



Tecnologías de información y comunicación Postpandemia: Impacto en las relaciones laborales del personal administrativo

Information and communication technologies Post-pandemic: Impact on labor relations of administrative staff

Tecnologias de informação e comunicação Pós-pandemia: Impacto nas relações de trabalho dos funcionários administrativos

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v9i37.974>

Erick Giovanni Franco Lazarte 
efrancol@ucvvirtual.edu.pe

Exalto Celso Rojas Hilario 
erojashi@ucvvirtual.edu.pe

Rosa Candelaria Ramírez Heredia 
rramirezhe2@ucvvirtual.edu.pe

Juana Claribel Collantes Alcalde 
jcollantesal@ucvvirtual.edu.pe

Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Artículo recibido 26 de noviembre 2024 | Aceptado 9 de diciembre 2024 | Publicado 24 de febrero 2025

RESUMEN

La pandemia del COVID-19 aceleró la adopción de tecnologías de información y comunicación en diversas áreas, incluyendo la educación superior. Las universidades han tenido que adaptarse para mantener su funcionamiento, lo que ha llevado a cambios en cómo se gestionan las relaciones laborales del personal administrativo. El objetivo del estudio fue evaluar el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicación en las relaciones laborales del personal administrativo en una universidad de Lima, Perú, en un contexto postpandemia. El enfoque es cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario con 16 preguntas cerradas aplicadas a 75 colaboradores. Los resultados muestran que el personal administrativo se encuentra dispuesto y es positivo respecto a la implementación de tecnologías de información y comunicación. Se concluye que la adopción de estas tecnologías puede mejorar significativamente la cooperación y las relaciones laborales, creando un entorno de trabajo más favorable, optimizar la organización de recursos humanos y fomentar una mejor interacción y colaboración entre el personal.

Palabras clave: Comunicación; Información; Laborales; Tecnologías; Postpandemia; Relaciones

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic accelerated the adoption of information and communication technologies in various areas, including higher education. Universities have had to adapt to maintain their operation, which has led to changes in how the labor relations of administrative staff are managed. The objective of the study was to evaluate the impact of the implementation of information and communication technologies on the labor relations of administrative staff at a university in Lima, Peru, in a post-pandemic context. The approach is quantitative, descriptive, non-experimental design. The survey technique was used and as an instrument a questionnaire with 16 closed questions applied to 75 collaborators. The results show that the administrative staff is willing and positive about the implementation of information and communication technologies. It is concluded that the adoption of these technologies can significantly improve cooperation and labor relations, creating a more favorable work environment, optimize the organization of human resources and encourage better interaction and collaboration between staff.

Key words: Communication; Information; Labor; Technologies; Postpandemic; Relations

RESUMO

A pandemia da COVID-19 acelerou a adoção de tecnologias de informação e comunicação em diversas áreas, incluindo o ensino superior. As universidades tiveram que se adaptar para manter suas operações, o que levou a mudanças na forma como as relações de trabalho do pessoal administrativo são gerenciadas. O objetivo do estudo foi avaliar o impacto da implementação de tecnologias de informação e comunicação nas relações de trabalho de funcionários administrativos de uma universidade em Lima, Peru, em um contexto pós-pandemia. A abordagem é quantitativa, do tipo descritiva e de desenho não experimental. Foi utilizada a técnica de survey e como instrumento um questionário com 16 questões fechadas aplicado a 75 colaboradores. Os resultados mostram que os funcionários administrativos estão dispostos e positivos quanto à implementação de tecnologias de informação e comunicação. Conclui-se que a adoção dessas tecnologias pode melhorar significativamente a cooperação e as relações de trabalho, criando um ambiente de trabalho mais favorável, otimizando a organização dos recursos humanos e estimulando melhor interação e colaboração entre os funcionários.

Palavras-chave: Comunicação; Informação; Trabalho; Tecnologias; Pós-pandemia; Relações

INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 ha impulsado una rápida adopción de tecnologías de información y comunicación (TIC) en múltiples sectores, incluida la educación superior. La tecnología en el proceso educativo, representa hoy día una herramienta esencial e imprescindible, siendo una exigencia de la vida moderna, que se incorpora de manera radical en un confinamiento obligatorio producto de la pandemia ocasionada por el virus SARS 2 que recibe por nombre COVID-19. Ante estos escenarios, se despliega con gran énfasis y con carácter de obligatoriedad el uso de tecnologías de información y comunicación en todos los sectores y niveles académicos (Granados, et al., 2020).

Como resultado, las universidades han necesitado adaptarse con urgencia para mantener su operatividad, lo que ha generado cambios esenciales en la gestión de las relaciones laborales del personal administrativo. La implementación de TIC ha facilitado el trabajo remoto y la comunicación a distancia, aumentando la eficiencia y flexibilidad laboral, pero también ha presentado desafíos relacionados con la protección de datos y el equilibrio entre vida laboral y personal (Sarkissian, 2020; Banco Interamericano de Desarrollo, 2023).

De esta forma, la pandemia global de COVID-19 transformó radicalmente el panorama educativo, obligando a instituciones de todo el mundo a adaptarse rápidamente a entornos virtuales y tecnológicos. En este sentido, la crisis

ha significado una ruptura de ciertos paradigmas, innovaciones y aprendizajes en las experiencias de adaptación a la educación remota, que hacen difícil volver atrás y obligan a reestructurar los sistemas educativos de manera que sean más resilientes e inclusivos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, (CEPAL, 2022)). En este contexto, las universidades han jugado un papel crucial en la implementación de tecnologías de información y comunicación (TIC) para sostener la continuidad académica y administrativa. Sin embargo, este cambio no solo ha afectado la enseñanza y el aprendizaje, sino también las relaciones laborales dentro de las instituciones.

En este contexto, la pandemia de COVID-19 ha transformado radicalmente el panorama educativo, lo que ha obligado a las instituciones de todo el mundo a adaptarse rápidamente a entornos virtuales y tecnológicos. Esto ha significado una ruptura de ciertos paradigmas, innovaciones y aprendizajes en las experiencias de adaptación a la educación remota, lo que hace difícil volver atrás y obliga a reestructurar los sistemas educativos para que sean más resilientes e inclusivos (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, 2022)). Además, las universidades han jugado un papel crucial en la implementación de TIC para sostener la continuidad académica y administrativa. Sin embargo, este cambio no solo ha afectado la enseñanza y el aprendizaje, sino también las relaciones laborales dentro de las instituciones.

Además, en tiempos de pandemia, esta realidad se plasmó a nivel mundial y demostró las ventajas funcionales del uso y difusión de la tecnología de información y comunicación como un factor de cambio de los modos y maneras de trabajar (Daneri y Márquez, 2023). Por lo tanto, es importante considerar cómo las TIC han impactado las relaciones laborales del personal administrativo en universidades. Además, la tecnología ha tenido una influencia importante en los puestos de trabajo y en las vidas privadas. Los ordenadores han llegado a estar tan involucrados en la manera en la que se trabaja, y en la que se produce la comunicación, que apenas se notan los grandes avances tecnológicos y la velocidad a la que suceden (Epper, 2004).

En este sentido, el impacto de las TIC en las relaciones laborales del personal administrativo en universidades es un tema relevante en el contexto postpandemia. La pandemia apresuró la transición hacia modalidades de trabajo remoto, lo que ocasionó cambios en la forma en que se interactúa y colabora dentro de las instituciones educativas (Banco Interamericano de Desarrollo, 2023). Además, las TIC han permitido una mayor movilidad y flexibilidad en el trabajo, pero también han generado preocupaciones sobre la multifunción y la precarización laboral (Sarkissian, 2020).

En el ámbito laboral, especialmente en universidades, las TIC han sido esenciales para implementar el teletrabajo y la comunicación remota, lo que ha aumentado la eficiencia y

flexibilidad en el trabajo. Sin embargo, también presentan desafíos relacionados con la protección de datos y el equilibrio entre vida laboral y personal (Morales Corrales y Morales Cáceres, 2021) (Coll, 2007). Ejemplo de ello fue una investigación realizada por Quilatupa (2017) quien evaluó el impacto de la implementación de tecnologías educativas en las relaciones laborales del personal administrativo, concluyendo que estas tecnologías pueden optimizar significativamente las relaciones laborales al facilitar una comunicación más efectiva y fortalecer la gestión administrativa.

En consecuencia, este estudio se centra en explorar cómo la implementación de TIC en una universidad de Lima, específicamente desde la perspectiva del área administrativa, ha influenciado las relaciones laborales de dichos colaboradores en el contexto postpandemia. Se examina también, cómo estas tecnologías han sido adoptadas y utilizadas en la gestión interna de la universidad, y cómo han afectado las dinámicas laborales y la percepción del personal administrativo.

Actualmente, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), son un componente fundamental de la cotidianidad humana, generando hoy nuevas formas de socialización, educación, producción de conocimiento y acceso a la información (Sierra, 2016). Además, las TIC también se refieren al uso de herramientas, sistemas y metodologías digitales diseñadas para optimizar la eficiencia, la comunicación y la gestión dentro

de entornos administrativos en instituciones educativas. Algunas de estas herramientas incluyen sistemas de gestión educativa, plataformas de aprendizaje virtual, herramientas de comunicación y colaboración, automatización de procesos administrativos y tecnologías para la gestión de recursos humanos.

Estas tecnologías no solo optimizan la administración y gestión interna, sino que también pueden mejorar la experiencia del personal administrativo al facilitar el acceso a la formación continua y herramientas que promueven un ambiente de trabajo más eficiente y colaborativo. El interés por el estudio del impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los procesos educativos ha ido en aumento en los últimos años, en paralelo al progresivo proceso de incorporación de estas tecnologías en todos los niveles de enseñanza (Coll, 2008).

Finalmente, surge la pregunta: ¿De qué manera la implementación de tecnologías de información y comunicación afecta las relaciones laborales del personal administrativo de la universidad en un contexto postpandemia? Para abordar esta cuestión, la investigación tiene como objetivo evaluar el impacto de la implementación de tecnologías de información y comunicación en las relaciones laborales del personal administrativo en una universidad de Lima, Perú, en un contexto postpandemia. Además, este estudio busca

reconocer la calidad de las relaciones laborales, identificando oportunidades para optimizar y fortalecer la colaboración interna en un período de cambios significativos y adaptación tecnológica.

MÉTODO

La metodología del estudio seleccionada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental. Y se llevó a cabo en la Universidad Privada San Juan Bautista, en Perú, durante el período establecido entre noviembre de 2023 y abril de 2024.

La población del estudio consiste en los colaboradores del área administrativa de una universidad privada en Lima, (sede chorrillos) abarcando desde finales de 2023 hasta mediados de 2024, con un total de 150 empleados (140 permanentes y 10 eventuales). La muestra se seleccionó de manera aleatoria, incluyendo un segmento representativo de todos los colaboradores del área administrativa de la Universidad Privada (sede Chorrillos). Consiste en 75 personas, que representan el 50% del universo, seleccionadas al azar y con participación anónima. Se utilizó una técnica probabilística basada en el principio de equiprobabilidad, asegurando que todos los miembros de la población en estudio tuvieran las mismas oportunidades de ser seleccionados para la muestra, sin importar su género, edad o antigüedad laboral.

Se empleó la técnica de encuesta para la recopilación de datos e información. Y un cuestionario que consta de 16 preguntas diseñadas para evaluar las variables dependiente e independiente entre el personal del área administrativa de la Universidad Privada, utilizando una escala de Likert. Este instrumento fue validado por tres especialistas en los temas de estudio de esta investigación. Estas herramientas permitieron obtener información sobre la percepción y la disposición del personal respecto a la implementación de tecnologías de información y comunicación y su impacto en las relaciones laborales.

Para el análisis y procesamiento de la información, los datos recogidos fueron analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales las cuales identificaron las tendencias y patrones en las respuestas del personal administrativo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el contexto postpandemia, el uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) ha sido crucial para mantener la continuidad operativa en universidades. A través de estudio se pudo evaluar cómo estas tecnologías han impactado las relaciones laborales del personal administrativo en una universidad de Lima, Perú. A través de un enfoque cuantitativo y descriptivo, se analizaron las percepciones del personal administrativo sobre la efectividad de implementación de estas tecnologías, en un entorno en constante transformación. Los resultados presentados a continuación ofrecen una visión detallada de los beneficios y desafíos asociados con la adopción de TIC en el ámbito administrativo universitario, Tabla 1.

Tabla 1. Percepción sobre la implementación de las TIC.

Pregunta	Totalmente/ Siempre	Mucho/ Mayormente	Poco/Pocas veces	Casi nada/No	No sé/No aplica en mi caso
1) ¿Conoce usted sobre las tecnologías de información y comunicación y sus alcances como herramientas para mejorar la efectividad en las relaciones laborales del personal administrativo?	9 (12%)	15 (20%)	51 (68%)	0 (0%)	0 (0%)
2) ¿Cree usted que la implementación de dichas tecnologías en el área administrativa de la universidad mejoraría la efectividad en las tareas laborales y las relaciones entre sus integrantes?	24 (32%)	42 (56%)	9 (12%)	0 (0%)	0 (0%)

Pregunta	Totalmente/ Siempre	Mucho/ Mayormente	Poco/Pocas veces	Casi nada/No	No sé/No aplica en mi caso
3)¿Cree que la implementación de las TIC en el área administrativa está alineada con la mejora de la cooperación y el rendimiento laboral entre sus compañeros?	15 (20%)	39 (52%)	12 (16%)	3 (4%)	6 (8%)
4)¿Qué tanto conoce usted sobre las tecnologías de información y comunicación y sus objetivos en la mejora de las relaciones laborales?	9 (12%)	36 (48%)	21 (28%)	3 (4%)	6 (8%)
5)¿Considera usted que la edad de los trabajadores administrativos es un factor determinante para la implementación proactiva de las tic?	27 (36%)	45 (60%)	3 (4%)	0 (0%)	0 (0%)

En los resultados de la Tabla 1, para la interrogante 1, se observa que, el 68% de los encuestados considera que tiene poco conocimiento sobre TIC y sus alcances, mientras que el 20% manifiesta conocer mucho y el 12% dice conocer totalmente los alcances de las TIC, para el 0% consideran no saber nada y casi nada respectivamente. El presente resultante se debe de interpretar que más de la mitad de los entrevistados tienen un conocimiento limitado sobre TIC y sus alcances.

En los resultados de la pregunta 2, se observa que el 56% de los encuestados considera que la implementación de tecnologías de información y comunicación en el área administrativa de la universidad mejoraría la efectividad en las tareas laborales y las relaciones entre los colaboradores. El 32% piensa que la mejora sería total, mientras que

el 12% cree que la mejora sería mínima y el 0% que no habría mejora. De esta consecuencia se deduce que un superior del 50% de los investigados opina que implementar TIC contribuiría a mejorar las actitudes en el entorno laboral.

En cuanto a las percepciones de la interrogante 3, se observa que el 52% de la muestra, considera que la implementación de TIC en el área administrativa está alineada con la mejora de la cooperación y el rendimiento laboral entre los colaboradores. El 20% piensa que el interés es total, el 16% cree que el interés es poco, el 8% no está de acuerdo y el 4% presenta un interés casi nulo. De este resultado se comprende que más del 50% de la muestra percibe la implementación de tecnologías están en gran medida alineados con la productividad.

En los resultados de la pregunta 4, se observa que el 48% de los encuestados cree que tiene

un conocimiento considerable sobre TIC y sus Objetivos de Acción, 28% señala conocer poco, 12% conoce totalmente, 8% no conoce y 4% conoce muy poco. Estos resultados indican que menos del 50% de la muestra tiene mucho conocimiento sobre TIC y sus Objetivos de acción.

En cuanto a la interrogante 5, se aprecia que el 60% de los encuestados considera que la edad es

un factor muy importante en la implementación de TIC, mientras que el 36% opina que la edad es totalmente determinante, el 4% indica que la edad es poco determinante y el 0% considera que la edad es casi nada y no aplica respectivamente. Se entiende que más de la mitad de la muestra considera que la edad mayormente es un determinante de estrategia proactiva en la implementación de TIC, Tabla 2.

Tabla 2. Impacto en las relaciones laborales.

Pregunta	Totalmente/ Siempre	Mucho/ Mayormente	Poco/Pocas veces	Casi nada/No	No sé/No aplica en mi caso
6)¿Cree usted que la implementación de TIC podría influir en los vínculos de amistad o familiares dentro del entorno laboral y en la toma de decisiones administrativas?	3 (4%)	36 (48%)	15 (20%)	12 (16%)	9 (12%)
7)¿Considera usted que los integrantes del área administrativa se interesan realmente por la implementación de TIC y su impacto en la productividad y el cumplimiento de sus labores?	6 (8%)	12 (16%)	45 (60%)	3 (4%)	9 (12%)
8)¿Cree usted que la implementación de TIC puede influir en cómo la personalidad del personal administrativo se refleja en la eficiencia de sus labores diarias?	12 (16%)	60 (80%)	3 (4%)	0 (0%)	0 (0%)
9) ¿Considera usted que la implementación de TIC puede influir en el enfoque del personal administrativo hacia el logro de la Misión de la Universidad?	45 (60%)	21 (28%)	3 (4%)	3 (4%)	3 (4%)
10) ¿Considera usted que la implementación de TIC puede influir en el enfoque del personal administrativo hacia el logro de la Visión de la Universidad?	45 (60%)	21 (28%)	3 (4%)	3 (4%)	3 (4%)

Pregunta	Totalmente/ Siempre	Mucho/ Mayormente	Poco/Pocas veces	Casi nada/No	No sé/No aplica en mi caso
11) ¿Se siente usted identificado con los valores institucionales que promueve la implementación de TIC en la universidad?	18 (24%)	39 (52%)	15 (20%)	3 (4%)	0 (0%)
12) ¿Diría usted que el personal administrativo que trabaja en la Universidad desarrolla habilidades sociales óptimas para relacionarse con sus compañeros de trabajo, y se muestra participativo y colaborador?	9 (12%)	48 (64%)	12 (16%)	6 (8%)	0 (0%)

En la Tabla 2, los resultados muestran, para la interrogante 6, que el 48% de la muestra cree las TIC referencian los vínculos de amistad y familia e influyen mucho en las tomas de decisiones laborales. El 20% cree que la influencia es mínima, mientras el 16% indica casi nada, y el 12% considera que estos vínculos no influyen, un 4% estima que siempre hay influencia. Se interpreta que menos de la mitad de la muestra considera que los vínculos de amistad y familiares influyen significativamente en la toma de decisiones laborales.

En la pregunta 7, se aprecia que el 60% de los encuestados cree que sus compañeros muestran poco interés por el impacto de TIC y la productividad de sus labores. El 16% cree que mayormente sí se interesan, un 12% no lo saben, mientras que el 8% piensa totalmente que sí se interesan y el 4% manifiestan que casi no se interesan. Esta interpretación señala que más de la mitad de la muestra considera que sus compañeros pocas veces se interesan por la productividad laboral con las TIC.

Con respecto a las respuestas de la interrogante 8, se observa que el 80% de los encuestados manifiesta que mayormente las TIC influyen en personalidad de los integrantes del área administrativa se refleja en las labores del día. El 16% indica siempre, 4% manifiesta que la personalidad se refleja pocas veces, y el 0% casi nada y no aplica. Se interpreta que más de la totalidad de la muestra considera que sus compañeros mayormente se influenciarían por el empleo de TIC en su personalidad y la eficiencia laboral.

Ante la interrogante 9, se observa que el 60% de los encuestados cree que el personal administrativo empleando TIC siempre está enfocado en el logro de la Misión. El 28% cree que mayormente sí se enfocan, mientras que un 4% lo considera poco, otro 4% casi nada y un 4% no conocen respectivamente. Se interpreta que más de la mitad de los encuestados creen que sus compañeros están totalmente/siempre enfocados en el logro de la Misión Institucional mediante el uso de TIC.

Los resultados de la pregunta 10, muestran que, el 60% de los encuestados considera que el personal administrativo siempre estaría enfocado en lograr la Visión de la universidad mediante las TIC. El 28% cree mayormente sí se enfocan, mientras que un 4% lo considera poco, otro 4% casi nada y un 4% no tiene conocimiento al respecto. Se interpreta que más de la mitad de la muestra creen que sus compañeros totalmente/siempre estarían enfocados en alcanzar la Visión Institucional mediante las TIC

En cuanto a la interrogante 11, los resultados muestran que el 52% mayormente se identificaría con la idoneidad corporativa mediante el empleo de TIC, mientras que el 24% se identificaría completamente, un 20% se identificaría poco, el 4%

Menciona que su compenetración es prácticamente nula y el 0% declara que no aplica. Se infiere que más del 50% de la muestra se identificaría mayormente con los valores institucionales empleando TIC.

Finalmente, para la dimensión impacto en las relaciones laborales, ante la interrogante 12, se identifica que el 64% de los encuestados creen que sus compañeros mayormente desarrollan la extraversion, el 16% declara que ocurre poco, el 12% menciona que se ejecuta totalmente, el 8% que la aplicación es casi nula y el 0% lo consideran no aplicable. Se deduce que más del 50% de la muestra considera que sus compañeros, en su mayoría, ejecutan la extraversion, Tabla 3.

Tabla 3. Desafíos y oportunidades de la implementación de las TIC.

Pregunta	Totalmente/ Siempre	Mucho/ Mayormente	Poco/Pocas veces	Casi nada/No	No sé/No aplica en mi caso
13)¿Considera usted que la implementación de TIC mejoraría la identidad y crearían un ambiente de colaboración y camaradería entre los trabajadores administrativos de la Universidad?	48 (64%)	27 (36%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
14)¿Cree usted que la implementación de TIC podría influir en la introversión (poca capacidad de comunicarse con los demás) en las relaciones sociales de los trabajadores de la plana administrativa de la Universidad?	3 (4%)	51 (68%)	15 (20%)	6 (8%)	0 (0%)
15)Según su opinión, ¿considera usted que el factor de introversión es determinante en hombres y mujeres que laboran en el área administrativa y puede limitar las oportunidades laborales?	33 (44%)	18 (24%)	21 (28%)	3 (4%)	0 (0%)

Pregunta	Totalmente/ Siempre	Mucho/ Mayormente	Poco/Pocas veces	Casi nada/No	No sé/No aplica en mi caso
16)¿Qué tan dispuesto estaría usted en apoyar la implementación de TIC postpandemia para mejorar las relaciones laborales del personal administrativo en la Universidad?	45 (60%)	24 (32%)	6 (8%)	0 (0%)	0 (0%)

En los resultados de la Tabla 3, para la interrogante 13, se observa que el 64% de los encuestados considera que la implementación de TIC optimizaría totalmente la identidad e incentivaría un entorno de extroversión. El 36% cree que la aplicación fomentaría a gran medida la extroversión y el 0% declara que la aplicación fomentaría poco, casi nada, o no se considera, según corresponda. De los resultados se deduce que más del 50% de los investigados estima que la implementación fomentaría totalmente la extroversión e identidad institucional.

Los resultados de la interrogante 14, según los datos, el 68% de los encuestados considera que mayormente la introversión afecta sus labores. Un 20% considera que la introversión es poca, mientras que para el 8% la introversión en las labores casi no se da. Además, el 4% siempre se afecta y para el 0% declara que no aplica. Con estos resultados se interpreta que más de la mitad de los encuestados consideran que la introversión mucho/mayormente afecta al personal administrativo.

En cuanto a la interrogante 15, se observa que el 44% de los encuestados cree que la introversión

es siempre un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa, limitando sus oportunidades laborales. Para el 28%, la situación es muy poca, mientras que el 24% considera que es un factor significativo, y para el 4% es casi nada, el 0% no aplica. Estos resultados sugieren que menos de la mitad de la muestra considera que la introversión totalmente/siempre es un determinante y limita las actividades laborales.

Finalmente, en la dimensión desafíos y oportunidades de la implementación de las TIC, se identifica que el 60% de los encuestados presentan total disposición para la aplicación de TIC postpandemia. El 32% presenta mucha disposición en relación con la implementación, el 8% presenta poca disposición y el 0% no se encuentran dispuestos y no saben, respectivamente. De este resultado se deduce que más del 50% presentan una disposición total para participar en la implementación de TIC postpandemia. A continuación, en la tabla 4, presenta un resumen que permite visualizar cómo las TIC impactan en diferentes aspectos de las relaciones laborales, destacando tanto los beneficios como los desafíos asociados.

Tabla 4. Análisis del Impacto de las tecnologías de información y comunicación en las relaciones laborales del personal administrativo en un contexto postpandemia.

PG: Problema General	OP: Objetivo Principal	DX: Diagnóstico
<p>PG ¿De qué manera la implementación de TIC afecta positivamente las relaciones laborales del personal administrativo de la universidad en un contexto postpandemia?</p> <p>La implementación de TIC en la universidad mejora significativamente las relaciones laborales del personal administrativo en un contexto postpandemia al facilitar la comunicación y la colaboración. Estas tecnologías permiten una mejor coordinación de tareas, optimizan la gestión de recursos humanos y automatizan procesos, lo que reduce la carga de trabajo manual y minimiza errores (Gómez y Ferrer, 2012). Además, proporcionan herramientas que mejoran la calidad del trabajo, incluyendo software de gestión de proyectos y plataformas de formación continua, lo que eleva la eficiencia y la precisión en las tareas administrativas.</p> <p>Asimismo, las TIC apoyan la adaptación a modalidades de trabajo remoto y semipresencial, ofreciendo flexibilidad que mejora la satisfacción laboral y reduce el estrés. Estas tecnologías también promueven una mejor interacción y colaboración entre los miembros del equipo, facilitando la comunicación instantánea, reuniones virtuales y trabajo en equipo en línea. En conjunto, estos beneficios crean un entorno de trabajo más cohesivo y favorable, optimizando las relaciones laborales y fomentando un sentido de comunidad y pertenencia entre los colaboradores.</p>	<p>OP El objetivo es evaluar el impacto de estas tecnologías no solo en términos de eficiencia y efectividad operativa, sino también en la calidad de las relaciones laborales, buscando identificar oportunidades para optimizar y fortalecer la colaboración interna en un período de cambios significativos y adaptación tecnológica.</p> <p>El objetivo principal de esta investigación fue el evaluar el impacto de las TIC en la universidad, no solo en términos de eficiencia y efectividad operativa, sino también en la calidad de las relaciones laborales del personal administrativo en un contexto postpandemia. Se busca comprender cómo estas tecnologías pueden facilitar la comunicación y la colaboración, optimizar la gestión de recursos humanos, y mejorar la calidad del trabajo realizado, contribuyendo a una mayor cohesión y coordinación entre los colaboradores.</p> <p>Asimismo, la investigación identificó oportunidades para optimizar y fortalecer la colaboración interna durante un período de cambios significativos y adaptación tecnológica. Al analizar la disposición y actitud positiva del personal administrativo hacia la implementación de estas tecnologías, se pueden desarrollar estrategias que maximicen sus beneficios, mejorando la satisfacción laboral y creando un entorno de trabajo más favorable y adaptativo. Además, se debe impulsar el desarrollo de la capacitación técnica y científica la adquisición del saber hacer, la difusión y aplicación del conocimiento específicamente en el área administrativa (Rojas, 2016).</p>	<p>DX Sí la aplicación de TIC contribuye significativamente a la mejora de las relaciones laborales y la cooperación entre los colaboradores administrativos de la universidad.</p> <p>Se revela que la implementación de TIC en la universidad va a tener un impacto positivo en la eficiencia operativa y en la calidad de las relaciones laborales del personal administrativo. A través de encuestas y cuestionarios, se ha identificado que estas tecnologías facilitan la comunicación, optimizan la gestión de recursos humanos y mejoran la precisión y calidad del trabajo, lo que contribuye a una mayor cohesión y coordinación entre los colaboradores. El personal administrativo muestra una actitud positiva y disposición hacia la adopción de estas herramientas, lo que es crucial para su éxito.</p> <p>Sin embargo, también se destacan desafíos relacionados con la adaptación a modalidades de trabajo remotas y semipresenciales, para los cuales muchas instituciones y sus colaboradores no estaban completamente preparados. La investigación subraya la necesidad de desarrollar estrategias que maximicen los beneficios de las TIC enfocándose en fortalecer la colaboración interna y mejorar la satisfacción laboral en un entorno de trabajo en constante evolución. Esto implica no solo la implementación de tecnologías, sino también el apoyo continuo y la capacitación adecuada para el personal administrativo.</p>

Discusión

Al examinar los resultados, se verifica que la implementación de TIC en el área administrativa de una Universidad de Lima tiene un impacto significativo en la mejora del ambiente laboral y la productividad del personal. El 64% de los encuestados considera que estas tecnologías contribuyen a fortalecer la identidad institucional y fomentar un ambiente de compañerismo en el área administrativa, beneficios que son clave para la institución.

Además, la interpretación de los datos muestra un claro interés por parte de los colaboradores del área administrativa en adoptar TIC para mejorar la gestión laboral, optimizar la comunicación y alinear las prácticas con la misión y visión corporativa de la Universidad. Además, la interpretación de los datos el 60% de los participantes están dispuestos a participar activamente en iniciativas que promuevan relaciones laborales más sólidas y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales específicos de la universidad en estudio.

Por lo tanto, se confirma que el identificar los elementos clave para la implementación de TIC en el área administrativa de una Universidad de Lima; asegurando la viabilidad de dicha implementación, mejoraría el rendimiento y la comunicación en el lugar de trabajo. De hecho, el 68% de los encuestados está de acuerdo, destacando que la comprensión y la alineación con los elementos necesarios para la implementación de estas tecnologías garantizarán las mejoras anticipadas.

Estos resultados se alinean con la investigación de Arcilla (2017) en su artículo sobre el tema de la relación entre la comunicación interna con la identificación del personal administrativo y docente de la institución educativa San Marcelo, donde se evidencia que el logro de implementar un Proyecto de RR.PP. Internas está condicionado a la adecuada identificación de los factores esenciales para su implementación.

Tras culminar la investigación y evaluar los resultados obtenidos, se resalta que la implementación de TIC en el área administrativa de la Universidad de Lima para el año 2024 tiene un impacto significativo en la identificación del personal. Por consiguiente, estas tecnologías se convierten en herramientas clave para fortalecer la transición hacia el trabajo presencial, especialmente en respuesta a la situación atípica generada por la pandemia de Covid-19.

Finalmente, se ha observado un notable interés en la planificación de la implementación de TIC para la administración de la misión y visión institucional entre los colaboradores del área administrativa de la Universidad de Lima en el año 2024. Esto se convierte en un factor crucial para asegurar la correcta ejecución y el éxito en la comunicación interna y la identificación del personal del área administrativa de la Universidad de Lima en el año 2024. Teniendo en cuenta que la implementación de estas tecnologías tiene como objetivo mejorar las operaciones administrativas, como se evidencia en este estudio.

CONCLUSIONES

En primer lugar, la implementación de TIC debe ser llevada a cabo por un equipo multidisciplinario compuesto por expertos en tecnología educativa, gestión de proyectos y recursos humanos. Asimismo, la dirección de recursos humanos será responsable de desarrollar un plan que no solo aumente el conocimiento institucional, sino que también fortalezca la imagen y optimice las actividades del personal administrativo. Estos esfuerzos se reflejarán en una mayor identificación del personal del área administrativa de la institución.

En consecuencia, dado el alto interés generado, es crucial implementar programas de formación para supervisar y alcanzar resultados positivos. Esto implica una comunicación efectiva que fomente la proactividad en los procesos administrativos. Con este fin, es esencial aplicar el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), un sistema fácil de gestionar y altamente efectivo, ya que el estudio demuestra que estos elementos son fundamentales para la gestión interna y contribuyen al éxito de la misión y visión institucional. Esto garantizará un monitoreo efectivo de las acciones delineadas por el proyecto de implementación de tecnologías de información y comunicación.

Además, el equipo encargado de implementar las TIC debe entender que los componentes fundamentales de su implementación son la planificación y la fluidez de las comunicaciones. Más allá de la planificación y el esfuerzo, es crucial que cualquier implementación de tecnologías considere

el compromiso del público objetivo en todas las fases del proceso. Para lograr esto, el personal del área administrativa debe estar consciente de las acciones planificadas que se aplicarán en cada etapa de implementación, promoviendo un entorno de diálogo y teniendo en cuenta las opiniones de los colaboradores del área administrativa.

Finalmente, la implementación de las TIC debe también considerar un plan de contingencia como parte integral de su estrategia, dado que siempre existe la posibilidad de eventos imprevistos o situaciones indefinidas que puedan desencadenar una crisis. Esta medida permitirá anticipar tales situaciones y mantener el control, lo que generará mayor confianza y credibilidad entre el personal del área administrativa en relación con las acciones implementadas. Además, es esencial realizar reuniones regulares para informar sobre los avances y los logros alcanzados.

Consideraciones Éticas

Durante el estudio, se respetó el derecho de autor al consultar tanto material bibliográfico impreso como digital. Además, la recopilación de datos se realizó de manera confidencial. Este estudio ha mantenido un enfoque en el respeto hacia los participantes de la muestra, con el objetivo de ofrecer respuestas a los objetivos formulados.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Arcilla J. (2017) Relación entre la comunicación interna con la identificación del personal administrativo y docente de la Institución Educativa San Marcelo - Trujillo, 2016. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_c21c9cd5bc099a7e4083285289e074e0
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2023). Impacto del COVID-19 en el mercado laboral: ¿Qué ha pasado? Recuperado de <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/el-mercado-laboral-desde-el-covid-19/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2022) Educación en tiempos de pandemia: una oportunidad para transformar los sistemas educativos en América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48204-educacion-tiempos-pandemia-oportunidad-transformar-sistemas-educativos-america>
- Coll, C. (2007). TIC y prácticas educativas: realidades y expectativas. XXII Semana Monográfica de Educación. Fundación Santillana. http://psyed.edu.es/archivos/grintie/CC_TIC_07.pdf
- Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2008). Análisis de los usos reales de las TIC en contextos educativos formales: una aproximación sociocultural. Revista Electrónica de Investigación Educativa, 10(1). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412008000100001
- Daneri, K. y Márquez, M. (2023) Estrés laboral y su relación con el trabajo a distancia en la post pandemia COVID-19 en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, 2022. <https://repositorio.epnewman.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12892/672/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Epper, R. (2004). La torre de marfil de la nueva economía. En Epper & Bates (Eds.). Enseñar al profesorado cómo utilizar la tecnología. Buenas prácticas de instituciones líderes. (pp. 11-31). Barcelona, España: UOC. <https://www.uoc.edu/dt/esp/epper0904/epper0904.pdf>
- Gómez, S y Ferrer, T. (2012). Los soportes tecnológicos y la calidad del servicio percibido por los estudiantes de la Universidad del Zulia. Un aporte desde la experiencia de la Facultad de Arquitectura y Diseño. Revista de la Universidad Del Zulia, 3(5), 166192. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/12678>
- Granados, M., Romero, S., Rengifo, R. y García, G. (2020) Tecnología en el proceso educativo: nuevos escenarios. DOI: <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34297>
- Morales Corrales, P., y Morales Cáceres, A. (2021). El impacto de las nuevas tecnologías en las relaciones laborales. Ius Et Praxis, 52(052), 357-391. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n052.5072>
- Quillatupa S (2017) Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23516>
- Rojas, L. (2016). Gerencia estratégica de la innovación tecnológica en el proceso de vinculación Universidad Entorno Social. Revista de la universidad del Zulia, 7(19), 65- 79. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/29905>
- Sarkissian, J. P. (2020). El impacto de las TIC en las prácticas laborales de los docentes universitarios en el contexto de la Pandemia del Covid-19. Recuperado de <https://hal.science/hal-03345868/document>
- Sierra, M. (2016). Modelo Pedagógico Humanista Tecnológico de la Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. <http://www.virtual.unal.edu.co/unvPortal/articles/ArticlesViewer.do?reqCode=viewDetails&idArticle=5>

ACERCA DE LOS AUTORES

Erick Giovanni Franco Lazarte. Licenciada en Comunicaciones. Magister en Gestión Estratégica Empresarial. Diplomado en Investigación y Docencia Universitaria. Docente universitario, Asesor audiovisual de productoras audiovisuales, Ponente Internacional en temas de Comunicación Digital. Doctorando en Educación, en la línea de Educación e Innovación. Actualmente DTC en la universidad Científica del Sur, Perú.

Rosa Candelaria Ramírez Heredia. Químico Farmacéutico y Bioquímico, Universidad Inca Garcilaso de la Vega UIGV. Maestro con mención en Investigación y Docencia universitaria en la misma universidad. Diplomados en Hematología Clínica; Diplomado en Inmunodiagnóstico Clínico, Universidad Peruana Cayetano Heredia; programas de especialización en proyecto de investigación en la Universidad Continental. Miembro colaborador del Instituto de Investigación Transnacional y Biotransversal Ayru. Coordinador responsable del Área de Hematología y Hemostasia en el Laboratorio Clínico ROE (Clínica San Felipe). Docente en la Universidad Científica del Sur y Universidad María Auxiliadora, Perú.

Exalto Celso Rojas Hilario. Maestro en Docencia Universitaria, Universidad Norbert Wiener. Máster en Gerencia Pública por EUCIM Business School Madrid- España. Docente de Comunicación de la Universidad Católica, de la Universidad de Cañete, de la U.N.M.S.M., de UPN. Línea: tecnología, escritura, pensamiento crítico. Revisor de revista perspectiva en inteligencia y PRIUS.

Juana Claribel Collantes Alcalde. Maestra en Gestión Pública. Licenciada en Educación Inicial, especializada en desarrollo infantil. Experta en asesoría pedagógica y metodologías lúdicas. Capacita a directivos y docentes en entornos inclusivos y educación temprana en comunidades vulnerables. Ponente en eventos académicos nacionales. Comprometida con la formación continua y la gestión transparente.