 01 out. 2014.

COBERO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 35, p. 337-348, dez. 2006. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2006000300005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 15 jul. 2015.

COOPER, R.; SAWAF A. **Inteligência Emocional na empresa**. 6.ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.

CORRAR, L. J.; PAULO, E.; DIAS FILHO, J. M. **Análise multivariada**. São Paulo: Atlas, 2009.

DESCHAUER, D. R. Análise da relação entre inteligência emocional e o clima organizacional: um estudo de caso em uma multinacional do setor automobilístico. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, v. 6, n. 1, p. 71-80, 2007.

DIÓRIO, S. Competência Emocional de Gestores. 2001, Dissertação de Mestrado em Administração – Universidade Metodista de São Paulo. Disponível em <<http://iveybusinessjournal.com/publication/the-effective-leader-understanding-and-applying-emotional-intelligence/>> Acesso em 17 jul. 2015.

FARIA, S. F. **Inteligência Emocional e Comportamento Organizacional**. 2009. 31 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas do Centro Universitário de Brasília. Brasília, 2009. Disponível em: <http://repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/967/2/20450900.pdf>.> Acesso em: 12 jan. 2015.

FIGUEIREDO FILHO, D. B.; SILVA JUNIOR, J. A. da. Visão além do alcance: uma introdução à análise fatorial. **Opinião Pública**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 160-185, June 2010. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762010000100007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 16 July 2015.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. C. C. Alinhando estratégia e competências. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 44, n. 1, p. 44-57, mar. 2004. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902004000100012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 18 jul. 2015.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional: A teoria que redefine o que é ser inteligente**. 17.ed. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 1995.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GONZAGA, A. R.; MONTEIRO, J. K. Inteligência emocional no Brasil: um panorama da pesquisa científica. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 225-232, jun. 2011. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722011000200013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 15 jul. 2015.

HAIR JR. et al. **Análise multivariada de dados**. Trad. Adonai Schlup Sant’Anna. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

LOPES, P. N. et al. Emotional intelligence and social interaction. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 30, n. 8, 2004. Disponível em <http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2013/12/pub58_LopesBrackettNezlekSchutzSellinSalovey2004_EISocialInteraction.pdf> Acesso em 15 jul. 2015.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2004. 434p.

MAYER, J. D.; CARUSO, D. The effective leader: undertanding and applying emotional intelligence. **Ivey Business Journal Online**, nov. 2002.

MAYER, J. D.; DIPAOLLO, M. T.; SALOVEY, P. Perceiving affective content in ambiguous
MAYER, J. D.; SALOVEY, P. **What is Emotional Intelligence?** New York: Basic Books, 1997.

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

MESTRE, J. M. **Validación empírica de una escala para medir la inteligencia emocional, desde un modelo mixto, en una muestra de estudiantes de la Bahía de Cádiz.** Tese de Doutorado, Universidad de Cádiz, Cádiz. 2003.

MORAIS, L. F. **Inteligência Emocional no Processo de Autodesenvolvimento.** 2012. 33 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Especialização em Recursos Humanos: Gestão de Pessoas e Competências) – Centro Universitário Filadélfia. Londrina-PR, 2012. Disponível em: <http://web.unifil.br/pergamum/vinculos/000007/000007B6.pdf>>. Acesso em: 01 out. 2014.

NETA, N. F. A.; GARCIA, E.; GARGALLO, I. S. A inteligência emocional no âmbito acadêmico: Uma aproximação teórica e empírica. **Psicologia Argumento**, 26 (52), 11-22. 2008.

PERNA, A. S. **A Inteligência Emocional dos Gerentes da Câmara dos Deputados e o seu Reflexo na Gestão de Pessoas.** 2004. 63 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Especialização em Desenvolvimento Gerencial) - Universidade de Brasília Departamento de Administração. Brasília-DF, 2004. Disponível em: <http://bd.camara.gov.br/bd/handle/bdcamara/3265>. Acesso em: 01 ago. 2014.

PETRIDES, K. V.; FURNHAM, A. On the dimensional structure of emotional intelligence. **Personality and Individual Differences**, 29, 313-320. 2000.

PISTORE, G. C. **Pesquisa de Clima Organizacional sob o olhar da empresa e dos trabalhadores:** estudo de caso em uma indústria automobilística da Serra Gaúcha, 2013. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

RESENDE, E. J. **O livro das competências.** 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

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. **Psychologica**. Coimbra, v. 55, n. 1, 189-207, 2001.

SACKETT, P.R.; LIEVENS, F. Personnel selection. *Annual Review of Psychology*, 59, 419-45, 2008.

SALOVEY, P.; MAYER, J. Emotional Intelligence. In *imagination. Cognition and Personality*, 9, 185–211. 1990.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S. Os vínculos do indivíduo com a organização e o trabalho. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS A. V. B. (Orgs.). **Psicologia, organizações e trabalho.** Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 300-330.

SOTO, E. **Comportamento organizacional: o impacto das emoções.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

TREVISAN, S.; TREVISAN, M. As contribuições das Habilidades Emocionais para o Sucesso profissional. **Disciplinarum Scientia**. Série: Ciências Sociais e Humanas, Santa Maria, v.2, n.1, p.125-142, 2001.

WEISINGER, H. **Inteligência Emocional no trabalho:** como aplicar os conceitos revolucionários da I.E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

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

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. S. Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia Reflexão e Crítica*, Porto Alegre, v. 22, n. 1, p. 1-11,

2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722009000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 15 jul. 2015.

ZANELLI, J. SILVA, N. **Interação Humana e Gestão**: a construção psicossocial das organizações de trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

ZARIFIAN, P. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.