

RESUMO

As empresas utilizam seus recursos organizacionais para a execução de suas atividades operacionais, assim como para a promoção de inovações em seus processos, produtos e serviços, visando alcançar seus objetivos estratégicos. Neste contexto, depreende-se que o uso da Tecnologia da Informação (TI), da Gestão do Conhecimento (GC) e da Capacidade de Inovação (CI) da empresa pode contribuir para o aumento de sua Eficácia Organizacional. Esta pesquisa tem por objetivo propor um modelo conceitual que considere como as características organizacionais (estrutura, cultura, estratégia), a Gestão do Conhecimento e a Capacidade de Inovação; influenciadas pela TI, podem impactar na ampliação da Eficácia Organizacional da empresa. Para tanto, um modelo conceitual a respeito da temática abordada foi desenvolvido a partir do levantamento da literatura existente. Como metodologia de pesquisa utilizou-se o método Delphi por meio de um *survey* controlado com a aplicação do instrumento de pesquisa delineado neste estudo. Assim, num primeiro momento o modelo conceitual formulado foi encaminhado para um teste de face (ou teste piloto) junto a quatro especialistas da temática abordada, que efetuaram uma validação prévia quanto à sua relevância, coerência e consistência. Na sequência, o instrumento de pesquisa foi direcionado a dezessete especialistas que forneceram seu parecer sobre as assertivas propostas a respeito do modelo conceitual formulado. Os resultados apontaram que o relacionamento existente entre a Gestão do Conhecimento e a Capacidade de Inovação da empresa pode ser influenciado pelas Tecnologias de Informação utilizadas na organização. Observou-se ainda que tais tecnologias também podem influenciar o relacionamento existente entre a Capacidade de Inovação e a Eficácia da empresa. Identificou-se também a forma com a qual a TI modifica os relacionamentos da Gestão do Conhecimento com Capacidade de Inovação e na Eficácia Organizacional. Como conclusão obteve-se a validação do modelo conceitual proposto, que poderá ser aplicado em pesquisas futuras junto a gestores de empresas.

Palavras-chave: Tecnologia da informação. Gestão do conhecimento.
Capacidade de inovação. Eficácia organizacional.