

III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2011.

## **Processos de aprendizagem e gestão do conhecimento: desafios atuais nas organizações.**

De Martini, Marcos y Siqueira Castanho, Marisa Irene.

Cita:

De Martini, Marcos y Siqueira Castanho, Marisa Irene (2011). *Processos de aprendizagem e gestão do conhecimento: desafios atuais nas organizações*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-052/544>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# PROCESSOS DE APRENDIZAGEM E GESTÃO DO CONHECIMENTO: DESAFIOS ATUAIS NAS ORGANIZAÇÕES

De Martini, Marcos; Siqueira Castanho, Marisa Irene  
UNIFIEO - Centro Universitário FIEO. Brasil

## RESUMEN

Este trabalho apresenta um recorte de uma pesquisa mais ampla cujo foco foi à análise de modelos gerenciais voltados para a gestão do conhecimento e as novas aprendizagens nas organizações modernas. Este recorte focaliza empresas contemporâneas do ramo financeiro que passaram recentemente por processos de fusão como enfrentamento mercadológico. O objetivo é identificar como as empresas valorizam o conhecimento, socializam informações, constroem estratégias e geram novos processos de aprendizagem, denominada de 'gestão do conhecimento'. Foram entrevistados três profissionais que haviam atuado ou estavam atuando em instituições financeiras, por meio de um roteiro semi-estruturado. Constava também do instrumento um questionário que permitiu a elaboração de um perfil do entrevistado. A organização e interpretação dos dados fundamentaram-se na análise de conteúdo. Os resultados mostram que as organizações desenvolvem estratégias de lucratividade e competitividade por meio de investimento na tecnologia, na captação e retenção de clientes o que gera a necessidade de implementação de novos procedimentos internos e externos. Para os colaboradores há uma perspectiva de novas aprendizagens, satisfação e motivação no trabalho, a despeito de sofrerem na tentativa de atingir metas via o controle exercido sobre eles.

## Palabras clave

Conhecimento Pessoas Aprendizagem Estratégias

## ABSTRACT

LEARNING PROCESSES AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: CURRENT CHALLENGES IN COMPANIES

This paper presents a selection of a wider research whose focus was the analysis of managerial models intended to the knowledge management and new learning processes in modern companies. This selection is focused on contemporary companies in the financial segment that have recently passed through merger processes to face the market. The purpose is to identify how the companies value the knowledge, share information, build strategies and generate new learning processes, also known as 'knowledge management'. Three professionals that had worked or were working for financial institutions were interviewed through a semi-structured

road map. It also included a questionnaire that enabled the preparation of an interviewee's profile. The data arrangement and interpretation were based on the content analysis. The results show that companies develop profitability and competitiveness strategies through investments in technology, acquisition and retention of customers which requires the implementation of new internal and external procedures. There is a perspective of new learning, satisfaction and motivation to employees at work instead of suffering in the attempt to achieve the goals through the control exercised over them.

## Key words

Knowledge People Learning Strategies

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, Mayara Ferreira de. (2010). A identidade em questão: privatização e fusão bancária na década de 1990. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.
- Argyris, Chris. (1992). *Enfrentando defesas organizacionais: facilitando o aprendizado organizacional*. Tradução Helcio Tonnera Junior. Rio de Janeiro: Campus.
- Argyris, Chris. (2000). *Ensinando Pessoas inteligentes a aprender. Gestão do Conhecimento*. Tradução Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus.
- Del Rio, Pablo & Álvares, Amélia. (1998). Lançando, meditando e raciocinando: as arquiteturas variáveis da mente e da ação. In James V. Wertsch; Pablo Del Rio & Amélia Alvarez. (184-209). *Estudos socioculturais da mente*. Trad. Maria da Graça Gomes Paiva e André Rossano Teixeira Camargo. Porto Alegre: ArtMed, 1998.
- Drucker, Peter F. (2000). *O advento da nova organização. Gestão do Conhecimento*. Tradução Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus.
- Franco, Maria Laura Publisi Barbosa. (2007). *Análise de conteúdo*. 2 edição. Brasília: Liber Livro Editora.
- Fleury, Maria Tereza L. & Junior, Moacir de M. O. (Orgs). (2008). *Gestão Estratégica do Conhecimento: Integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. - 1 ed. - 5. reimpr. São Paulo: Atlas.
- Heloani, José Roberto. (2003). *Gestão e Organização no capitalismo globalizado; história da manipulação psicológica no mundo do trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Nonaka, Ikujiro. (2000). *A empresa criadora de conhecimentos. Gestão do Conhecimento*. Tradução Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus.
- Vigotsky, L. S. (2007). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes.