

EXPLORANDO A SINERGIA ENTRE A ORIENTAÇÃO EMPREENDEDORA, A CULTURA ORGANIZACIONAL E O DESEMPENHO INOVADOR EM SERVIÇOS: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO

ANDRÉS SHUM LEÓN

UNIVERSIDADE DE BLUMENAU - FURB

LINDA JESSICA DE MONTREUIL CARMONA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE REGIONAL DE BLUMENAU

Resumo

Introdução: Este artigo explora a inter-relação entre a orientação empreendedora (OE), a cultura organizacional (CO) e o desempenho inovador em serviços (DIS), analisando como essas três dimensões influenciam a capacidade de uma organização se manter competitiva em um ambiente dinâmico e em constante mudança. A transformação digital modificou radicalmente o comportamento do consumidor, impulsionando a procura por serviços mais personalizados e ágeis. Neste contexto, a agilidade organizacional torna-se um fator decisivo para o sucesso dos negócios, uma vez que permite às organizações redistribuir eficientemente os seus recursos para criar, proteger e capturar valor. A orientação empreendedora (OE) é uma abordagem estratégica que abrange cinco dimensões principais: inovatividade, proatividade, tomada de riscos, agressividade competitiva e autonomia. Essas dimensões ajudam as organizações a explorar novas oportunidades e a adaptar-se eficazmente à dinâmica do mercado, resultando em um desempenho superior. Por seu lado, a cultura organizacional (CO) proporciona um enquadramento que reforça a OE, promovendo um ambiente que favorece a inovação, a assunção de riscos e a autonomia. Dessa forma, o alinhamento entre OE e CO é crucial para garantir que as estratégias empreendedoras sejam implementadas de forma eficaz e resultem em inovações que atendam às necessidades do mercado. Finalmente, o desempenho inovador em serviços refere-se à capacidade de uma organização desenvolver e oferecer novos serviços que respondam às novas exigências dos clientes, um aspecto crítico no sector dos serviços onde a diferenciação é fundamental para manter a competitividade.

Fundamentação Teórica: O referencial teórico do artigo abrange três pilares principais: O primeiro, a Orientação Empreendedora, definida como um conjunto de comportamentos e atitudes que incluem a inovação, a proatividade e a tomada de riscos, entre outros. Estas dimensões refletem a vontade de uma empresa em envolver-se em atividades empreendedoras e desafiar as normas do mercado para obter vantagem competitiva. O segundo, a Cultura Organizacional, é descrita como um conjunto de valores, crenças e práticas compartilhadas dentro de uma organização, que orientam o comportamento de seus membros e afetam a implementação de estratégias empresariais. Uma cultura que promova a inovação é essencial para que a OE se traduza em resultados tangíveis. O terceiro, o Desempenho inovador em Serviços, é explorado como a capacidade de uma empresa desenvolver e oferecer serviços inovadores que atendam às necessidades dos clientes, destacando a importância do EO e do CO na promoção do DIS.

Metodologia: O estudo adota uma abordagem qualitativa e exploratória, utilizando a análise bibliométrica como principal metodologia para examinar grandes conjuntos de dados e capturar uma visão geral das pesquisas sobre OE, CO e DIS. A base de dados Web of Science (Clarivate) foi utilizada para garantir uma análise rigorosa e representativa. Para análise dos dados foi aplicada uma revisão sistemática, complementada com a utilização de ferramentas como VOSviewer e IRAMUTEQ para realizar técnicas de análise de citação, coocorrência de termos e análise de similitude, identificando padrões e tendências

emergentes na literatura. **Análise e Discussão dos Resultados:** A análise descritiva revelou um crescimento notável na literatura sobre OE, CO e DIS nos últimos anos, especialmente em 2020. Através da análise de cocitação, foram identificadas conexões entre os autores mais influentes e agrupadas em três clusters principais: a relação entre OE e desempenho organizacional, o papel da CO na inovação e a integração do OE e CO para melhorar o DIS. A análise de coocorrência de palavras-chave identificou quatro grupos temáticos: “Desenvolvimento Organizacional”, “Planejamento de Longo Prazo e Empreendedorismo Corporativo”, “Gestão e Desempenho” e “Estratégia e Crescimento”, que refletem as principais áreas de enfoque da literatura. Já a análise de similitude detectou 8 clusters temáticos, dentre eles: Inovação Organizacional e Estratégia Empreendedora, Metodologia de Pesquisa e Avaliação Empírica, Cultura Organizacional e Adaptabilidade, Influências Culturais, Interseção entre Cultura e Negócios, Contexto Empresarial. Dinâmicas de Inovação em Serviços e Teoria e Modelagem em OE e CO. **Considerações Finais:** O estudo destaca a importância da interação entre OE, CO e DIS para melhorar a competitividade empresarial em um ambiente dinâmico. Recomenda-se que as organizações adotem estratégias apoiadas por uma cultura organizacional adaptativa e uma OE proativa. O alinhamento eficaz entre OE e CO é essencial para maximizar o impacto das iniciativas de inovação, especialmente no sector dos serviços. As contribuições do estudo incluem uma visão integrada de como OE, CO e DIS interagem para influenciar o desempenho organizacional, oferecendo uma base para pesquisas futuras em diferentes contextos organizacionais e geográficos.

REFERÊNCIAS PRINCIPAIS

Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513-518. <https://doi.org/10.9788/TP2013.2-16>

Covin, J. G., & Lumpkin, G. T. (2011). Entrepreneurial orientation theory and research: Reflections on a needed construct. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(5), 855-872.

Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. M. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296.

Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review*, 21(1), 135-172.

Rauch, A., Wiklund, J., Lumpkin, G. T., & Frese, M. (2009). Entrepreneurial orientation and business performance: An assessment of past research and suggestions for the future. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 33(3), 761-787.

Schein, E. (1993). On dialogue, culture, and organizational learning. *Org. Dynamics*, 22(2), 40-51.

Sjödin, D. R., Parida, V., & Wincent, J. (2020). Value co-creation process of integrated product-services: Effect of role ambiguities and relational coping strategies. *Industrial Marketing Management*, 91, 1-14.

Suder, G. (2023). Organizational agility: Redistributing resources for value creation. *Journal of Business Strategy*, 44(2), 45-56.

Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 84(2), 523-538.

Wales, W. J., Gupta, V. K., & Mousa, F. T. (2021). Empirical research on entrepreneurial orientation: An assessment and suggestions for future research. *International Small Business Journal*, 39(2), 109-135.

Zhou, K. Z., Yim, C. K., & Tse, D. K. (2018). The effects of strategic orientations on technology- and market-based breakthrough innovations. *Journal of Marketing*, 69(2), 42-60.

Palavras Chave

Orientação Empreendedora, Cultura Organizacional para inovação, Desempenho Inovador em serviços