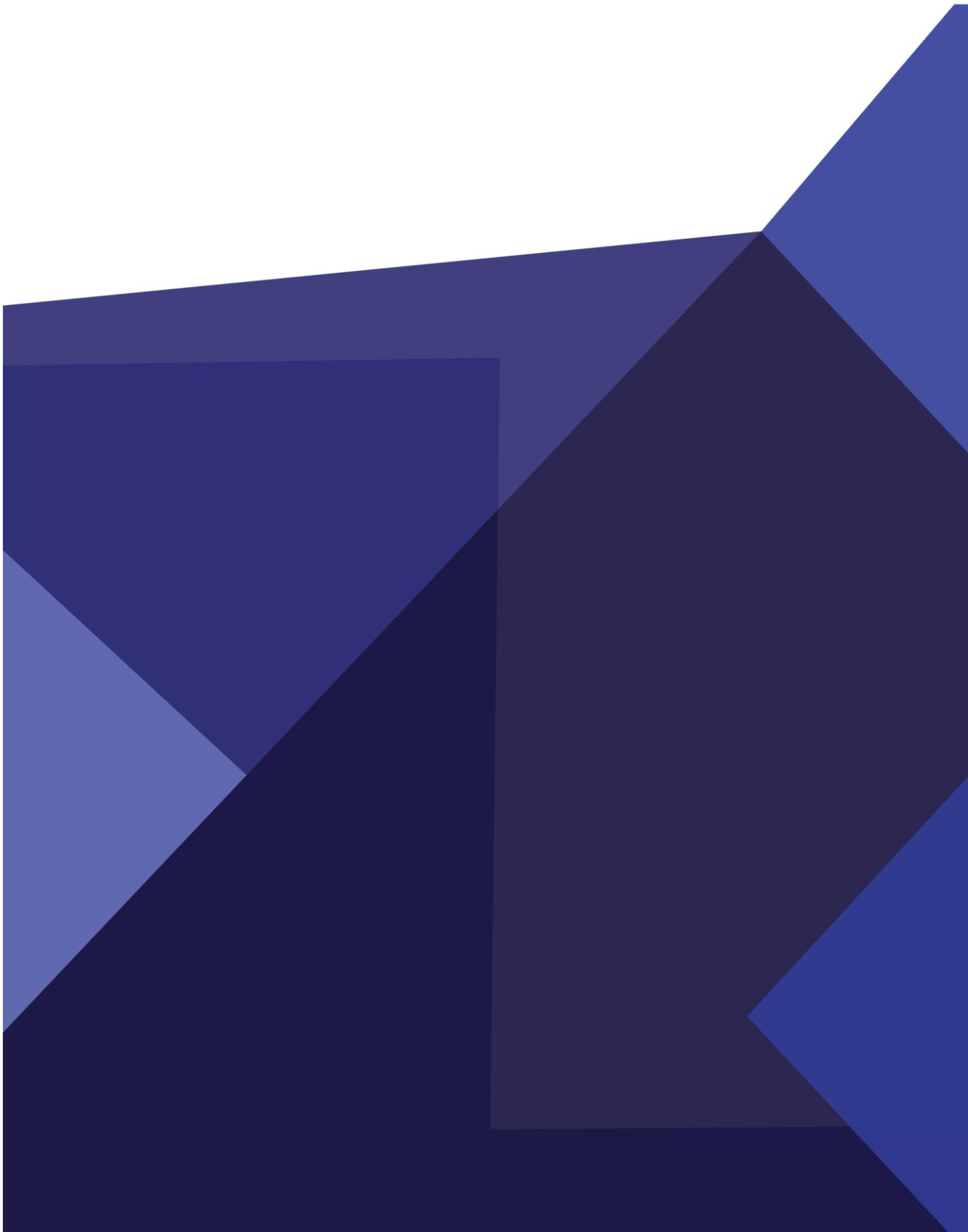


Repad

Revista Estudos e
Pesquisas em Administração

Vol. 3, n. 2, Maio-Agosto/2019



ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES EM RELAÇÃO A POLÍTICA DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO EM UMA ORGANIZAÇÃO MULTINACIONAL DE CUIABÁ-MT

Rosicley Nicolao de Siqueira

<http://orcid.org/0000-0001-7944-1084>

FATEC SENAI MT, Brasil

Fabricio Cesar de Moraes

<https://orcid.org/0000-0002-0183-1178>

FATEC SENAI MT, Brasil

Andrey Sartory

<http://orcid.org/0000-0001-6882-3378>

FATEC SENAI MT, Brasil

Ledian Cheila de Godoy

<http://orcid.org/0000-0001-9680-1547>

FATEC SENAI MT, Brasil

Moises Phillip Botelho

<https://orcid.org/0000-0003-0690-8370>

FATEC SENAI MT, Brasil

RESUMO

As principais finalidades do treinamento e desenvolvimento em uma organização correspondem à adequação das pessoas à sua cultura, mudando as atitudes que não agregam valor, desenvolvendo competências e adaptabilidade para lidar com a evolução e modernização da organização. Diante disso, o presente artigo tem como objetivo avaliar o nível de satisfação dos colaboradores a respeito dos treinamentos e desenvolvimento proporcionados por uma empresa multinacional no ramo de concessionárias de caminhões e ônibus (transportes) localizada em Cuiabá-MT. Foi utilizada um escala *Likert*, com entrevistas em dois setores administrativo e operacional totalizando 44 colaboradores. Os dados foram confrontados com teste de hipóteses da distribuição, teste *T student*, sendo estimado no Microsoft Excel versão 2010. Os resultados estatísticos demonstraram que as práticas de treinamento e desenvolvimento aplicadas pela empresa analisada estão sendo satisfatórias na opinião dos colaboradores.

Palavras-chave: Concessionária de caminhões e ônibus; Treinamento; Desenvolvimento, Colaboradores.

ANALYSIS OF EMPLOYEES SATISFACTION CONCERNING TRAINING AND DEVELOPMENT POLICY IN A MULTINATIONAL ORGANIZATION IN CUIABÁ-MT

ABSTRACT

The main purposes of training and development in an organization correspond to the suitability of people to their culture, changing non-value-added attitudes, developing skills and adaptability to cope with the evolution and modernization of the organization. Therefore, this article aims to evaluate the level of employees satisfaction regarding the training and development provided by a multinational company in the field of truck and bus dealerships located in Cuiabá-MT. A Likert scale was used, with interviews in two administrative and



ISSN 2594-7559

operational sectors, totaling 44 employees. The data were compared with the distribution hypothesis, T student test, being estimated in Microsoft Excel version 2010. The statistical results showed that the training and development practices applied by the analyzed company are being satisfactory in the opinion of the employees.

Keywords: Truck and bus dealerships; Training; development; satisfaction; employees.

Datas Editoriais:

Submetido: 30/06/2019

Aceito: 17/08/2019

Publicado: 31/08/2019

INTRODUÇÃO

No sistema de Treinamento e Desenvolvimento, é notável que a sua abordagem e aplicabilidade conduza o capital humano a ter satisfação com a empresa, sem que precise abrir mão do tempo despendido com sua vida social e familiar, além de perceber que seu tempo profissional é efetivamente proveitoso. Na atualidade as organizações utilizam do treinamento apontando capacitar seus cooperadores para que os mesmos executem suas tarefas de forma eficaz, enquanto o desenvolvimento permite que se acompanhe o crescimento dos mesmos na organização (OLIVEIRA; CRUZ, 2013).

O Treinamento bem como o Desenvolvimento nas organizações são temas de importância significativa, pois é através do treinamento que o colaborador irá desempenhar sua função com mais qualidade e trazer benefícios para a empresa a um curto e médio prazo, porém que um planejamento adequado de treinamentos irá direcionar os colaboradores a assumir cargos estratégicos que de acordo com a teoria, estes estão sendo desenvolvidos pela organização. De acordo com o Chiavenato (1999), há uma diferença entre treinamento e desenvolvimento de pessoas. Apesar dos métodos serem parecidos, a sua perspectiva de tempo é diferente. Enquanto o treinamento está focado para o cargo atual, buscando melhorar as capacidades exigidas para o desempenho imediato do cargo, o desenvolvimento de pessoas objetiva os cargos a serem ocupados futuramente e as novas habilidades que serão requeridas.

O presente artigo tem como objetivo avaliar o nível de satisfação dos colaboradores a respeito dos treinamentos e desenvolvimento proporcionados por uma multinacional sendo o ramo de atividade uma concessionária de caminhões e ônibus (transportes). Para melhor explicar o objetivo geral, as etapas correspondentes aos objetivos específicos foram conhecer os principais setores para aplicabilidade da pesquisa, levantar as informações referentes ao objetivo do trabalho, apresentar os resultados referentes à satisfação dos colaboradores em relação às estratégias de treinamento e desenvolvimento aplicadas.

O trabalho foi estruturado da seguinte forma: durante a primeira apresentação encontram-se as questões introdutórias, logo após o referencial teórico, no qual aborda as opiniões de autores referentes aos temas treinamento e desenvolvimento de pessoas, em seguida apresentou-se a metodologia da pesquisa, análise dos resultados e finaliza-se com as considerações finais e referências.



CONSIDERAÇÕES SOBRE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No século XX, as organizações perceberam que não eram somente as máquinas que faziam seu capital crescer, mas devia-se levar em consideração um fator importante como o desenvolvimento de pessoas. Trabalhando suas habilidades, dividindo suas tarefas em cargos ocupados.

A era da informação, que inicia-se em 1990 foi marcada pelo avanço tecnológico estendendo-se até os dias atuais promovendo assim, conseqüentemente maiores possibilidades competitividade entre as organizações. Para Chiavenato (2004), na dita era da informação nasceram as equipes voltadas a gestão de pessoas, onde as operações de ordem burocrática são transferidas a outras empresas, enquanto atividades "táticas" são liberadas a gerentes de linha produtiva dentro da organização, os quais passam a ser gestores de pessoas.

A gestão de pessoas direciona-se para a gestão de talentos, com desenvolvimento humano, treinamentos dentro das organizações e com a capacidade de fazer projetos, que buscam as habilidades de seus colaboradores, a sua agilidade, criatividade e inovação, tornando-se sendo cada vez mais competitiva.

A partir desse momento, a Gestão de Pessoas passa a ser vista, compreendida e analisada de maneira diferente das eras anteriores, nesse período as pessoas passaram a ser percebidas e valorizadas. De acordo com Fleury et al. (2002), para uma organização alcançar a vantagem competitiva sustentável é necessário que haja com rapidez, habilidade, criatividade e inovação.

Inseridas nessa gestão de pessoas, o treinamento e desenvolvimento humano são ferramentas importantes dentro das organizações, sendo o primeiro uma ferramenta de curto prazo e o segundo considerado uma ferramenta de longo prazo, que são utilizadas em pequenas, médias e grandes empresas que tem como objetivo a capacitar, motivar e potencializar o conhecimento dos colaboradores. Para Almeida (2007), as funções de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações adquire um papel de preparação de indivíduos para o exercício satisfatório de suas atividades, especificamente no cargo que ocupam. Ultimamente, visualiza-se no treinamento e no desenvolvimento uma maneira eficaz para ampliação de competência que aumentam a produtividade e a criatividade, como também, à competitividade no atual mercado.

Segundo Chiavenato (2002), o treinamento é um processo educacional de curto prazo que utiliza procedimentos sistemáticos e organizados pelos quais as pessoas de nível não gerencial aprendem conhecimentos e habilidades técnicas para um propósito definido. Por outro lado, o desenvolvimento é um processo educacional de longo prazo que utiliza procedimento sistemático e organizado pelo qual o pessoal gerencial aprende conhecimentos conceptuais e teóricos para propósitos genéricos. O Quadro 1 sumariza alguns conceitos.

Inicialmente, alguns especialistas de recursos humanos, conceituavam o treinamento como sendo uma forma a moldar cada pessoa de acordo com as atividades que o cargo exigia, desenvolvendo dessa maneira o trabalho organizado, posteriormente, o conceito foi revisto e reestruturado pelos pesquisadores da área, sendo este denominado como um meio para aprimorar e melhorar as tarefas desenvolvidas no emprego desempenhado. Observa-se no Quadro 2, os conceitos de desenvolvimento humano propostos por especialistas da área de Recursos Humanos.



Quadro 1. Conceitos de treinamento

Autores	Conceitos de treinamento
Boog e Magdalena (2006)	Treinamento de pessoas é fundamental na administração de todas as organizações.
Araújo (2006)	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 e as exigências dos papéis funcionais.
Chiavenato (2004)	Treinamento é o processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competência em função de objetivos definidos.
Robbins (2005)	O treinamento é um meio de influenciar positivamente a alta eficácia, por fazer com que os funcionários se tornem mais dispostos a enfrentar as tarefas mais e a se esforçarem mais no trabalho.
Dessler (2003)	Treinamento é um conjunto de métodos usados para transmitir aos funcionários, novos e antigos, habilidades necessárias para o desempenho do trabalho.
Hanashiro, Teixeira e Zaccarelli (2007)	E entende-se por treinamento o aprimoramento do desempenho do funcionário para que possa aumentar a produtividade dos recursos - físicos, financeiros, informações, sistemas, etc. – colocados à disposição dele para realizar o seu trabalho. O treinamento tem como finalidade a aquisição e o aperfeiçoamento de conhecimento e habilidades para desempenhar determinadas tarefas em curto prazo.

Fonte: Os autores (2018)

Quadro 2. Conceitos de Desenvolvimento Humano

Boog e Magdalena (2006)	É o processo de crescimento integral da pessoa, a expansão de sua habilidade de utilizar totalmente as suas experiências para a solução ou resolução de novas e diferentes situações.
Aquino (1980)	O desenvolvimento tem como objetivo explorar o potencial de aprendizagem, e a capacidade produtiva do colaborador, de maneira a maximizar seu desempenho profissional e motivacional.
Milkovich, Boudreau (2000)	Desenvolvimento é o processo de longo prazo para aperfeiçoar as capacidades e a motivação dos empregados, a fim de torna-los futuros membros valiosos da organização. O desenvolvimento inclui não apenas o treinamento, mas também a carreira e outras experiências.
Dutra (2010)	O desenvolvimento da organização está diretamente relacionado à sua capacidade de desenvolver pessoas e ser desenvolvida por pessoas.
Demo (2008)	[...] sem dúvida é um conceito mais abrangente e se refere ao conjunto de experiências e oportunidades de aprendizagem proporcionando pela organização que possibilita o crescimento pessoal do empregado, objetivando tomar o empregado capaz de aprender e produzir conhecimento.

Fonte: Os autores (2018)

O desenvolvimento humano dentro das organizações busca melhorar e agregar habilidades para que a organização possa trabalhar melhor buscando assim consequentemente a evolução dos colaboradores dentro das organizações.



PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

A empresa, que foi fundada em 1927, é de capital aberto e emprega mais de 100.000 pessoas em 190 países. A sede do Grupo localiza-se em Gotemburgo, na Suécia. A pesquisa foi aplicada em uma concessionária de caminhões e ônibus (transportes) situada em Cuiabá Mato Grosso, filial do grande grupo. A empresa tem 11 anos no Brasil, iniciou sua primeira empresa e matriz na capital de Mato Grosso.

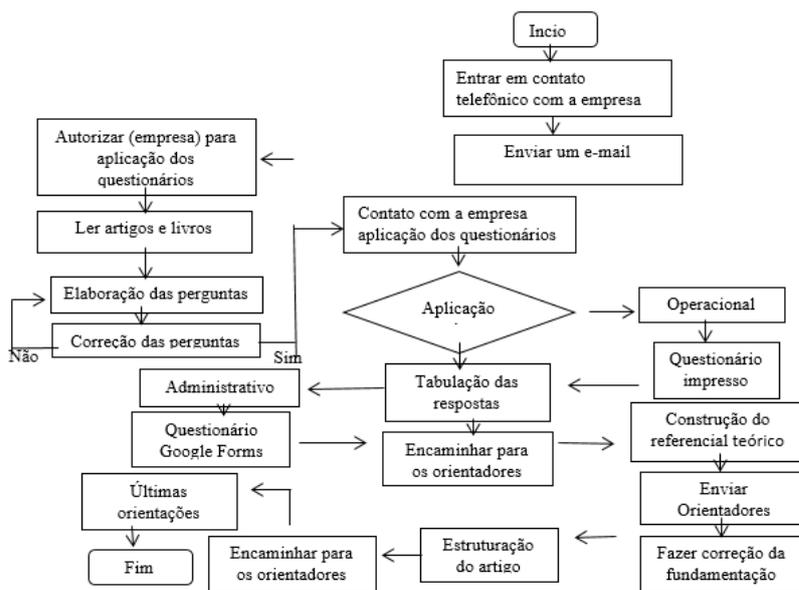
A pesquisa foi realizada em Cuiabá-MT onde trabalham 98 colaboradores, sendo entrevistados 44 colaboradores com o objetivo de investigar o tema proposto. A empresa está dividida em dois setores fundamentais: setor operacional e setor administrativo, sendo a pesquisa realizada com os colaboradores de ambos os setores.

A Pesquisa quanto aos seus objetivos é uma pesquisa exploratória, pois tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto a ser investigado, possibilitando sua definição e seu delineamento. Dentro desse contexto, primeiramente, iniciou-se com uma pesquisa bibliográfica estudando-se fundamentos para o direcionamento da investigação a respeito do estudo de caso. Além disso, também é uma pesquisa descritiva pois, os dados foram apenas registrados, analisados e ordenados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador.

Para a aplicabilidade do questionário, utilizou-se como estratégia de pesquisa o método da Escala *Likert*. O trabalho de *Likert* (1932) deixava claro que sua escala centrava-se na utilização de cinco pontos, e não mencionava o uso de categorias de respostas alternativas na escala a ser utilizada. Estruturou-se 10 perguntas fechadas, sendo as opções de escolhas as seguintes alternativas: a) discordo totalmente, b) discordo, c) nem concordo nem discordo, d) concordo e, e) concordo totalmente, sendo respondentes 32 colaboradores do setor operacional que descreveram suas opiniões em um questionário impresso e o setor administrativo 12 participantes que responderam utilizando o *Google Forms*.

As análises prioritárias foram quantitativas, onde os dados foram confrontados com teste de hipóteses da distribuição *T student*, sendo estimado no Microsoft Excel versão 2010. Porém, a pesquisa também é qualitativa onde descreveu-se a interpretação dos fenômenos.

Figura 1. Fluxograma das atividades para o desenvolvimento do trabalho



Fonte. Os autores (2018)



Cálculos estatísticos

Para cada pergunta, foi criada uma escala de 1 a 5. As perguntas estão associadas às classificações na seguinte disposição: discordo, discordo totalmente, nem concordo, nem discordo, concordo, concordo totalmente.

Para cada pergunta, extraiu-se algumas estatísticas descritivas (média, moda, assimetria e desvio padrão) com a finalidade de estabelecer uma comparação entre as médias e variâncias através de um teste de hipótese.

Para o teste de comparação de médias, usou-se a estatística *t-student*, uma vez que a amostra é pequena e este teste é mais poderoso para amostras com estas características (observações inferiores a 30). Cujas hipóteses são as seguintes:

$$\begin{aligned} \text{Hipótese Nula } H_0: \mu_1 &= \mu_2 \\ \text{Hipótese Alternativa } H_A: \mu_1 &\neq \mu_2 \end{aligned}$$

Neste teste, a hipótese nula assume que as médias entre as duas populações são iguais. Enquanto a alternativa assume o contrário. A estatística de teste é:

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}} \sim t_{(n_1+n_2-2)}$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

No teste para a variabilidade, usou-se a estatística F. As hipóteses deste teste são as seguintes:

$$\begin{aligned} H_0: \sigma_1^2 &\leq \sigma_2^2 \\ H_A: \sigma_1^2 &> \sigma_2^2 \end{aligned}$$

O mesmo raciocínio é usado na interpretação da hipótese para a comparação entre médias, com a diferença que estamos comparando desta vez as variâncias. Este teste é fundamental para determinar se as amostras são homogêneas ou heterogêneas.

A estatística de teste é:

$$F = \frac{\frac{S_1^2}{S_2^2} \times \sigma_2^2}{\sigma_1^2} \sim F_{(n_1-1; n_2-1)}$$

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A amostra a seguir representa os dados referentes ao setor operacional. A partir destes dados, realizou-se a inferência estatística. Para cada pergunta que apresentou que a moda calculada foi maior que a média apresentando assimetria negativa. Calcularam-se as médias e



desvio padrão, além da moda e assimetria para consolidar a visão acerca da conformidade dos dados com a pesquisa.

Setor Operacional

Conforme Quadro 3, observa-se que quanto mais perto de zero mais simétricas são, e mais afastadas de zero mais assimétricas considera-se as variáveis. Observou-se nos resultados que de acordo com os questionamentos realizados a respeito do treinamento e desenvolvimento onde investigou-se se o treinamento e as oportunidades de desenvolvimento oferecidas pelas empresas estão de acordo com as perspectivas dos colaboradores. Observou-se que o comportamento médio foi inferior à moda observada, demonstrando que os colaboradores estão satisfeitos com as oportunidades oferecidas pela empresa. De acordo com o Chiavenato (2004, p 402), o 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.

Quadro 3. Estatística do setor operacional

	Média	Desvio Padrão	Moda	Assimetria
Pergunta 1	4,47	0,51	4,00	0,92
Pergunta 2	4,47	0,57	5,00	-0,94
Pergunta 3	4,38	0,61	4,00	0,62
Pergunta 4	4,16	0,85	4,00	0,18
Pergunta 5	4,03	0,54	4,00	0,06
Pergunta 6	3,88	0,83	4,00	-0,15
Pergunta 7	4,09	0,53	4,00	0,18
Pergunta 8	4,44	0,62	5,00	-0,91
Pergunta 9	3,41	1,07	4,00	-0,55
Pergunta 10	4,09	0,64	4,00	0,15

Fonte: Os autores (2018)

Além disso, a pergunta 2, teve o objetivo de analisar o grau de satisfação, que o aprendizado recebido nos treinamentos é colocado em prática na execução das atividades, a maior parte do grupo que participaram da pesquisa ficaram divididos entre as alternativas concordo e concordo totalmente. O resultado foi significativo, porque através disso, pode-se verificar que a empresa trabalha com os treinamentos adequados em cada função. De acordo com Lacombe (2005), treinamento não é algo que se faça uma vez para novos empregados: é usado continuamente nas organizações bem administradas.

Por outro lado, com a pergunta na pergunta 6, o objetivo era analisar o cenário da crise econômica no período da pesquisa, 2017, onde a taxa de desemprego aumentou consideravelmente. Conforme informações apresentadas, a empresa no qual trabalhava optou por realizar treinamentos e capacitações como estratégia para não demitir colaboradores,



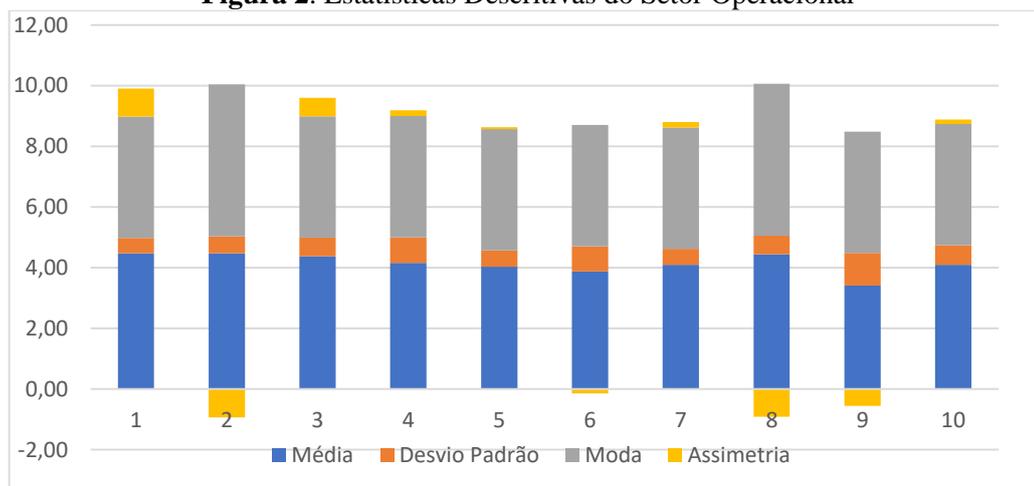
ocupando o tempo ocioso devido à situação econômica do país. A aplicação de estratégias proporcionará melhores condições para a retomada dos caminhos desejados (LEITE, 2009).

As opiniões dos colaboradores foram contraditórias, pois 04 participantes discordaram totalmente, 07 participantes nem concordaram e também não discordaram. Mais a maior parte dos colaboradores que participaram da pesquisa dividira-se em opiniões em concordo e concordo totalmente. Justifica-se o percentual de funcionários que discordaram e não se posicionaram nos resultados pelo fato da empresa trabalhar com remunerações fixas e também variável, ocasionando ganhos financeiros menores devido ao período em que os mesmos ficaram em treinamentos.

Ressalta-se a importância da sensibilização a respeito do período de recesso econômico, além do mais as empresas buscam a melhor estratégia para manter seu quadro de colaboradores, pois as rescisões contratuais geram custos para as organizações. De forma geral, o seu uso em um ambiente empresarial, representa a prática de analisar, identificar e se necessário modificar eventuais ações que possam projetar um futuro distante daquele que é desejado (PORTER, 1999).

Com a pergunta 8 objetivou-se analisar as perspectivas dos colaboradores a partir dos treinamentos realizados e possibilidades de crescimento na empresa, ou seja, ocupar cargos de níveis mais elevados, a maior parte do grupo que participou da pesquisa ficaram divididos em concorda e concorda totalmente. Segundo Almeida (2007), as funções de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações adquire um papel de preparação de indivíduos para o exercício satisfatório de suas atividades, especificamente nos cargos que ocupam. Ainda, de acordo com a pergunta 9, questionou-se se as frequências de realização de treinamento são adequadas, demasiada ou insuficiente na sua avaliação, gráfico acima na média os colaboradores não concordam nem discordam com esta indagação, porém o grupo predominante avaliou que concorda. O que refletiu na assimetria negativa. A Figura 2 representa em forma gráfica as estatísticas acima apresentadas do setor operacional. Por meio das cores, podem-se visualizar as questões que apresentaram a moda menor que a média. Observa-se a convergência no comportamento médio dos participantes da pesquisa, o que se evidencia-se na Figura.

Figura 2. Estatísticas Descritivas do Setor Operacional



Fonte: Os autores (2018)

Segundo Chiavenato (2009), para que um treinamento possa atender ao objetivo de forma adequada e eficaz é necessário enfatizar o conteúdo e os objetivos. O conteúdo do



treinamento deve envolver transmissão de informações, desenvolvimento de aptidões, desenvolvimento ou modificação de comportamentos e atitudes, desenvolvimento de conceitos. O objetivo e a finalidade do treinamento precisam estar claros de maneira a permitir a obtenção dos resultados pré-estabelecidos servindo de ligação a um contínuo desenvolvimento e transformar atitudes em ações

Setor Administrativo

De acordo com Lacombe (2005), treinamento não é uma atividade realizada somente para novos empregados: é usado continuamente nas organizações bem administradas. Cada vez que é demonstrado ao colaborador como este deve fazer suas tarefas, este está sendo treinando. Entende-se que treinamento é uma atividade que contribui para tornar-se uma pessoa apta a exercer sua função ou atividade, para aumentar a sua capacidade para exercer melhor essas funções ou atividades, ou para prepará-la para exercer de forma eficiente novas funções.

Em relação ao setor administrativo, conforme Quadro 4, observa-se que em um grupo de colaboradores posicionaram-se predominantemente nas questões 1 e 2 demonstrando que estas estão maiores que a média. A primeira indagação foi a respeito da contribuição do treinamento no desempenho profissional na empresa. Observou-se nas respostas que a maior parte dos participantes ficaram com as alternativas concordo e concordo totalmente, os colaboradores estão satisfeitos com os treinamentos que estão sendo desenvolvidos, somente um dos participantes posiciona-se discordando da pergunta realizada.

Além disso, na pergunta número 2, questionou-se a respeito do aprendizado recebido nos treinamentos são aplicados na execução das atividades. As respostas apontaram que a maior parte dos colaboradores responderam as alternativas concordo e concordo totalmente, apenas um dos participantes nem concordo, mas também não discordou a respeito do assunto.

Quadro 4. Estatísticas do Setor Administrativo

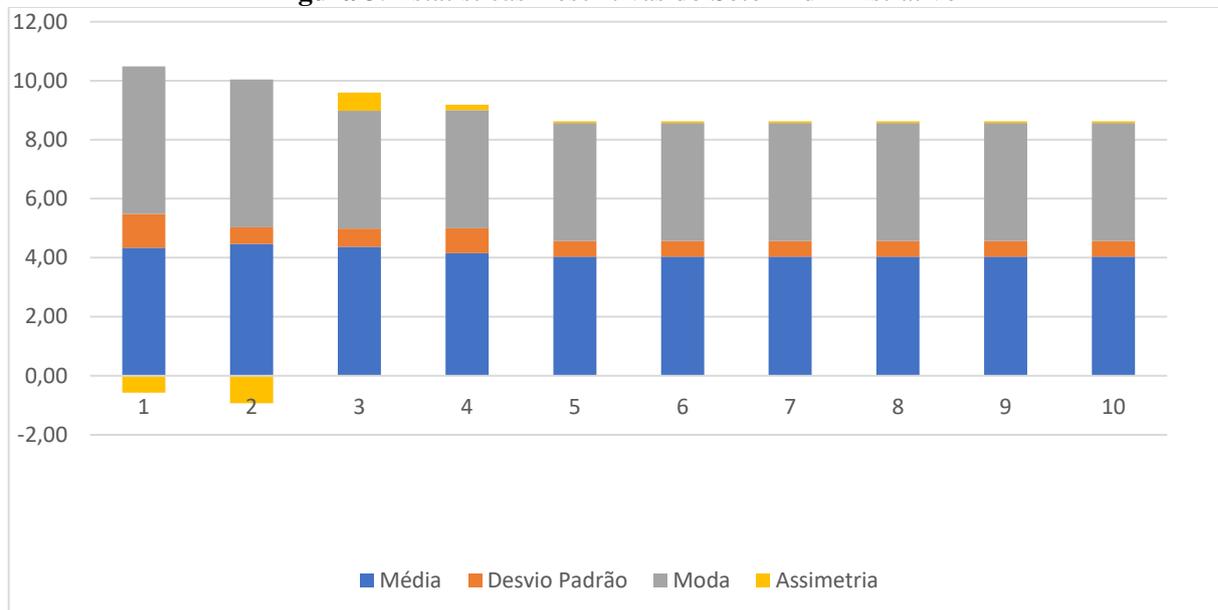
	Média	Desvio Padrão	Moda	Assimetria
Pergunta 1	4,33	1,15	5,00	-0,58
Pergunta 2	4,47	0,57	5,00	-0,94
Pergunta 3	4,38	0,61	4,00	0,62
Pergunta 4	4,16	0,85	4,00	0,18
Pergunta 5	4,03	0,54	4,00	0,06
Pergunta 6	4,03	0,54	4,00	0,06
Pergunta 7	4,03	0,54	4,00	0,06
Pergunta 8	4,03	0,54	4,00	0,06
Pergunta 9	4,03	0,54	4,00	0,06
Pergunta 10	4,03	0,54	4,00	0,06

Fonte. Os autores (2018)

Assim como o setor operacional, nota-se convergência no comportamento médio dos participantes da pesquisa, o que se evidencia na Figura 3.



Figura 3. Estatísticas Descritivas do Setor Administrativo



Fonte. Os autores (2018)

No teste de comparação entre as médias, constatou-se que a hipótese nula foi confirmada, ou seja, as médias são iguais. Conclui-se que possuem o mesmo comportamento sistemático. A rejeição da hipótese nula implicaria que os setores possuem visões bastante distintas acerca do tema abordado.

Segundo Almeida (2007), as funções de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas organizações adquire um papel de preparação de indivíduos para o exercício satisfatório de suas atividades, especificamente no cargo que ocupam. Ultimamente, visualiza-se no treinamento e no desenvolvimento uma maneira eficaz para ampliação de competências que aumentam a produtividade e a criatividade, como também, à competitividade no atual mercado.

A pesquisa realizada dentro da empresa multinacional teve o percentual satisfatório, a maior parte dos participantes concordaram e concordaram totalmente, são minorias dos participantes que discordou ou nem concorda e nem discorda. O treinamento e desenvolvimento são trabalhados adequadamente em cada setor operacional. Para Chiavenato (2004), o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio. Nesses termos, o treinamento é uma maneira eficaz de agregar as pessoas, a organização e aos clientes.

O Quadro 5 mostra o resumo das estatísticas de teste para a comparação entre médias, usando-se 95% de significância ($SIG < 0,05$). Diferentemente do teste para comparação de médias, rejeita-se a hipótese nula. Deste modo, há uma dose de variabilidade diferente nas duas amostras operacional e administrativo. O comportamento médio apresentou respostas similares para ambas às amostras, no entanto, em alguns casos pontuais, houve discordância significativa. A pergunta 6, por exemplo, evidenciou algumas discordâncias nas classificações. Houve menos incidência do comportamento médio, representado por 4 participantes, que se aproxima da moda. Este resultado pode explicar a variabilidade do conjunto, ilustrada no teste de comparação entre variâncias.



Quadro 5. *Teste-t* de duas amostras presumindo variâncias equivalentes

	4,47	4,33
Média	4,10	4,13
Variância	0,11	0,03
Observações	9,00	9,00
Variância agrupada	0,07	
Hipótese da diferença de média	0,00	
Grau de Liberdade	16,00	
Stat t	-0,22	
P(T<=t) uni-caudal	0,41	
t crítico uni-caudal	1,75	
P(T<=t) bi-caudal	0,82	
t crítico bi-caudal	2,12	

Fonte. Os autores (2018)

Na pergunta 6 foi perguntado que no cenário de crise econômica, a taxa de desemprego aumentou consideravelmente. A empresa no qual trabalha optou por realizar treinamentos e capacitações. Qual o seu ponto de vista sobre a situação. Os participantes da pesquisa nesta pergunta ficaram divididos 4 participantes discordaram da pergunta realizada, 7 nem concordam e nem discorda, mais mesmo com opiniões diferentes as maiores partes concordam e concordam totalmente a pergunta realizada. O Quadro 6 mostra os resultados para o teste de comparação entre variâncias.

Quadro 6. Teste F: duas amostras para variâncias

	4,47	4,33
Média	4,10	4,13
Variância	0,11	0,03
Observações	9,00	9,00
Grau de Liberdade	8,00	8,00
F	3,70	
P(F<=f) uni-caudal	0,04	
F crítico uni-caudal	3,44	

Fonte. Os autores (2018)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação dos colaboradores a respeito dos treinamentos e desenvolvimento proporcionados pela empresa no decorrer das atividades laborais. Todos os questionamentos foram respondidos demonstrando que uns percentuais significativos dos colaboradores em ambos os setores estão satisfeitos com as práticas de treinamento e como a empresa proporciona oportunidades através do desenvolvimento de pessoas.

Algumas indagações apresentaram-se com um comportamento diferenciado. A pergunta 2 teve o objetivo de analisar o grau de satisfação, que o aprendizado recebido nos treinamentos é colocado em prática na execução das atividades, a maior parte do grupo que participou da pesquisa ficaram divididos entre as alternativas concordo e concordo totalmente. O resultado foi bom, porque através disso pode-se verificar que a empresa trabalha com os treinamentos adequados em cada função.

Além disso, a pergunta 6 teve o objetivo de analisar o cenário da crise econômica, a taxa de desemprego que aumentou consideravelmente. A empresa no qual trabalhava optou por realizar treinamentos e capacitações, como forma de motivar os colaboradores diante desse cenário, pois devido à baixa em vendas, os setores de uma forma geral ficaram ociosos. Nesta pergunta realizada tivemos opiniões bastante diferentes 4 participantes discordaram totalmente, 7 participantes nem concordaram mais também não discordou. Mais a maior parte do grupo que participou da pesquisa ficaram divididos em concordo e concordo totalmente.

Entende-se com a pesquisa realizada, que a política de treinamento e desenvolvimento humano na empresa proporciona satisfação para os participantes. Ressalta-se que a empresa investindo em seu capital intelectual, estará sempre preparada para inovações, novas tecnologias e concorrências.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. **Percepção de Gestores e Técnicas sobre o processo de Gestão por Competências em Organizações no Brasil**. Dissertação mestrado em Administração. Universidade de Brasília. Brasília, 2007.

AQUINO, C. P. de. **Administração de Recursos Humanos: uma introdução**. São Paulo, 1980.

ARAUJO, L. C. G. **Gestão de Pessoas: Estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

ABTD, 3 ed. São Paulo, Makron Books, 1999 Bussab, W. O. e Morettin, P.A. (1987). **Estatística Básica**, 4a Ed., São Paulo.

BOOG, G. G.; MAGDALENA T.; **Manual de Treinamento e Desenvolvimento: Processo e Operações** – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Edição compacta – Rio de Janeiro: Campus, 1999.



CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: e o Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações.** – Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: 3 edições, 2009.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O Capital Humano nas Organizações.** ed. São Paulo: Atlas 8, 2004.

DEMO, G. **Política de Gestão de Pessoas nas organizações: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional.** São Paulo: Atlas, 2008.

DESSELER, G. **Administração de Recursos Humanos.** 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

FLEURY, M. T. L.; et al. **As Pessoas na Organização.** 4. ed. São Paulo: Gente, 2002.

HANASHIRO, D. M.; TEIXEIRA, M.L.; ZACCARELLI, L. M. **Gestão do Fator Humano: uma visão baseada em stakeholders.** São Paulo: Saraiva, 2007.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology.* v. 22, n. 140, p. 44-53, 1932.

LEITE, E. J. A. A importância da gestão financeira em tempos de crise. 2009. Disponível em: Acesso em 13 de Maio de 2016.

LACOMBE, F. J. M. **Recursos humanos: princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva, 2005.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, I. J.; CRUZ; C. A. B. A importância da aplicação do treinamento e desenvolvimento nas organizações. **Revista Científica do ITPAC**, Araguaína, v.6, n.2, Pub.2, Abril 2013. Disponível em: <http://www.itpac.br/arquivos/Revista/62/2.pdf> [Acessado em: 01 de Novembro de 2017]

PORTER, M. E. **Competição: estratégias competitivas essenciais.** 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

RIBEIRO, A. de L. **Gestão de pessoas.** São Paulo: Saraiva, 2005.

ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** 11. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

