Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E
Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De
Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

ARTIGO ORIGINAL

RODRIGUES, Rebecca ^[1], SILVA, Leonardo Pedroso e ^[2], BARROS, Matheus Farias ^[3], ROBERTO, José Carlos Alves ^[4]

RODRIGUES, Rebecca. Et al. Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 06, Ed. 05, Vol. 07, pp. 25-50. Maio de 2021. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/programa-de-motivacao>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/programa-de-motivacao

Contents

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

- RESUMO
- 1. INTRODUÇÃO
- 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA:
 - 2.1 A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS E SUA IMPORTÂNCIA PARA A ORGANIZAÇÃO
 - 2.2 MOTIVAÇÃO: CONCEITOS E DEFINIÇÃO
 - 2.2.1 A MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES
 - 2.3 TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
 - 2.3.1 ANÁLISE DIAGNÓSTICA PARA IMPLANTAÇÃO DE TREINAMENTO
- 3. MATERIAIS E MÉTODOS
 - 3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:
 - 3.1.1 QUANTO À NATUREZA:
 - 3.1.2 QUANTO AOS FINS:
 - 3.1.3 QUANTO AOS MEIOS:
 - 3.1.4 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA:
- 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO:
 - 4.1 PLANEJAMENTO DE AÇÕES:
 - 4.1.1 ESTRUTURAÇÃO DE UM PLANO DE TREINAMENTO VOLTADO AO SETOR DE RH DA ACADEMIA
 - 4.1.2 PLANO DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL
 - 4.1.3 IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA 5S
 - 4.1.4 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE TREINAMENTO E MOTIVAÇÃO
 - 4.1.5 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E PESSOAL
 - 4.1.6 TREINAMENTO PARA PADRONIZAÇÃO DAS ATIVIDADES LABORAIS
 - 4.1.7 REALIZAÇÃO DE FEEDBACK SOBRE AVALIAÇÃO DO APRENDIZADO
 - 4.2 FLUXOGRAMA DA MELHORIA PROPOSTA:
- 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS
- REFERÊNCIAS

RESUMO

O presente artigo tem o escopo de propor a implementação de um programa de motivação e treinamento para melhor desempenho dos colaboradores: um estudo de caso na Academia Gold's Star Fitness Club. A partir da análise diagnóstica organizacional realizada na primeira etapa, foi identificado que a área de recursos humanos como a mais crítica, pois ainda não

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

possui um programa de treinamento como um plano de motivação. Assim, o objetivo foi: analisar uma forma de aumentar a qualidade dos serviços e sua produtividade, além de obter um plano de motivação, e por objetivos específicos: identificar o problema da baixa qualidade dos serviços na academia Gold's Star Fitness Club, analisar métodos de incentivo motivacional e propor plano de ação para melhoria dos colaboradores. A metodologia aplicada no desenvolvimento da pesquisa quanto aos fins fora exploratória, descritiva e intervencionista, quanto aos meios, a pesquisa foi de campo. Para o desenvolvimento da proposta de implementação das ações de melhorias indicadas, foi utilizada a ferramenta da qualidade 5W2H, para a padronização da prestação de serviços, plano de motivação e treinamento dos colaboradores. Desse modo, o diagnóstico da pesquisa foi de suma importância para a Academia, pois o estudo demonstra uma gama de informações que serviram de base para o acompanhamento das ações de melhoria e responsabilidade de execução no ambiente de trabalho, tendo como resultado o bem-estar de todos que integram o quadro funcional da organização, através da implementação do programa de motivação e treinamento.

Palavras-chave: Recursos Humanos, Treinamento, Motivação, Capacitação

1. INTRODUÇÃO

Este artigo refere-se ao estudo de caso realizado na Academia Gold's Star Fitness Club, onde se desempenhou estudos e análises através do desenvolvimento do diagnóstico, identificando a problemática da empresa e posteriormente sugerindo através de uma sugestão a implementação/solução de um programa de motivação para os funcionários da academia objetivando a melhoria das atividades laborais que a organização precisa.

A partir das análises realizadas nas áreas funcionais da Academia, foi observado que a área de recursos humanos especificamente a que envolve talento humano apresentou-se como a mais deficiente, demonstrando, portanto, que há muitos pontos fracos que precisam ser melhorados, haja vista que a organização não possui um perfil estabelecido para seus funcionários, assim como não possui um planejamento voltado para o treinamento de seus colaboradores com o desígnio de motivar suas atividades profissionais. Esse problema acaba afetando de forma indireta a prestação de serviço aos clientes, pois a falta de motivação dos

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

colaboradores em executar suas atividades acaba prejudicando a imagem da Academia no que se refere ao atendimento.

O setor de talento humano engloba todas as práticas relacionadas ao comportamento e padronização dos funcionários, norteando-os na direção dos seus objetivos e metas estabelecidas para o ótimo funcionamento da organização oferecendo um ambiente de trabalho aprazível. Isso retrata a importância dessa área funcional no processo de desenvolvimento humano e nas relações de trabalho.

Verificadas situações ocorridas no cotidiano da Academia a escolha do problema deram-se mediante observação participativa onde foi observado que o serviço de atendimento vem declinando em razão da falta de motivação dos colaboradores sendo detectado ainda que o funcionário não possui um perfil padronizado, pois a falta de treinamento adequado, torna-se um ponto negativo para a insatisfação destes no ambiente de trabalho.

Para dar resposta ao problema da pesquisa foi definido como objetivo geral analisar uma forma de aumentar a qualidade dos serviços e sua produtividade, além de obter plano de motivação. E por objetivos específicos identificar o problema da baixa qualidade dos serviços na academia Gold's Star Fitness Club assim como, analisar métodos de incentivo motivacional e desenvolver a proposta de implementação de um projeto de treinamento com o propósito de promover a melhoria dos colaboradores.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA:

A ciência da administração contribui particularmente para o crescimento das organizações, objetivando o alcance de metas, em grupos formalmente organizados, cujo desígnio é planejar, organizar e controlar os problemas fazendo uso de todos os recursos disponíveis da organização para a resolução de problemas para que estes sejam solucionados.

Segundo Prodanov; Freitas (2013, p. 69-70), a revisão bibliográfica é sempre responsável por definir um panorama da literatura sobre a temática escolhida na busca de procurar explicar e discutir um assunto em referências devidamente publicadas. As obras publicadas é que dão suporte aos assuntos que se estão abordando na investigação. Nela se mostra diferentes pontos de vista sobre temas específicos consultados em livros, revistas, artigos, textos,

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

dentre outros com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com o material que apresentam o pensamento de diferentes autores e suas ideias sobre os temas que são especialistas ajudando para o desenvolvimento do trabalho onde o referencial deve ser o mais atualizado possível.

2.1 A ÁREA DE RECURSOS HUMANOS E SUA IMPORTÂNCIA PARA A ORGANIZAÇÃO

A administração é um processo de trabalho que é realizado por pessoas cuja finalidade é atingir fins e escopo das organizações. Os Recursos Humanos constituem uma das partes de vital importância para que a instituição alcance uma administração de excelência.

Os principais objetivos do RH, é cuidar do capital humano, valorizando os colaboradores da empresa, buscando resultados um melhor desempenho nas atividades de trabalho.

A área de Recursos Humanos abrange um amplo leque de funções como recrutamento, humanização, descrição de cargos, seleção, treinamento, plano de cargos e salários, contratação, remuneração e questões trabalhistas. Os responsáveis pela área devem assumir a função de transmitir aos empregados os valores da empresa e, assim contribuir para melhorar a produtividade e promover condições de trabalho com qualidade e proporcionar resultados na empresa.

Segundo Ribeiro (2005) “um estudo feito mostra que, no Brasil o setor não é devidamente explorado. A maioria das empresas ainda não encara o Recursos Humanos como aliada estratégica, o que se caracteriza como um grande erro.” Lidar com as pessoas dentro das organizações é uma responsabilidade que, atualmente vem se tornando cada vez mais complexo do que a alguns anos atrás. E passou a ser uma área de grande desafio interno das empresas.

Diante dessas acepções, Dutra (2017, p. 17), reflexiona que o campo de Recursos Humano, tem como propósito conduzir de modo coerente as relações de trabalho no âmbito da organização para com as pessoas que a compõem. Com relação ao RH, este deve se encarregar de coletar informações para avaliar as pessoas desde sua formação profissional até informações que indiquem mesmo que parcialmente o caráter delas.

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Deve também saber diferenciar os sujeitos com os quais lida em seu cotidiano, pois cada ser humano é dotado por uma personalidade diferenciada, além de possuir conhecimentos e habilidades diferentes.

Considerando sempre as pessoas como pessoas e não como meros recursos da organização o setor de RH, encontra-se cada vez mais conectada ao desenvolvimento das pessoas na organização, o seu bem-estar e a sua motivação. Nesse sentido, segundo Chiavenato (2014, p. 52), as empresas devem continuar o foco no processo contínuo do treinamento e da motivação, uma vez que as empresas são formadas por pessoas, cujo conhecimento deve evoluir a cada vez mais, para que possam realizar as atividades laborais de forma competente

2.2 MOTIVAÇÃO: CONCEITOS E DEFINIÇÃO

Motivação é um desejo que os sujeitos buscam para alcance de seus objetivos, sua origem vem do Latim, *motivus*, *movere* que significa mover. A motivação leva os indivíduos a alcançarem o que há de melhor em si, levando-os a fazer todo o possível para conquistar o que desejam.

Em suas pesquisas Wagner; Hollenbeck (2020, p.108), enfoca que a motivação é uma forma de energia que uma pessoa está disposta a dedicar em uma tarefa. O autor enfatiza que quando uma pessoa é motivada, ela tem a tendência de fazer o melhor para alcance dos objetivos, assim como se torna capaz de buscar novas estratégias para administrar de modo eficiente os inesperados imprevistos.

Na concepção de Salgado (2015), a motivação é definida como a aptidão que tem o indivíduo de esforçar-se de modo permanente em favor dos fins a que se propõe a organização, mas condicionando este esforço na satisfação de alguma necessidade pessoal. Maximiano (2014, p.147), pontua que:

A palavra motivação em seu significado real, aponta para o procedimento onde a conduta humana deverá ser incentivada e estimulada para alguma finalidade. O desempenho humano é um processo que deve ser sempre motivado. A motivação é uma interação entre motivos internos dos indivíduos e estímulos externos

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

causados por uma situação.

O autor referenciado descreve a motivação causada por estímulos internos e externos levam ao interesse de alguma coisa, ou seja, de chegar a algum lugar, ou ter alguma coisa. Desse modo é importante destacar que a motivação, ocorre em razão da dinâmica do comportamento humano.

Partindo desse princípio, a motivação no ambiente de trabalho é considerada um conjunto de forças energéticas que tem origem no indivíduo, moldando o seu comportamento de trabalho, determinando a sua força, direção, intensidade e duração. Em uma perspectiva geral as definições e conceitos de motivação tem a tendência de abranger um elemento de estimulação, ação, esforço, movimento e persistência, assim como a recompensa.

2.2.1 A MOTIVAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A motivação é fundamental no que diz respeito aos aspectos que envolvem o local de trabalho, tornando-se um fator decisivo para o bom funcionamento da organização, podendo ser determinada pelo comportamento, necessidades e empenho dos funcionários. Admite também que às organizações possam aferir o nível de motivação e desempenho individual, derivando nos métodos de incentivo a motivação no ambiente da organização.

Segundo Robbins (2014), “a motivação em relação ao comportamento no trabalho, orienta e sustenta esse comportamento”. Ou seja, determinados comportamentos dos colaboradores praticados em uma organização podem ser indicativos de motivação ou desmotivação. Os processos para o desenvolvimento de motivação dos trabalhadores realizados em uma empresa são inferidos pelo comportamento dos trabalhadores.

Diante desse contexto, entende-se que a motivação é fator de grande importância para a parte prática das atividades da organização onde os funcionários devem ser de forma contínua motivados e estimulados ao crescimento profissional na execução das atividades que estão inseridas nas atividades por eles desenvolvidas com eficiência e eficácia.

Para tal, as organizações devem promover uma liderança eficaz que seja determinante no processo motivacional. A partir do momento que se trabalha a motivação do trabalhador,

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

existe uma grande perspectiva do aumento de rendimento, apreensão, desenvolvimento da intelectualidade, da capacidade profissional, conhecimento tecnológico, assim como o desenvolvimento de habilidades individuais e por conseguinte o aumento de sua produtividade.

A arte de motivar tem como pressuposto o direcionamento para se trabalhar os fins e necessidades individuais do colaborador. Para Busarello (2016, p.12)

as empresas no desenvolvimento do seu processo trabalhista devem elaborar programas que visem a motivação no ambiente de trabalho tendo por base desafios voltados para a criatividade, promovendo recompensas a partir do interesse do colaborador quando este desenvolver suas atividades com eficiência.

Isso significa que no local de trabalho, a motivação estimula e mantém os profissionais determinados a colocar em prática seus conhecimentos, sempre visando o sucesso pessoal e o da empresa na qual ele desempenha suas tarefas. Um trabalho bem realizado tem como principal resultado o sucesso. Para tanto, é importante que a empresa realize treinamento dos seus colaboradores para o desenvolvimento de suas funções de modo mais eficiente.

2.3 TREINAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Treinamento são métodos usados para passar aos colaboradores habilidades e conhecimentos almejando objetivos da organização. Se os funcionários estiverem bem capacitados para exercerem suas tarefas, isso fará com que a organização se torne uma grande ferramenta competitiva no mercado atual. Gil (2006) defende que o treinamento nas organizações tem sido desenvolvido com diferentes enfoques.

Já Chiavenato (2011) afirma que os processos de desenvolvimento de pessoas estão intimamente ligados com a educação. O treinamento encontra-se vinculado a informação, onde essa passa a ser considerada como um recurso imprescindível para a promoção do desenvolvimento dos funcionários da empresa. Dessas acepções pode-se ressaltar que as organizações estão percebendo a importância do capital humano eficiente e qualificado, percebendo então que o treinamento dos colaboradores é a melhor opção para o mercado atual.

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Assim, Chiavenato (2014, p. 493), argumenta que:

Quando ocorre o treinamento para o processo de desenvolvimento de qualidade na área de Recursos Humanos a finalidade é habilitar o trabalhador para que se torne mais produtivo, e nesse caso trazer melhoras para que a empresa obtenha ganhos nos objetivos organizacionais. Nesse sentido, a finalidade do treinamento motivar a produtividade das pessoas em suas funções inerentes aos seus cargos, para que assim possa influenciar seu desempenho profissional.

O treinamento na área de Recursos Humanos é considerado uma atividade que se encontra associada à qualificação e melhora continuada para a performance profissional dos colaboradores de acordo com o seu cargo exercido na empresa. Em suas pesquisas Bateman (2012, p. 168), relata que as organizações buscam em geral investir em treinamentos para aprimorar a execução individualizada, e desse modo desenvolver a produtividade da organização.

Mediante o exposto, entende-se que o treinamento é um procedimento realizado de modo sistemático para que o trabalhador possa assimilar a importância deste em seu crescimento profissional, o que na concepção de Freire (2014), requer do colaborador o alcance de aptidões, conceitos e atitudes, cumprimento de regras, para que assim possam adequar esses novos conhecimentos adquiridos através do treinamento para o cumprimento das exigências laborais através de um esforço delineado pela empresa com o intuito de auxiliar as pessoas no desenvolvimento de suas competências profissionais.

Em se tratando do treinamento motivacional, o autor referenciado enfatiza que o mesmo tem como propósito o aumento do envolvimento dos profissionais em relação ao seu engajamento nos interesses e objetivos da organização. Na concepção de Marras (2016), o treinamento é um método que quando aplicado em curto prazo tem como objetivo passar conhecimentos e/ou trazer à tona os já adquiridos, mas que foram relegados a segundo plano, as habilidades relativas ao implemento de tarefas, ou suas atitudes pertinentes ao cumprimento de afazeres na otimização do trabalho a ser realizado.

A partir dessa reflexão, corroborasse com o pensamento do autor onde em sua acepção o treinamento deve ser realizado para que o colaborador busque sua auto capacitação, e,

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

também ir em busca de seu próprio desenvolvimento profissional através de reciclagem pessoal. Quanto ao executor do treinamento este por seu turno deverá sensibilizar os colaboradores sobre a seriedade de se buscar o autodesenvolvimento para que o aprendizado seja realizado de forma continuada para o seu caminhar profissional.

Para que seja eficaz precisa ser feito de maneira planejada e organizada poderá ser de qualquer nível hierárquico, com o propósito de aprender ou aprimorar seus conhecimentos.

Nesse sentido, ressalta-se que, o treinamento é uma ferramenta adequada para o desenvolvimento de habilidades e competências nos colaboradores, tornando-os mais produtivos, criativos e inovadores, com a finalidade de que contribuam para as empresas se tornando cada vez mais competitivas.

O treinamento deverá ser aplicado a todos os colaboradores da academia, devendo ser uma prática constante, tanto para os novos colaboradores, como para aqueles que já trabalham a mais tempo na empresa. Ou seja, será como uma reciclagem com esses colaboradores.

A partir dessa reflexão, pode-se dizer que quando o colaborador é bem treinado, e souber o treinamento que recebeu, ou está recebendo, fará com que o trabalho seja diferenciado e de qualidade.

2.3.1 ANÁLISE DIAGNOSTICA PARA IMPLANTAÇÃO DE TREINAMENTO

Levando em consideração que treinamento é investimento, todo programa de treinamento, para que tenha os seus resultados avaliados em função dos fins a que se propõem, deve ser fundamentado por meio de análise diagnostica, para que se tenha conhecimento sobre as necessidades de treinamento.

Existem várias maneiras de como fazer uma análise para diagnosticar a necessidade do treinamento na organização, é muito difícil definir qual maneira ideal. Pode ser feito por setores, como entrevistas com o pessoal que executa a operação para saber como estão trabalhados. Entrevista com o gestor para encontrar a solução por meio do treinamento para assim identificar a necessidade de aplicar o treinamento e em que setor (GIL, 2006).

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Nessa linha de pensamento a análise diagnóstica da necessidade de treinamento tem como objetivo identificar as carências individuais e grupos para a execução de tarefas necessárias para o alcance dos objetivos da organização

A análise diagnóstica deverá ser a primeira fase para que seja realizado o treinamento, é nessa fase que o profissional que irá realizar o treinamento deve fazer o diagnóstico das necessidades de treinamento dos colaboradores.

O diagnóstico das necessidades de treinamento pode ser feito com base em quatro tipos de análise através de: a) Análise Organizacional a partir do diagnóstico da organização, determinando a missão, visão e objetivos estratégicos que o treinamento deve alcançar; b) Análise dos Recursos Humanos a partir do perfil dos funcionários e os objetivos para contribuir com a empresa; c) Análise da estrutura de cargos a partir da verificação dos requisitos para o desempenho adequado do cargo; d) Análise de treinamento a partir dos objetivos a serem utilizados na avaliação do programa de treinamento (FRANÇA, 2010).

O setor a ser analisado é responsável por gerir os colaboradores da empresa da melhor maneira possível. O setor em questão é o de Recursos Humanos (RH), que cuida de todas as atividades com vínculo direto ao colaborador, portanto, tem contato próximo e constante com cada um dos membros da empresa e com todas as áreas da mesma.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Metodologia é o conjunto de métodos e técnicas utilizadas para a realização de uma pesquisa. Ela abrange desde a sua concepção e preparação para entrada em campo até as etapas de tratamento, apresentação, descrição e a interpretação dos dados de uma forma inter-relacionada e ordenada.

A metodologia segundo Gil (2017, p. 44) é um processo que tem como premissa ilustrar não somente a área da averiguação científica, mas sobretudo seu adequado procedimento em se tratando de pesquisa, porquanto suas exigências não são de submissão estrita a fórmulas rígidas, mas antes da fecundidade na produção dos resultados. A metodologia pode ser definida quanto à natureza, os meios e os fins dependendo dos métodos e materiais utilizados na pesquisa.

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Deste modo este trabalho utilizou-se de diferentes ferramentas para buscar formas e métodos que ajudem a identificar as soluções mais adequadas e que se adaptem às necessidades e capacidades dos problemas previamente expressados na Academia Gold's Star Fitness Club.

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:

Os procedimentos metodológicos representam a escolha do método e a forma de pesquisa a ser utilizada. Este projeto se realizou por meio da coleta e manejo de informações e dados, tendo como objetivo, desenvolver processos que ajudem a academia no desenvolvimento de uma proposta de implementação de um programa de motivação e treinamento para melhor desempenho dos colaboradores da Academia Gold's Star Fitness Club.

3.1.1 QUANTO À NATUREZA:

Segundo Gil (2017), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada, buscando-se o que existe em comum, mas continuando aberta para entender a individualidade e as significações múltiplas.

A natureza utilizada para a implementação do programa foi aplicada uma vez que as ferramentas, processos e tecnologia definidas para a proposta de implementação do programa podem ser utilizadas na empresa. Para tanto, a pesquisa apresentou uma abordagem quali-quantitativa, haja vista que inicialmente foi realizada uma análise dos dados através de coleta de informações, e, dando seguimento foi realizada uma análise mais subjetiva através da observação direta sendo esta qualitativa.

3.1.2 QUANTO AOS FINS:

Para Prodanov; Freitas (2013, p.78) quanto os fins da pesquisa o autor elenca que “a pesquisa independente de seu tipo, ela é concretizada com o objetivo de alcançar um objetivo comum”. Quanto aos fins, a pesquisa foi exploratória para ter contato mais direto

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

com o objeto de investigação, aplicativa com o fim de conectar as ideias e fatores para encontrar a causa ou fenômeno do problema para interferir na realidade estudada a fim de modificá-la.

3.1.3 QUANTO AOS MEIOS:

Segundo Matias-Pereira (2016, p. 82) a pesquisa quanto aos meios “é o tipo de pesquisa que se desenvolve a partir da busca de explicação de um problema detectado sobre o assunto a ser discutido, fazendo uso da informação disponibilizada a partir das proposições divulgadas em livros ou em obras similares”. A implementação do programa quanto aos meios foi baseada em pesquisa de campo o qual foi a observação participante, com análise e interpretação dos dados com o objetivo de reunir as informações que servirão de base para a construção de implementação de uma proposta.

3.1.4 CARACTERÍSTICAS DA EMPRESA:

A academia Gold's Star foi fundada em 1984, no bairro de São Jorge, bairro do mesmo nome. Em 1985 -1986, ficou nesse período a rua 10 de julho centro de Manaus. Em seu processo histórico a academia foi buscando novas alternativas de crescimento no mercado, diante dos objetivos propostos para esse fim. Em 1998 passou a realizar as atividades físicas no Sheik Club, também localizado no centro de Manaus onde também fundou a Gold's Star Aeróbica Center. Em 1999, mudou-se para a Avenida Noel Nutels, ficando nesse local até o ano 2012, quando se mudou para um local próprio e com maior conforto para a clientela localizado a Rua Conde do Maranhão, 26 - Bairro Cidade Nova.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO:

No Diagnóstico Organizacional buscou-se inicialmente identificar o número de colaboradores que fazem parte do quadro funcional da empresa. Quando as pessoas adentram uma organização elas trazem consigo certas forças e necessidades que com o decorrer do tempo afetam o seu desempenho no ambiente de trabalho. Partindo desse pressuposto se faz importante verificar as necessidades do colaborador para que sejam realizados programas de

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

treinamento que possam suprir as deficiências detectadas no dia a dia do colaborador. Para o profissional a cooperação é uma atividade que deve estar sempre presente nas atividades laborais. Então, a colaboração é um dos fatores que deve fazer parte de um todo quando se fala em relação de trabalho.

Gráfico 1 – Quadro de funcionários da Academia Golden Star

Fonte: Elaboração dos autores, 2021

O gráfico 1 retrata a composição do quadro funcional da academia Gold's Star, assim como suas respectivas funções. A empresa conta em seu quadro funcional com vinte (20) colaboradores onde possuem, um diretor, um gestor, quatro recepcionistas, cinco professores, cinco estagiários e quatro funcionários da manutenção. Como apresentado no Gráfico 1 após esse processo foi dado início ao Diagnóstico Organizacional para iniciar a implementação de uma sugestão de melhoria relacionado ao treinamento e por meio deste promover a motivação dos colaboradores no âmbito da empresa.

Assim, a partir da realização do Diagnóstico Organizacional, foi constatado que a empresa analisada possui áreas fundamentais em sua organização como destacado no Gráfico 2, Mediação dos espaços dos funcionários e desempenho do RH.

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Gráfico 2 - Mediação das áreas funcionais e desempenho do RH

Fonte: Elaboração dos autores, 2021

O gráfico 2 acima foi desenvolvido a partir da aplicação de questionários e entrevistas feitos aos funcionários da academia Gold's Star. Onde a empresa identificou dez (10) fatores críticos em cada departamento da organização, cada fator crítico poderia ser avaliado entre 1,0 (ponto muito fraco) a 5,0 (ponto muito forte), o somatório das pontuações atribuídas em cada fator crítico de cada área funcional totalizou a média percentual em cada setor.

A partir desse processo foi observado que a organização apresenta o setor administrativo como a melhor área de desempenho; as áreas operacional, financeira e de marketing, apresentaram desempenho médio, no entanto, o setor de Recursos Humanos apresenta-se como a área mais crítica da empresa, exigindo, portanto, maior atenção, como apresentado no Quadro 01.

Quadro 1 - Recursos Humanos

Fatores Críticos	5	4	3	2	1
1 - Desenvolvimento profissional				x	

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

2 - Treinamento					x
3 - Motivação		x			
4 - Recrutamento e seleção			x		
5 - Perfil funcional do colaborador					x
6 - Rodízio dos funcionários					
7 - Plano de carreira				x	
8 - Produtividade			x		
9 - Segurança no trabalho		x			
10 - Plano de Benefícios					x
TOTAL: Média	0	0,8	0,6	0,4	0,3
Atuação da área	*0	2,1			

*O valor de 5 é estimado como o mais forte e o 1 corresponde ao valor mais fraco

Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

No quadro 1 acima são apresentados 10 fatores críticos que foram avaliados dentro da pesquisa, onde o valor 5 é estimado como o mais forte e o 1 corresponde ao fator de valor mais fraco.

Cada fator teve sua pontuação atribuída, e de acordo com essa pontuação foi feito o somatório de todas as pontuações feitas dentro dos 10 fatores o que totalizou os 2,1.

Sobre os fatores críticos demonstrados no Quadro 01, foi verificado alguns itens basilares quanto a área de Recursos Humanos da Academia Gold's Star Fitness Club, sendo estes considerados importantes para que a produtividade no desenvolvimento de seus processos seja efetivada nos serviços realizados na academia.

Diante desse contexto, o problema da pesquisa consistiu em: Como a falta de treinamento adequado, torna-se um ponto negativo para a insatisfação dos colaboradores no ambiente de trabalho?

4.1 PLANEJAMENTO DE AÇÕES:

O Planejamento de ação é um passo importante para o desenvolvimento da implementação das ações interventivas, haja vista que este consiste em uma quantidade de passos de ação

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

ou mudanças que descrevem o modo em que se deve atuar frente à estratégia e, assim conseguir o alcance dos objetivos propostos na organização.

Quadro 2 – Planejamento das ações interventivas

	Ações Interventivas	Cronologia	Duração	Custo
01	Estruturar um plano de treinamento voltado ao setor de RH da Academia.	Abril /2021	15 dias	R\$ 2.000,00
02	Plano de capacitação profissional	Abril /2021	dois dias	R\$ 500,00
03	Implementação da ferramenta 5S	Abril /2021	dois dias	R\$ 500,00
04	Implementação do plano de treinamento e motivação	Abril /2021	dois dias	R\$ 500,00
05	Desenvolvimento profissional e pessoal	Abril /2021	quatro dias	R\$ 400,00
06	Treinamento para a padronização das atividades laborais	Abril /2021	quatro dias	R\$ 400,00
07	Realização de Feedback sobre avaliação do aprendizado	Abril /2021	um dia	R\$ 200,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021

No quadro 2 acima, estão apresentadas 7 possíveis soluções de ação interventiva para avaliar a academia Gold's Star, onde as mesmas têm o objetivo de sanar o desenvolvimento profissional, o plano de carreira, o treinamento, o perfil funcional dos colaboradores e o plano de benefícios. Ao longo do trabalho será apresentada a maneira como vai ser feito o planejamento para a realização de cada ação interventiva.

Então para que de fato fosse realizado a proposta de solução direcionada a cada etapa do planejamento das ações será adotada a técnica 5W2H. Essa técnica tem por objetivo definir todas as etapas que compõem o planejamento. Com o uso desta ferramenta apresentaremos um quadro com cada atividade com os dados necessários para a implementação da sugestão de um programa de motivação e treinamento com o pressuposto de promover melhoria no desempenho dos colaboradores da Academia Gold's Star Fitness Club.

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

4.1.1 ESTRUTURAÇÃO DE UM PLANO DE TREINAMENTO VOLTADO AO SETOR DE RH DA ACADEMIA

A ferramenta 5W2H auxilia de modo simples na preparação de um planejamento de modo claro e objetivo para que assim possam ser definidas as propostas do plano de treinamento.

Quadro 3 – 5W2H – Plano de treinamento para o setor de RH da academia

Estruturação do plano de treinamento voltado ao setor de RH	
O que?	Treinamento para todos os funcionários
Por quê?	Com o intuito de melhorar a motivação e desenvolvimento profissional
Onde?	Na própria academia
Quando?	Primeira semana de abril/2021
Quem?	Gestor de Recursos Humanos
Como?	Reunião da direção com os colaboradores para junto pensarem e traçarem objetivos e estratégias para que os objetivos sejam alcançados.
Quanto?	R\$ 2.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores pesquisa, 2021

No quadro 3 acima foi apresentado um plano de treinamento para o setor de Recursos Humanos da academia, o qual vai ser realizado na própria academia com o intuito de melhorar a motivação e o desenvolvimento profissional, com data de início na primeira semana de abril sem previsão de término.

O gestor de RH da empresa foi designado para estruturar este plano de treinamento com o custo de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Este plano de treinamento será desenvolvido em uma reunião com os colaboradores com o objetivo de traçar estratégia para que os objetivos sejam alcançados.

4.1.2 PLANO DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

A capacitação profissional é um processo de grande relevância para a organização, pois o processo de treinamento e desenvolvimento das pessoas tornam-se estratégias, onde o profissional pode desenvolver novos conhecimentos, haja vista, que, na área de RH há a

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

necessidade de que os colaboradores saibam planejar e realizar ações que visem o desenvolvimento de competências necessárias ao trabalho.

Quadro 4 – Plano de capacitação profissional

Plano de capacitação profissional	
O que?	Contribuir para o desenvolvimento dos colaboradores realizando um conjunto de ações de capacitação profissional
Por quê?	Trabalhar a competência dos colaboradores, para melhoria da eficiência, eficácia e qualidade das atividades
Onde?	Na própria academia
Quando?	Primeira semana de abril/2021
Quem?	Gestor de Recursos Humanos
Como?	Planejar ações de capacitação que possibilitem a aquisição de novas competências para o trabalho e aprimorar as já existentes.
Quanto?	R\$ 500,00

Fonte: Elaborado pelos autores, pesquisa 2021

O quadro 4 acima apresenta um plano de capacitação profissional, cujo propósito é contribuir para o desenvolvimento dos colaboradores, trabalhando a competência para melhoria e eficácia da qualidade das atividades.

O gestor de RH da academia dará continuidade ao plano de capacitação profissional com o custo de R\$ 500,00 (quinhentos reais). Esse plano de capacitação profissional será desenvolvido com o propósito de planejar ações que possibilitem a aquisição de novas competências e aprimorar as já existentes para o alcance dos objetivos.

4.1.3 IMPLEMENTAÇÃO DA FERRAMENTA 5S

Como em todo processo de melhoria organizacional o 5S é uma ferramenta que promove mudanças e melhorias em todos os setores da empresa. No entanto, para que isso ocorra, é necessário que todos os envolvidos estejam motivados e com vontade de mudar.

Quadro 5 – Implementação da ferramenta 5S

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Implementação da ferramenta 5S	
O que?	Ferramenta 5S
Por quê?	Para promover melhoras no ambiente de trabalho e a motivação dos colaboradores
Onde?	Na própria academia
Quando?	Primeira semana de abril/2021
Quem?	Professor da academia
Como?	Através do estabelecimento de novas normas, e de uma cultura mais organizada
Quanto?	R\$ 500,00

Fonte: Elaborado pelos autores, pesquisa 2021

O quadro 5 acima apresenta a implementação da ferramenta 5S como forma de promover melhorias no ambiente de trabalho e a motivação dos colaboradores, que será realizada na própria academia, na primeira semana de abril, sem previsão de término, cujo objetivo é o estabelecimento de novas normas e de uma cultura mais organizada.

O professor da academia foi designado para estruturar essa implementação com o custo de R\$ 500,00 (quinhentos reais). Foi realizada uma reunião com os professores e colaboradores para traçar as ações de implementação dessa ferramenta, para que os objetivos venham a ser alcançados.

4.1.4 IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE TREINAMENTO E MOTIVAÇÃO

É importante enfatizar que quando os colaboradores recebem um treinamento bem planejado e executado aliado a motivação poderá gerar bons resultados, implicando no retorno esperado pela organização. Desse modo, é imprescindível que haja entendimento entre a direção da empresa e os colaboradores para desse modo promover e proporcionar mudanças tornando o colaborador mais produtivo.

Quadro 6 – Implementação do plano de treinamento e motivação

Plano de treinamento e motivação	
O que?	Treinamento e motivação
Por quê?	Buscar maneiras para que o colaborador se torne mais produtivo

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Onde?	Na própria academia
Quando?	Segunda semana de abril/2021
Quem?	Professor da academia
Como?	Administrar e proporcionar mudanças
Quanto?	R\$ 500,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021

O quadro 6 apresenta um plano de treinamento e motivação com o intuito de tornar o colaborador mais produtivo, sendo este realizado na própria academia, com data de início na segunda semana de abril, sem previsão de término. Foi designado um professor para estruturar o plano de treinamento e motivação ao custo de R\$ 500,00 (quinhentos reais). Para a implementação do plano de treinamento será realizada uma reunião com os colaboradores para traçar os métodos de treinamento para que os objetivos sejam alcançados.

4.1.5 DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E PESSOAL

Espera-se que a partir das ações realizadas para o desenvolvimento profissional e pessoal seja proporcionando a oportunidade de um contínuo desenvolvimento dos colaboradores.

Quadro 7 – Desenvolvimento profissional e pessoal

Desenvolvimento profissional e pessoal	
O que?	Funcionários motivados e bem-preparados
Por quê?	Manter o profissional atualizado
Onde?	Na academia
Quando?	Segunda semana de abril/2021
Quem?	Gestor do departamento de Recursos Humanos
Como?	A partir do estabelecimento de medidas que beneficiem os colaboradores por parte da gestão.
Quanto?	R\$ 400,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021

No quadro 7 acima foi apresentado um plano de desenvolvimento profissional e pessoal para o setor de RH da academia, onde será realizado na própria academia, com a finalidade de

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

realizar o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores para mantê-los motivados e bem-preparados para a realização das atividades. Com data de início na segunda semana de abril, sem data prevista para o término.

O gestor do RH da academia foi designado para estruturar o desenvolvimento profissional e pessoal com o custo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais). Essa atividade será desenvolvida em uma reunião com os colaboradores, para que sejam traçadas as estratégias para o desenvolvimento do planejamento visando o alcance dos objetivos.

4.1.6 TREINAMENTO PARA PADRONIZAÇÃO DAS ATIVIDADES LABORAIS

É indispensável que se chegue a um acordo entre os colaboradores que são os que conhecem as atividades laborais e os gestores que podem auxiliar com ferramentas de controle, sobre qual é o melhor método para cada procedimento, verificando cada um com base ao nível de dificuldade, implementação e tempo de realização.

Quadro 8 – Treinamento para padronização das atividades laborais

Treinamento para padronização das atividades laborais	
O que?	Treinamento dos colaboradores
Por quê?	Padronizar os métodos de cada processo das atividades laborais da academia
Onde?	Na própria academia
Quando?	Segunda semana de abril/2021
Quem?	Gestor de RH
Como?	Reunião com os colaboradores para que seja definido como serão desenvolvidos os processos de padronização, e a partir daí realizar treinamento para aperfeiçoar o estabelecido e corrigir possíveis entraves existentes.
Quanto?	R\$ 400,00 mensal

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021

O quadro 8 acima apresenta um plano de treinamento para a padronização das atividades laborais e dos métodos de cada processo das atividades realizadas na academia, com data de início na segunda semana de abril, e deve-se ser periódico, empresas prestadoras necessitam estar constantemente se reinventando pois os clientes estão cada vez mais

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

exigentes e demandam novas habilidades e diferenciação contínua.

O treinamento será realizado na própria academia onde o gestor de RH da academia foi designado para organizar o treinamento de padronização e conscientização sobre das atividades laborais e novas habilidades e competências necessárias à diferenciação do negócio.

4.1.7 REALIZAÇÃO DE FEEDBACK SOBRE AVALIAÇÃO DO APRENDIZADO

O feedback é uma forma de avaliação dada a respeito dos resultados apresentados na aplicação de uma determinada atividade, ou seja, o retorno sobre o desempenho relacionados ao cumprimento de metas e dos objetivos.

A realização de feedback é um dos pontos chaves para a troca de ideias sobre determinado assunto, além de ser uma importante ferramenta utilizada como canal de comunicação após a realização de palestras, seminários e cursos e treinamentos gerando inúmeros benefícios para os participantes.

Quadro 9 – Feedback sobre avaliação do aprendizado

Realização de feedback sobre avaliação do aprendizado	
O que?	Avaliar os colaboradores
Por quê?	Verificar a prática da cultura do feedback
Onde?	Na academia
Quando?	Segunda semana de abril/2021
Quem?	Todos os colaboradores da Academia
Como?	Mediante o posicionamento de todos os envolvidos no processo do plano de treinamento.
Quanto?	R\$ 200,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021

No quadro 9 acima foi apresentado a implementação do feedback para avaliação do aprendizado na própria academia, com data prevista para a segunda semana de abril. Este procedimento visa compreender se os treinamentos oferecidos estão apresentando resultados efetivos no nível de serviço oferecido pelos colaboradores e aumento de acordo

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

com os novos conhecimentos oferecidos. Esta realimentação busca identificar se a direção que está sendo tomada converge com as necessidades a empresa estudada.

4.2 FLUXOGRAMA DA MELHORIA PROPOSTA:

O fluxograma é uma ferramenta de representação esquemática de um processo realizado algumas vezes por meio de gráfico que apresentam de forma simples a transição de informações entre os elementos que o compõem. Ou seja, são elementos operacionais do desenvolvimento de um processo em que as etapas são organizadas de maneira sequencial. As etapas podem descrever o desenvolvimento de um processo, sistema, fluxo de trabalho e/ou estudo e como ele flui entre os participantes desse processo.

De acordo com a análise organizacional da Academia, e com base nos dados analisados do departamento de Recursos Humano da Academia, foi elaborado e proposto que a academia utilizasse novo modelo de fluxograma.

Figura 1 – Fluxograma de proposta de melhorias

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Fonte: Elaborado pelos autores, 2021

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

Na figura 1 acima, foi apresentado o fluxograma de proposta de melhorias para a academia Gold's Star com o intuito de melhorar o processo de análise do perfil e seleção dos candidatos assim como de um plano de treinamento.

A partir deste novo modelo se buscará aumentar a motivação dos colaboradores e por conseguinte a sua produtividade, gerando um crescimento individual e grupal dentro da organização, e reduzindo a taxa de rotatividade dos funcionários (turnover) da empresa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente proposta de implementação de um programa para melhor desempenho dos colaboradores na Academia Gold's Star Fitness Club. As empresas precisam cada vez mais de colaboradores de mente independente, que saibam expressar o que pensam e que se sintam livres para corresponder as mudanças pelas quais as empresas estão passando. A empresa deve treinar e motivar seus colaboradores para a busca da criatividade para que desse modo essa possa se consolidar com ofertas de novos serviços aos seus clientes além da qualidade do atendimento. Nesse sentido, para que a proposta de implementação do programa fosse efetivada, realizou-se o mapeamento das etapas necessárias através do Diagnóstico Organizacional da Academia Gold's Star.

Diante dos fatos surgiu a oportunidade de avaliar alguns dados correspondente a empresa como: porte, segmento de mercado, o público-alvo da academia, a missão, visão, princípios, valores, objetivos e as metas da organização, adicionalmente se analisou as áreas funcionais da academia através de observação direta, e reuniões com os gestores e colaboradores. Com isto se detectou que área mais crítica da organização é a de Recursos Humano, já que, seus colaboradores têm um nível de motivação baixo e não tem o treinamento suficiente para a realização adequada de suas funções, o que influencia diretamente o nível de produtividade dos mesmos.

Após a realização do Diagnóstico Organizacional foi dado início a implementação do Projeto de Intervenção cujo objetivo foi analisar uma forma de aumentar a qualidade dos serviços e sua produtividade, além de obter plano de motivação. Essa prática foi desenvolvida após a análise do perfil dos colaboradores e das atividades desenvolvidas por cada processo, dos

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

recursos e materiais para alcançar a proposta de solução que fosse mais adequada.

Nesse sentido, ficou evidenciado que a empresa tem a probabilidade de solucionar os pontos críticos detectados na área de Recursos Humanos, dando início a um processo de melhoria contínua, com a colaboração de seus funcionários os quais serão diretamente beneficiados com a proposta de melhoria. Acredita-se, portanto, que a motivação no ambiente de trabalho é de grande importância, haja vista, que essa constitui um fator primordial para as empresas que buscam resultados a partir de uma equipe motivada e comprometida com a organização da qual fazem parte.

REFERÊNCIAS

BATEMAN, Sneil Thomas. Administração. 2ed. AMGH Ltda, 2012.

BUSARELLO, Raul. I. Gamificação: princípios e estratégias. São Paulo: Pimenta Cultura, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos humanos na Empresa. São Paulo: Atlas, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa. 8ed. Barueri, SP: Manole, 2011.

DUTRA, Joel de Souza; DUTRA, Tatiana Almendra; DUTRA, Gabriela Almendra. Gestão de pessoas – realidade atual e desafios futuros. São Paulo: Atlas, 2017.

FRANÇA, A. C. L. Práticas de Recursos Humanos: Conceitos Ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2010.

FREIRE, Denilson A. L. Treinamento e desenvolvimento em recursos humanos: encenando e efetivando resultados. Curitiba: InterSaberes, 2014.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 8ed. São Paulo: Atlas, 2017.

_____, A. C. Administração de Recursos Humanos: Um enfoque profissional. São Paulo: Atlas, 2006.

Proposta De Implementação De Um Programa De Motivação E Treinamento Para Melhor Desempenho Dos Colaboradores: Estudo De Caso Na Empresa Academia Gold's Star Fitness Club

MARRAS, J. P. Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MATIAS-PEREIRA, J. Manual de metodologia da pesquisa científica. 4ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. Recursos humanos: estratégia e Gestão de Pessoas na sociedade global. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 4ed. Novo Hamburgo - RGS: Universidade Feevale, 2013.

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

ROBBINS, S. Comportamento organizacional. São Paulo: Prentice Hall, 2014.

SALGADO, Léo. Motivação no trabalho. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2015.

WAGNER, John A; HOLLENBECK, John R. Comportamento Organizacional: 4ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

^[1] Graduanda do curso de Administração.

^[2] Graduando do curso de Administração.

^[3] Graduando do curso de Administração.

^[4] Orientador. Mestrado profissional em Engenharia de produção. Especialização em Gestão em Logística empresarial. Graduação em Administração com Ênfase em Marketing.

Enviado: Abril, 2021.

Aprovado: Maio, 2021.