

PERCEÇÃO DE VALORES ORGANIZACIONAIS: CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR DE SERVIÇOS.¹

PERCEPCIONES DE VALORES ORGANIZACIONALES:
CONTRIBUCION A LA GESTIÓN DE PERSONAS EN EL SECTOR DE SERVICIOS.

PERCEPTIONS OF ORGANIZATIONAL VALUES:
CONTRIBUTIONS TO THE PEOPLE MANAGEMENT SERVICES SECTOR.

Denilson Aparecida Leite Freire²
Lúcio Flávio Renault de Moraes³

FORMA DE CITACIÓN

Leite, D.A. y Renault, L.F. (2014). Percepciones de valores organizacionales: contribución a la gestión de personas en el sector servicios. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 12, núm. 2, p. 83-94.
JEL: L80, M50, M59.

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar a percepção dos valores organizacionais para funcionários de organizações no setor de serviços. Para isso foi tomado um levantamento quantitativo de 332 pessoas do setor. Os resultados mostraram que, apesar de os valores prevalecentes, conservação, hierarquia e dominação, têm uma gestão conservadora e hierárquica, com foco nos valores que controlam os processos internos, o que traz aspectos negativos a essas organizações.

Palavras-chave: os valores da organização, setor de serviços, gestão de pessoas.

Conteúdo

Introdução 1. Fundação teórica, 2. Análise de dados, 3. Observações finais.

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo analizar la percepción de valores organizacionales de empleados de organizaciones del sector servicios. A esto se a tomado una encuesta cuantitativa de 332 personas del sector.

¹ Este artículo se argumenta como reflexión a partir de los datos de encuesta en una empresa de servicios en Belo Horizonte y establece posibles metodologías para trabajos de investigación en curso por los autores. Recibido en mayo 8 de 2014, aceptado para publicación en junio 19 de 2014.

² Doutor em Administração, Universidade Federal de Uberlândia, Minas Gerais, Brasil. E-mail: denilson.freire@hotmail.com

³ PhD em Administração, Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo, Minas Gerais, Brasil. Email: faleconosco@fpl.edu.br

Los resultados mostraron que a pesar de los valores prevalecientes, de conservación, de jerarquía y dominio, tienen una gestión conservadora y jerárquica, centrándose en los valores que controlan los procesos internos, lo cual trae aspectos negativos a estas organizaciones.

Palabras clave: valores de la organización, sector servicios, gestión de personas.

Contenido

Introducción, 1. Fundamentación teórica, 2. Análisis de datos, 3. Consideraciones finales.

ABSTRACT

This article aims to analyze the perception of organizational values to employees of organizations in the service sector. To this was taken a quantitative survey of 332 people in the sector. The results showed that despite the prevailing values, conservation, hierarchy and domination, have a conservative and hierarchical management, focusing on the values that control internal processes, which brings negative aspects to these organizations.

Keywords: organizational values, services sector, people management.

Content

Introduction 1. Theoretical foundation, 2. Data Analysis, 3. Concluding remarks.

INTRODUÇÃO

As organizações de hoje não se configuram mais como um local de trabalho destinado à produção e ao lucro, tendo o processo e o produto como a essência empresarial do empreendimento. Elas, hoje, constituem-se em espaços de interação e representações humanas, *habitadas por um imaginário coletivo que foi socialmente construído por seus membros* (Enriquez, 1996, p. 17).

Sendo assim, para este autor, as atuais configurações das organizações passaram a focar, principalmente, as pessoas, ao invés de centrarem-se apenas nos processos organizacionais, tornando a empresa um espaço social predominado pelas relações interpessoais.

Ainda segundo o autor, a gestão de pessoas deve centrar suas ações na busca por aliar os objetivos individuais aos

objetivos organizacionais, culminando na efetiva identificação dos colaboradores (trabalhadores internos) com os valores da organização. Essa nova relação torna-se a essência competitiva das empresas, o que pode levar a organização a atingir ou não os resultados esperados. Para se avaliar o nível de interação entre colaboradores e organização, segundo Tamayo (1999), faz-se necessário a análise dos valores organizacionais.

Este trabalho caracteriza-se pelo estudo da possível influência dos valores no âmbito organizacional. Para tanto foi realizada uma pesquisa quantitativa, utilizando-se o Inventário de Valores Organizacionais proposto por Tamayo, Mendes & Paz (2000).

O setor de serviços foi escolhido para o desenvolvimento da pesquisa porque a essência de seu trabalho e de seus resultados depende, basicamente, da performance humana.