

Os Impactos do Treinamento e do Desenvolvimento no Processo Organizacional dos Colaboradores de uma Revendedora de Veículos na Cidade de Imperatriz-MA

Impacts of Training and Development on the Organizational Process of a Vehicle Reseller in the City of Imperatriz-MA

Francisco Sousa da Silva^{ab*}

^aFaculdade Integrada de Goiás, Programa de Pós-Graduação em Educação e suas Tecnologias, GO, Brasil

^bFaculdade Pitágoras, GO, Brasil

*E-mail: francisco.economia@bol.com.br

Resumo

Este artigo tem como proposta apresentar os impactos do treinamento no desenvolvimento humano no processo organizacional dos colaboradores de uma revendedora de veículos na cidade de Imperatriz, MA. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de campo de caráter quantitativo com questões fechadas. Constatou-se que treinamento contribui para o desenvolvimento de pessoas proporcionando mudanças positivas pelo conhecimento adquirido.

Palavras-chave: Treinamento. Desenvolvimento. Colaboradores.

Abstract

This article aims to present the impact of training for the development of employees in the organizational process of a car dealership in the city of Imperatriz, MA. A field quantitative method was used with the application of 08 closed questions. It was found that training contributed for the development of people, with positive changes concerning the knowledge acquired.

Keyword: Training. Development. Employees.

1 Introdução

Buscando sobreviver e aumentar o nível de competitividade organizacional, as empresas se veem na obrigação de fortalecer seu corpo funcional através de investimentos em treinamento e desenvolvimento. Para tanto, buscam técnicas, ferramentas e ações que maximizem seus resultados, aumentando seus lucros e conseqüentemente, sua força de mercado. Nesse sentido, para Flippo (1990) treinamento é o ato de aumentar o conhecimento e perícia de um empregado para o desempenho de determinado cargo ou trabalho.

Para Volpe (2011), levando em consideração o contexto atual das empresas e os desafios que esses funcionários enfrentam para o desempenho de suas funções, é necessário enfatizar a importância do treinamento para o desenvolvimento das pessoas. Tal temática é considerada tão relevante que sobre aspecto algum imagina-se uma empresa sem profissionais treinados e desenvolvidos com capacidade de reformular pensamentos e processos, no intuito de adaptarem-se à realidade do mercado de seus clientes ainda mais exigentes dia após dia.

O propósito macro deste artigo compreende a identificação dos impactos do treinamento e desenvolvimento no processo organizacional dos colaboradores de uma revendedora de veículos no município de Imperatriz, Estado do Maranhão. Tal propósito desdobra-se em dois, partindo da verificação da existência de treinamento e desenvolvimento

dos colaboradores e na identificação dos benefícios e potencializações, tanto para a empresa quanto para os colaboradores a partir destas práticas.

O trabalho tem como objeto de estudo apresentar os impactos do treinamento no desenvolvimento humano no processo organizacional dos colaboradores de uma revendedora de veículos no município de Imperatriz, MA

2 Material e Métodos

Foi realizada uma pesquisa de campo com os funcionários de uma revendedora de veículos no município de Imperatriz, Estado do Maranhão, sendo o universo total da pesquisa de 62 funcionários. Sendo assim, não se faz necessário o estabelecimento amostral parcial, pois é perfeitamente viável a pesquisa em 100% de sua população.

O processo de pesquisa foi desenvolvido no mês de julho do ano de 2014 sendo aplicado um questionário com oito perguntas fechadas para cada colaborador.

A pesquisa é exploratória tendo como base o uso de questionários fechados, objetivando uma boa compreensão das investigações em paralelo com a abordagem temática. De acordo com Gil (1996), este modelo de pesquisa objetiva proporcionar maior familiaridade com o problema com o intuito de torná-lo explícito.

Na coleta de dados, foi aplicado um questionário estruturado com perguntas fechadas. As informações coletadas na pesquisa foram tratadas pelo método dedutivo, utilizando-

se de levantamentos estatísticos que conduzem a uma análise de natureza quantitativa (GIL, 1996).

Tal estilo comportou a tabulação dos dados, estando estes demonstrados por meio de gráficos interpretados através de percentuais das respostas, sempre com o intuito de fazer uma análise situacional e de compreensão do fenômeno, desenvolvendo arrolamentos entre as variáveis que o compõem (YIN, 2005).

3 Resultados e Discussão

3.1 Treinamento e desenvolvimento: conceitos

Segundo Ribeiro (2005), o treinamento é utilizado para designar a aquisição ou o aprimoramento de uma habilidade operacional ou comportamental, isto é, a capacitação para fazer algo com eficiência e eficácia, isto é, para produzir ou fazer acontecer.

Sendo assim, o treinamento se tornou um diferencial, visto que traz diversas possibilidades para o crescimento, tanto pessoal como organizacional.

A importância do treinamento é indiscutível, pois o mesmo tem a capacidade e a qualidade de mudar a realidade existente em determinadas organizações. Para uma melhor compreensão, basta buscar o entendimento da afirmação de que:

Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente e desenvolvimento de habilidades e competências (CHIAVENATO, 2008, p.402).

Porém, o treinamento não deve ser observado de maneira isolada, pois representa um dos componentes do processo de desenvolvimento que, segundo Milkovich (2000), concebe-se como um processo de longo prazo para aperfeiçoar as capacidades e motivações dos empregados a fim de torná-los futuros membros valiosos da organização. O desenvolvimento inclui não somente treinamento, mas também a carreira e outras experiências.

3.2 Características

O treinamento tem sua origem nas civilizações, para tanto, Bonfim (2004, p.72) relata que:

A cada momento em que o homem inventou ou criou vestuário, abrigo, instrumentos, armas, desenvolveu a linguagem, a comunicação, o comércio e o serviço; e hoje cria e transmite novos conhecimentos, novas tecnologias e transmite esses conhecimentos e habilidades para seu semelhante, está ocorrendo o processo de treinamento, ainda que hoje pensado e praticado em formas e estratégias mais pertinentes com a evolução das tecnologias de aprendizagem e pela quantidade de relações humanas nos diversos ambientes de trabalho.

Nesse sentido, são importantes os métodos e recursos utilizados em todas as épocas, porém o fator de maior relevância é sempre a aprendizagem.

Para Bonfim (2004), no contexto da empresa, o treinamento surge para solucionar dificuldades que já se faziam presentes desde o início da industrialização até os dias atuais.

Nesse contexto, o treinamento permite a descentralização do conhecimento e do poder (conhecimento traz poder), na medida em que há uma propagação maior do conhecimento dentro da empresa alcançando todos os níveis hierárquicos.

No entender de Bonfim (2004, p.27) o “treinamento vem contribuir com um dos objetivos da empresa que é fazer com que o indivíduo ‘vista a camisa’ e se identifique mais facilmente com seu meio de atuação funcional”.

Segundo Milkovich (2000) uma característica intrínseca do treinamento, na atualidade é que dado o reconhecimento da sua importância, as pessoas têm se fortalecido no campo do treinamento constituindo o seu próprio corpo docente (profissionais de treinamento) fazendo com que aqueles que já foram treinados tornem-se multiplicadores dentro da empresa.

No entanto, Marras (2001) observa algumas limitações que partem deste processo, afirmando que em muitas situações os profissionais não têm um programa de treinamento elaborado e concebido de maneira específica, atendendo as necessidades de cada indivíduo a ser treinado, tendo com isso que trabalhar tais programas de maneira adaptativa. Para evitar tais problemas, algumas empresas terceirizam as atividades de treinamento e desenvolvimento como estratégia para assegurar que a mão-de-obra, da qual necessitam, possa estar disponível e qualificada conforme suas necessidades, sem adaptações ou improvisações de programas de capacitação.

Para Bonfim (2004), melhorar os processos produtivos, maximizar resultados e atingir objetivos organizacionais dependerá substancialmente de um bom trabalho de treinamento e desenvolvimento, observando-se particularidades e potencialidades de programas, bem como capacidade de absorção e disposição por aprender dos aprendentes.

O autor entende ainda que:

Duas visões sobre treinamento devem ser analisadas: a visão tradicional e a moderna. Na visão tradicional, o treinamento foca o processo sensorio-motor na qual a destreza no manuseio das ferramentas e dos materiais é apoiada por um conhecimento básico das máquinas e das operações. Já na visão moderna uma das características gerais é o fato do homem ser considerado em toda sua potencialidade (BONFIM, 2004, p.28).

O homem na visão tradicional é apenas habilitado (adestrado) para exercer uma determinada tarefa ou função, sem considerar as habilidades intelectuais nem as condições humanas. Enquanto que na visão moderna, além de explorar a sua potencialidade, também são considerados ao lidar com o trabalhador, aspectos como bem estar social, satisfação e preocupação econômico-social.

3.3 A dinâmica do treinamento e desenvolvimento

Certamente, diversos gestores e empresários devem levantar um questionamento básico: porque realizar

treinamento? Quando se aborda o assunto treinamento, a premissa inicial a ser destacada é seu alto custo que, quando analisado sobre esse prisma, já está condenado a uma total falta de resolutividade, pois quando se inicia um processo de treinamento com esta mentalidade, este costuma ser administrativamente confuso e raramente centralizado em objetivos claros ou integrado com outras ações do RH.

Treinamento é um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados as exigências dos papéis funcionais (MILKOVICH, 2000, p.338).

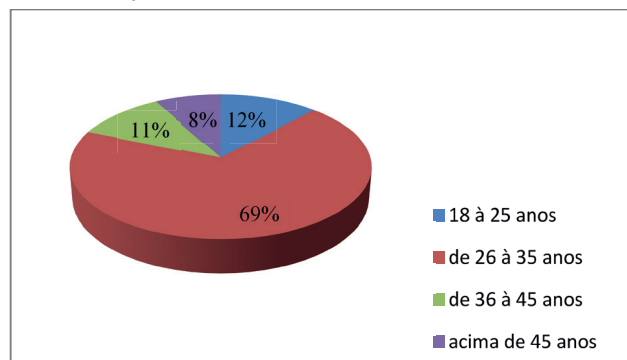
De um modo geral, um programa de treinamento inicia-se com base na opinião de alguém da empresa que observa um determinado programa que está na moda e tenta vendê-lo para direção da empresa. Para Gil (2008) muitos colaboradores, por comodismo ou por desinteresse, não tem o entendimento das necessidades de se treinar e desenvolver potencialidades, mas quando tal necessidade é percebida, um passo para uma mudança positiva foi dado.

No entanto, é importante compreender um equívoco que muitas das vezes ocorre a partir da realidade de treinar e investir. Muitas pessoas acreditam que ao conseguirem o dinheiro para aplicar em um programa de treinamento, a avaliação do sucesso passa a ser mensurada pelo número de pessoas que se inscrevem, uma vez que um erro crucial e impactante que poderá gerar resultados desastrosos. Nestes casos, a eficácia e o desenvolvimento técnico são raramente medidos.

3.4 Aplicação dos questionários

Em um primeiro momento, foi perguntado aos colaboradores a sua faixa etária, pois, essa informação é de fundamental importância para correlacionar e mensurar o fator experiência cronológica aos investimentos e técnicas demandantes à empresa (o que não significa que quanto maior a idade cronológica maior a experiência). Analisando as colocações dos respondentes, constatou-se que 12% disseram ter entre 18 e 25 anos; 69% afirmaram ter entre 26 e 35 anos; 11% disseram ter de 36 a 45 anos e apenas 8% responderam que tem acima de 45 anos (Gráfico 1).

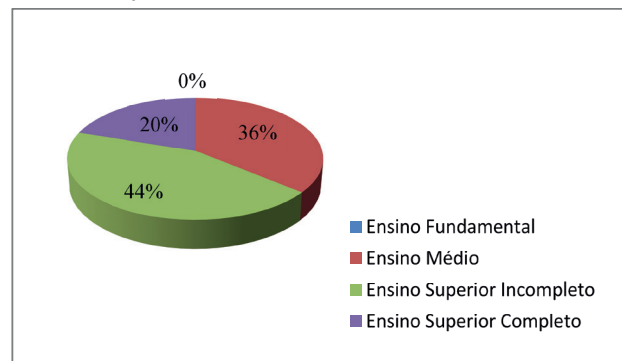
Gráfico 1: Qual a faixa etária dos entrevistados?



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Avaliando tais resultados, vale ressaltar que é viável à empresa investir em treinamento e desenvolvimento, haja vista que tais colaboradores ainda podem oferecer grandes contribuições sobre a ótica de tempo de trabalho e capacidade de absorção de novos conteúdos.

Gráfico 2: Qual o nível de escolaridade?

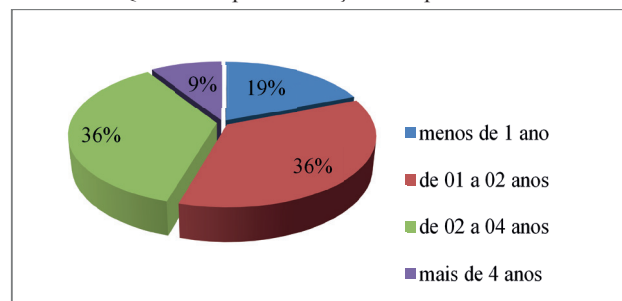


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em outro momento, foi questionado o grau de escolaridade dos colaboradores, haja vista que em um treinamento deve-se adequar o fator nível de linguagem que será abordado ao nível de ensino escolar. Para tal questionamento, 36% responderam que tem o ensino médio, enquanto que a maioria (44%) disse ter o Ensino Superior Incompleto, e 20% afirmaram ter o Ensino Superior completo.

Desta forma, é possível constatar que a empresa pode ampliar suas potencialidades a partir de incentivos necessários ao desenvolvimento técnico e científico dos colaboradores, ou seja, demandar aos profissionais que ainda não cursam uma faculdade que o façam, porém, sem esquecer-se de gerar condições que facilitem o acesso. Além do mais, a empresa deve suscitar condições de aperfeiçoamento (pós-graduações e cursos técnicos direcionados às áreas de atuação) aos que já estão em fase de finalização ou já finalizaram seus cursos superiores.

Gráfico 3: Quanto tempo de serviço na empresa?



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em um terceiro momento, os respondentes foram indagados sobre o seu tempo de serviço na organização. Aqueles com

menos de um ano de empresa correspondem a 19% dos colaboradores; 36% responderam que estão na empresa de 1 a 2 anos e, no mesmo percentual, ou seja, 36% também possuem de 2 a 4 anos, e 9% afirmaram estar na empresa há mais de 4 anos.

A partir destes dados pode-se perceber que o número de colaboradores com menos de um ano de empresa é pequeno se comparado à média nacional no mercado formal brasileiro que ultrapassa os 35% segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Econômicos – Dieese, em pesquisa realizada no ano de 2014. Vale ressaltar que no comércio esta taxa é ainda maior, ultrapassando 39,3%.

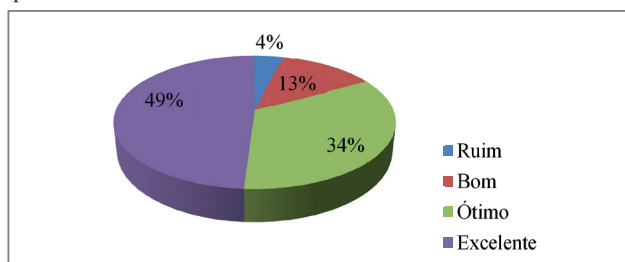
A baixa rotatividade tende a fortalecer a confiança e segurança dos colaboradores, permitindo maior envolvimento nas atividades de treinamento e favorecendo um melhor desempenho dos colaboradores, e conseqüentemente, um melhor aproveitamento de investimentos feito pela empresa.

Em seguida, foi perguntado se a empresa estaria investindo o suficiente em treinamento, sendo que 82% responderam sim, e 18% disseram que a empresa não investe o suficiente em treinamento.

O que se pode observar é que a maioria está ciente de que a organização está “fazendo o seu papel”, mas não se pode desconsiderar o fato de um percentual elevado ainda observar como insuficiente os treinamentos feitos na empresa. Há de se investigar se tal resposta se dá pela qualidade do treinamento aplicado ou se, de fato, o número é insuficiente para o bom desempenho destes colaboradores em suas atividades.

A afirmação dos respondentes conduz ao entendimento de que existe sim a compreensão da relevância dos treinamentos e do desenvolvimento profissional a partir das técnicas diferenciadas e direcionadas para a preparação específica de cada colaborador, ou seja, treiná-lo em suas funções e ambiente de atuação.

Gráfico 4: Qual o nível de satisfação perante aos treinamentos que você obteve?



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

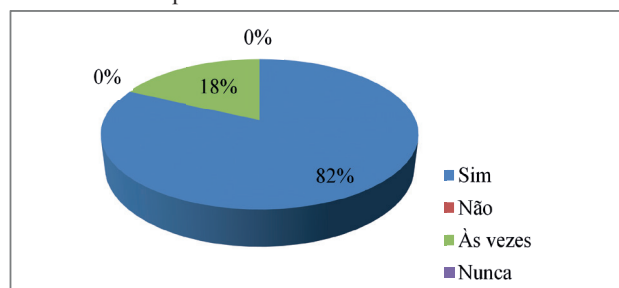
Em outro momento, foi perguntado sobre o nível de satisfação com os treinamentos já desenvolvidos na empresa. Entretanto, a minoria que corresponde a 4% disse que não foi satisfatório o treinamento, já 13% afirmaram que foi bom, outros 34% disseram que foi ótimo e a maioria, que contabiliza 49% considerou excelente o treinamento recebido.

Ressalta-se então que os treinamentos ofertados pela empresa vêm contribuindo tanto para o desenvolvimento técnico, como também atuando na satisfação e motivação para o trabalho de cada colaborador.

Outra pergunta feita foi se a empresa tem a obrigação de oferecer qualificação ao funcionário. Para tanto 22% afirmaram que é obrigação da empresa. Já a maioria que corresponde a 78% afirmou que não, que eles são responsáveis pelo seu aperfeiçoamento tanto quanto a empresa. As respostas obtidas por meio deste questionamento demandam grande atenção por parte da gestão de esclarecer as reais contribuições e deveres que cada colaborador deve apresentar em seu campo de atuação.

Alguns colaboradores esperam exclusivamente por uma iniciativa da empresa, deixando de lado a possibilidade de procurar cursos complementares, no entanto, a maioria está consciente e acompanhando a realidade do mercado ao afirmar que a organização deve fazer a sua parte, mas os colaboradores têm que ter participação ativa na responsabilidade de qualificar-se enquanto profissional.

Gráfico 5: Há algum incentivo financeiro ou de carreira a vocês colaboradores depois de um treinamento?



Fonte: Pesquisa de campo, 2014.

Foi perguntado também se há algum incentivo de ordem financeira ou de carreira aos colaboradores depois de um treinamento e 82% dos respondentes afirmaram que há um incentivo posteriormente aos treinamentos, tanto no que tange ao desenvolvimento de carreira quanto aos benefícios e apoio salarial, no entanto, outros 18% afirmaram que às vezes recebem incentivos.

É importante perceber que em nenhum momento houve a informação de isenção de estímulos partindo da empresa. Desta forma, é possível, a partir das respostas apresentadas, visualizar a preocupação da empresa em gerar o crescimento profissional e estrutural dos colaboradores.

Por fim, os respondentes foram questionados sobre seus interesses em manterem-se, por um longo período de tempo como colaboradores da referida empresa. A maioria, que representa 87% dos entrevistados afirmou que sim, deixando clara a satisfação mediante ao seu posto de trabalho, no entanto, a menor parte que corresponde a 13%, disse não pretender trabalhar por muito tempo na empresa, deixando

uma lacuna importante para ser fechada: Quais os motivos do desinteresse pela empresa ou pelo trabalho desenvolvido? Tal questionamento permitirá, a partir de novas pesquisas, ter um parecer preciso e importante para uma percepção mais ampla da empresa quanto aos colaboradores.

4 Conclusão

O presente artigo teve como objetivo principal identificar quais os impactos do treinamento e do desenvolvimento no processo organizacional dos colaboradores de uma revendedora de veículos no município de Imperatriz, Estado do Maranhão.

Constatou-se que o treinamento, principalmente pelo nível dos colaboradores da empresa supracitada, vem impactando positivamente na empresa a partir da geração de um grande diferencial competitivo, pois amplia as possibilidades para o crescimento, tanto pessoal como organizacional.

Quanto ao propósito de verificar a existência de treinamento e desenvolvimento na empresa, é possível salientar que ele existe e é considerado ponto de fundamental importância para o crescimento profissional dos colaboradores e competitivo da empresa.

Quanto ao segundo propósito de identificar os benefícios e potencialidades geradas a partir do treinamento e desenvolvimento, constatou-se que a empresa evoluiu tecnicamente e a qualidade de vida dos profissionais elevou-se significativamente.

Vale ressaltar que, para manter-se em crescimento, sobre hipótese alguma a empresa poderá desconsiderar a importância de manter sobre constante atualização e avaliação os programas de treinamento e desenvolvimento aos colaboradores, permanecendo com os incentivos e estímulos.

O treinamento também permite realocar os recursos humanos disponíveis, na medida em que avalia diferenças individuais, além de poder verificar as distorções e as

ambiguidades entre a pessoa e o cargo ocupado, podendo resultar em uma alteração do cargo ou reengenharia dos processos de trabalho.

Em um mundo utópico, os gestores só trabalhariam com as pessoas que tivessem apenas êxito em todas as atividades, porém, trazendo para a realidade, são raras as situações que se dispõem dessa oportunidade em forma de recurso. Em função disso, a melhor conduta a ser tomada é levar em conta a postura das pessoas, compreendendo os seus méritos e falhas, para extrair respostas que corrijam esses erros. O processo adequado para corrigir essas distorções é o treinamento, pois ele permite extrair forças e fraquezas de cada colaborador.

Referências

- BONFIM, D. *Pedagogia no treinamento: correntes pedagógicas no ambiente de aprendizagem nas organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- CHIAVENATO, I. *Recursos humanos: o capital humano das organizações*. São Paulo: Atlas, 2008.
- DIEESE - Departamento Intersindical Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. 2011. Disponível em: <http://www.dieese.org.br>. Acesso em: 23 out. 2014.
- FLIPPO, E. *Princípios de administração de pessoal*. São Paulo: Atlas, 1990.
- GIL, A.C. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. São Paulo: Atlas, 2008.
- GIL, A.C. *Técnicas de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1996.
- MARRAS, J.P. *A administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Futura, 2001.
- MILKOVICH, G.T. *Administração de recursos humanos: treinamento*. São Paulo: Atlas, 2000.
- RIBEIRO, R.V. *Assim é que se faz: desenvolvimento pessoal e profissional*. São Paulo: Qualitymark, 2005.
- VOLPE, R.A. *A importância do treinamento para o desenvolvimento do trabalho*. 2011. Disponível em: <http://www.psicologia.com.pt>. Acesso em: 10 ago. 2014.
- YIN, R.K. *Case study research: design and methods*. Newbury Park: Sage, 2005.