



XXV ENCONTRO DE JOVENS PESQUISADORES
VII MOSTRA ACADÊMICA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

De 17 a 19 de outubro de 2017
Campus-Sede da UCS • Caxias do Sul



APRENDIZAGEM INDIVIDUAL E GRUPAL EM SERVIÇOS EMPRESARIAIS INTENSIVOS EM CONHECIMENTO: UM ESTUDO DE CASOS MÚLTIPLOS

Felipe Vicari (BIC-UCS), Patrícia Saraiva Seben, Fabiano Larentis, Fabiano Larentis (Orientador(a))

Este estudo analisou a contribuição da interação entre a aprendizagem individual e aprendizagem grupal para as mudanças nos resultados de aprendizagem organizacional dos agentes em serviços empresariais intensivos em conhecimento em quatro equipes do projeto Negócio a Negócio de Instituições de Ensino Superior do estado do RS. Para tanto, foi realizada pesquisa de natureza qualitativa, caráter exploratório e descritivo, cuja estratégia de pesquisa foi o estudo de casos múltiplos. Como técnicas de coleta de dados, utilizaram-se entrevistas em profundidade, observação direta e análise documental. Os agentes, sua coordenação e equipe foram entrevistados até haver saturação teórica. A análise de resultados foi feita por categorização a posteriori através do software NVIVO. A partir disso, foram identificadas as categorias da aprendizagem individual: experiência anterior; aprendizado formal; aprendizado com outros; aprendizado com empresários; busca; análise; reflexão; e experimentação. Foram identificadas características individuais facilitadoras da aprendizagem grupal que por sua vez tem base na interação e compartilhamento, da qual emergiram situações formais e informais. Como resultados, o desenvolvimento do agente percebido por sua mudança de comportamento; desenvolvimento de competências e construção de relacionamentos. Ao final, são apresentadas contribuições para prática organizacional, limitações do estudo e sugestões para estudos futuros.

Palavras-chave: Aprendizagem Organizacional, Serviços Empresariais Intensivos em Conhecimento, Aprendizagem Formal e Informal

Apoio: UCS