

PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO E A TOMADA DE DECISÃO

Adriana Bertucci¹, Carla Augusto², Cristiane Mari³, Marisa F.B. Redondo⁴, Vera Lucia I. Molina⁵

1, 2, 3, 4, alunos, 5, professor da UNIVAP / Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Curso de Administração de Empresas – Campus Vila Branca
adriana.bertucci@engetel.com.br

Resumo – Este trabalho objetivou discutir as relações entre o perfil sócio-econômico e a tomada de decisão, utilizando-se um questionário para a coleta das informações.

As perguntas abrangeram a ocupação, escolaridade, faixa etária e faixa salarial dos funcionários, e o poder de autonomia dado para a tomada de decisão. O questionário foi realizado em restaurantes de pequeno, médio e grande porte, nas regiões de São José dos Campos, Jacareí e São José do Rio Preto.

Palavras chave: Gestão de Pessoas, Perfil Sócio-Econômico, Tomada de decisão.

Área de Conhecimento: VI Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

Este trabalho foi elaborado a partir de um projeto de Consultoria em Recursos Humanos, proposto para os alunos do 3º. Período do curso de Administração de Empresas, da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas da UNIVAP. Durante o seu desenvolvimento, houve um enriquecimento quanto aos valores que se tinha do relacionamento existente entre o perfil sócio-econômico e a tomada de decisão e este serviu para dar ênfase na relação entre teoria e prática administrativa, que poderá ser utilizado para assessorar e orientar empreendedores interessados na abertura de restaurantes de pequeno, médio e grande porte.

Esta proposta despertou no grupo o interesse na busca de informações mais consistentes que retratassem o perfil sócio-econômico dos profissionais da área gastronômica e como futuro gestores, proporcionar melhoria administrativa que possam vir a modificar o cenário.

Todo comportamento humano é voltado para a satisfação das necessidades humanas, portanto, a autonomia é necessária para ressaltar o valor do trabalhador como cidadão.

Este trabalho objetivou discutir as relações entre a tomada de decisão e o perfil sócio-econômico, fazendo um questionário.

Revisão de Literatura

A situação ideal quando se toma uma decisão passa por não existir intervenção de qualquer fator externo. Essa seria a forma mais pura

de decidir, sem pressões, nem condicionalismos de qualquer espécie, onde o que prevalece é a melhor das alternativas encontradas para a resolução do problema. (Meller e Hindle, 1998 : 190)¹

A tomada de decisão tem por base a existência de um conjunto de critérios de entre os quais, encontram os valores do próprio decisor e o peso que cada um adquire em cada momento ou em cada situação. Os valores não dizem como tomar uma decisão nem mesmo qual a melhor alternativa a seguir, são apenas guias que mostram como chegar ao objetivo final por meio de linhas condutoras. (Meller e Hindle, 1998 : 190)¹

Quando os valores dos indivíduos estão bem definidos, a tomada de decisão torna-se mais simples. As possíveis alternativas que não satisfaçam os valores do decisor, nunca chegam a ser uma alternativa, tornando a tomada de decisão mais rápida e com menos incertezas.

A cultura é um outro fator que influencia a tomada de decisão. O poder que um indivíduo possui no meio que o rodeia, deve convergir com os valores do poder instituído. (Meller e Hindle, 1998 : 190)¹

O grande desafio dos tomadores de decisão é o de transformar dados em informação e informação em conhecimento, minimizando as interferências individuais nesse processo de transformação. (Davenport, 1998 p. 19)²

Material e Métodos

Para a coleta de dados, foi utilizado a técnica do questionário. Esta técnica é uma das

mais comuns, econômica e simples de pesquisa social. É um recurso utilizado quando se deseja realizar levantamentos específicos sobre certos aspectos, opiniões e comportamentos de uma população.

No questionário utilizado para a coleta das informações, foram elaboradas perguntas que focassem o perfil sócio-econômico e o poder de autonomia deliberado aos funcionários que atuam nos restaurantes.

O questionário é composto de 23 questões, divididas em cinco grupos classificados em: Perfil do Entrevistado, Relacionamento no Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Dimensões da Organização e Ambiente Externo. Este questionário foi aplicado a 18 profissionais nas categorias de Maitre, Cozinheiro e Garçom, que atuam em

restaurantes das regiões de São José dos Campos, Jacareí e São José do Rio Preto.

Resultados e Discussão

Dos 18 profissionais pesquisados, 22,2% são mulheres e 77,8%, homens. 11,1% encontram-se na faixa etária entre 18 e 23 anos, 27,8% entre 24 e 30 anos, 44,4% entre 31 e 40 anos e 16,7% com idade superior a 40 anos. Com relação à renda, 50% do total, ganham entre 1 e 3 salários mínimos e 50% estão na faixa de 4 a 5 salários.

Quanto à ocupação, os entrevistados estão divididos em 38,9% garçom, 33,3% cozinheiro e 27,8% maitre.

A seguir, serão apresentados em forma de tabelas, os dados coletados no questionário, e discutido

Ocupação	Ensino Fundamental Incompleto		Ensino Fundamental Completo		Ensino Médio Incompleto		Ensino Médio Completo		Ensino Superior Completo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Garçom	1	5.6	4	22.2	-	-	2	11.1	-	-	7	38.9
Cozinheiro	1	5.6	-	-	2	11.1	3	16.7	-	-	6	33.3
Maitre	-	-	1	5.6	-	-	2	11.1	2	11.1	5	27.8
Total	2	11.1	5	27.8	2	11.1	7	38.9	2	11.1	18	100.0

Quadro 1 - Relação entre escolaridade e ocupação

Os resultados apresentados no quadro 1, trata das relações entre escolaridade e ocupação. Dos 18 profissionais questionados, 38,9% possuem o Ensino Médio Completo, distribuídos nas 3 ocupações: 11,1% garçom e maitre e 16,7% cozinheiro.

Possuem o Ensino Fundamental Completo, 27,8% do total, sendo 22,2% garçons e 5,6% Maitres.

A única ocupação que apresentou Ensino Superior Completo foi o Maitre, com 11,1%.

No Ensino Fundamental Incompleto, 11,1% do total dos pesquisados, distribuídos nas ocupações de Garçom e Cozinheiro, com 5,6% cada.

Discussão: Estes resultados, mostram a realidade em relação ao grau de instrução dos profissionais pesquisados, onde 50% não possuem nem o Ensino Médio Completo, e dos 50% restantes, apenas 11,1% tiveram a oportunidade de concluir o Ensino Superior.

Possui autonomia para resolver problemas?								
Ocupação	Sim, frequentemente		Sim, às vezes		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Garçom	-	-	5	27.8	3	16.7	7	38.9
Cozinheiro	1	5.6	4	22.2	-	-	6	33.3
Maitre	3	16.7	2	11.1	-	-	5	27.8
Total	4	22.3	11	61.1	3	16.7	18	100

Quadro 2 – Relação entre autonomia para resolver problemas e ocupação

Dos 18 profissionais questionados, 61,1% do total, possuem autonomia “às vezes” para resolver problemas, sendo: 22,2% garçons e 27,8% cozinheiros e 11,1% maitres.

Os profissionais que possuem autonomia frequente para tomada de decisão são 22,3% e deste percentual, 16,7% ocupam a função de maitre e 5,6 cozinheiro.

Do total de profissionais pesquisados, 16,7%, nunca possuem autonomia para tomada de decisão e, deste percentual, todos são garçons.

Estes valores retratam que a autonomia concedida para os profissionais da área gastronômica, variam muito de acordo com a ocupação, contradizendo Meller e Hindle, onde afirmam que a cultura é uma fator influente na tomada de decisão. O maior índice está na concessão parcial de autonomia, que dependendo do tipo e da urgência que o problema precisa ser resolvido, não é bom.

Possui autonomia para resolver problemas?									
Ocupação		Sim, frequentemente		Sim, às vezes		Nunca		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Garçom	EFI	-	-	1	5.6	-	-	1	5.6
	EFC	-	-	2	11.1	2	11.1	4	22.2
	EMI	-	-	-	-	-	-	-	-
	EMC	-	-	1	5.6	1	5.6	2	11.1
	ESC	-	-	1	5.6	-	-	1	5.6
Cozinheiro	EFI	-	-	1	5.6	-	-	1	5.6
	EFC	-	-	-	-	-	-	-	-
	EMI	-	-	2	11.1	-	-	2	11.1
	EMC	1	5.6	2	11.1	-	-	3	16.6
	ESC	-	-	-	-	-	-	-	-
Maitre	EFI	-	-	-	-	-	-	-	-
	EFC	-	-	1	5.6	-	-	1	5.6
	EMI	-	-	-	-	-	-	-	-
	EMC	2	11.1	-	-	-	-	2	11.1
	ESC	-	-	1	5.6	-	-	1	5.6
Total		3	16.6	12	66.9	3	16.7	18	100

Quadro 3 – Relação entre Autonomia para resolver problemas, ocupação e escolaridade.

No quadro 3, na categoria de garçom, os resultados mostraram que para o Ensino Fundamental Completo, 11,1% responderam que possuem autonomia às vezes, para resolver problemas e o mesmo índice para os que nunca possuem autonomia. Nesta mesma ocupação, com Ensino Médio Completo, 5,6% possuem autonomia parcial e o mesmo percentual, nunca é concedido autonomia. 5,6% possuem Ensino Superior Completo e autonomia é concedida parcialmente.

Na função de cozinheiro, o Ensino Médio Incompleto e Ensino Médio Completo, apresentaram o mesmo percentual 11,1%, com autonomia parcial. 5,6% com Ensino Médio Completo, possuem autonomia freqüente e 0% com falta de autonomia.

Na categoria de maitre, 11,1% do total dos pesquisados, possuem Ensino Médio Completo e autonomia frequente para resolver problemas. Para os profissionais desta mesma categoria, 5,6% com Ensino Fundamental Completo e o mesmo índice com Ensino Superior Completo, é concedida autonomia parcial e 0% na questão que nunca lhes é dado autonomia.

Com relação à análise de autonomia para resolução de problemas, grau de instrução e ocupação, os valores apresentaram que os cargos de cozinheiro e maitre, foram as únicas ocupações que não apresentaram índices na falta de autonomia. O maior índice, concentrou-se na concessão parcial de autonomia.

Possui autonomia para resolver problemas?									
Ocupação / Faixa Salarial	Sim, frequentemente		Sim, às vezes		Nunca		Total		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
Garçom	1-3	-	-	2	11.1	2	11.1	4	22.2
	4-5	-	-	3	16.6	1	5.6	4	22.2
Cozinheiro	1-3	1	5.6	2	11.1	-	-	3	16.7
	4-5	-	-	2	11.1	-	-	2	11.1
Maitre	1-3	1	5.6	1	5.6	-	-	2	11.1
	4-5	1	5.6	2	11.1	-	-	3	16.7
Total		4	22.2	12	66.7	2	11.1	18	100.0

Quadro 4 – Relação entre Autonomia para resolver problemas e a renda (Salário Mínimo).

No quadro 3, na categoria de garçom, os resultados mostraram que 5,6%, com salário entre 4 e 5, responderam que nunca possuem autonomia. Nesta mesma faixa salarial, 16,6% possuem autonomia às vezes. Na faixa salarial entre 1 e 3 salários, 11,1% possuem autonomia parcial e o mesmo índice para os que nunca possuem autonomia.

Na função de cozinheiro, com faixa salarial entre 1 e 3 salários, 5,6% possuem autonomia freqüente e 11,1% possuem autonomia às vezes. Com salários na faixa entre 4 e 5, 11,1% possuem autonomia parcial para a resolução de problemas.

Conclusão

Este trabalho objetivou discutir as relações entre o perfil sócio-econômico e a tomada de decisão, utilizando-se um questionário para a coleta das informações. Foram pesquisados 18 profissionais da área de gastronomia, sendo 77,8% homens e 22,2% mulheres, e estes divididos nas ocupações de maitre, cozinheiro e garçom. A maioria dos entrevistados (44,4%), encontram-se na faixa etária de 31 e 40 anos.

Na relação entre ocupação e escolaridade, 50% possuem até o Ensino Médio Incompleto. Do restante, destacou-se a ocupação de maitre, onde 11,1% possuem o Ensino Superior Completo.

Na relação entre autonomia para resolver problemas e ocupação, a maioria possui autonomia

Na categoria de maitre, com salários entre 1 e 3, 5,6% possuem autonomia freqüente e o mesmo índice para autonomia parcial. Para a faixa salarial entre 4 e 5 salários, 5,6% possuem autonomia freqüente e 11,1% do total dos pesquisados, possuem autonomia parcial.

Com relação à análise de autonomia para tomada de decisão e faixa salarial, os valores apresentaram que a maioria dos entrevistados, possuem autonomia parcial, porém não houve uma exposição evidente relativo à autonomia e a faixa salarial.

parcial, porém notou-se que o cozinheiro, independente do grau de instrução e renda, possui autonomia parcial e total, devido à atividade exercida. Neste caso, a autonomia está relacionada com o tipo de ocupação, contradizendo Meller, quando cita que a cultura é fator influente na tomada de decisão.

Em meio ao atual cenário do nosso mercado capitalista, o grande diferencial das organizações são as pessoas, por isso é necessário investir na sua capacitação. Segundo Meller, as pessoas com valores mais definidos, tomam decisões mais acertadas, contribuindo para o sucesso da organização.

Bibliografia

MELLER, R e HINDLER, T - Fatores de Influência na Tomada de Decisão. 1998:190

DAVENPORT, T.H. - Ecologia da Informação: Por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.