

A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO DE PESSOAS NA ÁREA DA BELEZA PARA UMA MICRO EMPRESA FAMILIAR

Robson de Lima¹

José Correia Gonçalves²

RESUMO

Este artigo apresenta fatores que influenciam no desenvolvimento de uma microempresa familiar, na área da Beleza, tem como o treinamento seu principal fator de melhoria. No cenário atual é difícil manter micro e pequenas empresas, competitivas, principalmente na área da beleza, é necessário manter-se constantemente atualizado. O objetivo foi analisar os pontos que necessitam de melhorias e mudanças e qual caminho realizar para solucionar essas adversidades, e o impacto da carência de treinamentos. Os resultados mostram a possibilidade de melhorar a cultura organizacional da empresa, implementação de treinamentos em todos os setores da empresa. Posteriormente, foram propostas algumas sugestões de melhoria como avaliações de desempenho periódicas e investimentos em treinamentos. Por meio da análise dos dados apresentados, pode-se verificar a importância do treinamento e desenvolvimento na gestão de pessoas em uma organização. Esta ferramenta pode ser o diferencial para alcançar a vantagem competitiva, pois prepara o colaborador para enfrentar um mercado que vive em constante mudança, cada vez mais competitivo e desafiador para as organizações. As principais metodologias utilizadas foram, pesquisas bibliográficas, entrevistas informais e observações *in loco*.

Palavras-chaves: Desenvolvimento. Treinamento. Melhoria.

THE IMPORTANCE OF PEOPLE TRAINING IN THE BEAUTY AREA FOR A MICRO FAMILY COMPANY SUMMARY

¹ Acadêmico do Curso de Administração, 8ª fase do Centro Universitário UNIFACVEST.

² Graduado em Administração, Especialização em Economia de Empresas, Mestre em Economia área de concentração Economia Industrial, Doutor em Ciências Sociais área de concentração Relações Internacionais. Coordenador do Curso de Administração, Prof. das disciplinas de Administração de Projetos, Instrumento de Análise Administrativa, Empreendedorismo e Orientador do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração do Centro Universitário UNIFACVEST.

ABSTRACT

This article presents factors that influence the development of a family micro-enterprise, in the area of Beauty, training is its main factor for improvement. In the current scenario it is difficult to it keep micro and small companies, competitive mainly in the beauty area, it is always necessary to it keep constantly updated. The objective was to analyze the points that need improvements and changes and what path to take to solve these adversities, and the impact of the lack of training. The results show the possibility of improving the company's organizational culture, implementing training in all sectors of the company. Subsequently, some suggestions for improvement were proposed, such as periodic performance evaluations and investments in training. Through the analysis of the data presented, it is possible to verify the importance of training and development in the management of people in an organization. This tool can be the differential to reach the competitive advantage, because it prepares the collaborator to face a market that lives in constant change, each time more competitive and challenging for the organizations. The main methodologies used were bibliographic research, informal interviews and on-site observations.

Key words: Development. Training. Improvement.

1 INTRODUÇÃO

Devido uma concorrência corporativa exigente e dinâmica, progressivamente as empresas procuram aspectos que possam demandar a fim de estabelecer e manter a incessante capacitação das pessoas que executam suas demandas, objetivando torná-las eficazes, eficientes e efetivas nas funções que exercem, promovendo assim, um rendimento positivo.

O tema abordado neste trabalho são fatores de desenvolvimento e a capacitação é colocada sob um tempo estabelecido, por resultado, a organização terá retorno positivo, posto que aplicando o treinamento de novas práticas desejadas pela organização, faz-se com que a equipe se sinta integrada e interessada a participar de forma voluntária das propostas da organização.

O presente trabalho tem como justificativa a importância do treinamento para obtenção de uma empresa altamente competitiva e se manter atualizada frente a seus concorrentes.

O objetivo geral deste artigo é mostrar a importância do treinamento dos colaboradores para uma microempresa de sucesso. Os objetivos específicos estão voltados à dificuldade dos gestores em capacitar seus colaboradores, e intensificar a qualidade do atendimento como um tema essencial, propor melhorias na capacitação, valorizar o sistema e eliminar dúvidas existentes e também analisar as necessidades de treinamento em que a organização precisa se adaptar.

As metodologias utilizadas para elaborar este trabalho foram pesquisa bibliográfica, envolvendo o tema abordado, conversas informais com colaboradores, observações *in loco* e pesquisa de campo.

O presente artigo abordará inicialmente o referencial teórico, buscando na literatura conceitos de diferentes autores, para melhor compreender o tema e sua aplicabilidade na empresa em estudo. O capítulo 3 traz um breve histórico da instituição onde foi realizada a pesquisa e seus principais problemas, na sequência do trabalho são evidenciados os problemas encontrados na organização e, por fim, é apresentada a análise teórica e comparativa do tema ou problema que abordará aspectos observados e possíveis sugestões de melhorias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

As empresas estão em constantes mudanças buscando acompanhar o processo de evoluções tecnológicas, devido essas circunstâncias as empresas investem treinamento de seus funcionários, segundo Tachizawa; Ferreira; Fortuna (2001, p. 219): “O treinamento prepara as pessoas para o desempenho do cargo mediante um processo contínuo visando a mantê-las permanente atualizadas com a tecnologia utilizada na realização de suas tarefas.”

O treinamento dos funcionários deve ser realizado com um espaço de tempo amplo, para Andrade; Abbad; Mourão (2006, p. 543): “Muitos projetos de treinamento fracassam exatamente porque não é dado o tempo necessário aos aprendizes para praticarem aquilo que estão aprendendo.”

A compreensão do conhecimento varia de um funcionário para o outro, do profissional experiente para aquele que acabou de ser contratado. De acordo com Ribeiro (2019, p. 127):

Quando a empresa contrata um funcionário, é de se esperar que seu ritmo de produção seja menor quando comparado a um funcionário mais experiente, e presume-se que o tempo necessário para que conclua sua tarefa seja menor cada vez que o serviço for realizado. Essa habilidade para executar novas tarefas vai aumentando até se estabilizar em um patamar superior, representando o limite do executante.

O treinamento dá ênfase na aprendizagem através de seus recursos humanos, Treff (2019, p. 83) destaca que:

O principal objetivo dos programas de treinamento e desenvolvimento passou a ser a melhoria do desempenho organizacional, isto é, tornar a empresa mais competitiva em relação aos seus concorrentes. Dessa forma, é possível focar no desenvolvimento/aprimoramento das competências individuais, visto que quanto mais competentes forem as pessoas, melhor desempenharão seus papéis/atividades, com foco no desenvolvimento organizacional.

Hoje em dia o treinamento é indispensável nas empresas modernas nas conquistas de seus objetivos, para Reichel (2008, p. 79): “As competências individuais são as capacidades de cada um deve reunir para realizar um trabalho com sucesso. O estilo de gestão passa a ser voltado para a condução de pessoas por meio de liderança renovada, impulsionada e com a figura de um treinador apoiador.”

Nesse contexto tornou essencial que as empresas tenham vantagens sobre seus concorrentes, Demo (2005, p. 92) esclarece que:

De início, é interessante esclarecer que o desenvolvimento é mais abrangente que o treinamento específico para o trabalho e a tarefa. Mais que treinar os colaboradores em habilidades específicas para melhorar seu desempenho na função de trabalho, a organização deve primar pelo seu constante crescimento pessoal e profissional. A ação de desenvolver já da ideia de continuidade e a atualização de conhecimento é imprescindível nos dias de hoje.

No ambiente do trabalho os conhecimentos adquiridos tornam o profissional mais qualificado, sendo assim Chiavenato (2010, p. 64) enfatiza que: “O treinamento é importante para a empresa e para o funcionário porque proporciona excelência do trabalho, produtividade, qualidade, presteza, correção, utilização correta do material e, sobretudo, gratificação pessoal pelo fato de ser bom na aquilo que faz.”

O treinamento prepara o colaborador para aperfeiçoar o desempenho no cargo que exerce atualmente, contribui para um melhor desempenho da empresa. Dessa forma, fica claro que:

Encaramos que o processo de aprendizado passa por diferentes etapas, mas no caso da construção de um plano de desenvolvimento podemos ter ações de aprendizagem de diferentes naturezas agindo de forma sinérgica e permitindo que a pessoa alcance seus propósitos de desenvolvimento e de contribuição para a organização ou negócio. (DUTRA, 2018, p. 168).

O treinamento nada mais é do que o processo pelo qual se adquire habilidades ou conhecimentos e através do estudo ou ensino e depende somente do esforço de cada indivíduo. Conforme Silva (2015, p. 57): “Aprendizagem é o processo pelo qual as pessoas adquirem conhecimento a respeito do seu meio ambiente e de suas relações ao longo de suas vidas.”

O conceito de treinamento está agregado aos conceitos de educação e desenvolvimento, o que remete um do outro, é a prescrição a que se presta a ação educacional a ser analisada. Segundo Boog; Boog (2006 p. 68): “Treinamento, como qualquer processo educacional, é resultado de um processo de aquisição de conhecimento com o consequente desenvolvimento,

por parte do indivíduo, de atitudes e habilidades, a fim de se comportar em determinado papel ou situação."

As empresas estão migrando o pensamento sobre treinamento como despesa e passam a visualizá-lo como meio de gerar resultados progressivamente mais otimizados, acarretando o seu crescimento. Conforme Milkovitch; Boudreau (2010, p. 340):

Subsiste uma crescente convicção de que os investimentos em treinamento estão associados à proliferação da lucratividade no longo prazo, e que as empresas que inovam suas operações com base em programas como trabalho em equipes e círculos de qualidade conseguem maior rendimento se esses programas estiverem em sintonia com a educação do trabalhador.

De acordo com as citações acima, capacitar os colaboradores podem minimizar os retrabalhos e perdas, assim podendo potencializar os ganhos da empresa. Considerando estas perspectivas Dessler (2003, p. 154) afirma que: "Depois de determinar as necessidades de treinamento dos funcionários, de gerar a percepção de necessidades e de estabelecer os objetivos do treinamento, um programa de treinamento pode ser projetado e implementado."

A falta de conhecimento da empresa sobre seus colaboradores e a necessidade, de treinamento e desenvolvimento de pessoas pode afetar diretamente na economia da organização. As ferramentas para melhorar o desempenho, competências e habilidades dos profissionais, quando cada um sabe o seu papel dentro da organização, se tornam um ambiente mais organizado e os colaboradores trabalham em sintonia e comprometidos, contribuindo assim para o sucesso e desenvolvimento da empresa. Todas as organizações sofrem com um mundo cada vez mais competitivo e mutável, tanto as grandes organizações quanto as microempresas, projetando a necessidade de um sistema de treinamento que torne os funcionários preparados a lidar com os desafios da inovação e da competitividade do mercado atual.

3 O CAPÍTULO REFERENTE AO TEMA OU PROBLEMA

O salão Sandro Damião Hair Design. Atua no setor da beleza um setor que mais cresce no Brasil, desenvolvendo tratamentos capilar, maquiagem e estética para que seus clientes possam se sentir com a estima elevada, através dos serviços prestados.

O salão Sandro Damião Hair Design é uma empresa familiar, e está no mercado de beleza desde o ano de 1990, uma grande trajetória, destinada a trazer ao dia-a-dia de cada pessoa, um pouco mais de lazer e bem-estar.

Atualmente o salão Sandro Damião Hair Design está situado bem no centro da cidade de Lages, em frente ao tanque um dos pontos turísticos mais apreciado e visitado da cidade.

Oferece atendimento personalizado, trabalha com as melhores e mais vistas marcas do mercado mundial, além de um ambiente aconchegante e requintado, para oferecer maior qualidade e satisfação em seus serviços prestados.

A empresa tem cerca de 12 funcionários cada um tem uma especialização em sua área de atendimento, se destaca no mercado com tratamentos capilares, estética e também venda de pacotes do dia de noiva onde são feitos todos os serviços para a mesma sair pronta no dia do casamento.

A empresa estudada tem como os seus principais clientes, os moradores da cidade de Lages, mas também tem clientes das cidades vizinhas.

Os principais fornecedores da empresa são representantes de produtos, L'Oréal, Keunê, Aneethune e Truss.

Os principais concorrentes são outros salões de beleza próximos ao centro, destaca-se: Hugo Cesar Salão, Donna Studio, Leia salão e Todalinda.

Foram feitas observações *in loco*, onde constatou-se alguns aspectos negativos relacionados ao desenvolvimento da empresa, assim sendo:

- Gestão despreparada: pois há poucos investimentos em treinamentos e não tem perspectivas de melhorias.
- Remuneração inadequada: os salários são baixos pelo trabalho realizado, pelos profissionais referentes as outras empresas do mesmo segmento.
- Sem oportunidade de crescimento: pois a empresa é muito pequena e familiar, não há oportunidade de crescimento.
- Funcionários desmotivados: a empresa não dá suporte necessário aos seus funcionários, que acabam realizando seu trabalho desmotivados.
- Falta de treinamento: a empresa não costuma realizar treinamentos com frequência a seus funcionários.

4 O CAPÍTULO DA ANÁLISE TEÓRICA E COMPARATIVA DO TEMA OU PROBLEMA

A organização em análise refere-se à uma microempresa familiar na área da beleza, tem como a principal fonte de renda, os serviços prestados aos clientes, como tratamentos capilares e tratamentos estéticos, de acordo com estudos feitos na organização alguns serviços estão sendo aplicados de forma incorreta ou até mesmo não sendo realizados, pois a remuneração dos colaboradores é baixa e os mesmos trabalham desmotivados, sem uma perspectiva de

crescimento. Destaca Dutra (2018, p. 196) que: “A forma mais importante de concretizar a valorização da pessoa pela organização é a remuneração, que é a contrapartida econômica e/ou financeira de um trabalho realizado pela pessoa.”

Uma forma para resolver esta situação seria proporcionar um salário melhor, com benefícios melhores, motivaria os colaboradores a desenvolver seu trabalho melhorando o desempenho da empresa em questão.

Fica claro que na instituição em estudo é a falta de reconhecimento salarial por parte da empresa sobre seus colaboradores afirma Vergara (2000, p. 48): “É natural o ser humano querer ser reconhecido, por isso, muitas vezes dedica todo seu esforço num mesmo trabalho esperando que, com isso, receba alguma recompensa pelo esforço que teve.”

Sugere-se que a organização em análise que mude sua postura quanto ao pagamento de seus colaboradores, oferecendo condições mais rentáveis, como um salário fixo por mês, seria uma ótima saída, pois comprometeria o funcionário a vir trabalhar todos os dias, elogios partindo dos gestores ajudaria a motivar seus funcionários desenvolver seu trabalho.

Na empresa em estudo dificilmente promove seus colaboradores, visto que se trata de uma empresa familiar onde os donos exercem a maioria das funções, e os contratados são apenas auxiliares, exercem a mesma função sem oportunidade de crescimento, mas, cabe ressaltar que:

Um dos aspectos mais importantes nas recompensas pelo trabalho é a perspectiva de carreira em uma organização. Embora esta seja considerada uma recompensa não financeira, sua estruturação está intimamente ligada à distribuição de níveis de qualificação, complexidade e responsabilidade na atuação das pessoas, e estes são representados nos diversos modelos de remuneração, seja por meio de seqüência de cargos, seja por acúmulo de habilidades, seja por desenvolvimento de competências. (ORSI, 2015, p. 35).

Para solucionar esta situação, a empresa em questão deve dar mais oportunidade aos seus colaboradores, ter um planejamento com um plano de cargos, onde através das suas experiências e a habilidades possam subir de nível na organização.

Há grande maioria dos funcionários da empresa acredita realmente que não precisa aprender mais nada, não acreditam em novos desafios, e reagem de forma negativa as mudanças. Boog; Boog (2006 p. 68) comentam que:

O sentido da aprendizagem é definido pelas necessidades e pelos objetivos do indivíduo (ou grupo) que se relacionam a desejos, que interpretam, formam conceitos e testam suas implicações. Em resumo: o processo de aprendizagem é ineficiente quando os objetivos não são claros.

Neste caso o ideal recomenda-se, que a empresa em estudo estabeleça metas e treinamentos mais claros, que motivem seus colaboradores, a contribuir para melhores resultados da organização.

Pode-se observar na empresa em análise que o maior problema identificado foi a falta de treinamento da parte dos colaboradores, a empresa precisa investir mais em um treinamento adequado, tendo consciência que:

Alguns empresários ainda resistem a ideia de treinar seus empregados e parecem temer investir para treinar com receio de perdê-lo para a concorrência, preferindo recrutar no mercado funcionários com alguma experiência e treinamento. São poucos os empresários que encaram o treinamento como uma forma de reduzir custos e aumentar a produtividade. (CHIAVENATO, 2014, p. 109).

Recomenda-se que a empresa em questão ofereça treinamento, o qual deve ser reconhecido como um investimento que possibilitará a aprendizagem, para tornar a empresa mais competitiva, perante aos seus concorrentes.

Conforme mencionado no decorrer desse estudo fica claro, que o treinamento é principal causa do mal desempenho da empresa. A organização precisa, olhar seus colaboradores como uma fonte de crescimento, pois muitos dos seus lucros vêm a partir deles, e isso é uma via de mão dupla onde a empresa investe no conhecimento de seus funcionários para obter resultados melhores futuramente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo foi apresentado a importância do treinamento e desenvolvimento de pessoas como ferramenta estratégica de engajamento junto aos colaboradores, para que, a organização mantenha-se em movimento e competitiva no mercado. Empresas que valorizam o capital humano investem no treinamento e com isso conseguem melhorar a sua lucratividade e seu resultado.

A frente de um mundo cada vez mais globalizado e em constante mudança dia a dia surgem novas tecnologias, novos métodos e processos de se obter produtividade e bem-estar humano. A saída para sobreviver no mercado é aceitar que ele mudou e tem outras exigências. Em um mercado cada vez mais amplo, dinâmico e globalizado, valoriza-se os profissionais que se reinventam. Investir no funcionário vem se tornando uma necessidade para a todas as empresas. Para que uma organização esteja bem no mercado, ela precisa de funcionários capacitados e bem preparados.

Através deste estudo ficou claro que a empresa precisa alterar sua forma de trabalho e passar a qualificar seus profissionais, além de utilizar os recursos tecnológicos disponíveis para obter melhores resultados.

O estudo possibilitou diagnosticar falhas e problemas na empresa em estudo que não eram avaliados, com baixos rendimentos resultante da decorrente da falta de treinamento. A

empresa busca uma forma para solucionar os pontos fracos identificados, pois é notório a necessidade de melhorar esses pontos para a empresa manter-se competitiva no mercado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Airton. V. **planejamento estratégico em recursos humanos: administração de empresas**. 1. ed. São Paulo: Pearson, 2015.

ANDRADE, Jairo. Borges; ABBAD, Gardênia. Silva; MOURÃO, Luciana. **Treinamento desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. 1. ed. São Paulo: Artmed, 2006.

BOOG, Gustavo; Boog, Magdalena. **Manual de treinamento e desenvolvimento: gestão e estratégia**. São Paulo: Pearson, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração de recursos humanos: 4. ed.** São Paulo: Manole, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa**. 7. ed. São Paulo: Manole, 2009.

DEMO, Gisela. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações: papel dos valores pessoais e da justiça organizacional**. São Paulo: Atlas, 2005.

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2010.

ORSI, Ademar. **Remuneração de pessoas nas organizações: 1. ed.** Curitiba: InterSaberes, 2015.

REICHEL, Harduin. **Treinamento e desenvolvimento: Curitiba: IESDE, 2008.**

RIBEIRO, Antônio Lima. **Gestão de pessoas: 3. ed.** São Paulo: Saraiva, 2019.

SILVA, Altair José. **Gestão de desempenho, treinamento e desenvolvimento pessoal: São Paulo: Pearson, 2015.**

TACHIZAWA, Takestry.; FERREIRA, Victor. Claudio. Parabela; FORTUNA, Antônio. Alfredo. Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

TREFF, Marcelo. **Gestão de pessoas: 1. ed.** Curitiba: IESDE, 2019.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.