

The background features a blue-tinted cityscape with several skyscrapers. Overlaid on the top left are financial charts, including a candlestick chart and a line graph. A callout box in the chart shows the value '104.19'. At the top center, there is a text element '61.6%: 99.19'. The title 'Elementos de Administração 2' is prominently displayed in white text on the right side of the top half.

Elementos de Administração 2

Two large, semi-transparent silhouettes of men in business suits are positioned on either side of the author's name. They are facing each other, creating a sense of dialogue or collaboration. The background behind them is a bright, hazy cityscape.

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

The logo for 'Atena Editora' features a stylized 'A' inside a square frame, followed by the word 'Atena' in a serif font and 'Editora' in a smaller sans-serif font below it.

Atena
Editora

Ano 2019

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Elementos de Administração

2

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

E38 Elementos de administração 2 [recurso eletrônico] / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Elementos de Administração; v. 2)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-175-6

DOI 10.22533/at.ed.756191303

1. Administração. I. Silva, Clayton Robson Moreira da. II. Série.

CDD 658.4

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Elementos de Administração” compreende uma série com sete volumes de livros, publicados pela Atena Editora, os quais abordam diversas temáticas inerentes ao campo da administração. Este segundo volume, composto por quinze capítulos, contempla trabalhos com foco nas relações entre os indivíduos e as organizações e está dividido em quatro partes.

A primeira parte deste volume compreende quatro capítulos que reúnem estudos sobre liderança e desenvolvimento corporativo, proporcionando ao leitor uma compreensão sobre o papel da liderança na gestão e na motivação da equipe, assim como a importância do desenvolvimento humano nas organizações. A segunda parte contempla três capítulos que abordam o comportamento humano nas organizações, suas relações e o processo de estruturação da carreira. A terceira parte deste volume agrega dois capítulos que desenvolvem pesquisas sobre a diversidade nas organizações, proporcionando aos leitores a reflexão sobre a pluralidade dos indivíduos, por meio de dois estudos que abordam a homossexualidade no contexto do trabalho. Na quarta parte deste volume, são apresentados seis capítulos que abordam o comportamento do consumidor, possibilitando a compreensão dos fatores que motivam a compra de bens e a utilização de serviços, bem como outras relações que são desenvolvidas entre o consumidor e as organizações.

Dessa forma, este segundo volume é dedicado àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos e percepções sobre os “Elementos de Administração” com foco nas relações entre os indivíduos e as organizações, por meio de um arcabouço teórico construído por uma série de artigos desenvolvidos por pesquisadores renomados e com sólida trajetória no campo da administração. Ainda, ressalta-se que este volume agrega às áreas de gestão de pessoas e de marketing à medida em que reúne um material rico e diversificado, proporcionando a ampliação do debate sobre os temas e conduzindo gestores e pesquisadores ao delineamento de novas estratégias de gestão de pessoas e de marketing, por meio da ampla discussão sobre liderança, comportamento organizacional, diversidade e comportamento do consumidor.

Por fim, espero que este livro possa contribuir para a discussão e consolidação de temas relevantes para a área da administração, levando pesquisadores, docentes, gestores, analistas, consultores e estudantes à reflexão sobre os assuntos aqui abordados.

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

PARTE I - LIDERANÇA E DESENVOLVIMENTO CORPORATIVO

CAPÍTULO 1 1

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E O ESTILO DE LIDERANÇA NO GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE SI

Mônica Mancini

Edmir Parada Vasques Prado

DOI 10.22533/at.ed.7561913031

CAPÍTULO 2 19

A INFLUÊNCIA DO ESTILO DE LIDERANÇA NA MOTIVAÇÃO DA EQUIPE: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESAS DE METAL MECÂNICAS DA SERRA GAÚCHA

Miguel Tadeu dos Santos Souza

João Pinheiro de Barros Neto

DOI 10.22533/at.ed.7561913032

CAPÍTULO 3 37

LIDERANÇA ESTRATÉGICA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA METALÚRGICA DE PEDERNEIRAS

Matheus Gimenes

Débora Scardine da Silva Pistori

Elisabete Aparecida Zambelo

Erica Morandi Paveloski

DOI 10.22533/at.ed.7561913033

CAPÍTULO 4 56

DESENVOLVIMENTO CORPORATIVO: UMA ANÁLISE DA GAMIFICAÇÃO COMO FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO HUMANO NO SEGMENTO DA CONSTRUÇÃO CIVIL

Marina Leite Vieira Lima

Tânia Moura Benevides

Regina Maria Cunha Leite

DOI 10.22533/at.ed.7561913034

PARTE II - COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL E CARREIRA

CAPÍTULO 5 72

O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS ESSÊNCIAIS E CONTEMPORÂNEOS

Jean Marc Nacife

Nelson Colossi

DOI 10.22533/at.ed.7561913035

CAPÍTULO 6 83

RELAÇÕES ENTRE RESISTÊNCIA A MUDANÇA E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Michelle Fonseca Coelho

Michel Ângelo Fonseca Coelho

Ana Patrícia Fonseca Coelho Galvão

Jacqueline da Silva Lima

Jocelma Matos da Silva

José Emmanoell Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.7561913036

CAPÍTULO 7 92

PRECISAMOS FALAR SOBRE CARREIRA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A ESTRUTURAÇÃO DAS CARREIRAS DOS DISCENTES DE ADMINISTRAÇÃO DO DCH-I/UNEB

Lorena dos Santos Pattas

Tânia Moura Benevides

DOI 10.22533/at.ed.7561913037

PARTE III - DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

CAPÍTULO 8 109

DIVERSIDADE SEXUAL NAS ORGANIZAÇÕES E O HOMOSSEXUAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Bruno Luís de Oliveira Martins

Márcia Vaclavik

Elaine Di Diego Antunes

DOI 10.22533/at.ed.7561913038

CAPÍTULO 9 125

HOMOSSEXUALIDADE E ATUAÇÃO PROFISSIONAL: UM ESTUDO NO AMBIENTE PROFISSIONAL DA EDUCAÇÃO

Wellerson Andrade de Oliveira

Reginaldo Adriano de Souza

Rita de Cássia Martins de Oliveira Ventura

José Carlos de Souza

Lilian Beatriz Ferreira Longo

DOI 10.22533/at.ed.7561913039

PARTE IV – COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO 10 144

FATORES DE MOTIVAÇÃO DO CONSUMO POR STATUS DE BENS DE LUXO POR JOVENS BRASILEIROS

Neidy Aparecida Christo Pereira -

Jocelino Antonio Demuner

DOI 10.22533/at.ed.75619130310

CAPÍTULO 11 160

FATORES QUE PERMEIAM A COMPRA DE PRODUTOS TECNOLÓGICAMENTE CONVERGENTES

Mateus Lima Vieira

Gabriela Tavares do Santos

DOI 10.22533/at.ed.75619130311

CAPÍTULO 12 177

MARCAS PRÓPRIAS E VAREJO: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO ACERCA DE ESTUDOS EMPÍRICOS

Rafael Araújo Sousa Farias

José Aurenir Souza dos Santos

Marcelo Henrique Espíndola Sandes

DOI 10.22533/at.ed.75619130312

CAPÍTULO 13	198
PREVENIR OU REMEDIAR? MARKETING SOCIAL E O CONSUMO DE ALIMENTOS ULTRAPROCESSADOS	
<i>Breno de Paula Andrade Cruz</i>	
<i>Steven Dutt Ross</i>	
<i>Nathália Cândido da Silva</i>	
<i>Denis Renato de Oliveira</i>	
DOI 10.22533/at.ed.75619130313	
CAPÍTULO 14	219
EFETIVIDADE DA RECLAMAÇÃO REALIZADA PELO CONSUMIDOR BRASILEIRO EM SERVIÇOS FINANCEIROS E VAREJO	
<i>Wanessa Oliveira Alves</i>	
<i>Fernando De Rosa</i>	
DOI 10.22533/at.ed.75619130314	
CAPÍTULO 15	238
A INFLUÊNCIA DA FAMÍLIA, DOS AMIGOS E DAS MÍDIAS DE MASSA NA CONTINUIDADE DE USO DO FACEBOOK	
<i>Ademir Macedo Nascimento</i>	
<i>Maria Conceição Melo Silva Luft</i>	
DOI 10.22533/at.ed.75619130315	
SOBRE O ORGANIZADOR	254

O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS ESSÊNCIAIS E CONTEMPORÂNEOS

Jean Marc Nacife

Universidad de la Empresa - Facultad de
Ciencias Empresariales.
Montivideo, Uruguay.

Nelson Colossi

Universidad de la Empresa - Facultad de
Ciencias Empresariales.
Montivideo, Uruguay.

RESUMO: O objetivo desta pesquisa foi identificar e analisar com base nas obras de relevância temática o comportamento organizacional. Foi realizada uma revisão bibliográfica nas bases de dados e livros especializados. Os resultados revelaram que não há consenso entre os autores na determinação dos fatores comportamentais nas organizações. Didaticamente os fatores foram classificados em três níveis: indivíduo, grupo e sistema organizacional. Concluiu-se que contemporaneamente há produções e pesquisas relevantes realizadas na área em tela e que são de diferentes concepções conceituais. Salienta-se a importância de realizar outras pesquisas sobre esse tema para que os gestores tenham subsídios para configurar um quadro de referência dos fatores do comportamento organizacional como ferramenta orientativa.

PALAVRAS-CHAVE: gestão de talentos, relações no trabalho, administração.

ABSTRACT: The objective of this research has been to identify and analyze based on the themes of thematic relevance to organizational behavior. A bibliographical review has been carried out in the databases and specialised books. The results have shown that there is no consensus among the authors in determining the behavioural factors in organizations. Didactically the factors have been ranked at three levels: individual, group, and organizational system. It has concluded that there are currently relevant productions and research carried out in the on-screen area, and that they are of different conceptual conceptions. It is stressed the importance of conducting further research on this topic so that managers often have subsidies to set up a frame of reference for organizational behavior factors as a guidance tool.

KEYWORDS: talent management, relationships at work, administration.

1 | CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O tema proposto neste versa sobre comportamento organizacional, área do conhecimento ligada a Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho na qual veem sendo extensamente pesquisado visando elucidar aspectos intrincados tais como a importância das variáveis comportamentais no contexto

organizacional. A literatura especializada apesar de pujante possui lacunas que demandam aportes neste viés ao presente texto, neste sentido propõe-se uma revisão bibliográfica que objetiva fazer um recorte do estado da arte sobre os fatores essenciais do comportamento na atualidade e com aportes empíricos do autor.

Este estudo em particular, foi elaborado a luz dos autores Payne e Pugh (1971), Staw (1984), Soto (2009), Wagner III e Hollenbeck, (2012), Robbins (2004), Vecchio (2012), Newstrom (2008), Dubrin (2003) Pettigrew (2009); Shein (2002); Mintzberg (2002); França (2006); Bowditch e Buono (2014); entre outros que contribuíram para subsidiar a pesquisa. Nesta perspectiva há de se evidenciar que Comportamento Organizacional é uma disciplina ainda em desenvolvimento teórico e novos estudos objetivando contribuir para ampliação de suas análises organizacionais são fundamentais para o progresso dela.

O comportamento organizacional está relacionado com as ações e inter-relações das pessoas nas organizações durante o processo produtivo, onde Bernardes (1988, p. 76) traz que “comportamento é todo tipo de ação observável de uma pessoa.” Assevera Dubrin (2003, p. 2) complementarmente que o “comportamento organizacional é o estudo do comportamento humano no local de trabalho da interação entre as pessoas e a organização em si.”

A gestão do comportamento organizacional como estratégia para uma administração de sucesso tem ganhado espaço na literatura nos dias atuais, tem também tornado importante referência e assumido papel relevante, como uma disciplina que estuda formas de conquistar, desenvolver e aplicar o conhecimento e as competências das pessoas, possibilitando organizar e administrar os conhecimentos e a capacidade de seus colaboradores, de forma eficaz, planejando as estratégias da organização e conquistando vantagens competitivas (HITT, MILLER e COLELLA, 2007). Nas organizações comportamento organizacional encontra campo fértil dentro da gestão de pessoas: “A administração de pessoas pela aplicação de conhecimentos no campo do comportamento organizacional é, portanto, um recurso essencial por meio do qual a vantagem competitiva pode ser criada e sustentada.” (WAGNER III e HOLLENBECK, p. 15, 2012)

Robbins (2004), em seus estudos posiciona o comportamento organizacional como um campo de investigação sobre a influência que indivíduos, grupos e sistema organizacional que atuam sobre o comportamento através de suas inter-relações dentro das organizações. Contextualizando o tema proposto, encontramos no estado da arte que Comportamento Organizacional é uma disciplina ainda controvertida entre seus teóricos, que trazem desde conceitos, até a sua forma de estruturação para a análise de seus fatores, com olhares distintos, talvez em função de sua própria origem eclética, das escolas: psicologia, sociologia, psicologia social, antropologia e ciência política. Em sua fase embrionária, por exemplo, encontramos as investigações que apresentam uma análise baseada em quatro níveis (PAYNE e PUGH, 1971), já Staw (1984) apresenta uma proposta de análise com dois níveis comportamentais, na

década de noventa surgem outras propostas, em três níveis realizadas por Wagner III e Hollenbeck, e Robbins.

Para Robbins (2004), o campo do comportamento organizacional apesar de suas divergências, já tem como consenso alguns tópicos básicos como motivação, comportamento e poder de liderança, comunicação interpessoal, estrutura e processos de grupos, aprendizado, desenvolvimento de atitudes e percepção, processos de mudanças, conflitos, planejamento do trabalho e estresse no trabalho. Neste sentido ainda, busca-se fazer um recorte teórico no tema ora apresentado envolvendo *as variáveis do comportamento organizacional e apresentar um quadro multinível com aquelas consideradas essenciais*, em vista de melhor compreender seus tópicos comportamentais e sua influência no trabalho.

Salienta-se que o campo é próspero no âmbito do Comportamento Organizacional, e um quadro de referência com as variáveis consideradas essenciais tende a contribuir para o melhor entendimento da realidade organizacional.

2 | O COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: CONTEXTO GERAL

Os diversos campos das Ciências Sociais possuem uma base filosófica expressa por conceitos fundamentais que guiam seu desenvolvimento e norteia seus estudiosos na exploração de novas perspectivas incrementais. Neste sentido temos, por exemplo, na contabilidade em sua base conceitual filosófica que para cada débito existe um crédito, conhecido sistema de contrapartida que é fundamento de tal ciência e se aplica em todo mundo da mesma forma. Mas no campo do comportamento organizacional onde tem-se um conjunto de conceitos fundamentais em torno da natureza das pessoas e organizações, não se pode afirmar o mesmo (SOTO, 2009).

Com base na premissa expressa acima, torna-se importante verificar alguns conceitos básicos filosóficos, onde para Soto (2009) o comportamento organizacional estuda os impactos dos grupos de indivíduos e estruturas sobre o comportamento humano dentro das organizações, já Robbins (2004) compreende o comportamento organizacional como um campo interdisciplinar que incluem as áreas de sociologia, psicologia, comunicação e gestão.

O comportamento organizacional engloba à teoria organizacional, que se concentra em temas organizacionais e intraorganizacionais, e complementa os estudos de recursos humanos (BOWDITCH e BUONO, 2014). O Comportamento Organizacional é um campo de estudo que investiga o impacto que os indivíduos possuem sobre os grupos, e a estrutura que essas possuem sobre o comportamento dentro da organização. É o estudo e aplicação de conhecimento sobre como as pessoas agem dentro das organizações, conforme Schein (2002).

Aplica-se essa temática amplamente para a compreensão do comportamento das pessoas em todos os tipos de organizações, tais como: negócios, governo, escolas

e organizações de serviços, abrangendo três determinantes do comportamento nas organizações: os indivíduos, grupos e estrutura (ROBBINS, 2004). Para Soto (2009) o comportamento organizacional é um campo aplicado de conhecimento adquirido sobre os indivíduos, a fim de tornar as organizações mais eficazes, os temas centrais abordam: a motivação, o comportamento de liderança e poder, a comunicação interpessoal, a estrutura de grupo e processo, a aprendizagem, o desenvolvimento de atitude e percepção, processo de mudança, conflito, projeto de trabalho e estresse no trabalho (WAGNER III e HOLLENBECK, 2012).

A literatura especializada apresenta como elementos-chave no comportamento organizacional as pessoas, a estrutura, a tecnologia e os elementos externos em que a organização atua, desta forma colaborando para os pressupostos propostos pela teoria de sistemas, uma vez que as partes interdependentes interagem com objetivos comuns formando um todo (BERTALANFFY, 1975). Cada um dos elementos do comportamento organizacional será considerado brevemente. As pessoas compõem o sistema social interno da organização. Eles consistem em indivíduos e grupos, e grandes grupos (BOWDITCH e BUONO, 2014). Existem organizações para servir as pessoas. As pessoas não existem para servir as organizações, com isto a força de trabalho é um dos recursos críticos que precisam ser gerenciados (ROBBINS, 2004).

As organizações podem ser estruturadas como relativamente rígidas, sistemas formalizados ou como relativamente soltas, sistemas flexíveis (MOSCOVIVI, 2000). Assim, a estrutura dos organismos pode variar em um *continuum* de elevada rigidez à alta flexibilidade (BOWDITCH e BUONO, 2014). As organizações têm tecnologias para transformar entradas e saídas. Estas tecnologias consistem em objetos físicos, atividades e processos, conhecimento, todos os quais são levados a suportar em materiais de trabalho bruto e insumos de capital durante um processo de transformação (PETTIGREW, 2009; ROBBINS, 2004; SOTO, 2009; SHEIN, 2002; WAGNER III e HOLLENBECK, 2012).

O núcleo da tecnologia é esse conjunto de componentes produtivos mais diretamente relacionados com o processo de transformação, por exemplo, a produção ou linha de montagem em empresa de manufatura. A Tecnologia fornece os recursos físicos e econômicos com os quais as pessoas trabalham. Eles não podem realizar muito com suas próprias mãos, para que eles construam prédios, máquinas de design, criar processos de trabalho e reunir recursos, tendo na tecnologia seu facilitador. A tecnologia resultante tem uma influência significativa sobre as relações de trabalho. Uma linha de montagem não é a mesma como um laboratório de pesquisa, e uma usina de aço não são as mesmas condições de trabalho como um hospital ou escola. A grande vantagem da tecnologia é que ela permite que as pessoas façam mais e melhor os seus trabalhos, mas também restringe as pessoas de diversas maneiras (WAGNER III e HOLLENBECK, 2012).

Todas as organizações operam dentro de um ambiente externo. A organização não existe sozinha, mas ela faz parte de um sistema maior que contém mil outros

elementos. Todos estes influenciam mutuamente um sistema complexo (BOWDITCH e BUONO, 2014; SOTO, 2009). A organização individual é como uma fábrica ou escola que influencia as atitudes das pessoas, afetando as condições de trabalho, e fornece a competição por recursos e poder (ROBBINS, 2004).

2.1 Campo de aplicação do comportamento organizacional

Estudos de comportamento organizacionais abrangem o estudo das organizações de várias perspectivas, métodos e níveis de análise. O comportamento organizacional “Micro” refere-se a dinâmica individual e de grupo nas organizações. As organizações “macro” abrangem a gestão e estudos de teoria organizacional integrais e indústrias, especialmente como eles se adaptam e as estratégias, estruturas e contingências que os guiam (WAGNER III e HOLLENBECK, 2012).

Muitos fatores entram em jogo quando as pessoas interagem nas organizações. Estudos organizacionais modernos tentam compreender e modelar esses fatores. Os referidos estudos buscam controlar, prever e explicar. O comportamento organizacional pode desempenhar um importante papel no desenvolvimento da organização, melhorando substancialmente o desempenho, bem como também melhorando o desempenho individual e em grupo, satisfação e compromisso (ROBBINS, 2004).

O comportamento organizacional aplicado a Gestão de Pessoas adota princípios das ciências comportamentais ao local de trabalho. Neste viés o comportamento organizacional é mais filosofia conceitual e o gerenciamento de recursos humanos, atenta mais para técnicas aplicadas e tecnologia comportamental na tentativa de estabelecer uma ligação entre o indivíduo e a organização.

Vecchio (2012), traz que o desenvolvimento organizacional enquanto campo relacional ao comportamento organizacional dentro de sua perspectiva atua na introdução de mudanças bem-sucedidas nas organizações e concentrada na estrutura e valores da organização. O comportamento organizacional está sendo aplicados em diversos segmentos organizacionais, no Brasil na área de saúde por exemplo tem sido usado em hospitais, com foco nos problemas de gestão e de planejamento. As ações adotadas visam: melhorar a assistência hospitalar, diagnosticar a atual situação dos hospitais de ensino no Brasil, para reorientar e/ou formular a política no setor e otimizar as políticas de saúde para o âmbito do SUS e estabelecer critérios para a certificação dos Hospitais Universitários - HUs, tratando da missão acadêmica e do relacionamento com a rede pública de saúde (VAGHETTI, 2008).

Em hospitais nos Estados Unidos, na Europa e na Ásia o comportamento organizacional tem sido usado para melhorar os serviços prestados, e para a diminuição dos erros médicos (MINTZBERG, 2002). O uso de estratégias de comportamento organizacional nos EUA é indicado pela Agência de Investigação de Saúde e Qualidade como indicadores de segurança do paciente, essas medidas são usadas almejando a melhoria do desempenho de segurança do paciente (VAGHETTI, 2008). Já na Europa e na Ásia o comportamento organizacional tem sido usado nos hospitais para diminuir

os custos, gerar mais eficácia no atendimento, e certamente, melhorar a atenção a saúde do paciente (MINTZBERG, 2002).

2.2 Níveis de análise do comportamento organizacional

O comportamento organizacional é conceitualmente um termo impróprio. Não é o estudo de como as organizações se comportam, mas sim o estudo do comportamento do indivíduo em um ambiente organizacional. Isto inclui o estudo de como os indivíduos se comportam sozinho, bem como os indivíduos se comportam em grupos (PETTIGREW, 2009; ROBBINS, 2004; SOTO, 2009; SHEIN, 2002; WAGNER e HOLLENBECK, 2012). O propósito do comportamento organizacional é obter uma maior compreensão dos fatores que influenciam a dinâmica individual e de grupo em um ambiente organizacional para que os indivíduos e os grupos e organizações a que pertencem podem se tornar mais eficiente e eficaz (SOTO, 2009).

O campo também inclui a análise dos fatores organizacionais que podem ter uma influência sobre o comportamento individual e em grupo. Grande parte da pesquisa de comportamento organizacional é em última análise, com o objetivo de proporcionar aos profissionais de gestão de recursos humanos as informações e as ferramentas necessárias para selecionar, treinar e reter funcionários de uma forma à produzir o máximo benefício para o trabalhador como indivíduo, bem como para a organização (ROBBINS, 2004; SOTO, 2009; SHEIN, 2002; WAGNER III e HOLLENBECK, 2012).

Comportamento organizacional é um campo relativamente novo e interdisciplinar de estudo. Embora ser baseado principalmente das ciências psicológicas e sociológicas, ele também olha para outros campos científicos de estudo para insights (SHEIN, 2002). Uma das principais razões para essa abordagem interdisciplinar é porque o campo do comportamento organizacional envolve vários níveis de análise, que são necessários para entender o comportamento dentro das organizações, porque as pessoas não agem de forma isolada. Isto é, os trabalhadores influenciam o seu ambiente e também são influenciadas pelo ambiente (ROBBINS, 2004; SOTO, 2009; SHEIN, 2002; WAGNER III e HOLLENBECK, 2012).

Ao nível individual de análise, comportamento organizacional envolve o estudo da aprendizagem, percepção, criatividade, motivação, personalidade, volume de negócios, o desempenho da tarefa, o comportamento cooperativo, comportamento desviante, ética e cognição. Neste nível de análise, comportamento organizacional baseia a psicologia, engenharia e medicina (BOWDITCH e BUONO, 2014).

No nível de grupo de análise, o comportamento organizacional envolve o estudo de dinâmica de grupo, conflitos intra e intergrupais e de coesão, liderança, poder, normas, comunicação interpessoal, redes e papéis. Neste nível de análise, comportamento organizacional baseia-se nas ciências sociais e sociopsicológicas (MOSCOVICI, 2000).

Ao nível da organização de análise, o comportamento organizacional envolve o estudo de temas como cultura organizacional, a estrutura organizacional, a diversidade

cultural, Inter organizacional cooperação e conflito, mudança, tecnologia e força de causas naturais. Neste nível de análise, comportamento organizacional se baseia em antropologia e ciência política (PETTIGREW, 2009; ROBBINS, 2004; SOTO, 2009; SHEIN, 2002; WAGNER III e HOLLENBECK, 2012). Outros campos de estudo que são de interesse para o comportamento organizacional são ergonomia, estatísticas e psicometria (ROBBINS, 2004).

3 | MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica realizado como parte integrante dos estudos sobre a temática, para a construção de um quadro referencial de fatores essenciais do comportamento organizacional. A proposta de sua elaboração ocorreu porque não foi encontrado nenhum outro quadro referencial na literatura científica nacional. A busca de obras teóricas foi realizada de julho de 2015 a março de 2016, nas bases de dados do portal da Capes, das Bibliotecas Virtuais nos idiomas inglês, português e espanhol, abrangendo artigos publicados, mas preferencialmente foi utilizado obras de autores consagrados e reconhecidos sobre o tema.

Os descritores utilizados foram: comportamento organizacional, sistema organizacional, constructo organizacional, fatores organizacionais. Foram utilizados os operadores booleanos AND, OR, e NOT cruzando-se os descritores anteriormente relacionados nas bases de dados citadas. No estudo foram incluídas obras de referência sobre o tema que incluíssem o tema comportamento organizacional. Foram excluídas as obras que, embora contemplassem o tema comportamento organizacional, não comentavam sobre seus níveis e aplicação. Após a leitura dos 80 resumos inicialmente referendados pelos descritores, foi realizada uma nova seleção incluindo os critérios anteriormente relatados, e desses, restaram somente 19 obras como referência, que foram analisados quanto aos modelos de análise do comportamento organizacional e definição dos fatores.

Para a análise dos dados e evidenciar o conteúdo das obras foi registrado contendo: nome do(s) autor(es), ano de publicação, nível de análise do comportamento organizacional, os fatores do comportamento utilizado. Assim, para melhor percepção dos estudos da amostra, os resultados foram agrupados em três níveis de análise.

4 | RESULTADOS

O presente estudo fundamenta-se em estudiosos organizacionais que colaboram com suas perspectivas e especialidades na estruturação teórica que o tema comportamento organizacional requer, proporcionando subsídios contemporâneos à formulação de aportes e a elucidação dos fatores notadamente relevantes segundo os autores. Neste sentido, têm-se diversas propostas de modelos teóricos para

classificação e análise dos fatores do comportamento organizacional preconizados na literatura especializada que foram estudadas.

Diante do contexto apresentado, após revisão bibliográfica e análise dos esquemas teóricos, passa-se a apresentar não somente os fatores considerados essenciais, mas em primeiro plano, uma síntese da abordagem conceitual atribuída a cada um deles.

Variável	Referência	Autores
Percepção (Nível Indivíduo)	Processo pelo qual indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais visando dar sentido a uma realidade (ROBBINS, 2005).	Robbins (2005); Bowditch e Buono (2014); Wagner III e Hollenberck (2012); Vecchio (2012).
Atitudes (Nível Indivíduo)	São reações a um estímulo de maneira positiva ou negativa (BOWDITCH e BUONO, 2014).	Robbins (2005); Newstrom (2008). Bowditch e Buono (2014); Wagner III e Hollenberck (2012).
Motivação (Nível Indivíduo)	Capacidade de influenciar o desempenho dos trabalhadores, seja pela energização ou condução do comportamento organizacional (BOWDITCH e BUONO, 2014).	Souto (2005); França (2006); Robbins (2005); Vecchio (2012); Newstrom (2008); Bowditch e Buono (2014); Wagner III e Hollenberck (2012).
Liderança (Nível Grupal)	É o processo de influenciar e apoiar pessoas para que elas trabalhem com entusiasmo a fim de atingirem determinados objetivos (NEWSTROM, 2008).	Souto (2005); França (2006); Robbins (2005); Vecchio (2012); Newstrom (2008); Bowditch e Buono (2014); Wagner III e Hollenberck (2012).
Comunicação (Nível Grupal)	Processo de troca de informações entre um emissor e um receptor, e a percepção do significado entre os indivíduos envolvidos (BOWDITCH e BUONO, 2014).	Robbins (2005); Bowditch e Buono (2014); Newstrom (2008); Vecchio (2012).
Política (Nível Grupal)	É o conjunto de atividades em que os indivíduos ou grupos se engajam visando conquistar e usar o poder para promoverem seus interesses (WAGNER III e HOLLENBERCK, 2012).	França (2006); Newstrom (2008); Vecchio (2012); Wagner III e Hollenberck (2012); Robbins (2005).
Conflitos (Nível Grupal)	É o processo de oposição e confronto que pode ocorrer entre indivíduos ou grupos nas organizações (WAGNER III e HOLLENBERCK, 2012).	França (2006); Newstrom (2008); Vecchio (2012); Wagner III e Hollenberck (2012); Robbins (2005).
Grupos (Nível Grupal)	É quando duas ou mais pessoas interagem para compartilhar informações e tomar decisões para ajudar cada membro em seu desempenho individual a fim atingirem seu objetivo (ROBBINS, 2005).	Souto (2005); França (2006); Robbins (2005); Vecchio (2012); Newstrom (2008); Bowditch e Buono (2014); Wagner III e Hollenberck (2012).

Cultura Organizacional (Nível Sistema Organizacional)	É um sistema formado de leis, normas, procedimentos que regem os costumes, valores e comportamento organizacional (NEWSTROM, 2008).	Robbins (2005); Wagner III e Hollenberck (2012); Newstrom (2008); Vecchio (2012).
Mudança Organizacional (Nível Sistema Organizacional)	“Qualquer alteração no ambiente de trabalho que afete as maneiras como os funcionários devem agir” (NEWSTROM, 2008).	Souto (2005); Robbins (2005); Newstrom (2008); Vecchio (2012).
Estrutura organizacional (Nível Sistema Organizacional)	São padrões de trabalho e disposições hierárquicas que servem para controlar ou distinguir as partes que compõem uma organização. (BOWDITCH; BUONO, 2014).	Newstrom (2008); Vecchio (2012); Bowditch e Buono (2014); Wagner III e Hollenberck (2012).

Quadro 1 – Síntese teórica das variáveis do comportamento organizacional

FONTE: Elaboração do pesquisador, com base na bibliografia (2016)

O estudo dos fatores comportamentais nas organizações encontra apoio na afirmação de Robbins, (2004, p.13), de que “um dos desafios mais importantes e abrangentes enfrentados pelas organizações hoje em dia é a adaptação às diferenças entre as pessoas”.

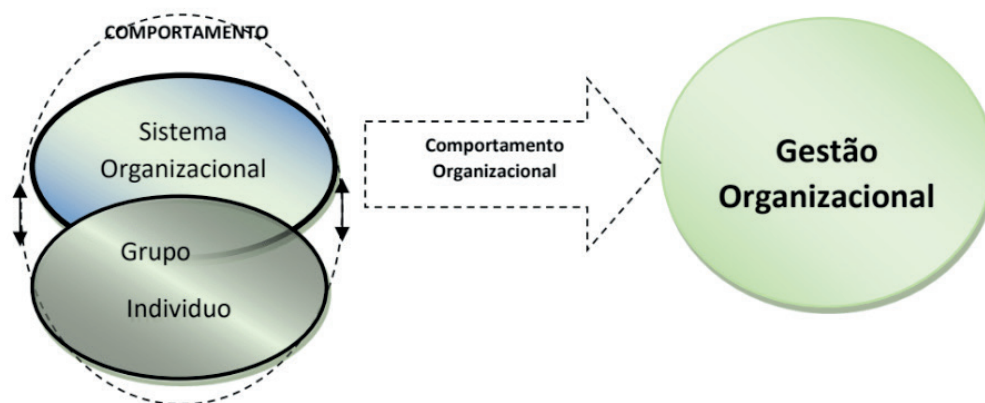


Figura 1 – Fatores comportamentais quanto aos desdobramentos dos objetivos

Fonte: Elaboração do pesquisador, com base na bibliografia (2016)

Os fatores apresentados como essenciais neste trabalho têm como base o estudo de obras relevantes no campo do comportamento organizacional e não pretende ser uma panaceia para as organizações, mas evidência que existem fatores considerados mais relevantes. Há de se ressaltar que a presente pesquisa somente abre caminho para novas discursões e experimentos no campo em tela.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das obras pesquisadas, percebe-se que não há um consenso entre os autores na determinação dos fatores ou dos modelos do comportamento organizacional aplicados, mas, em geral, os fatores foram delineados com esquema de investigação adotando-se a análise em três níveis (SOTO, 2009; ROBBINS, 2006; WAGNER III & HOLLENBERCK, 2012), coube ao pesquisador adotar as denominações e nomenclaturas atribuídas por Robbins (2004), em níveis Indivíduos, grupos e o sistema organizacional.

Na literatura revisada, os autores apresentam uma concepção geral do tema dentro do contexto da gestão de pessoas e relações do trabalho, assim diversos campos de estudo são identificáveis como de interesse para o comportamento organizacional. Uma série de tendências importantes no estudo do comportamento organizacional é o foco dos esforços de investigação. Desta forma, confirmando as percepções apresentadas no corpo deste trabalho pode-se identificar os fatores essenciais e foi possível a formação do quadro de referência abordando os mais importantes elementos e seus níveis de contribuições para gestão organizacional.

Com base na revisão apresentada, pode-se afirmar ainda que não é restrito os estudos realizados na área de comportamento organizacional, e que cada pesquisador utilizou um quadro próprio de fatores.

Neste contexto foi elaborado o esquema dos fatores desta investigação com o propósito de contribuir com novos estudos da área. Os fatores que a pesquisa obteve com base numa seleção empírica, mas subsidiada pela literatura pode chegar a uma proposta contida em um quadro referencial exposto na figura abaixo:

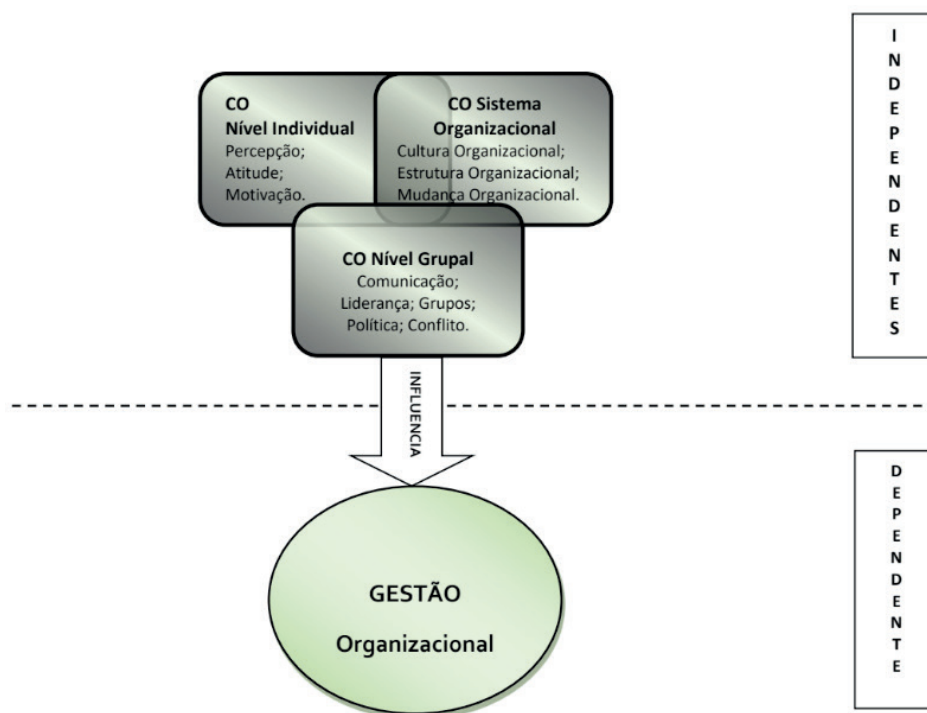


Figura 2: Esquema do quadro teórico proposto sobre fatores comportamento organizacional

FONTE: Elaboração do pesquisador, com base na bibliografia (2016)

REFERÊNCIAS

- BERNARDES, C. **Teoria geral das organizações**: os fundamentos da administração integrada. São Paulo; Atlas, 1988.
- BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. Ed. Vozes, 1975.
- BOWDITCH, James L. e BUONO Anthony F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 2014.
- DUBRIN, Andrew J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2003.
- FRANÇA, Ana Cristina L. **Comportamento organizacional**: conceitos práticas. São Paulo: Saraiva, 2006.
- HITT, M. A.; MILLER, C. C.; COLELLA, A. **Comportamento organizacional**: uma abordagem estratégica. Rio de Janeiro: LTC, 2007.
- MINTZBERG H. et. **Estrutura Dinâmica das organizações**. Paris. Montreal. Edição d'organização. Agence d'Arc. 2002.
- MOSCOVIVI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal**. São Paulo: Livros Técnicos e Científicos, 2000.
- NEWSTROM, J. W. **Comportamento organizacional**: o comportamento humano no trabalho. 12ª edição. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.
- PETTIGREW, Andrew. M. **On studying organizational cultures**. Administrative Science Quaterly, v. 24, n. 4, p. 570-581, 2009.
- PAYNE, R., & PUGH, D. S. **Organizations as psychological environments**. In P. B. Warr, (Org.), Psychology at work (pp. 374-402). Harmondsworth: Penguin. 1971;
- ROBBINS, Stephen P. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.
- SCHEIN, Edgar. H. **Defining organizational culture**. In: SCHEIN, E. H. Organizational Culture and Leadership. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 2002.
- SOTO, Eduardo. **Comportamento organizacional**: impacto nas emoções. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2009.
- STAW, B. M. **Organizational behavior**: A review and reformulation of the field's outcome variables. Annual Review of Psychology, 35, 627-66. 1984.
- VAGHETTI, Helena Heidtmann. **As perspectivas de um retrato da cultura organizacional de hospitais públicos brasileiros**: uma tradução, uma bricolagem. 2008. 241 p. Tese (Doutorado em Enfermagem), Curso de Pós-graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.
- VECCHIO, Robert P. **Comportamento organizacional**: conceitos básicos. Tradução: Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- WAGNER III, J. A., & HOLLENBECK, J. A. **Comportamento organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2012.

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-175-6



9 788572 471756