



Tema:
**"OS DESAFIOS DA INTERNACIONALIZAÇÃO
NA UNIMEP"**



21º Congresso de Iniciação Científica

O PAPEL DA GESTÃO DE PESSOAS NO MARKETING DE RELACIONAMENTO: O ENDOMARKETING NA INDÚSTRIA DE PRODUTOS ORGÂNICOS

Autor(es)

GABRIELA VIEIRA COLETI

Orientador(es)

GRAZIELA OSTE G CREMONEZI

Apoio Financeiro

FAPIC

Resumo Simplificado

Os programas de endomarketing voltados para o público interno, ou seja, os funcionários, podem ser entendidos como uma ferramenta do marketing de relacionamento. Sendo assim, o objetivo do projeto foi entender o papel da Gestão de Pessoas no marketing de relacionamento quando voltado para os programas de endomarketing nas indústrias de produtos orgânicos. Constam como objetivos específicos: Desenvolver e esclarecer os conceitos vinculados ao referencial teórico do tema; Apresentar as empresas produtoras de orgânicos; Identificar os projetos desenvolvidos para os programas de endomarketing nas indústrias de produtos orgânicos; Identificar o papel da gestão de pessoas nos programas de endomarketing; e Analisar ações utilizadas na gestão das pessoas e relacionar com os programas de endomarketing. O estudo enquadra-se em exploratório de múltiplos casos. A base teórica foi construída com pesquisa em livros, revistas, teses e dissertações sobre o tema. Foi utilizado para coleta de dados o trabalho de doutorado (GRAZIANO, 2011). As empresas que foram analisadas compreendem uma amostra de 10 organizações produtoras de orgânicos. Como resultados conclui-se que o endomarketing atua como uma valiosa ferramenta estratégica para a gestão do capital humano, visto que, suas diretrizes buscam o aprimoramento da relação, comunicação e empatia entre a empresa e seus colaboradores. A gestão de pessoas é relevante nas ações dos programas de endomarketing pois ao analisar os resultados na tese da orientadora os programas de endomarketing tem como objetivos a manutenção do clima, equipes de trabalho, treinamento, motivação, comunicação e responsabilidade social. As empresas indicaram também que os programas de endomarketing também melhoram as atitudes e comportamentos dos colaboradores com relação ao emprego, asseguram que todos os colaboradores tenham as informações necessárias para agir em benefício do cliente, criam e promovem ideias nas organizações voltadas ao bom atendimento ao cliente e buscam a manutenção de um ambiente de trabalho, que proporcione motivação, valorização e reconhecimento das pessoas. Todo o exposto está totalmente relacionado com o conceito de gestão de pessoas apresentado no decorrer do estudo e dessa conclusão, o que confirma que o objetivo geral foi atingido. Portanto, conclui-se que a área de gestão de pessoas tem papel fundamental, pois as empresas podem ter tudo, mas nada serão se não valorizarem o elemento humano. As organizações devem fazer uso do endomarketing para que os colaboradores se sintam parte do todo e não somente meros instrumentos de trabalho. São as pessoas que trabalham nas empresas que possibilitam que as necessidades dos clientes sejam atendidas, pois elas são o corpo e alma da organização. Por isso, a gestão de pessoas é essencial para o sucesso e sobrevivência de uma empresa. Como estudos futuros sugere-se que como as empresas já possuem programas de endomarketing seria interessante analisar o clima organizacional em função das ações implantadas.

