

El liderazgo enfocado a las Tecnologías de Información

GONZÁLEZ-SANDOVAL, José Antonio †

Universidad Iberoamericana, México

Recibido 26 de Marzo, 2015; Aceptado 29 de Mayo, 2015

Resumen

El objetivo del presente escrito es exponer los enfoques más relevantes en el estudio del liderazgo y como podría ser canalizado a las áreas de tecnología de información ya que hoy en día los tecnólogos deberán de combinar capacidades y habilidades y de conocimiento técnico con el de manejo de personal así como el factor humano para lograr alcanzar un crecimiento profesional integral que lo lleve a la consecución de metas y objetivos institucionales de manera más eficiente y eficaz., sus diferencias y similitudes, desde un punto de vista objetivo y el avance conceptual. Para ello, se realizó una recopilación documental de las teorías de liderazgo predominantes.

Liderazgo, organizacion, psicóloga organizacional, tecnologías de información.

Abstract

El objective of this paper is to present the most relevant approaches to the study of leadership and as may be referred to the areas of information technology and today technologists must combine skills and abilities and technical knowledge with management personnel and human to achieve achieve a comprehensive professional growth that will lead to achieving institutional goals and objectives more efficiently and effectively factor., their differences and similarities, from an objective point of view and the conceptual breakthrough. For this, a documentary collection prevailing theories leadership was made.

Leadership, organizacion, organizational psychology, information technology.

Citación: GONZÁLEZ-SANDOVAL, José Antonio. El liderazgo enfocado a las Tecnologías de Información. Revista de Tecnologías de la Información 2015, 2-4: 197-202

*Correspondencia al Autor (josea.gonzalez@ibero.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

“El mundo de la organización constituye sin duda el escenario de mayor impacto en la dinámica de transformación de la civilización moderna. Ello en principio a que permea todos los ámbitos en donde la actividad humana tiene lugar: familia, educación, deporte, ciencia, arte, política, leyes, economía y sociedad en general. Esta está relacionada con la satisfacción de todas las necesidades humanas, lo que significa que el hombre contemporáneo es tan dependiente de las organizaciones que su existencia sin ellas sería virtualmente imposible.” [1]

Una organización es una reunión de personas en estado organizado, es decir, que mantienen unas relaciones de forma tal "que los esfuerzos personales de sus miembros se unen y culminan en algo que individualmente no podrían lograr". Las organizaciones son actos, pues existen en la medida en que se reúnen de forma organizada las personas, las estructuras, los procesos, los recursos y la cultura. Si estos diversos componentes no confluyen, si están separados, no constituyen en sí el tipo de organización al cual se alude aquí. Sólo en la medida en que se ensamblan en un conjunto, más exactamente como un sistema, se puede considerar que se configura una organización. En la dimensión aristotélica, los factores son potencia y las organizaciones son actos (Acosta, 2000).

Por otra parte y debido a los cambios que están ocurriendo a nivel mundial, se está exigiendo una nueva postura de la organización contemporánea. Esta no se puede quedar como simple espectadora de un entorno cambiante y no actuar en consecuencia, en la medida que ello podría comprometer su desarrollo futuro.

Lo anterior va nutriendo al argumento de la necesidad que hoy en día no es suficiente con el conocimiento en el ámbito tecnológico si no también se requieren personas con personalidad y conocimientos de liderazgo en el área de TI donde hasta hace unos años se tenía la creencia que no era necesario o no entraba en esta área debido a que esta rama profesional se entendía principalmente con máquinas y dispositivos.

Conforme pasa el tiempo y conforme se realizan estudios se observa que las personas que trabajan en TI como en cualquier otra área responden a estímulos y la motivación es un factor importante para un mejor desempeño, además del factor trabajo en equipo es manejado cada vez más.

Para estar en un mejor contexto a continuación expongo algunas bases de lo que es el liderazgo:

[2] El liderazgo, al igual que la estrategia, se basa en la acción y se enfoca en actuaciones y actividades que los líderes necesitan ejecutar para ofrecer un salto en la motivación y los resultados del negocio conducidos por gente. Es la diferencia entre pedir ser motivante y ofrecer retroalimentación en tiempo real, así como lecciones de buenas prácticas a aquellos a quienes se dirige, para motivarlos y guiarlos internamente, a fin de mejorar su juego y se sienten valorados. La suma de estas actuaciones y actividades es un liderazgo equivalente a un perfil estratégico corporativo, con la diferencia de que el objetivo es el desarrollo de un perfil persuasivo de liderazgo basado en acciones fácilmente observables, medibles y directamente vinculadas al desempeño. Esta diferencia en el énfasis tiene una importante consecuencia en cuanto al tiempo y los recursos necesarios para producir un cambio de un alto desempeño.

Es visiblemente más fácil cambiar las actividades y las actuaciones de una persona, que sus valores, cualidades o comportamiento. Desde luego, cambiar las actividades de un líder no es una solución completa y tener los valores, comportamientos y cualidades adecuados es importante, pero cambiar actuaciones y actividades es algo que cualquier individuo puede hacer, dada una adecuada retroalimentación y guía. Pilar dos: conectar el liderazgo a realidades del mercado involucrando la gente que las confronta. Observamos que los enfoques de liderazgo empleados por las organizaciones son a menudo genéricos y desvinculados de lo que las empresas representan ante los clientes y de los resultados de mercados que se espera que alcancen los empleados.

En una compañía de seguros, por ejemplo, se le asignó al personal del call center la tarea de satisfacer rápidamente las reclamaciones de los clientes, mientras sus líderes de primera línea mantenían un enfoque no intervencionista para hacer que el departamento de reclamos tuviera listos los cheques rápidamente. El personal del call center se sintió, con justa razón, en situación de fallar, inmensamente desmotivado y decepcionado por sus líderes. Por otra parte, el liderazgo en el océano azul se enfoca en lo que hace efectivos a los líderes; no en el vacío, sino a la luz de las realidades del mercado que sus organizaciones confrontan y deben cumplir sus reportes directos.

El liderazgo en el océano azul no se suscribe a un enfoque genérico de actuaciones y actividades de liderazgo común, de la misma manera como la estrategia no se suscribe al mismo perfil estratégico a través de las organizaciones.

En vez de eso, se le pide a la gente que se enfrenta a las realidades del mercado que dé un aporte directo respecto a las actuaciones y actividades de sus líderes que los frenan, así como de aquellas que requieren de parte de ellos para superarse y servir efectivamente al cliente y a los actores clave, pero que no las reciben en el presente.

Cuando se le pide a la gente que ayude a definir actuaciones y actividades de liderazgo que los haga florecer y estén conectadas con las realidades del mercado frente a aquellas que necesitan desarrollar, llegan al tipo de liderazgo que tanto ellos como su organización necesitan y lo hacen altamente motivados para compartir su energía y ejecutar lo mejor de sus habilidades.

Como lo expresó un empleado: “Estoy bajo constante presión para producir resultados de mercado. Necesito que las decisiones y acciones de mi jefe me apoyen para lograr el éxito en dichos resultados. Actualmente hay mucha desconexión aquí”. Pilar tres: distribuir liderazgo a través de diferentes niveles de administración. Mientras las realidades de mercado que la organización enfrenta exigen líderes en todo nivel, la mayoría de los programas de liderazgo siguen enfocados solo en el nivel alto. La clave para una organización exitosa es tener líderes empoderados en todos los niveles, por lo tanto constituye una ilusión esperar o depender de la gerencia exclusivamente para generar un alto desempeño, sobre todo como servicio excepcional. Ello es cuestión de motivación y acciones de los líderes de primera línea, quienes están a menudo en mayor cercanía con el mercado. Los ejecutivos necesitan empujar la responsabilidad a niveles bajos en la organización, para que aquellos en la primera línea brinden un servicio de primera clase.

Las organizaciones necesitan formar líderes efectivos distribuyendo liderazgo a través de diferentes niveles administrativos, pero a menudo ese no es el caso. El liderazgo en el océano azul atiende esta necesidad al enfocarse en el liderazgo distribuido y no en el liderazgo en las más altas instancias. Cuando tratamos el liderazgo distribuido nos referimos a aquel dispuesto en los niveles superior, medio y de primera línea.

El liderazgo en el océano azul ve este como necesario en los tres niveles para liberar el océano de talento y energía no empleados que se extiende en lo profundo de las organizaciones. También se entiende que estos tres niveles son suficientemente diferentes entre sí. Cada uno requiere un perfil de liderazgo diferente para ser efectivo, pues tienen diferente poder posicional, están enmarcados en distintos entornos de tareas e interactúan con el ambiente externo de manera desigual. Los factores que definen buen liderazgo derivan de actuaciones y actividades que los líderes toman en cada nivel para crear un salto en el valor, tanto para empleados como para clientes. De este modo, el liderazgo en el océano azul –tal como la estrategia– busca crear una sumatoria distinta a cero, un resultado ganadora. Tal como escuchamos repetidamente:

“Casi todo el mundo lidera a alguien, no solamente la alta gerencia. Pero cuando se trata de liderazgo, nos enfocamos en la alta dirección. La verdad es que el 90 % de nuestra gente ni siquiera tiene contacto con ellos; así que, ¿cómo se supone que su 208 Los cuatro pilares del liderazgo en la Estrategia del Océano Azul - pp. 205-209 W.Chan Kim y Renée Mauborgne - Jorge David Sánchez (traducción) grandeza transforme nuestra organización? Necesitamos líderes efectivos en todo nivel”. Pilar cuatro: busque actuaciones y actividades de liderazgo con alto impacto y bajo costo

Con demasiada frecuencia, las prácticas de liderazgo son vistas y tratadas como un agregado al trabajo habitual, pero con las secretarías y el personal administrativo en la mayoría de organizaciones reducidas a su mínima expresión y con una intensa realidad de mercado, los platos de la mayoría de los líderes están llenos. Encontrar tiempo para hacer su trabajo diario es, sin duda, difícil, pero lo es menos tratar de mejorar su juego. Entonces, raramente ocurre un cambio de paso en la fortaleza del liderazgo; el tiempo no alcanza. El liderazgo en el océano azul así lo reconoce. Rompe el intercambio entre el impacto y el costo al enfocarse en las actuaciones y actividades que los líderes requieren para eliminar y reducir lo que hacen e incrementar y crear para liberar el océano de talento y energía sin emplear el alto desempeño. En el contexto de liderazgo, el alto impacto apunta a lograr alta motivación y participación de quienes generan los resultados empresariales y el bajo costo alude a una menor inversión de tiempo por parte de los líderes, su recurso más costoso y limitado.

De alguna forma nos podemos dar cuenta que lo anterior encajara perfectamente en las organizaciones dedicadas a las tecnologías de información.

Hoy se debe de romper ese paradigma y estereotipo de que el tecnólogo deberá sentarlo en una silla con una máquina y un teclado y eso será suficiente para que trabaje 8 o más horas al día y esperar buenos resultados. Está demostrado que para lograr una exponenciación de sus habilidades y conocimientos se deberá tener una persona que sea capaz de guiarlo y hacerlo sentir parte de una organización pero sobre todo una persona importante para los objetivos y también a demostrarle y convencerle de que es parte de un equipo cuya función es importante y de ella desentienden otras personas que como parte de un proceso se deben de llevar a cabo en tiempo y forma adecuada.

Lo anterior no lo debe hacer un jefe tradicional ya que se volvería a caer en ese círculo vicioso. Es ahí donde el líder debe aparecer y jugar un papel importante para que todos los miembros de la organización de TI dejen de ser vistos como objetos, pero sobre todo el individuo deje de verse así.

El liderazgo y la Productividad:

[3]Es imposible que alguien sea un trabajador productivo sin haberlo sensibilizado del fin social que persigue la empresa. Los líderes deben conocer el comportamiento humano para sacar a la superficie la inspiración y la creatividad de su equipo y hacerlo consciente de que ningún obstáculo debe romper la atención en su trabajo.

La empresa es creada por fuerzas humanas y las refleja en los productos o servicios de la misma. El talento y la productividad del personal no es un milagro que cae del cielo de repente, sino el fruto de la disciplina y atención dedicada por él y por su líder a su desarrollo más que a su productividad, la cual viene sola potencializada como efecto del mismo.

El liderazgo es considerado generalmente como una de las funciones clave de la administración y como tal ha sido sujeto a investigaciones considerables. Los líderes no nacen se hacen y deben por consiguiente, conocer métodos eficaces para resolver problemas y tener habilidad para relacionarse y comunicarse con los diferentes tipos de personas, así como saber manejar diferentes situaciones.

Las investigaciones demuestran que la mitad de las nuevas empresas fracasan en los dos primeros años de existencia y apenas un tercio logran sobrevivir cinco años.

En la generalidad de los casos, ello se debe a un liderazgo deficiente. He aquí la manera tan enérgica con la que el presidente del Consejo Administrativo de la General Electric plantea el problema. De todas las consideraciones que afectan el futuro de un negocio, el liderazgo es hoy el factor más decisivo y quizás resulte ser el único. Nunca podrán resolverse los problemas futuros con dinero solamente. el mundo del futuro será el reino de la tecnología y los recursos económicos, pero sólo el ser humano podrá darle sentido.

El hombre que planea, crea, que toma decisiones y que administra. Así pues, no es extraño que las negociaciones dediquen tantos esfuerzos a la búsqueda de nuevos métodos de selección de gerentes y ejecutivos y que, una vez reclutados los más idóneos, procuren sacarle el mayor provecho posible. Dada la gran estimación que se les tiene, les ofrecen incentivos para que acepten la oferta de trabajo y permanezcan en ellos, al saber opciones de acciones y otras prestaciones muy lucrativas cuentas generosas de gastos y oficinas decoradas a todo lujo. El Psicólogo desempeña una función de primer orden en el liderazgo.

Además de dirigir el trabajo de selección y adiestramiento, ha realizado desde antes muchas investigaciones sobre aspectos del liderazgo, como los rasgos de jefes eficientes e ineficientes, consecuencia de los diferentes estilos de liderazgo, métodos para tomar las decisiones más adecuadas. La calidad de liderazgo actual, las investigaciones y aplicaciones prácticas de los psicólogos. Todo cuanto afecta al futuro y suerte de su empresa, también lo afectará a usted; el líder no representa una excepción. Sin importar el nivel del puesto, la calidad del liderazgo influirá en usted todos los días. Mientras no sea presidente de la compañía, recibirá órdenes y tendrá que obedecerlas.

De la eficiencia con que un líder cumpla sus obligaciones dependerá la motivación del empleado, sus esperanzas y hasta la capacidad de ejecutar su trabajo.

El ser productivo ha venido a ser la llave maestra para que los empresarios ganen terreno a nivel internacional, aumenten sus ganancias a través de la competitividad, reduzcan sus costos de producción e incrementen su rentabilidad. Es por esto que lo que toda empresa busca en primer lugar es ser productivo porque de ahí depende el futuro o el éxito de la empresa. La productividad, definida de una manera global, es la relación entre los productos o servicios generados por un sistema, que en este caso es una empresa y los recursos utilizados para hacerlo, es decir, podríamos decir que la productividad no es una medida austera de volumen de producción sino la forma en que se combinan los recursos para conseguir los resultados planeados. En otras palabras, la productividad es una manera de evaluar la eficiencia con la que se están utilizando los insumos, tanto humanos como materiales y financieros, en la generación de un bien o servicio, es la medida de la eficiencia en el manejo administrativo de la empresa.

El **liderazgo** está comprendido como la reacción que una empresa produce al ser competitiva y primera en el mercado, comprende la representación o imagen que la empresa da al mercado para formarse como una compañía más **“Productiva”** y **“Competitiva”** que las demás.

Así podemos observar la relación existente entre las diferencias conceptuales y semánticas de estas dos ciencias sociales, el reto ahora es comprender dichas diferencias y además hacer un adecuado uso a la gestión empresarial basados en lo que sea más conveniente para las organizaciones y para un país.

Aunque dichos conceptos son más profundos, aquí se muestra una relación básica de estos conceptos en la Administración y en la Economía, donde no se pretende formular una teoría de estos conceptos ni mucho menos definirlos profundamente, lo que si se pretende es el de crear conciencia de que en nuestra época existen diferencias marcadas entre estas dos ciencias, que en vez de competir entre sí, en el mundo de los negocios, deberían complementarse para crear un mayor y mejor conocimiento.

Conclusiones

Puedo decir que en el negocio de las Tecnologías de Información al igual que en cualquier ámbito profesional el ejercer y contar con un liderazgo es un factor fundamental para el éxito de la organización, el reto estará en romper el paradigma de que lo miembros de una organización con estas características no lo necesita, y en la medida que sea entendido lo anterior se verán mejores resultados y metas cumplidas de manera eficiente y eficaz.

Referencias

[1]http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf

[2]<http://www.revistas.usb.edu.co/index.php/GD/article/view/2129/1850>

[3]<file:///D:/Users/Administrador/Downloads/787-3104-1-PB.pdf>