



SOFT SKILLS MAIS PROCURADAS PELOS GESTORES DO COMÉRCIO RESENDENSE

Ana Paula Almeida Ferreira
anapaula-aferreira@outlook.com
Aedb

Ingrid Ramos Da Silva
ingrid.ramos@aedb.br
Aedb

Larissa Silva Garcia
larisud17@gmail.com
Aedb

Luciene Maria Conceição Candido
luci_enemaria@hotmail.com
Aedb

Resumo: O objetivo deste estudo é descobrir quais são as Softs Skills mais buscadas pelos comerciantes da cidade de Resende. De acordo com o dicionário de Cambridge a palavra “skill” traduzida do inglês, significa habilidade/destreza. Consideradas como habilidades não tangíveis, as Soft Skills estão relacionadas à personalidade do profissional. Nesse ínterim, as Soft Skills podem ser consideradas habilidades que servem para medir o nível de especialização do profissional, ou seja, a forma como o indivíduo executa as tarefas, como ele se prepara e a competência utilizada para ter um desempenho eficiente (VIANA, 2015). A pesquisa em questão pode ser classificada como exploratória – descritiva de abordagem quantitativa – qualitativa, sendo utilizados como método e procedimento técnico, a pesquisa bibliográfica e o levantamento. Este consiste em interrogar indivíduos que desejamos saber o comportamento, as perguntas têm que ser claras e objetivas (SANTOS, 2003). Ao analisar os dados obtidos concluímos que as Softs Skills mais importantes para os comerciantes resendenses são o trabalho em equipe, ética no trabalho, comunicação eficaz, organização, criatividade e escutar. Além disso, observamos que na opinião dos gestores do comércio de Resende, os funcionários que apresentam essas habilidades contribuem para a melhora dos resultados da empresa como também para seu próprio crescimento na empresa.

Palavras Chave: Soft Skill - Resende - comercio de Resende - habilidade - comportamental

1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, as empresas tinham a forma de produção em massa e pensava-se na linha de produção, em que cada funcionário ou grupo realizava determinadas tarefas para o desenvolvimento de um produto final, como estudado nas Teorias Taylorista e Fordista. Destaca-se que, esse modelo era muito focado na produção, simplificação dos movimentos úteis e não nas competências que cada indivíduo deveria ter para realizar a tarefa de maneira eficiente. (CHIAVENATO,2011)

Com o passar do tempo, foram estudados outros métodos de interação no trabalho, como o experimento de Hawthorne, no qual foi analisado o comportamento de determinado grupo de trabalho, com a necessidade de humanizar e democratizar a administração, “libertando-a dos conceitos rígidos e mecanicistas da Teoria Clássica” (CHIAVENATO,2011, pág.98). A partir daí, as organizações começaram a pensar mais no trabalhador como capital humano e entender o seu comportamento perante os resultados apresentados em situações adversas. Então perceberam que as competências comportamentais são muito importantes para o alcance dos resultados esperados.

Segundo Cordeiro (2017, p.5) há uma demanda “[...] cada vez maior de adquirir, criticar e desenvolver novos conhecimentos, e de compartilhar com outras pessoas aquilo que sabemos [...]”. Ainda nesse contexto, Cordeiro (2017,p.14) destaca que “as empresas contratam funcionários com maior bagagem de conhecimento, em especial sua capacidade técnica, os Hard Skills, mas os promovem e os demitem com base em suas habilidades de Soft Skills.”.

Considerando o contexto atual em que vivemos, pode-se considerar que é de fundamental importância identificar quais seriam as Softs Skills mais demandadas pelo mercado. Nesse contexto, surge o seguinte questionamento e que irá nortear essa investigação: quais são as Softs Skills mais desejadas pelos gestores comerciais? Com o intuito de responder essa problemática, este trabalho tem por objetivo pesquisar no âmbito dos estabelecimentos comerciais do município de Resende quais seriam as principais Softs Skills demandadas por esse segmento.

Este artigo está dividido em cinco seções além da introdução. Na segunda seção será apresentado o referencial teórico abordando conceitos teóricos referente às Soft Skill, como também a diferença entre Hard Skill e Soft Skill e sua relevância para o mercado atual. Na terceira parte serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa para descobrir quais as Softs Skills mais procuradas pelos gestores do comercio de Resende. Na quarta parte serão apresentados os resultados obtidos através de pesquisa quantitativa e análise feita do mesmo. Concluindo os estudos, na quinta parte serão apresentadas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

De acordo com o dicionário de Cambridge a palavra “skill” traduzida do inglês, significa habilidade/destreza. São aptidões e competências aplicadas por cada profissional para a execução de determinada tarefa. Nesse ínterim, as Softs Skills podem ser consideradas habilidades que servem para medir o nível de especialização do profissional, ou seja, a forma como o indivíduo executa as tarefas, como ele se prepara e a competência utilizada para ter um desempenho eficiente, no qual a capacidade de trabalhar em equipe e a maestria dos

saberes, como o saber lidar com situações de conflito e pressão são habilidades importantes. Destaca-se que elas estão diretamente relacionadas com os componentes afetivos e sentimentais, como a capacidade de se comunicar, de ter iniciativa, de hábitos pessoais e relacionamento interpessoal, que funcionam como complemento às Hards Skills, sendo considerados os requisitos técnicos ou o conhecimento teórico, prático e científico. Consideradas como habilidades não tangíveis, as Softs Skills estão relacionadas à personalidade do profissional. Em uma pesquisa realizada por uma empresa americana de recrutamento, a CareerBuilder, analisou-se que dentro de uma amostra de 2.138 gestores e profissionais de recursos humanos, 77% dos entrevistados acreditavam que as Softs Skills são tão importantes quanto as competências técnicas (Hards Skills) aprendidas para executar um trabalho (VIANA, 2015).

Esses são úteis em qualquer área de atuação. Por exemplo: em geral as empresas preferem um profissional com habilidade de aprender rápido e de se expressar melhor, para compartilhar seus planos com colegas de trabalho e clientes. O mesmo acontece no mundo acadêmico, onde as pessoas com esse tipo de habilidade também se destacam. (CORDEIRO, 2017, pág.7)

Estamos em uma época de constantes mudanças, em que não é suficiente somente o conhecimento técnico, onde não há uma padronização do processo e da tomada de decisão perante esse cenário as empresas precisam de colaboradores saibam reagir às mudanças da melhor maneira possível. Sendo assim, o diferencial competitivo não está somente na administração eficiente e eficaz voltadas para os recursos financeiros e tecnológicos. Um dos principais objetivos da organização é obter receita, porém esse não é o recurso mais escasso de uma organização, mas sim as pessoas que apresentam os resultados (ANDRADE, 2016).

3 MÉTODO DE PESQUISA

O estudo que está sendo abordado neste artigo tem por objetivo analisar, a partir da utilização do método de levantamento, sobre o que os gestores do comércio de Resende acreditam que sejam as Softs Skills mais demandadas por esse mercado. Visa, ainda, identificar de acordo com a opinião desses gestores de que forma isso afeta o comércio Resendense.

Resende é um município localizado na região sul fluminense do Rio de Janeiro, Brasil. Com uma população estimada de 130.334 habitantes no ano de 2018 (IBGE, 2017). A mesma conta com um amplo parque industrial em desenvolvimento. Contém ainda uma localidade privilegiada, fazendo com que a cidade seja de fácil acesso (PREFEITURA DE RESENDE, 2019).

O Questionário segundo Santos (2003, p.230), “se caracteriza por conter um conjunto de itens bem ordenados e bem apresentados”. O mesmo pode possuir perguntas abertas ou fechadas, a primeira permite a pessoa dar respostas livres e a segunda se caracteriza por ter questões de várias respostas pré-determinadas. Particularmente são exigidas respostas escritas e em determinados casos, como nas questões fechadas, a limitação nas respostas. No questionário deve-se sempre observar a clareza das perguntas e a organização dessas para que o informante se sinta motivado a responder. (SANTOS, 2003)

A pesquisa em questão pode ser classificada como exploratória – descritiva de abordagem quantitativa – qualitativa, sendo utilizados como método e procedimento técnico, a pesquisa bibliográfica e o levantamento. Este consiste em interrogar indivíduos que

desejamos saber o comportamento, as perguntas têm que ser claras e objetivas. O ponto positivo é saber sobre a realidade de determinado grupo, porém pode ser limitado pelo grau de entendimento sobre as mudanças que acontecem nesse grupo (SANTOS, 2003). O levantamento, às vezes, além de descrever um grupo, ainda procura o que determina a característica dos membros que estão inseridos nesse (BANDEIRA, 2019).

A amostra pesquisada pode ser considerada como não probabilística intencional (MARCONI E LAKATOS, 2011). Os indivíduos dessa pesquisa foram 38 (trinta e oito) participantes de estabelecimentos comerciais, escolhidos por fazerem parte do grupo específico que se pretende estudar e prestar a sua opinião sobre o tema em estudo. Cabe ressaltar que os integrantes da amostra possuem e/ou trabalho em estabelecimentos comerciais no município de Resende.

O instrumento utilizado para coleta de dados é o questionário, como citado anteriormente, composto de duas perguntas abertas e uma fechada. O questionário foi selecionado pelo fato de que, a partir do mesmo obtém-se resposta mais objetiva, segurança, pois as respostas não serão identificadas, e menor risco de desvios por parte dos respondentes, fazendo com que haja uma uniformidade avaliativa (SANTOS, 2003).

Os participantes foram convidados a expressar, em um primeiro momento, se tem conhecimento sobre o termo Soft Skill. Em um segundo momento, para aqueles que não conhecem, foi apresentado uma breve explanação do termo para que os mesmos pudessem responder às questões sobre, quais Softs Skills eles consideram ser mais importantes e como elas influenciam nos resultados obtidos de sua organização.

Para a criação da nossa base de análise foi utilizado o Google Forms, para levantamento das respostas e o software Microsoft Excel, para organização dos dados, seguindo as seguintes operações, respectivamente:

- A) Primeiramente foi feito o levantamento das respostas dos participantes.
- B) Feito este levantamento, os dados da pesquisa quantitativa foram organizados.
- C) Posteriormente, foram analisadas as respostas da pergunta qualitativa.
- D) Finalizada essa etapa, a equipe reuniu as principais ideias abordadas pelos participantes.

A análise dos dados obtidos quantitativa e qualitativamente será apresentada na próxima sessão.

4 RESULTADOS DA PESQUISA

O gráfico a seguir mostra sobre o conhecimento dos participantes sobre o termo “Soft Skill”.

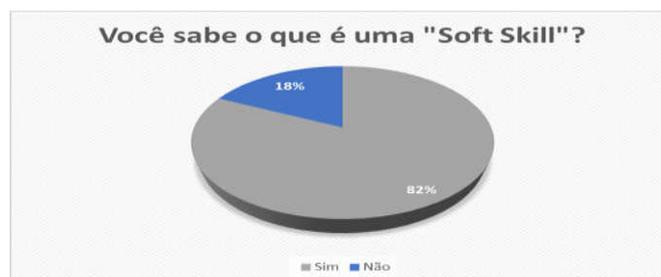




Figura 1: Nível de conhecimento dos participantes.

Fonte: Própria (2019)

Podemos verificar neste gráfico que 82% dos participantes conhecem esse termo, sendo assim, ele mostra que os comerciantes têm conhecimento sobre o assunto e estão atualizados perante os novos termos utilizados atualmente.

Na segunda questão, para aqueles que não conheciam o termo supracitado, foi feita uma pequena explanação do significado do mesmo, para que os respondentes tivessem condição de responder o que estava sendo pedido. Dentre as opções oferecidas, os indivíduos deveriam marcar aquelas que acreditavam ser mais importantes para o comércio resendense. A seguir o resultado obtido:

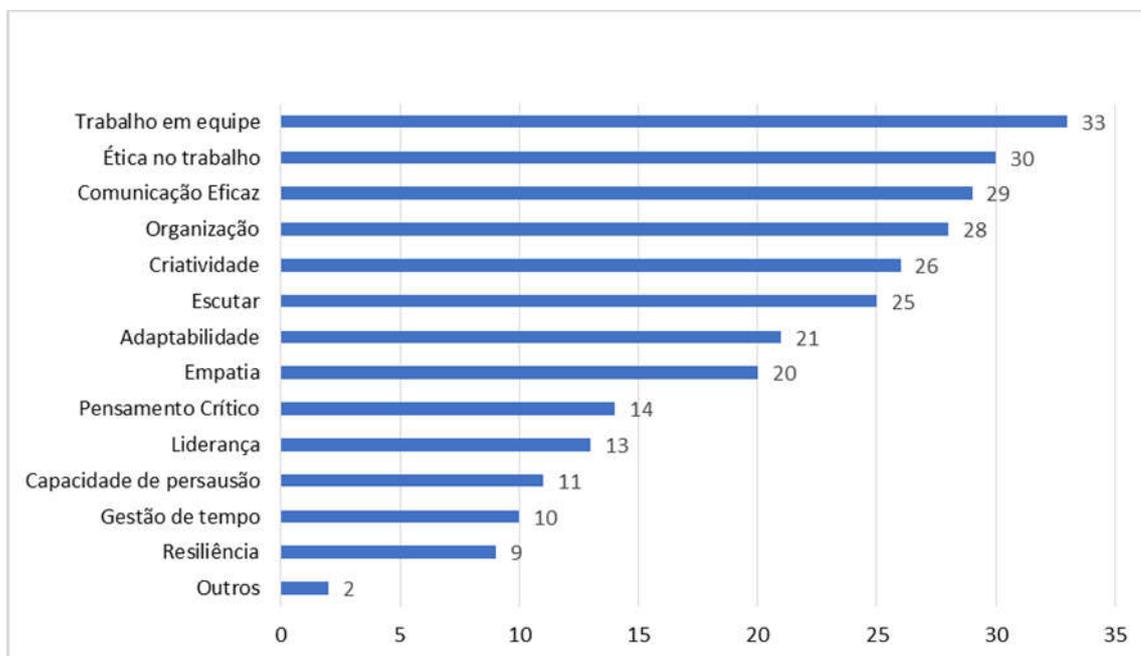


Figura 2: Resultado da pesquisa.

Fonte: Própria (2019)

Perante o exposto acima, pode-se concluir que o trabalho em equipe é muito importante para o bom desenvolvimento. Ser ético no trabalho é algo que toda a qualquer organização espera de seus colaboradores, a fim de que ela possa confiar cada dia mais nesses.

Uma Comunicação eficaz e organização no trabalho são pontos muito importantes. A primeira evita que haja disfunções no que é passado para os indivíduos, fazendo com que todos estejam alinhados em um mesmo objetivo. A segunda faz com que todos os processos fluam de maneira constante e organizada, fazendo com que os clientes se sintam em um ambiente agradável.

A criatividade também é muito importante para o comércio, pois a gerência juntamente com os colaboradores tem que criar formas de atrair os seus clientes, fazendo com que a organização conquiste mais espaço no mercado.

Escutar o cliente é primordial para todo comércio, pois o cliente sente-se muito mais acolhido quando é bem atendido. A sensação que percebe que o vendedor está escutando a sua opinião, sendo ela para escolha de determinado produto ou para crítica de determinada situação/produto é muito satisfatória e leva o cliente a querer retornar no local somente por causa do atendimento.

A partir desse contexto, perguntamos aos comerciantes resendenses como profissionais com essas competências afetam os resultados de sua empresa? Abaixo as respostas dos mesmos:

Tabela 1: Relação das respostas dos participantes da pesquisa

Respostas	Como os profissionais com essas competências afetam os resultados de sua empresa?
1	Crescimento
2	Em metas batidas
3	O sucesso da empresa depende de um todo, portanto cada um e como se fosse uma peça do um quebra- cabeça, cada profissional e indispensável para o andamento da empresa.
4	Afetaria de forma positiva tanto para ele e para empresa!
5	A empresa chegaria a ter mais credibilidade.
6	Positivamente pois são comprometidos com o sucesso da empresa, pois sabe que a empresa atingindo o sucesso ele também alcançarão nível de sucesso desejado. (Lei da Semeadura)
7	Falta de trabalho em equipe ocasiona desmotivação para continuar na jornada
8	Buscando comprometimento com a empresa que trabalha
9	São várias, mas a que mais tem importância é a ética, pois através dela o original consegue designar um bom trabalho. Trabalho esse que deva ser feito com profissionalismo, dedicação e ética. Trazendo assim excelência no trabalho. Tomando os devidos cuidados com o processo a ser seguido, não se desviando de nenhum passo para conclusão. Tendo sempre a ética no grande e no pequeno trabalho.



10	Ética profissional é o conjunto de normas éticas que formam a consciência do profissional e representam imperativos de sua conduta. Ética é uma palavra de origem grega (éthos), que significa “propriedade do caráter”. Ser ético é agir dentro dos padrões convencionais, é proceder bem, é não prejudicar o próximo.
11	Pessoas com tais competências propiciam um ambiente de trabalho melhor e colaboram mais efetivamente para alcançar o resultado pretendido pela empresa, já que estão aptas a escutar, aprender e executar as tarefas como o esperado, além de apresentar ideias críticas com criatividade para aperfeiçoar o que lhes é exigido no trabalho. Funcionários assim crescem junto com a empresa.
12	Elas fazem com que o ambiente de trabalho seja mais agradável e correto
13	Ajuda no desenvolvimento da empresa e no ambiente de trabalho que se torna mais confortável.
14	Acaba afetando nos resultados e objetivos da empresa.
15	Isso afeta de forma direta e indireta no resultado de forma positiva na vida do empregado na loja quanto em sua vida pessoal.
16	Afetam diretamente nas vendas melhorando assim os resultados financeiros.
17	Resultados positivos para a empresa.
18	Com essas competências a empresa cresce cada vez mais.
19	Colaboram de maneira positiva, tornando assim o planejamento mensal mais fácil de ser executado.
20	De forma positiva pois profissionais com essas competências o ambiente de trabalho fica mais agradável de se trabalhar e resultados da loja tende ao crescimento
21	Avanço, desenvolvimento, atuação.
22	Eles são diretamente responsáveis pela eficiência através dessas competências.
23	A empresa a ter ótimo desempenho
24	Aumenta a produtividade e lucratividade
25	Na evolução e crescimento da mesma.
26	Ajuda a crescer cada vez mais a empresa.
27	Afetam diretamente no resultado e na produtividade.
28	Refletem coisas positivas para a empresa, gerando resultados de crescimento.
29	Em tudo.

30	Ajudam a construir uma equipe eficiente e produtiva, buscando a qualidade de cada colaborador, o motivando e os engajando dentro da firma.
31	Gerindo melhor o tempo de serviço, trazendo melhores resultados e números mais expressivos.
32	Bem, um profissional com essas qualidades ou algumas delas, impactam diretamente o ótimo resultado da empresa, pois não se limitaria e estaria sempre em busca de bons resultados, através de si mesmo, e não depositando expectativas nas outros fatores externos.
33	Melhoram.
34	Afeta de forma positiva ajudando no crescimento da empresa.
35	Melhoram as vendas.
36	De maneira positiva ajudando no desenvolvimento da empresa e também do próprio desenvolvimento.
37	Profissionais com essas competências criam um ambiente melhor para se trabalhar e motivam o restante da equipe. Resultados são consequências de uma boa equipe e uma boa liderança.
38	Resultados positivos.

Fonte: Própria (2019)

Com base no que foi respondido pelos participantes, pode-se concluir que a ética é primordial para um o bom relacionamento entre empresa e colaborador. Em que profissionais que possuem essas características contribuem para o desenvolvimento organizacional, ajudam na construção e alcance das metas estabelecidas.

Além do benefício para a empresa, o colaborador também é beneficiado, pois com a empresa crescendo o colaborador também cresce junto com ela, melhorando assim, a qualidade de vida dos profissionais.

5 CONCLUSÃO

Conclui-se que ao passar do tempo a forma de relacionamento entre organização e colaborador foram mudando, juntamente com os termos utilizados para os mesmos. A pesquisa mostra que o mercado está a cada dia mais procurando formas de melhor atender os seus clientes e se desenvolver.

O termo Soft Skill veio para caracterizar os profissionais adequados para cada área do mercado. A nossa pesquisa veio caracterizar esses na área do comércio, onde vimos que a ética é muito presada pelos gestores comerciais, o trabalho em equipe, a comunicação eficaz e criatividade são muito importantes para o bom desenvolvimento do comércio e para fazer com



que os clientes se sintam bem atendidos e queiram retornar ao local, presenciar essa experiência novamente.

O estudo teve suas limitações devido ao fato de que não há muitos artigos gratuitos disponíveis voltados para esse tipo de assunto, devido a limitação de recursos financeiros da equipe para ter acesso a bases pagas, e ao de que a equipe gostaria de ter entrevistado mais gestores comerciais. A partir do exposto acima, sugerimos que possam haver estudos mais aprofundados sobre o assunto em questão, que o número de participantes seja amplo, para fazer com que conheçamos melhor o comércio resendense e o de seus municípios próximos.

6 REFERÊNCIA

Bandeira, Prof. Marina. Tipos de Pesquisa. Disponível em: <https://ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/lapsam/texto%201b%20-%20TIPOS%20DE%20PESQUISA.pdf>, acesso em 25/05/2019 às 17:30h.

Cordeiro, José Carlos. Soft Skills, 2017.

Marconi e Lakatos, Marina de Andrade e Eva Maria. Técnicas de Pesquisa, 2011.

Santos, Izequias Estevam dos, Textos selecionados de métodos e técnicas de pesquisa científica, 2003.

Prefeitura de Resende. Disponível em: <http://resende.rj.gov.br/perfil-socio-economico>, acesso em 20/06/2019 às 19:00H

IBGE. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/resende/panorama>, acesso em 20/06/2019 às 19:30H