



INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR “PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA
NEVES”

RENATA APARECIDA TARÔCO COSTA

**TREINAMENTO E MOTIVAÇÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR: UM ESTUDO DE
CASO NA INSTITUIÇÃO X**

SÃO JOÃO DEL - REI
2012

RENATA APARECIDA TARÔCO COSTA

**TREINAMENTO E MOTIVAÇÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR: UM ESTUDO DE
CASO NA INSTITUIÇÃO X**

Monografia apresentada ao curso de Administração do Instituto de Ensino Superior “Presidente Tancredo de Almeida Neves” – IPTAN – como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Administração, sob a orientação do Prof. Ms. Márcio Lobosque Senna Neves.

SÃO JOÃO DEL - REI
2012

RENATA APARECIDA TARÔCO COSTA

**TREINAMENTO E MOTIVAÇÃO EM AMBIENTE HOSPITALAR: UM ESTUDO DE
CASO NA INSTITUIÇÃO X**

Monografia apresentada curso de
Administração do Instituto de Ensino Superior
“Presidente Tancredo de Almeida Neves” –
IPTAN – como requisito parcial à obtenção do
Título de Bacharel em Administração.

COMISSÃO EXAMINADORA

Orientador: Prof. Esp. Márcio Lobosque Senna Neves

Prof. Ms. Fábio Abreu dos Passos

Prof. Esp. Márcio Antônio Resende

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por ter me dado força e coragem, não permitindo que desanimasse diante às dificuldades.

À minha amada mãe pelo amor incondicional, dedicação, incentivo e pelo exemplo de caminhada que sempre será.

Ao meu amado pai pelo exemplo de luta e trabalho e pelo grande amor e dedicação que sempre teve por mim.

Ao meu namorado pela paciência, compreensão e força nos momentos de dificuldade.

À minha amiga Letícia, pela fiel amizade e por ter compartilhado seu tempo para me ajudar a concluir este trabalho.

Ao meu orientador, o professor mestre Márcio Lobosque Senna Neves pela paciência, dedicação e incentivo.

Aos amigos de classe pelo apoio e compreensão durante esses quatro anos.

Aos professores do curso de graduação em Administração do IPTAN, pela capacitação, dedicação e preocupação em formarem profissionais que possam fazer a diferença no mercado de trabalho.

E não poderia me esquecer de agradecer também, aos meus amigos de trabalho pela ajuda, compreensão e incentivo.

Dedico este trabalho a todos que me acompanharam nessa trajetória, me apoiaram e torceram pelo meu sucesso. Em especial aos meus pais, base de confiança e amor e espelho de dedicação e força. Ao meu namorado por estar sempre ao meu lado me apoiando e dando forças. E à minha avó Nair, que mesmo não estando mais presente, será sempre um exemplo de vida e dedicação.

RESUMO

Com a grande exigência do mercado competitivo, as empresas buscam ter um diferencial perante as outras, o que faz com que aumente a necessidade de se ter funcionários mais comprometidos dentro da organização, de forma a obter resultados positivos e satisfatórios. Nesse contexto, este trabalho apresentará um estudo a respeito da importância do treinamento e da motivação dos colaboradores dentro de uma instituição, bem como os seus conceitos e suas definições. Apresentar-se-á também a diferença entre o treinamento e o desenvolvimento, os métodos de treinamento e as necessidades das empresas para adotar o treinamento que a satisfaça melhor. Considerar-se-á as teorias motivacionais nas organizações, bem como a sua influência e aplicabilidades nas empresas. Há também uma breve análise histórica da instituição, onde é realizado um estudo de caso com o intuito de analisar como está a satisfação dos funcionários para com a empresa e como o treinamento e a motivação influenciam no desenvolvimento de suas atividades. Este será desenvolvido a partir de um questionário dispostos a dez funcionários da instituição X, selecionados de forma aleatória sendo de funções e de setores diferentes, onde serão analisados os dados obtidos com a pesquisa. O trabalho se fundamentou em duas importantes etapas, onde a primeira consiste em uma pesquisa bibliográfica e a segunda, para concluir este trabalho, consiste em um estudo de caso.

Palavras-chave: Treinamento; Motivação; Desenvolvimento; Necessidades; Teorias Motivacionais.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Hierarquia das necessidades humanas de Maslow	24
--	----

QUADROS

QUADRO 1 – Os processos de treinamento	17
QUADRO 2 – As etapas do ciclo motivacional, envolvendo a satisfação de uma necessidade	22
QUADRO 3 – Motivadores e fatores higiênicos	28
QUADRO 4 – Perfil dos gerentes da Teoria X e da Teoria Y	30

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 CARACTERIZAÇÃO DO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NAS EMPRESAS	11
1.1 Conceitos e definições	11
1.2 Diferença entre treinamento e desenvolvimento	14
1.3 Necessidades e Métodos de treinamento	15
1.4 Importância e benefícios para a organização.....	19
2 MOTIVAÇÃO COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA.....	21
2.1 Caracterização acerca da motivação	21
2.2 Teorias motivacionais nas organizações	23
2.2.1 Teoria de Maslow	24
2.2.2 Teoria ERG.....	26
2.2.3 Teoria de Herzberg.....	27
2.2.4 Teoria de McGregor.....	29
2.2.5 Teoria de Vroom	30
2.3 Influência e aplicabilidades nas empresas	32
3 UM ESTUDO DE CASO NA INSTITUIÇÃO X.....	34
3.1 Histórico da empresa	34
3.2 Dados e análise da pesquisa realizada.....	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS.....	43
ANEXO.....	45