

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

ACADEMICO: ARISON FROES KRUBNIKI

CULTURA ORGANIZACIONAL NAS EMPRESAS DE SERVIÇOS E QUALIDADE

A cultura organizacional é definida como a identidade de uma empresa, influenciando e sendo influenciado por todas pessoas que interagem com ela, conseguindo definir, muitas vezes, seus comportamentos e até mesmo os resultados da organização (ZAGO et. al., 2004).

Um diagnóstico em relação a cultura organizacional da empresa em questão, traz consigo uma grande ferramenta gerencial para os tomadores de decisão. Identificar os comportamentos e pensamentos de quem interage com a organização, fornece a empresa formas de possuir um poder maior na influência ou motivação desses (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

A qualidade nos serviços oferecidos por uma empresa, está diretamente relacionada com a sua cultura organizacional. Aquela que possui uma cultura rígida, não direcionada ao cliente, a ele ter uma experiência superior a expectativa que possuía após o serviço oferecido pela empresa, acabam sendo mal vistos pelos clientes, mesmo oferecendo um serviço de excelência.

Existem algumas premissas para a empresa ser considerada pelo cliente como uma organização que presta um serviço de qualidade. Confiabilidade, é a certeza de que a empresa passa ao seu cliente que o serviço será realizado com exatidão, responsividade, auxílio da empresa para os clientes que necessitam de resposta imediata, segurança, deixando o cliente ciente de todas as etapas que estão ocorrendo, empatia, no relacionamento com o cliente e os aspectos tangíveis, relacionado com as instalações, equipamentos, materiais da empresa como estrutura física.

Portanto, conclui-se como um serviço de qualidade oferecido pelas empresas de excelência, algo em que supera as expectativas do seu cliente, que estão diretamente relacionadas com a experiência em que sua clientela tem utilizando ou recebendo seus serviços. Empresas que não possuem uma cultura organizacional atualizada com as modificações que ocorreram nos últimos anos,

acabam sendo ultrapassadas e deixam de ser a primeira opção, pois o seu cliente busca hoje não só um produto de qualidade, mas sim um serviço que supere suas expectativas.

Referências:

ZAGO, Celia Cristina; AYRES, Kátia Virgínia; VEDANA, Edi Luiz Zulian; SÁ, Petrônio de Oliveira. **A cultura organizacional em uma organização pública: aspectos norteados para o seu gerenciamento.** Enapp, 2004.

FITZSIMMONS, James; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.** AMGH, 2014.