

## **El uso de la tecnología y la relación del liderazgo y la motivación como elemento fundamental para un desempeño laboral significativo**

*(The use of technology and the relationship of leadership and motivation as a fundamental element for significant job performance)*

Leticia Cruz Valdez\*

### **Resumen**

Existen teorías que explican de qué manera las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han influido en la mejora de procesos administrativos, haciéndolos más eficientes día con día, es decir, actualmente el uso de las tecnologías es cada vez más accesible a personas en ambientes diferentes, no solo en el ámbito educativo y profesional, lo que permite pensar que cuando hablamos del uso de las TICs, existe un amplio conocimiento en el manejo de las mismas. En este contexto, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) como herramientas de trabajo inteligentes, facilitan las tareas realizadas, apoyándose principalmente en las competencias, habilidades, y capacidades propias de cada individuo, así, las Instituciones educativas y las empresas en general pueden alcanzar un desempeño laboral eficiente, logrando una participación activa en la toma de decisiones. La contingencia por COVID 19 nos obligó a cambiar nuestro actuar cotidiano. Por ejemplo, trabajar desde casa, el resultado que se esperaría con esta innovación y rediseño de los procesos establecidos, es que con el personal motivado dentro de un ambiente laboral favorable, éste se haya desempeñado con calidad, a pesar de los retos que estas nuevas formas de trabajo les hayan ocasionado.

Palabras claves: TICs, Motivación, Desempeño Laboral, Clima organizacional.

### *Abstract*

*There are theories that explain how Information and Communication Technologies (ICTs) have influenced the improvement of administrative processes, making them more efficient day by day, that is, currently the use of technologies is increasingly accessible to people in different environments, not only in the educational and professional field, which allows us to think that when we talk about the use of ICTs, there is extensive knowledge in their management. In this context, the use of information and communication technologies (ICTs) as intelligent work tools, facilitate the tasks carried out, relying mainly on the competencies, skills, and capacities of each individual, thus,*

---

\*Doctorante en Alta Dirección de Organizaciones. IIESCA Universidad Veracruzana. Correo electrónico: lecruz@uv.mx

*educational institutions and companies in general can achieve efficient job performance, achieving active participation in decision-making.*

*The COVID 19 contingency forced us to change our daily actions. For example, working from home, the result that would be expected with this innovation and redesign of the established processes, is that with motivated staff within a favorable work environment, they have performed with quality, despite the challenges that these new forms of work have caused them.*

*Keywords: ICTs, Motivation, Work Performance, Organizational Climate.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

Tomando en cuenta que los ambientes tecnológicos han generado una transformación a través de sistemas automatizados, no solo en la educación, sino también en las diferentes actividades vinculadas con la vida cotidiana, la Universidad Veracruzana se ha enfocado en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) y ha implementado diversos, sistemas y plataformas como herramientas de trabajo para sistematizar la tareas establecidas en sus departamentos.

Actualmente, la Dirección General de Recursos Humanos, a través del departamento de control de personal académico, del departamento de personal administrativo y del departamento de asimilados, se encarga de la contratación, permanencia y retiro de todo el personal que labora en la Universidad Veracruzana (UV), dichas actividades son realizadas por los analistas de cargas académicas (personal de control académico), Analistas administrativos (personal de confianza) y analistas de asimilados (personal eventual).

De esta forma, y con mayor profundidad, a través de este estudio de caso se pretende identificar las posibles causas que están ocasionando las inconformidades de los empleados del departamento de control de personal académico de la Universidad Veracruzana, la pregunta es, ¿Por qué a pesar de contar con herramientas de trabajo inteligentes, que facilitan las tareas realizadas, existe inconformidad en el personal?

## **II. LIDERAZGO Y CLIMA LABORAL**

En este contexto, los factores identificados son, el sueldo, el espacio de trabajo, el desempeño laboral no reconocido por los altos directivos y mandos medios, las tareas

realizadas que no corresponde al perfil de los analistas, la poca comunicación entre directivos y subordinados y la falta de sensibilidad ante las emociones de los empleados, lo que genera un clima laboral poco factible para lograr una participación activa en la toma de decisiones. Por ello consideramos que el clima laboral influye directamente para que los empleados logren un desempeño laboral significativo para la institución. La problemática detectada, es una consecuencia del liderazgo no democrático establecido en el departamento, lo que ocasiona que no exista motivación de los empleados al momento de desempeñar sus actividades, causando poca participación en el desarrollo de las mismas.

Con base en las lecturas revisadas, observamos que el uso de la tecnología apoya de manera esencial las actividades realizadas en cualquier institución, sin importar si se trata de una institución educativa o de otro tipo, lo que nos lleva a identificar los diversos factores que influyen para lograr lo arriba mencionado, algunos factores son, el liderazgo, el desempeño laboral, motivación, talento humano, clima organizacional, etc., por mencionar algunos.

Así, “El clima organizacional se refiere a que el ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y, desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades” (Chiavenato 2011). Por ello, consideramos que el clima laboral es un factor importante que influye de manera directa para que los empleados logren un buen desempeño laboral.

De igual manera, la motivación fortalece el compromiso que el empleado adquiere con la institución en la que es contratado, por lo que es fundamental que el jefe asuma el papel de un líder que sea capaz de mantener los aspectos motivacionales, tales como el respeto, la comunicación, el reconocimiento individual por el trabajo desarrollado, etc., logrando que la contribución de los empleados sea de manera responsable, mientras que si el personal está insatisfecho bajará la calidad de las tareas realizadas.

Las exigencias de una sociedad globalizada son cada vez más precisas, lo que genera que la Alta Dirección de una institución establezca canales de comunicación entre jefes y subordinados, para que al hacer uso de las tecnologías brinden la oportunidad de utilizar el recurso humano de manera óptima, impulsando la participación de los

empleados para alcanzar los objetivos, optimizando los recursos de la organización para alcanzar las metas establecidas, mismas que llevarán a la institución a estar a la vanguardia, tecnológicamente hablando, de esta manera se podrá lograr la eficacia y eficiencia de las metas instituidas.

Con los avances tecnológicos existe la necesidad de evolucionar y garantizar que los procesos administrativos de una organización se apoyen bajo la honestidad, responsabilidad, integridad, flexibilidad, equidad y respeto, brindando un servicio de calidad y transparencia.

La contingencia de la COVID 19 obligó al mundo a cambiar su actuar cotidiano, en todos los aspectos, y habiendo uso de la tecnología se pudo lograr que este no se detuviera y que se pudiera cumplir con las actividades que diferentes empresas realizan, comprobamos que, a pesar de los diversos factores en contra se pudieron solventar los retos ocasionados por la pandemia.

Derivado de esta contingencia, se establecieron medidas para innovar y rediseñar los procesos de calidad establecidos en la mayoría de las instituciones, con la finalidad de cumplir con su quehacer sin interrupciones.

Con base a lo anterior, los directivos tuvieron que determinar que la adaptación a las condiciones de trabajo en línea, tendría un avance significativo con la implementación de las actividades a distancia, y que las herramientas utilizadas garantizarían los servicios de todo tipo de manera eficiente, fortaleciendo los procesos y la participación activa del talento humano, facilitando las tareas y aplicando estrategias que lograrán que los empleados desarrollaran procesos de mejora continua para lograr resultados positivos.

Dicho cambio estableció la necesidad de una reestructura organizacional, es decir, una manera diferente de trabajar, logrando el funcionamiento en la operatividad de las instituciones.

Cabe mencionar que si bien la mayoría de las instituciones educativas logró un acceso exitoso en las sesiones académicas, en cuestiones administrativas es un tanto desfavorable, tomando en cuenta que al llevarnos el trabajo de la oficina a casa éste se multiplicó, debido que la suma de actividades incrementó porque generalmente los jefes demandaban la realización de las actividades a toda hora, y el fácil acceso a ellas a

través de las herramientas de la tecnología generó un incremento representativo en los horarios para desarrollar las tareas establecidas.

Todo esto ocasionó que los trabajadores no se sintieran motivados, pues al no contar con los estímulos económicos, modificaron el comportamiento ante el desarrollo de las actividades, porque si bien es cierto que un alto porcentaje sentía comodidad al no tener que desplazarse a su dependencia de trabajo, con el paso de los meses consideraban que invertían más tiempo en el desarrollo de las actividades establecidas y no recibían un estímulo que les contribuyera al tiempo invertido.

Todo esto nos lleva a cuestionarnos si es significativo para los trabajadores continuar con la modalidad a distancia como lo veníamos haciendo a consecuencia de la pandemia, o si definitivamente, es más productivo para la institución y para los trabajadores regresar a las actividades presenciales y así lograr una participación significativa en todos los aspectos.

### **III. ESTANDARIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

En este contexto, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) como herramientas de trabajo inteligentes, facilitan las tareas realizadas, apoyándose principalmente en las competencias, habilidades, actitudes y capacidades inmersas en cada individuo, así, las Instituciones educativas y las empresas en general pueden alcanzar un desempeño laboral significativamente eficiente, logrando una participación activa en la toma de decisiones, es decir, tomando en cuenta que los ambientes tecnológicos han generado una transformación a través de sistemas automatizados, no solo en la educación, sino también en las diferentes actividades vinculadas con la vida cotidiana.

El conocimiento adquirido en las lecturas revisadas nos ayudó a identificar que el líder es un factor esencial para dirigir una empresa, por lo que es importante analizar los diferentes tipos de liderazgo existentes, que nos permita identificar las estrategias idóneas para lograr que un equipo de trabajo tenga motivación al momento de desempeñar sus actividades, causando una participación activa en el desarrollo de las mismas.

Es importante que exista una buena relación entre los líderes y los subordinados, de esta manera se podrán alcanzar las metas establecidas por la Institución. Otro factor importante para alcanzar metas y objetivos es el talento humano, considerado como el factor principal e indispensable en el desarrollo de las tareas establecidas en una Institución educativa o en una empresa.

Es por ello que la motivación, se considera un factor indispensable dentro de una organización para obtener resultados positivos en sus subordinados, es decir, la motivación muchas veces la vinculan con los incentivos, debido a el entusiasmo que proyectan los trabajadores de manera positiva en el momento de efectuar las tareas establecidas, los impulsa a lograr los objetivos en la organización, además de alcanzar sus metas personales, lo que mejora el nivel de satisfacción en las actividades realizadas.

Actualmente, el talento humano se visualiza como un elemento transcendental para alcanzar el éxito de una organización, la importancia depende directamente del valor que tiene el capital humano, pues sabemos que para que la implementación de un sistema o plataforma tenga éxito, los empleados deben tener una participación responsable en su quehacer laboral.

Todo esto nos lleva a cuestionarnos si es significativo para los trabajadores continuar con la modalidad a distancia como se venía haciendo a consecuencia de la pandemia, o si definitivamente, es más productivo para la institución y para los trabajadores regresar a las actividades presenciales y así lograr una participación significativa en todos los aspectos.

## **Bibliografía:**

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.

Gómez, C. (2002). Liderazgo: concepto, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*. Obtenido de [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen2\\_numero2/articulo\\_5.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf)

Hernández Polito, A. (2, 3 y 4 de Octubre de 2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *XVIII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática UNAM*. México, México: UNAM.

Maslow, A. (1945). *La teoría de la motivación*. Obtenido de Abraham Maslow y la Teoría de la motivación: <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>

Ramírez R, J. L., & Abreu y M H, B. (Marzo de 2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionesles: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal og Good Conscience*, 143 a 185.

Palomo, T. (2017). *Liderazgo y motivación en equipos de trabajo*. ESIC.

Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro.

Cabero, J., (2000). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación: aportaciones a la enseñanza, en Cabero, J. (Ed.): Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación. Madrid.

Cabero, J., (2005). Las TIC y las universidades: retos, posibilidades y preocupaciones. Revista de la educación superior, 34 (135), México D.F.: ANUIES.