

RESUMEN

Título:

Estudio descriptivo sobre la perspectiva del técnico- administrativo, nativos e inmigrantes digitales, hacia la implantación de nuevas tecnologías y su impacto en el clima laboral. Universidad Pública Federal, estado de Paraíba, Brasil, 2014.

Autor: Cristina Maria Ferreira de Araujo

Director: Carlos Fulqueris

Fecha: 18/11/2014

Tema: Impacto de las nuevas tecnologías en los RRHH y en el clima laboral.

1. Introducción

En el actual mundo de las organizaciones, se destaca hoy día, el cambio producido por los avances tecnológicos y científicos. La universidad pública federal, objeto de nuestra investigación; implementó un sistema integrado de gestión, (ERP) en el año 2010, que produjo varios cambios a causa del impacto de las nuevas tecnologías en los recursos humanos técnico-administrativos, nativos e inmigrantes digitales. Estos grupos constituyen las diferentes generaciones de trabajadores que existen en la actualidad: “los nacidos con la tecnología y los que se adaptaron a ella” (Prensky, 2001).

Coincidente a la implantación del sistema, un número considerable del personal, solicitó su jubilación y dejó la universidad. Ante esa situación problemática, nos parece importante verificar: ¿Qué impacto produjo la implementación del ERP, sistema integrado de gestión – SIG, en los servidores técnicos administrativos de la UFPB, nativos e inmigrantes digitales en sus actividades diarias? Y ¿Qué relación tiene la implantación del ERP con el egreso de estos servidores?

En ese contexto, el presente trabajo estudió las perspectivas de los técnico-administrativos, nativos e inmigrantes digitales, con respecto al impacto que tuvo la implementación de las nuevas tecnologías, en el clima laboral de una universidad pública federal brasileña.

La razón que nos motivó a realizar esta investigación, fue que, como profesionales del área de RRHH, nos inquietó saber porque unos servidores se adaptan más y otros menos a las nuevas tecnologías y que consecuencias dichos comportamientos producen, en el clima laboral de una organización.

En base a esta problemática, es que planteamos la hipótesis que orientó nuestra investigación: **“La implantación de nuevas tecnologías impactó negativamente en el clima laboral”**.

Esta investigación, es un estudio descriptivo, transversal de tipo cualitativo-cuantitativo. Para lograr nuestros objetivos, definimos las variables, independiente

(Implementación de nuevas tecnologías) y dependiente (clima laboral), y sus respectivos indicadores, que guiaron nuestro estudio.

Con la finalidad de delimitar el campo muestral de la investigación y guiar la recolección de datos, se realizó un muestreo no probabilístico, a través de cuestionarios, compuesto por sujetos voluntarios (50 servidores técnico-administrativos de dos generaciones) y un segundo muestreo, a través de entrevistas a seis personas claves, que participaron de la implantación del sistema de información empresarial, SIG, en 2010.

Los datos de las entrevistas, fueron analizados y procesados utilizando la tabulación de las respuestas, y los cuestionarios fueron analizados y procesados en el aplicativo Excel. Para los cuestionarios, se diseñó un gráfico de las respuestas dadas a cada pregunta, que nos permitió ilustrar los resultados obtenidos.

La presentación de la tesis está organizada del siguiente modo: introducción; marco teórico; hipótesis, método y procedimientos utilizados en la investigación; el análisis; la interpretación de los datos; conclusiones; recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

2. Antecedentes y Planteo teórico

La presente investigación, tiene relacionamiento con diversos conceptos que aportan al entendimiento del tema. Realizamos un recorrido teórico para explicar las transformaciones advenidas de la globalización y el papel de la tecnología de la información en las organizaciones, a partir de los trabajos de Castells (2006), Saroka (2002), y Ulrich (2006). Luego se intentó mostrar la tecnología de la información en la gestión pública y la realidad brasileña en relación a las nuevas tecnologías, informaciones disponibles en los estudios de Pereira (1996) y Takahashi (2001).

Puesto que la presente tesis se basa en el estudio del impacto de la tecnología en los RRHH, nativos e inmigrantes digitales, se explica y caracteriza estas dos generaciones en relación al uso de la tecnología digital y sus características en el trabajo. Para tanto se utilizó los aportes de expertos en el área, Prensky (2001) y Piscitelli (2009). Luego pasamos a identificar el impacto de la tecnología y sus consecuencias en los RRHH, a partir de las investigaciones de Costa (2002) y Ayres (2000).

Tomando en cuenta los cambios de paradigma, derivados de la globalización, que influenciaron el comportamiento organizacional, modificando también sobremanera, la relación del hombre y su entorno, se intentó conceptualizar y explicar de manera breve, clima laboral y su relación con la motivación y productividad de las empresas. Utilizamos los aportes de (Chiavenato, 2009), (Robbins, 1996), y (Alles, 2011), que tratan del estudio de la interacción de las personas y la organización.

Para el tema de la implementación de un sistema integrado de gestión, ERP, utilizamos como referencia, el estudio de caso de Araujo (2012), que relata su experiencia en la implementación de un sistema integrado de gestión en una universidad pública desde el aspecto técnico en tecnología de la información. A pesar de tener una perspectiva técnica en TI, la investigación de Araujo, nos permitió reconocer el estado del arte del tema propuesto.

Los aportes teóricos más importantes que utilizamos en esta investigación, se destacan Casttels (2006) que definió la economía actual, como informacional, global, funciona en red y se basa en la tecnología de la información y comunicación. La teoría de Prensky (2001) sobre las generaciones que nacieron con la tecnología o que se adaptaron a ella, los nativos e inmigrantes digitales respectivamente. De Piscitelli (2009) y su visión sobre la brecha cognitiva entre ellos.

Así mismo, Saroka (2002) y Laudon y Laudon (2012), proporcionan una visión de los sistemas de información como una herramienta importante de que disponen los negocios, para lograr la excelencia operacional, desarrollar nuevos productos y servicios, mejorar la toma de decisiones y obtener ventaja competitiva.

Los conceptos mencionados se articulan con el clima laboral, con respeto a los cambios con la implementación de las nuevas tecnologías en las actividades de los recursos humanos, nativos e inmigrantes digitales, y como afirma Saroka (2002), tales transformaciones tienen repercusiones sobre las organizaciones de impacto similares a la que se da sobre las personas.

3. Materiales y Métodos

Esta investigación, de acuerdo al objetivo que persigue, es un estudio descriptivo, transversal de tipo cualitativo-cuantitativo. Fueron utilizadas fuentes de información primaria y secundaria. Las fuentes primarias fueron recolectadas de datos de primera mano: libros, artículos académicos, monografía, tesis de maestría y documentos oficiales, entre otros. Las fuentes secundarias fueron recolectadas de datos documentarios de la institución elegida y sitios de páginas gubernamentales de internet.

Realizamos el estudio en una universidad del Nordeste de Brasil, que por sus características, pertenece al sector público de servicios y se dedica a la educación de la enseñanza superior. Dicha universidad implementó un sistema integrado de gestión, ERP, en 2010, coincidente con la implementación un numero grande de servidores solicitaron sus jubilaciones que fue motivo de nuestra indagación.

Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: a observación no participante, la entrevista en profundidad (semiestructuradas), cuestionario individual y el análisis de documentos oficiales de la institución. La entrevista constó de 20 preguntas abiertas a seis gestores o personas con posición de liderazgo en la institución, que estuvieron involucradas en la implantación del sistema ERP SIG y fueron realizadas en julio y agosto del año 2014. El cuestionario constó de 22 preguntas abiertas y cerradas fueron enviados y recibidos por medio del internet, entre septiembre y octubre de 2014.

La población objeto de la investigación, consistió en el análisis de las encuestas de un grupo de personas, servidores técnico administrativos, los nativos y los inmigrantes digitales, que conformaron una muestra de 50 sujetos voluntarios (25 nativos (de 22 a 36 años) y 25 inmigrantes digitales (de 50 años arriba)) muestra intencional no al azar. Los datos fueron procesados en el aplicativo Excel.

4. Resultados y Discusión

Hallazgos específicos de la Tesis:

1. De acuerdo con el análisis de las entrevistas y de los datos observables, el Rector, junto con las (pro-rectorías) de planeamiento y gestión de personas, fueron los responsables de tomar las decisiones finales, sobre la implementación del SIG.
2. No hubo participación de los RRHH, en el proyecto de desarrollo de la implantación del sistema. Los usuarios no tuvieron una preparación previa para minimizar los impactos que produciría el cambio, el que generó desmotivación en algunas personas, principalmente en los inmigrantes.
3. Hubo poca adhesión de los gestores al proyecto, que asociada a la baja capacitación de los usuarios y a la resistencia de los servidores al cambio, obstaculizaron la implantación del sistema SIG.
4. Los nativos ingresan a la universidad con calificaciones superiores al exigido, para desarrollar sus tareas. Los inmigrantes, tienen a su favor la experiencia, pero no fueron estimulados ni motivados a desarrollarse profesionalmente.
5. Los RRHH técnico-administrativos, nativos digitales son más flexibles, más abiertos a los cambios y se sienten motivados con el trabajo en un entorno tecnológico, mientras que los inmigrantes tienen dificultad en el aprendizaje de las nuevas tecnologías, presentan resistencia al cambio, miedo a la pérdida de poder y se sienten desmotivados.

6. Tanto en las entrevistas como en los cuestionarios, los informantes asociaron la solicitud de jubilación de un gran número de servidores en 2010/2011, a la implantación del sistema de asistencia electrónica y no a la implantación del SIG.

Explicitación de la relación entre hallazgos y otras investigaciones.

Considerando que nuestro tema es muy específico, la investigación que más se adecua a nuestro hallazgo, en relación a las dificultades encontradas en la implementación de un sistema integrado de gestión y el comportamiento de los recursos humanos, coincide con el estudio de Araujo (2013). El autor encontró en el comportamiento organizacional, a servidores con baja calificación y motivación, baja receptividad al cambio y preocupación a la pérdida de poder. Nuestro hallazgo fue, baja motivación y capacitación, encontradas principalmente en los inmigrantes digitales. Además de estos hallazgos, encontramos poca o ninguna participación de los RRHH, usuarios finales, en la implementación del sistema.

Explicitación de la relación entre hallazgos y los conceptos teóricos definidos en el planteo teórico.

A partir de los conceptos teóricos en que nos basamos y los hallazgos encontrados en esta investigación, se pudo establecer que la implementación de las nuevas tecnologías en el ámbito del trabajo, impacta en toda la organización y los RRHH son los actores claves para el éxito de dicha implementación. A medida que los recursos humanos, necesitan ser competitivos, están obligados a adaptarse a las nuevas tendencias y capacitarse en las nuevas tecnologías, para minimizar el impacto negativo de las mismas, en sus actividades diarias.

El clima laboral está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de una organización. Un mal clima, puede dificultar los procesos que conducirían a una mejor productividad de los trabajadores y de todo el sistema organizacional.

Explicitación de la significación de los resultados

1. Lo que hace a un buen uso de un sistema ERP no es sólo su estructura tecnológica, sino también, el valor de las personas que operan dicho sistema y los RRHH, que son los actores claves en el éxito de la implementación y de estos cambios organizacionales
2. La satisfacción y la motivación de las personas en el trabajo, son más importantes que las recompensas financieras y son atributos que ejercen una influencia directa, en el comportamiento y desempeño de los trabajadores.
3. Es necesario aprovechar las aptitudes de cada generación de trabajadores, frente a los cambiantes procesos laborales y promover el aprendizaje a través de la cooperación de nativos e inmigrantes digitales.

5. Conclusiones / Recomendaciones

Por lo general, toda institución privada o pública, enfrenta obstáculos cuando se introducen cambios en su estructura funcional. La mayor parte de las veces, estos cambios se relacionan con el escepticismo de los servidores y con la dificultad y tiempo requerido, para transformar culturas, hábitos y prácticas de trabajo.

Por esta razón se recomienda, antes de la implantación de estos sistemas informacionales, diagnosticar los aspectos psicosociales y de comportamiento de los miembros de la institución y su cultura organizacional; previendo la capacitación necesaria, proporcionando la participación correspondiente de los RRHH en todos los procesos del cambio organizacional y revisando los hábitos del personal; para mostrar cuáles son los beneficios de un sistema ERP y cómo toda la organización se beneficiará de ello.

Concluimos, sugiriendo una nueva línea de investigación, que tenga en cuenta el diagnóstico del clima organizacional y que considere las diferentes generaciones de trabajadores y sus niveles de capacitación.

6. Bibliografía

Alles, Martha Alicia. (2011). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de gestión por competências*. 1ª ed. Buenos Aires: Granica.

Alves, Rui. (2002). *E-Learning: Novos modelos de aprendizagem*. Recuperado de http://janelanaweb.com/reinv/rui_alves.html

Alves, Rui. (2002). *eRecruitment: novos desafios para o Recrutamento online*. Recuperado de http://janelanaweb.com/reinv/rui_alves6.html

Araújo, Emerson Diego da Costa. (2013). *Implantação do Sistema Integrado de Gestão (SIG) na UFPB: Um Estudo de Caso*. (Tese de Mestrado em Organizações Aprendentes). Universidade Federal da Paraíba. Joao Pessoa. Brasil.

Arakaki, Cristiane y Garrossini, Daniela. (Enero, 2013). Gobierno electrónico en Brasil: ¿Un nuevo significado para la relación del gobierno y del ciudadano? Diálogos en la Comunicación. *Revista Académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación social*. FELAFACS. 13 (86), 1-23.

Ayres, Katia Virginia. (2000). Tecno-stress: um estudo em operadores de caixa de supermercado. *24º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação - ENANPAD*, Florianópolis. Anais do 24º Encontro Nacional de Programas de Pós-Graduação – ENANPAD.

Brasil. Gespublica. (2014). *Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm

Brasil. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. (2013). *Projetos*. Recuperado de <http://www.info.ufrn.br/html/conteudo/projetos/index.php#sigaa>.

Brasil. Universidade Federal da Paraíba. (2014). *Histórico*. Recuperado de <http://www.ufpb.br/content/hist%C3%B3rico>

Casttels, Manuel (2005). *La era de la información es nuestra era*. Texto presentado en el Foro Social Mundial. Panel Revolución Digital: Software libre, libertad de conocimiento y libertad de expresión en la sociedad de la información. Porto Alegre. Brasil. Recuperado de <http://baronti.net/textos/266-manuel-castells-la-era-de-la-informaci%C3%B3n-es-nuestra-era.html>

Casttels, Manuel. (2002). *La Era de la Información. Vol. I: La Sociedad Red*. México, Distrito Federal: Siglo XXI Editores

Chiavenato, Idalberto. (2007). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano en las organizaciones*. 8ª ed. México: Editorial Mc Graw Hill

CINU – Centro de Información de las Naciones Unidas ONU – Organización de las naciones Unidas (2011), Comunicado No. 11/295. Recuperado de <http://www.cinu.mx/comunicados/2011/10/persiste-la-brecha-digital-ent/>

Costa, Tatiana Ribeiro da, (2002). *E-RH: O impacto da tecnologia para gestão competitiva de Recursos Humanos*. (Trabalho Final do Curso de Administração). Universidade de São Paulo. São Paulo.

Davenport, Thomas O. (2006). *Capital Humano. Creando ventajas competitivas*. 1ª ed. Buenos Aires: Ediciones Deusto.

Dessler, Gary. (1979). *Organización y Administración: Enfoque situacional*. México: Prentice-Hall. Hispano-americana S.A.

Farabollini. Gustavo Ricardo. (Noviembre, 2003). *Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la administración pública*. Ponencia presentada en el Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración. Córdoba, 27 al 29 de noviembre de 2003. Recuperado de <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/rusailh/Unidad%203/Farabollini.pdf>

Forbes Staff Online. (17 de marzo, 2014). Millennials, Baby boomers y Generación X: la combinación perfecta. *Revista Forbes Staff online*. Recuperado de <http://www.forbes.com.mx/sites/millennials-baby-boomers-y-generacion-x-la-combinacion-perfecta/>

Gonçalves, José Ernesto L. (1994). Os impactos das novas tecnologias nas empresas de prestação de serviços. *Revista de Administração de Empresas. RAE*. 34 (1) 63-68, jan.-fev. São Paulo.

Guizelini, Andre Fornazaro. (2011). *Sistemas Integrados de Gestão (ERP) como ferramenta de mudança organizacional em pequenas empresas*. (Monografía apresentada no Curso de Engenharia da Computação). Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo. São Paulo.

Hernández, Ivonne Vargas, (26 de junio de 2013). *Millennials, los nuevos empleados*. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2013/06/25/tu-empresa-lista-para-los-millennium>

Laudon, Kenneth C. y Jane P. Laudon. (2012). *Sistemas de información gerencial*. 12ª ed. México: Pearson Educación.

Leme, Eduardo. (2008). *Aplicação Prática de Gestão de Pessoas por Competências*. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark.

Luz, Lia. (Agosto, 2009). Internet transforma o cérebro. *Revista Veja.com*, ed. 2125 de 12 de agosto de 2009. Entrevista ao neurocientista Gary Small. Recuperado de <http://veja.abril.com.br/120809/internet-transforma-cerebro-p-96.shtml>

Piscitelli, Alejandro. (2009) *Nativos digitales: dieta cognitiva, inteligência colectiva y arquitecturas de la participación*, 1ª ed., Buenos Aires: Santillana.

Prensky, Mark. (2001). *Nativos e Inmigrantes digitales*. Cuadernos Sek 2.0. Institución Educativa Sek. España. Recuperado de [http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20\(SEK\).pdf](http://www.marcprensky.com/writing/Prensky-NATIVOS%20E%20INMIGRANTES%20DIGITALES%20(SEK).pdf)

Quintero, Andrés Navas. (2010). La nueva gestión pública: una herramienta para el cambio. *Revista Perspectiva*. Instituto de Ciencia Política -Hernán Echavarría Olózaga (ICP). Edición 23. p. 36-38. Recuperado de <http://www.revistaperspectiva.com/archivos/revista/No%2023/036-038%20PERS%20OK.pdf>

Robbins, Stephen P. (1996). *Comportamiento Organizacional: teoría y práctica*. 7ª ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Rodriguez, Darío. (2001). *Diagnostico organizacional*. México: Grupo Editor Alfa Omega.
- Saroka, Raúl Horacio. (2002). *Sistemas de Información en la Era Digital*. Programa Avanzado de Perfeccionamiento en Management de la Fundación OSDE. Argentina: Fundación OSDE.
- Sampieri, Roberto Hernandez et al. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª ed., México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Sztajnberg, Alexandre; Seixas, Roberto de Beauclair. (2006). *Redes: Sistemas Operacionais e Aplicações Cliente/Servidor*. Formação de Recursos Humanos em Tecnologia da Informação para o Estado do Rio de Janeiro (Workshop) Universidade do Estado do Rio de Janeiro. UERJ, Recuperado de http://www.rnp.br/ti-rj/final/gt2_3.pdf
- Ulrich, Dave. (2006). *Recursos Humanos Champions*. 1ª ed. Buenos Aires: Granica.
- Venezuela. UCLA. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. (2005). *Guía de Estudio No. 1. Datos e Información. Informática I. Datos. Concepto y Tipos de Operaciones*. Información. Secciones M-04 y N-05 DAC-UCLA. Octubre 2005. Recuperado de <http://www.ucla.edu.ve/dac/departamentos/informatica%20I/sesion%20no.%201.pdf>
- White, David and Le Cornu, Alison (2011). *Visitors and Residents: a new typology for online engagement*. First Monday. Peer-Reviewed Journal on the internet. 16 (9). University of Illinois at Chicago. University Library. Recuperado de <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/3171/3049>

Winocur, Rosalia. (2012). *Inmigrantes y nativos digitales: una alteridad sin interlocutor*. Artículo publicado por el Departamento de Educación y Comunicación de la Universidad Autónoma Metropolitana. México. Recuperado de [http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/ana/RW_inmigrantes_y_nativos digitales.pdf](http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/ana/RW_inmigrantes_y_nativos_digitales.pdf)