

I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2009.

Percepciones sobre gestión del conocimiento entre los trabajadores del sector Ti de Uruguay. Resultados preliminares de investigación.

Melogno, Pablo, Vasquez Exheverría, Alejandro y Leopold, Luis.

Cita:

Melogno, Pablo, Vasquez Exheverría, Alejandro y Leopold, Luis (2009). *Percepciones sobre gestión del conocimiento entre los trabajadores del sector Ti de Uruguay. Resultados preliminares de investigación. I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-020/302>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eYG7/sak>

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>.

PERCEPCIONES SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ENTRE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR TI DE URUGUAY. RESULTADOS PRELIMINARES DE INVESTIGACIÓN

Melogno, Pablo; Vasquez Exheverría, Alejandro; Leopold, Luis
Facultad de Psicología, Universidad de la República.
Uruguay

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es identificar las representaciones y prácticas de recursos humanos vinculadas a la gestión de la innovación entre trabajadores no pertenecientes a los cuadros directivos del sector TI en Montevideo. Participaron 20 sujetos representando 20 organizaciones. La metodología fue cualitativa, con realización de entrevistas semiestructuradas. Para el análisis del material se realizó análisis de contenido. Los resultados obtenidos permiten afirmar que la tendencia mayoritaria entre los trabajadores remite a la percepción de un bajo nivel de sistematización de las prácticas de Gestión del Conocimiento, hecho que es valorado positivamente. De aquí se desprende la idea de que en la percepción predominante de los trabajadores, este tipo de funcionamiento de la Gestión del Conocimiento, asentada antes en la cultura profesional que en la planificación estratégica, parece ser altamente funcional y adecuada para el desarrollo de su trabajo.

Palabras clave

Gestión Innovación Psicología Trabajo

ABSTRACT

PERCEPTIONS ABOUT KNOWLEDGE MANAGEMENT BETWEEN WORKERS OF THE IT SECTOR IN URUGUAY. PRELIMINARY RESEARCH RESULTS

This research intends to identify human resources' representations and practices which are related to the management of innovation among non-executive workers of the IT sector in Montevideo. Twenty individuals participated in representation of twenty different organizations. This study follows a qualitative methodology which includes semi-structured interviews and a content analysis of textual material. The results obtained show that the broad tendency among workers refers to the perception of a low level of systematization of the practice of Knowledge Management, something that is positively appreciated. From this fact we derive the idea that in the prevailing perception of workers, this type of functioning of Knowledge Management, largely based on professional culture rather than on strategic planning, seems to be highly functional and appropriate for the fulfilment of their work.

Key words

Management Innovation Psychology Work

INTRODUCCIÓN

La presente comunicación es una presentación de la segunda fase del proyecto "Condiciones Organizacionales y Psicológicas para la producción de innovación en el sector TI del Uruguay". Desde 2007, el proyecto se ha orientado a la investigación con actores de organizaciones pertenecientes a la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información (CUTI), entidad que nuclea a la mayoría de las organizaciones del sector TI en Uruguay. En los últimos años, el sector ha adquirido un lugar de preponderancia en la economía nacional (González y Pittaluga, 2007), incluyendo más de 300 organizaciones, contando con capitales nacionales,

transnacionales y mixtos. Se trata de un sector joven (82% de las organizaciones con menos de 27 años) y centralizado geográficamente (90% en Montevideo).

En esta década, las empresas de TI han aumentado de forma sostenida tanto la facturación como la demanda de empleo, particularmente de personal especializado en desarrollo de software. Tratándose de un sector en crecimiento, se enfrenta al desafío de optimizar la gestión de personas, propósito al que esta investigación pretende contribuir.

En la primera fase del proyecto, se realizaron entrevistas a 39 dirigentes de 34 empresas afiliadas a la Cámara, tomando como criterio de inclusión que participaran de los procesos de trabajo y en la toma de decisiones estratégicas. Se buscó conocer las prácticas de gestión de la innovación e identificar los sentidos que los dirigentes otorgan a la creatividad y la innovación.

Los resultados obtenidos mostraron que las representaciones de los dirigentes sobre la innovación afectan varios aspectos de la organización del trabajo, como el estilo de liderazgo, las prácticas de RRHH, y las políticas de innovación. Se detectó una primacía de las concepciones individualistas de la innovación por sobre las concepciones de tipo organizacional. Se constató asimismo un bajo nivel de gestión de la innovación, no obstante el desempeño exitoso de la mayoría de las organizaciones del sector (Vásquez *et al.*, 2008b).

Las representaciones sobre la innovación regulan el modo en que los dirigentes describen y explican su realidad organizacional, actúan sobre el medio y categorizan a las personas (Vásquez *et al.*, 2008a). Estas representaciones tendrían un carácter social por ser compartidas en alto grado, ocupando un lugar central en los modelos mentales dirigentes sobre la innovación. Asimismo, actúan a nivel de presupuestos culturales (Schein, 1966), en tanto están profundamente arraigadas, existiendo un bajo nivel de conciencia sobre su influencia en la toma de decisiones relativas a la organización del trabajo.

Para complementar estos hallazgos, esta investigación se propuso conocer la perspectiva de los trabajadores no dirigentes del sector respecto a la influencia que ejercen las prácticas de recursos humanos en general y las destinadas a la innovación en particular, así como los sentidos otorgados por los actores en dicho proceso. Según la perspectiva socio-constructivista del estudio de la innovación organizacional, la innovación es un producto social, por lo que se pretende entender que dicen los actores que hacen cuando innovan, y que importancia le otorgan a las prácticas realizadas en dicho proceso (Rickards, 1996). También se procura explorar la idea de la innovación organizacional como representación social exclusiva de los dirigentes -en tanto grupo de interés-, o si se trata de un fenómeno basado en elementos de la cultura profesional del sector, de hallarse elementos compartidos diseminados entre los trabajadores a los ya encontrados en dirigentes.

Así, para la segunda fase, aún en desarrollo, se establecieron como objetivos: a) identificar los sentidos que los trabajadores del sector TI -no pertenecientes a cuadros directivos- otorgan a la creatividad y la innovación en el marco del los procesos de trabajo de los que son partícipes y b) conocer su percepción acerca de las prácticas de gestión de la innovación en las organizaciones a las que pertenecen.

MÉTODO.

Participantes. Se entrevistaron a 20 trabajadores de 20 organizaciones afiliadas a la CUTI, equilibrando las variables tamaño y origen del capital. Se adoptaron los siguientes criterios de inclusión: a) que tuvieran al menos un año de antigüedad en el sector; b) que no tuvieran personal a su cargo. La muestra incluyó 7 organizaciones pequeñas, 7 medianas y 6 grandes. Según origen del capital: 11 nacionales y 9 extranjeras.

Instrumento. Se utilizó como instrumento la entrevista semi-estructurada, con una pauta elaborada en función de los ejes que describe la literatura sobre gestión de la innovación (Angle, 2000/ Kemp *et al.*, 2003).

Análisis de datos. Para el tratamiento del material textual se trabajó con el procedimiento codificación-caso-categorización (Duvenger, 1996). Al momento se están procesando las primeras categorías de análisis, por lo que aquí se presenta sólo una de ellas: Gestión del Conocimiento (en adelante GC), buscando integrar es-

ta nueva información a los resultados ya difundidos (Vásquez *et al.*, 2008a/b).

RESULTADOS

Pueden discriminarse dos grupos de organizaciones: aquellas en las cuales los procesos de GC se perciben como resultado de una política explícita y sistemática por parte de la organización, y aquellas en las se perciben como librados a los intercambios más o menos espontáneos entre los trabajadores. El último grupo es mayoritario en la muestra relevada, ya que las organizaciones en las que los trabajadores perciben una política de GC sistemática constituyen un número reducido, correspondiendo preferentemente a organizaciones de gran tamaño y de capital multinacional.

Dentro de las organizaciones en las que los procesos de GC se perciben como librados a intercambios espontáneos entre trabajadores, en algunas este hecho tiene una valoración positiva, mientras que en otras se percibe como una carencia. La tendencia predominante es la primera, en cuanto en organizaciones de tamaño pequeño a mediano se entiende que un sistema GC de alta complejidad no es necesario, ya que entorpecería procesos de trabajo que funcionan correctamente bajo el criterio de los trabajadores. Algunos de los entrevistados señalan que el exceso de documentación puede ser tan perjudicial como la falta de la misma, en cuanto una base de datos saturada o mal administrada no es consultada por los trabajadores.

Varios trabajadores asumen como propia la responsabilidad de sistematizar los procesos de trabajo relativos al conocimiento; entienden -por ej.- que una adecuada circulación de las nuevas ideas en la organización depende en gran medida de un adecuado nivel de iniciativa y disposición personal a compartir el conocimiento. De la mano de esto aparece la percepción de que un ambiente de trabajo colaborativo contribuye a generar la disposición a colectivizar el conocimiento que se genera en el proceso de trabajo, en el entendido de que un clima de trabajo distendido es vital para la producción de nuevas ideas.

Entre quienes valoran negativamente el que la GC quede librada a la iniciativa de los trabajadores, se señala que esto provoca que los conocimientos generados en un proyecto concreto no trasciendan al resto de la organización, en cuanto no existen protocolos de documentación y difusión. En algunas organizaciones, los trabajadores perciben como una carencia la implementación de mecanismos de registro de la información en la intranet. En este sentido se percibe negativamente la ausencia de una política de organización y documentación del conocimiento. Uno de los entrevistados señala que si bien en ocasiones la información está disponible y al alcance de los trabajadores, no todos lo aprovechan de igual forma, ya que no hay una participación masiva en foros, wikis o blogs.

En cuanto a prácticas específicas, una tendencia predominante en las organizaciones relevadas remite a valorar positivamente la realización de prácticas de "Brain Storm" o similares, reuniones de intercambio de lectura o conocimientos adquiridos recientemente. Se señala que de estas prácticas han surgido ideas que luego han tenido aplicación y desarrollo en la organización. Asimismo en varias organizaciones se valora positivamente la creación de espacios dedicados a la producción de nuevas ideas, como el caso de los "grupos de innovación", así como la presencia de bases de datos (wikis, blogs, foros, repositorios), que facilitan la circulación y apropiación de información.

Otra práctica frecuente en el sector es la realización de seminarios o talleres sobre temáticas específicas, así como reuniones de actualización de conocimiento, que permiten el intercambio de información entre los trabajadores. En las organizaciones en que esto se cumple es valorado positivamente, y en las que no se cumple se percibe como una carencia.

En cuanto a prácticas de capacitación, en general se perciben con mayor nivel de sistematización e inscripción en políticas de la organización. La percepción predominante en los trabajadores entrevistados es que la existencia de políticas de capacitación definidas y sostenidas en el tiempo tiene impacto directo en la producción de innovación. Apoyan esto en la referencia a *casos de éxito* en los cuáles conocimiento adquirido en instancias de capacitación se ha aplicado directamente en el desarrollo de nuevos productos.

DISCUSIÓN

Según Nonaka y Takeuchi (1995), la GC es la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo y expresarlo en productos, servicios y sistemas. En el sector TI, uno de los problemas fundamentales que presenta el diseño de políticas de GC, remite al hecho de que el conocimiento que se utiliza para llevar a cabo los procesos de trabajo en una organización, y especialmente el conocimiento tácito pertenece a los sujetos, no a la organización misma (AAVV, 2001).

En principio, podría pensarse que los trabajadores acumulan conocimiento -por ej. mediante la instrucción formal o la capacitación-, pero si éste no se inserta en una política adecuada de GC la organización no tendrá las herramientas para convertir el conocimiento individual adquirido por los sujetos, sus capacidades y competencias, en conocimiento organizacional.

Sin embargo, es de relieve el hecho de que algunos entrevistados señalan que el estar al tanto de nuevos conocimientos y el pasaje de información a través del "boca en boca" es un rasgo típico de las profesiones vinculadas al sector (desarrolladores, cibernéticos), más que el resultado de una política organizacional. Ello se complementa con el hecho de que la mayoría de los entrevistados, especialmente en organizaciones pequeñas y medianas, declaran que en sus organizaciones no existe una política sistemática de GC. Por esto, cabe pensar que la disposición a diseminar de modo sistemático y continuo el conocimiento generado en las prácticas de trabajo constituye una disposición cultural resultante tanto de los códigos de trabajo propios de las profesiones del sector TI (ingenieros, programadores), como de las formas de producción asociadas a dichos códigos.

En la percepción predominante de los trabajadores, este tipo de funcionamiento de la GC, asentada antes en la cultura profesional que en la planificación estratégica, parece ser altamente funcional y adecuada para el desarrollo de su trabajo. Comparando con los resultados a nivel gerencial (Vásquez *et al.*, 2008b), cabría pensar que el bajo nivel de sistematización de estos procesos suele ser percibido como problemático por los dirigentes, pero no por los trabajadores, que se sienten cómodos bajo este sistema de funcionamiento. Este dato reafirma las consideraciones ya realizadas de poca sistematización y espontaneidad de la GC, a la vez que abre un campo de análisis para valorar las diferencias de percepción que al respecto presentan dirigentes y trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

- AAVV (2001), Construyendo la cultura del conocimiento en las personas y las organizaciones, San Sebastián, CIDEA.
- ANGLE, H. (2000), "Psychology and organizational Innovation". EN: VAN DE VEN, A., ANGLE, H. y POOLE, M. (Eds.), Research on the management of Innovation, New York, Oxford University Press.
- DUVERGER, M., (1996), Métodos de las Ciencias Sociales. Barcelona: Ariel.
- GONZÁLEZ, I. y PITTALUGA, L. (2007), "El sector de software y servicios informáticos en Uruguay". Disponible en: www.cufi.org.uy
- KEMP, R.; FOLKERINGA, M.; DE JONG J.P.J. (2003), Innovation and firm performance. Zoetermeer: Scales Research Report.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. (1995), The Knowledge creating company, New York, Oxford University Press.
- RICKARDS, T. (1996), The management of innovation: Recasting the role of creativity. Europ. J. Work & Organizat. Psychol. 5, 13-27.
- SCHEIN, E. (1996), Psicología de la Organización, Madrid: Prentice-Hall Int.
- VÁSQUEZ, A.; MELOGNO, P.; LEOPOLD, L.; ZANELLI, J.C. (2008a), Innovación: prácticas de gestión, representaciones y modelos mentales en dirigentes del sector de las Tecnologías de la Información en Uruguay. Revista Psicología: Organizações e Trabalho. 8 (2), 5-27. Disponible en: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/viewFile/10157/9392>
- VÁSQUEZ, A.; MELOGNO, P.; MARTÍN, M.; LEOPOLD, L.; ZANELLI, J.C. (2008b), Representaciones sobre Innovación y Gestión del Conocimiento entre los dirigentes en el sector TI de Uruguay. Resultados preliminares de investigación. En: Memorias de las XV Jornadas de Investigación/ Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Buenos Aires: UBA, Facultad de Psicología. T. I.