



Técnicas de treinamento utilizadas pelas empresas do comércio varejista de móveis, do município de Santo Antônio/RN

Shirley da Silva Gomes¹, Thiago José de Azevêdo Loureiro²

¹ Aluna do curso Técnico Subsequente em Administração – IFRN. e-mail: shirleysilva961@hotmail.com

² Coordenador de pesquisa e extensão e professor do curso técnico em Administração - IFRN. e-mail: Thiago.loureiro@ifrn.edu.br

Resumo: Em virtude da dinamicidade as empresas precisam capacitar constantemente seus colaboradores para enfrentar a competitividade crescente. A área de gestão de pessoas passa por grandes transformações, por isso está deixando de ser vista como um simples departamento de pessoal. O treinamento de pessoas é fundamental para o alcance da capacitação dos colaboradores. Essa pesquisa é descritiva e qualitativa. Os dados primários foram coletados através de aplicação de questionário, em todos os 10 elementos da população. Para coleta dos dados secundários, realizou-se pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos publicados em anais de eventos ou periódicos. Após coleta e análises os dados pode-se afirmar que 60% das empresas não realizam treinamento de pessoas e a técnica leitura é utilizada por 50% das empresas que realizam treinamentos..

Palavras-chave: Treinamento de pessoas, comércio varejista de móveis, Santo Antônio/RN

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, o mundo dos negócios está mais dinâmico e as empresas para se manterem de forma competitiva nesse ambiente precisam investir fortemente na qualificação dos seus funcionários. Pois, acredita-se que as pessoas são o principal recurso capaz de garantir um bom resultado. Para Coutinho, Delfino e Costa (2009, p. 02) “As organizações de hoje percebem que seu principal ativo não é o financeiro e sim o humano, que é um capital difícil de ser contabilizado, mas que dá a empresa um grande diferencial, ou seja, é considerado como seu fator de competitividade”.

Por isso, recrutar, selecionar e manter mão de obra qualificada torna-se um grande desafio para as empresa dos mais diversos ramos de atuação. Oferecer bons programas de treinamentos, utilizando-se de suas melhores técnicas, é fundamental para que as empresas consigam se adaptar as diversas mudanças que ocorrem no ambiente, enfrentar os desafios da inovação, dos avanços tecnológicos, da competitividade e, principalmente, manter sua mão de obra motivada e qualificada.

Assim, o treinamento é um importante investimento para empresa, por contribui muito na qualificação de seus funcionários e desenvolver suas competências e habilidades, fazendo com que eles adquiram conhecimentos necessários para sua formação e prática profissional.

São muitos os significados para o treinamento de pessoas, esse termo está tendo muitas modificações no decorrer dos anos, no passado os especialistas da área de RH considerava o treinamento com um processo para adequar os funcionários a seu cargo.

Recentemente foi se modificando o conceito, e treinamento começou a ser considerado como um meio para aumentar o desempenho do funcionário para o cargo e modernamente as empresas buscam desenvolver competências nas pessoas para que elas se tornem mais produtivas e aptas a contribuir melhor para o resultado empresarial.

Segundo Chiavenato (2010, p. 367) o conceito de treinamento tem vários significados, a saber:

(1) Treinamento é o processo de desenvolver qualidade nos recursos humanos para habilitá-los a serem mais produtivo e contribuir melhor para alcance dos objetivos organizacionais. O propósito do treinamento é aumentar a produtividade dos indivíduos em seus cargos influenciando seus comportamentos, (2) Treinamento é o processo de ensinar aos novos empregados as habilidades básicas que eles necessitam de desempenhar no cargo, (3) Treinamento é o processo sistemático de alterar comportamento dos empregados na direção do alcance dos objetivos organizacionais. O treinamento esta relacionado com as atuais habilidades e

capacidades exigidas pelo cargo. Sua orientação é ajudar os empregados a utilizar suas principais habilidades e capacidades para serem bem-sucedidos, (4) treinamento é a experiência que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo. O treinamento pode envolver uma mudança de habilidades, conhecimento, atitudes ou comportamentos. Isso significa mudar aquilo que os empregados conhecem, como eles trabalham, suas atitudes perante ao seu trabalho ou suas interações com os colegas ou supervisores, (5) treinamento é o processo educacional de curto prazo e aplicado de maneira sistemática e organizada, por meio do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e competências em função de objetivos previamente definidos.

Segundo o SEBRAE (2009, p. 02): “treinar é uma ação planejada para aumentar o grau de conhecimento de quem se treina ou fazer com que este adquira novas habilidades ou atue segundo novos comportamentos”.

Assim, entende-se que o treinamento é importante porque ele é um processo eficaz de desenvolver competências e habilidades nos funcionários para que eles possam contribuir melhor na execução de suas tarefas sendo mais produtivos e competentes, e faz com que os funcionários consigam obter melhores resultados para a empresa.

Conforme Chiavenato (2010) o treinamento é um processo composto por várias etapas: levantamento de necessidade, elaboração do programa, implementação e avaliações do programa de treinamento, etapas essas importantes para garantir um retorno adequado no investimento realizado.

O treinamento pode ser feito através de várias técnicas e a empresa deve identificar a mais adequada para desenvolver as habilidades técnicas e emocionais de seus funcionários. A escolha da técnica adequada depende de vários fatores da empresa, como estrutura, metas e objetivos.

Segundo Chiavenato (2010, p. 379-381) as técnicas de treinamento são: leitura, instrução programada, treinamento em classe, computer-based training, e-learning.

Para o referido autor a leitura é uma técnica muito usada, que envolve um instrutor onde ele apresenta verbalmente conhecimentos para as pessoas.

A instrução programada não utiliza instrutor humano, e é um método de transmitir conhecimento para as pessoas em sua própria casa, tendo como principais vantagens a participação ativa dos treinandos durante o processo e o imediato feedback sobre seu desempenho.

O treinamento em classe é realizado numa sala de aula, onde as aulas são dadas por um professor. O computer-based training é feito através do uso da tecnologia como DVD, CDs disquete ou qualquer outra forma de multimídia.

Por último, o e-learning é uma técnica que utiliza a internet para transmitir conhecimentos e interagir com os participantes.

Já para George Bohlander e Scott Snell (2009, p. 263-272) além das técnicas estabelecidas por Chiavenato existem outras, são elas: treinamento no local de trabalho e métodos de simulação.

Para esses autores o treinamento no local de trabalho é uma técnica feita dentro das organizações e objetivam mostrar na prática as experiências vivenciadas em cada setor e/ou funcionário. Já os métodos de simulação é uma técnica que dá ênfase ao realismo através da simulação que ajudam na agilização e utilizações dos equipamentos.

Sendo assim, percebe-se que é muito importante saber avaliar qual a técnica de treinamento funciona melhor para a compreensão, interpretação e condução de diferentes tipos de trabalhadores.

A escolha acertada das técnicas contribui para desenvolver, mais facilmente, as competências técnicas e emocionais de cada funcionário tornando-os aptos para entender cada momento da empresa, o cliente, realizar eficazmente suas atividades, interpretar o mercado, entre outros.

Nessa pesquisa as técnicas de treinamento utilizadas são as estabelecidas por Chiavenato (2010).

Para as empresas o estudo é importante para identificar quais são as técnicas de treinamento mais utilizadas no mercado, oferecendo a oportunidade de realização de futuras pesquisas e/ou



realização de *benchmarking* no intuito de descobrir o quanto as técnicas adotadas contribuem para o desenvolvimento das pessoas e das organizações.

Para a academia o estudo é importante para enriquecer do arcabouço teórico servindo de fonte para futuros estudos e/ou projetos que envolvam essa temática.

O objetivo dessa pesquisa é identificar o percentual de empresas que realizam treinamentos e quais as técnicas mais utilizadas pelas empresas do comércio varejista de móveis, cadastradas na Junta Comercial do Rio Grande do Norte – JUCERN, e localizadas na área urbana do município de Santo Antônio/RN, região Agreste do Rio Grande do Norte.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo tem por objetivo fazer um levantamento das técnicas de treinamento utilizadas pelas as empresas do município de Santo Antônio através de uma pesquisa descritiva na qual os dados primários foram coletados através de aplicação de questionário, em todos os 10 elementos da população, composto por seis perguntas de múltipla escolha, portanto não se fez necessário escolher técnica de amostragem. Para Gil (2008) a pesquisa descritiva geralmente objetiva descrever características de populações e geralmente utilizam técnicas padronizadas de coleta de dados. A população desse estudo é formada por dez empresas do comércio varejista de móveis, cadastradas na Junta Comercial do Rio Grande do Norte – JUCERN.

Após coleta os dados foram tabulados com o uso do software Microsoft Excel 2010 e apresentados em gráficos do tipo pizza com a finalidade de serem facilmente entendidos e analisados.

Para coleta dos dados secundários, realizou-se pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos publicados em anais de eventos ou periódicos. Segundo Gil (2008, p. 50) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Essa pesquisa é de caráter qualitativo por não utilizar métodos matemáticos para tratamento e análise dos dados.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esse item tem por propósito apresentar e analisar os dados obtidos a partir da aplicação dos questionários, subsidiando as considerações finais da pesquisa.

Diante dos dados obtidos pode-se afirmar que 40% das empresas têm um faturamento médio mensal de até R\$ 5.000 ou entre R\$ 5.001,00 a R\$ 50.000 e o restante, 20%, faturam acima de R\$ 100.000.

No que diz respeito ao tempo de atuação no mercado 50% das empresas possuem até 10 anos, 30% entre 11 e 15 anos e 20% estão no mercado a mais de 16 anos.

No que se refere à quantidade de funcionários observa-se que 80% das empresas possuem até 5 funcionários e 20% entre 6 e 15.

Com relação ao público alvo das empresas 90% atendem a todas as faixas etárias e apenas 10% a jovens. Quanto à classe social 60% não fazem distinção, e 40% buscam direcionar seus produtos para a classe C.

Conforme figura 01 pode-se aferir que 60% das empresas não realizam treinamento nos seus funcionários.

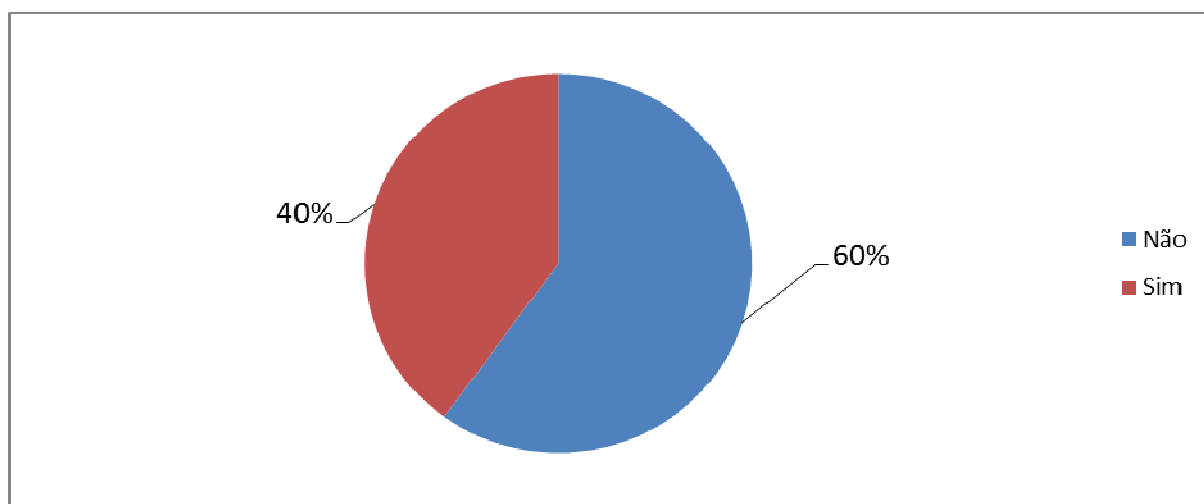


Figura 01 – empresas do comércio varejista de móveis, cadastradas na JUCERN, localizadas em Santo Antônio/RN que realizam treinamentos

Na figura 2, verifica-se que a técnica de treinamento mais utilizada é a leitura, 50% das empresas que realizam treinamentos utilizam essa técnica e 25% treinamento em classe.

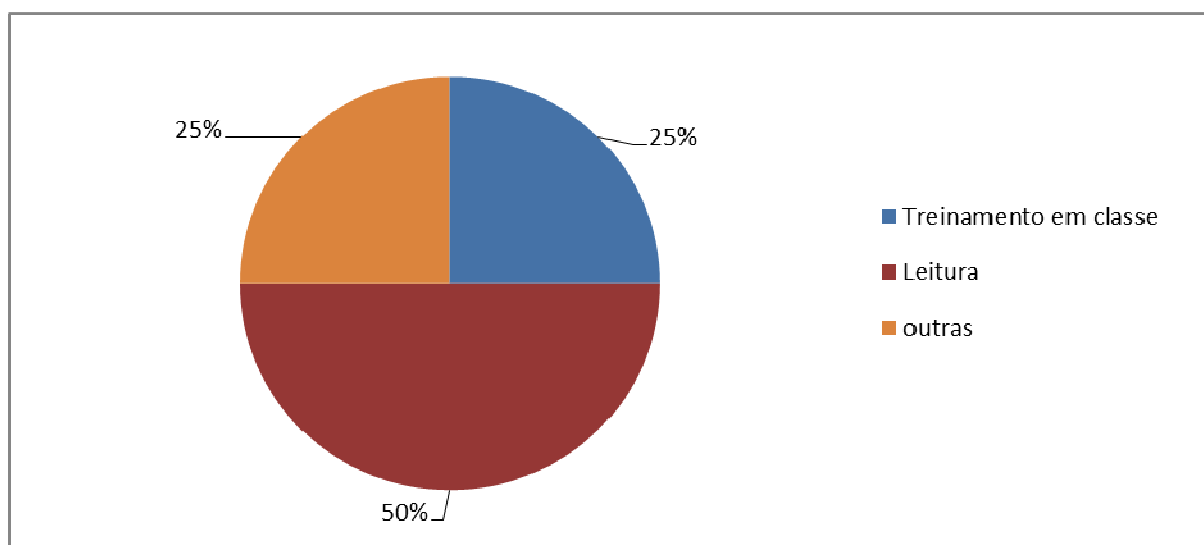


Figura 21 – técnicas de treinamentos utilizadas pelas empresas do comércio varejista de móveis, cadastradas na JUCERN, localizadas em Santo Antônio/RN que realizam treinamentos

O baixo percentual de empresas que realizam treinamentos (figura 1) pode implicar em baixa qualificação dos funcionários, todavia futuros estudos precisam ser feitos para confirmar essa hipótese.

6. CONCLUSÕES

A Gestão de Pessoas é apresentada como uma área para mobilização, orientação e direcionamento das pessoas.

Desenvolver competências técnicas e comportamentais dos colaboradores contribui fortemente para criação e desenvolvimento de vantagens competitivas das empresas.



O treinamento é um processo que desenvolve as competências técnicas e comportamentais dos funcionários, o que certamente influenciará positivamente o resultado empresarial. Dessa maneira, entende-se que o treinamento é um processo importante para as organizações.

O treinamento pode ser feito de diversas formas/técnicas. Cabe ao gestor selecionar a mais adequada para sua empresa e/ou colaboradores.

Quanto ao alcance dos objetivos entende-se que a pesquisa consegue alcança-los, uma vez que, identifica o percentual de empresas que realiza treinamentos e as técnicas mais utilizadas, assim pode-se inferir também que os métodos adotados são adequados.

As informações obtidas podem servir para outras empresas da região realizarem *benchmarking* e como fonte para futuros estudos que envolvam temáticas semelhantes.

A pesquisa é importante para formação profissional da pesquisadora e contribui para o enriquecimento do conhecimento adquirido em sala de aula, além de proporcionar o contato com gestores das empresas estudadas.

O percentual de empresas que realizam treinamentos é baixa e as técnicas mais utilizadas são leitura e treinamento em classe.

REFERÊNCIAS

BOHLANDER, George; SNELL, Scott. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**/Idalberto Chiavenato. 3. Ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COUTINHO, Luana da Silva; DELFINO, Luana Maria; COSTA, Welington Leoncio. Pessoas: principal fonte de vantagem competitiva organizacional. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 8., 2009, Resende. **Anais...** Rio de Janeiro: AEDB, 2009. Disponível em: < http://www.aedb.br/seget/artigos09/102_Pessoas_Principal_Fonte_de_vantagem_Competitiva.pdf>. Acesso em: 15 de jul. 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p. il. ISBN 978-85-224-5142-5.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Pesquisas norteiam a tomada de decisão**. Disponível em: < <http://www.sebrae.com.br/customizado/aceso-a-mercados/conheca-seu-mercado/pesquisas-de-mercado/conceitos>>. Acessado em 12 jun. 2012

SNELL, SCOTT. **Administração de recursos humanos**/Scott Snell, George bohlander; tradução Maria Lucia G.L.Rosa e Solange aparecida Visconti; Flavio Bressan.-São Paulo:cengage learnig,2009.