

Resumo

Cicchetto, A. A. (2021). *Avaliação do desempenho e cultura organizacional pela perspectiva da satisfação dos stakeholders* [Tese de doutorado não publicada]. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco.

Valores implícitos na cultura de uma organização influenciam o desenvolvimento de práticas e o exercício das práticas, por sua vez, tipifica os valores da cultura. Valores e práticas se destinam a diferentes interesses numa organização, podendo, inclusive, serem orientadas à melhoria do desempenho individual e organizacional. Bom desempenho é necessário para viabilizar o cumprimento de objetivos que, quando atingidos, implicam em que valores implícitos na cultura da organização sejam corroborados e, em consequência, intensificado o exercício e aprimoramento das práticas organizacionais. O objetivo central de uma empresa, considerado neste trabalho, é a satisfação de todos os seus públicos de interesse, os seus *stakeholders*. Para cumprir tal objetivo, entende-se que a empresa necessita apresentar adequado desempenho, que por sua vez, depende de uma cultura em que valores e práticas estejam alinhadas ao objetivo da organização. Para evidenciar este entendimento, buscou-se neste trabalho verificar a relação preditiva da cultura sobre o desempenho organizacional. Para tanto, fez-se necessário o desenvolvimento de dois instrumentos, sendo o primeiro uma escala para avaliar o desempenho organizacional expresso pelo nível de satisfação dos *stakeholders*, (Escala de Satisfação dos *Stakeholders* – ESS) e o segundo, um questionário para avaliação da cultura organizacional, baseado em um conjunto de valores e práticas orientadas ao desempenho, (Questionário da Cultura Organizacional de Desempenho – QCOD). A pesquisa foi dividida em três estudos, sendo o Estudo 1 relativo a construção e estudo psicométrico da ESS e o Estudo 2 relativo a construção e estudo psicométrico do QCOD. Os Estudos 1 e 2 contemplam estimativas da precisão, por consistência interna dos fatores dos instrumentos e buscas das evidências de validade com base na estrutura interna e relação com variáveis externas, sendo a ESS relacionada à EST – Escala de Satisfação no Trabalho e o QCOD relacionado ao IBACO – Instrumento Brasileiro de Avaliação da Cultura Organizacional. O Estudo 3 contempla a predição da cultura organizacional sobre o desempenho organizacional expresso pela satisfação dos *stakeholders*. Para o estudo 1 foi utilizada uma amostra de 707 indivíduos adultos, estudantes universitários de cursos noturnos que, no período diurno, trabalham em diferentes empresas. Para os Estudos 2 e 3 foi utilizada uma sub amostra do Estudo 1, composta por 583 indivíduos. Como resultado do trabalho foram viabilizadas empiricamente as construções da ESS com 24 itens em cinco fatores e do QCOD com 109 itens em oito fatores e foi confirmada a predição da cultura organizacional sobre o desempenho organizacional medido pela satisfação dos *stakeholders*.

Palavras-chave: valores organizacionais, práticas organizacionais, desempenho organizacional, objetivos organizacionais.

Abstract

Cicchetto, A. A. (2021). *Evaluation of performance and organizational culture from the perspective of stakeholder satisfaction* [Unpublished doctoral dissertation]. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco.

Values implicit in an organization's culture influence the development of practices and the exercise of practices, in turn, typifies the values of the culture. Values and practices are aimed at different interests in an organization and may even be geared towards improving individual and organizational performance. Good performance is necessary to enable the achievement of objectives that, when achieved, imply that values implicit in the organization's culture are corroborated and, as consequence, the exercise and improvement of organizational practices are intensified. The main objective of a company, considered in this work, is the satisfaction of all its stakeholders. To fulfill this objective, it is understood that the company needs to present adequate performance, which, in turn, depends on a culture in which values and practices are aligned with the organization's objective. To bring evidence to this understanding, this work sought to verify the predictive relationship of culture on organizational performance. For that, it was necessary to develop two instruments, the first being a scale to assess the organizational performance expressed by the level of stakeholder satisfaction, (Stakeholder Satisfaction Scale - ESS) and the second, a questionnaire to assess organizational culture, based on a set of performance-oriented values and practices. (Performance Organizational Culture Questionnaire - QCOD). The research was divided into three studies, with Study 1 on the construction and psychometric study of the ESS and Study 2 on the construction and psychometric study of the QCOD. Studies 1 and 2 include estimates of precision, due to the internal consistency of the instrument's factors and searches for validity evidence based on the internal structure and relation with external variables, with the ESS being related to the EST - Work Satisfaction Scale and the QCOD being related to IBACO - Brazilian Instrument for the Evaluation of Organizational Culture. Study 3 contemplates the prediction of the organizational culture on the organizational performance expressed by the satisfaction of the stakeholders. For study 1, a sample of 707 adult individuals, Brazilian university students of night courses who, during the day, work in different companies, was used. For Studies 2 and 3, a sub-sample from Study 1, composed of 583 individuals, was used. As a result of the work, the constructions of the ESS with 24 items in five factors and the QCOD with 109 items in eight factors were empirically feasible, and the prediction of the organizational culture on organizational performance measured by stakeholder satisfaction was confirmed.

Keywords: organizational values, organizational practices, organizational performance, organizational objectives.

Resumen

Cicchetto, A. A. (2021). *Evaluación del desempeño y cultura organizacional desde la perspectiva de la satisfacción de los grupos de interés (Stakeholders)* [Tesis doctoral inédita]. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Psicologia da Universidade São Francisco.

Los valores implícitos en la cultura de una organización influyen en el desarrollo de prácticas y el ejercicio de prácticas, a su vez, tipifica los valores de la cultura. Los valores y las prácticas están dirigidos a diferentes intereses en una organización, e incluso pueden estar orientados a mejorar el desempeño individual y organizacional. El buen desempeño es necesario para posibilitar el cumplimiento de objetivos que, cuando se alcanzan, implican que se corroboran los valores implícitos en la cultura de la organización y, en consecuencia, se intensifica el ejercicio y la mejora de las prácticas organizacionales. El principal objetivo de una empresa, considerado en este trabajo, es la satisfacción de todos sus grupos de interés, los *stakeholders*. Para cumplir con este objetivo, se entiende que la empresa necesita presentar un desempeño adecuado, lo cual, a su vez, depende de una cultura en la que los valores y prácticas estén alineados con el objetivo de la organización. Para demostrar este entendimiento, este trabajo buscó verificar la relación predictiva de la cultura sobre el desempeño organizacional. Para ello, fue necesario desarrollar dos instrumentos, el primero siendo una escala para evaluar el desempeño organizacional expresado por el nivel de satisfacción de los *stakeholders*, (Escala de Satisfacción de los *Stakeholders* - ESS) y el segundo, un cuestionario para evaluar la cultura organizacional, basado sobre un conjunto de valores y prácticas orientados al desempeño (Cuestionario sobre la cultura organizacional del desempeño - QCOD). La investigación se dividió en tres estudios, con el Estudio 1 sobre la construcción y el estudio psicométrico de la ESS y el Estudio 2 sobre la construcción y el estudio psicométrico del QCOD. Los estudios 1 y 2 incluyen estimaciones de precisión, debido a la consistencia interna de los factores de los instrumentos y búsquedas de evidencia de validez basadas en la estructura interna y relación con variables externas, siendo la ESS relacionada con la EST - Escala de Satisfacción en el Trabajo y el QCOD relacionado a IBACO - Instrumento Brasileño para la Evaluación de la Cultura Organizacional. El Estudio 3 contempla la predicción de la cultura organizacional sobre el desempeño organizacional expresado por la satisfacción de los *stakeholders*. Para el estudio 1 se utilizó una muestra de 707 individuos adultos, estudiantes universitarios de cursos nocturnos que, durante el día, laboran en diferentes empresas. Para los Estudios 2 y 3, se utilizó una submuestra del Estudio 1, compuesta por 583 individuos. Como resultado del trabajo, la construcción de la ESS con 24 ítems en cinco factores y el QCOD con 109 ítems en ocho factores fueron empíricamente factibles y se confirmó la predicción de la cultura organizacional sobre el desempeño organizacional medido por la satisfacción de los *stakeholders*. **Palabras clave:** valores organizacionales, prácticas organizacionales, desempeño organizacional, objetivos organizacionales.