

# Competencias digitales de frente a la virtualización de las oficinas en la nueva sociedad digital

Digital Competencies due to the Offices' Virtualization in the New Digital Society

Norieth Guillén Cordero<sup>19</sup>  
ORCID: 0000-0003-3724-5549

## RESUMEN

El objetivo principal de este artículo es exponer la manera como desde las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial de la Universidad Nacional de Costa Rica se ha evolucionado en la manera de fomentar el desarrollo de competencias digitales en el estudiantado con el fin de dar respuesta a los nuevos requerimientos de comunicación social, trabajo colaborativo, planificación y gestión de la información en las oficinas públicas y privadas tras la virtualización voluntaria u obligada de las organizaciones. La investigación de tipo mixto y enfoque fenomenológico se realizó con la participación de dieciocho estudiantes del grado de bachillerato en las carreras mencionadas y quienes al momento de su participación cursaban la materia Tecnologías Digitales. El estudio permitió identificar la indispensabilidad del desarrollo de competencias digitales para hacer frente a las exigencias del mercado laboral actual inmerso en la virtualización de sus procesos de cara a las necesidades de una sociedad globalizada.

## PALABRAS CLAVE

Competencias digitales, virtualización, sociedad digital, globalización.

## SUMMARY

<sup>19</sup> Académica, investigadora y coordinadora de la comisión curricular de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica, Máster en Administración Educativa y Licenciada en Educación Comercial. [norieth.guillen.cordero@una.cr](mailto:norieth.guillen.cordero@una.cr)

The main objective of this article is to show how the Universidad Nacional of Costa Rica through the careers Administración de Oficinas and Educación Comercial has promoted the development of digital skills among students. This evolution responds to the new requirements of social communication, collaborative work, planning, and information management in both public and private offices following the voluntary or mandatory virtualization of organizations. The research, utilizing a mixed-methods approach and a phenomenological perspective, involved the participation of eighteen students of the bachelor's degrees in the mentioned fields. These students were enrolled in the Digital Technologies course at the time of their participation. The study revealed the essential need to develop digital competencies to meet the demands of the employment market, which is increasingly immersed in the virtualization of processes, aligning with the needs of a globalized society.

## KEYWORDS

Digital skills, virtualization, digital society, globalization-

### Introducción

Antes de la llegada de la tecnología, la manera en que las organizaciones realizaban sus gestiones administrativas era completamente diferente a como se realizan hoy en día. La comunicación entre socios, colaboradores o clientes se desarrollaba mayormente de manera presencial, vía telefónica o por medio de documentos impresos; el trabajo colaborativo se ejecutaba por medio de reuniones presenciales; la gestión documental se realizaba únicamente por medio del soporte de papel y sistemas de archivo físicos que requerían gran cantidad de espacio de almacenamiento; las finanzas se administraban por medio de registros físicos y sin apoyo de ningún tipo de software para realizar los cálculos; la planificación de las actividades se desarrollaba por medio de agendas físicas; el mercadeo y la publicidad por medios tradicionales y con grandes costos como lo son la radio, la televisión, vallas publicitarias o mediante materiales impresos.

Con el paso del tiempo y conforme las tecnologías de la información y la comunicación (Tic) fueron abriéndose camino dentro de los diferentes niveles de las organizaciones, los procesos empezaron a cambiar. De acuerdo con Gonzáles, A. et al (2020) las Tic "...proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, dado que permite simplificar y agilizar los procesos de gestión y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con los colaboradores, clientes, proveedores entre otros". (p. 53).

La incorporación de la tecnología en las organizaciones se ha convertido en una necesidad, al menos para aquellas que buscan mantenerse a la vanguardia de las necesidades que experimenta actualmente la sociedad digital, entendida según Roca (2020) como: Un modelo de sociedad que se caracteriza por desarrollarse, en su mayor parte, en el espacio virtual o digital. Dicho espacio virtual será impulsado por avances tecnológicos como el Internet of Things, los dispositivos inteligentes y otros instrumentos que supondrán un cambio en la estructura de la sociedad. (p. 50).

Para la mayoría de las organizaciones ha sido necesario una apropiación de la tecnología, que como lo indica Angeriz (2019) "comienza cuando las personas deciden adoptar la tecnología y utilizarla como apoyo para sus actividades sociales, económicas, políticas o culturales" (p. 212).

Sin embargo, dicha apropiación no siempre ha sido voluntaria. Si bien una gran cantidad de empresas se han mantenido actualizadas con los cambios tecnológicos, otras debieron adaptarse a ellos de manera obligatoria tras la contingencia mundial a raíz del covid19, periodo en el que se evidenció que una gran parte de la ciudadanía no posee competencias digitales y que las mayores dificultades surgen en los ámbitos educativo, económico y laboral (Quiroz & Lázaro, 2020).

### **Influencia de la tecnología en las oficinas modernas**

La adaptación de las operaciones de las oficinas al contexto tecnológico ha traído consigo cambios importantes, entre ellos:

- La comunicación con clientes, proveedores y colaboradores. La comunicación en las organizaciones actualmente se realiza mayormente por medios digitales como correo electrónico, redes sociales y otras aplicaciones de mensajería instantánea con el uso de dispositivos como la computadora de escritorio, laptop, tablet o teléfono celular. Las TICs han tenido un papel protagónico para que los nuevos canales de comunicación sean posibles, “permitiendo mejorar considerablemente la comunicación entre clientes y proveedores, mejorando la productividad, especialmente con el uso de las tecnologías basadas en el internet” (Núñez, 2020, p. 4).
- El trabajo colaborativo. El uso del internet ha permitido que el trabajo colaborativo pueda llevarse a cabo sin necesidad de que los participantes estén presentes en el mismo espacio físico. Los aportes de los miembros del equipo de trabajo pueden realizarse de manera sincrónica o asincrónica desde cualquier lugar del mundo. “El proceso de trabajo colaborativo a través de internet es innovador, genera aprendizaje y permite el acceso a la administración de recursos y el almacenamiento de la información” (Rueda, 2021).
- La gestión documental. Actualmente, gran cantidad de documentos en las organizaciones se generan y administran de manera digital, las nuevas tecnologías permiten que los documentos electrónicos puedan ser legales por medio de elementos como la firma digital, así mismo, cada día más organizaciones cuentan con sistemas de gestión documental en línea que facilitan la creación, traslado, uso y archivo de los documentos digitales. En el caso de Costa Rica, con el establecimiento de la Ley N° 8454 de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos “se dotó de la legislación para agilizar los trámites públicos mediante el uso de las tecnologías de la información. Por lo tanto, las instituciones se han planteado la meta de migrar hacia el “cero papel”” (Castillo & Umaña, 2020, p. 136).

- Almacenamiento de información. El límite de espacio físico ya no representa un problema a la hora de guardar documentos y datos, debido a que ahora mediante el uso de dispositivos de almacenamiento como USB, discos duros, tarjetas SD, servidores y la nube es posible contar con espacio ilimitado para guardar y acceder a la información en cualquier momento del día y desde cualquier lugar del mundo. De acuerdo con Mell y Grance (2011), los servicios en la nube o Cloud Computing permiten acceso a la red de internet y el uso de recursos informáticos de manera remota, entre otros fines, para almacenamiento de información.
  - Planificación del trabajo. En el pasado la única manera de gestionar el tiempo adecuadamente y llevar un control de las actividades que se debían realizar en la oficina, era por medio de una agenda física. Actualmente, el manejo de actividades y eventos de las organizaciones se puede realizar mediante variedad de herramientas en línea como calendarios electrónicos y listas de tareas electrónicas y con recordatorios digitales. Un calendario en línea "...permite establecer tareas y fechas, citas, alarmas y recordatorios y, además, puede compartirse entre varios usuarios que añaden eventos comunes" (Quintero, 2020, p. 368).
  - Marketing digital. Mientras que en el pasado el mercadeo y la publicidad se realizaba por medios tradicionales, hoy en día la tendencia es el marketing digital, entendido como estrategias de mercadeo que se realizan en el mundo online y que buscan tener algún tipo de influencia en el usuario (Selman, 2017). En ese sentido, el mercadeo digital puede estar orientado a potenciar la marca de un negocio, a promover el tráfico de usuarios en una plataforma virtual, a concretar ventas o a capturar potenciales clientes.
- Los anteriores son solo algunos de los principales cambios que pueden surgir en las organizaciones a raíz de la implementación de la tecnología.

### **Desarrollo de competencias digitales para la empleabilidad en una sociedad virtualizada**

Con todos los cambios tecnológicos que sufre la sociedad y su repercusión en la gestión de las organizaciones y por ende de las oficinas, las capacidades profesionales que se requieren

actualmente para ubicarse laboralmente en las empresas virtualizadas de hoy son muy diferentes a las que se requerían hace años.

Con base en lo anterior, y con el conocimiento de las necesidades actuales de formación que tienen los futuros profesionales en Administración de Oficinas y Educación Comercial de la UNA, y en aras de fomentar el cuarto objetivo de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas (2015), de la agenda 2030 que indica “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (párr.1) especialmente a la meta 4.4 de este objetivo que indica “...aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento” (párr. 7), es que desde la Escuela de Secretariado Profesional de la Facultad de Ciencias Sociales se realizó un rediseño de los planes de estudio de las carreras mencionadas, con el objetivo de actualizar e innovar el currículum y permitir al estudiantado contar con formación de calidad, con alta rigurosidad académica y actual según las necesidades del mundo tal como lo vivimos hoy en día.

Como parte de este rediseño se incorporó un curso en el grado de bachillerato para ambas carreras llamado tecnologías digitales, este busca que el estudiantado logre desarrollar las siguientes competencias disciplinares:

- 1- Aprender a comunicarse, gestionar y producir contenido a través de trabajo colaborativo en entornos virtuales para divulgar información, ejecutar procesos, actividades, presentar resultados que apoyan la toma de decisiones en la organización.
- 2- Aplicar conocimientos teóricos y prácticos para la promoción de productos y servicios en línea mediante acciones y estrategias con el uso apropiado de las tecnologías.
- 3- Proponer la aplicación de herramientas y mecanismos para mejorar la efectividad mediante el uso de las TIC, comercialización e innovación organizacional. (ESP, 2022, p. 2)

Las anteriores competencias digitales tienen gran relevancia en la formación de futuros profesionales, debido a que como lo citan Quiroz & Lázaro (2020), la competencia digital (CD):

...resulta imprescindible para aprender y participar en la sociedad, pero también resulta una competencia necesaria para poder acceder al trabajo. Desde la empleabilidad, la OECD (Falck, Heimisch y Wiederhold, 2016) y la UNESCO (2018) destacan la necesidad de disponer de CD para poder acceder a un complejo mercado laboral cada vez más digitalizado, sin duda un desafío para la educación del Siglo XXI. Esta competencia tiene un carácter transversal y nos permite mejorar otras competencias fundamentales para el empleo que están relacionadas con la comunicación, la colaboración, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la creatividad, entre otras (European Commission, 2012 y 2015). (p. 40).

Debido a la reciente implementación de este curso tecnológico en la estructura curricular de las carreras de la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA, es que este estudio tiene como objetivo conocer la percepción del estudiantado sobre si consideran necesario o no el desarrollo de competencias digitales en su formación profesional para hacer frente a las exigencias del mercado de cara a una sociedad globalizada y cuáles son las tecnologías digitales más importantes que debe dominar el futuro profesional para poder acceder al trabajo y realizar un aporte significativo en las oficinas modernas.

### **Metodología**

El presente es un estudio mixto pues integra elementos tanto de la investigación cuantitativa como de la cualitativa, posee un enfoque fenomenológico pues busca plasmar la percepción de los sujetos según su propia experiencia.

La técnica para la recolección de información fue una encuesta mediante el instrumento de cuestionario que se desarrolló a través de la herramienta digital Formularios de Google.

La población participante estuvo compuesta por dieciocho estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional quienes al momento de su aportación cursaban la materia

Tecnologías Digitales, lo cual representa el 100% del estudiantado que cursó esta materia en 2023.

El estudio buscó conocer la percepción del estudiantado sobre si consideran necesario o no el desarrollo de competencias digitales en su formación profesional para hacer frente a las exigencias del mercado laboral actual, de cara a una sociedad globalizada y cuáles son las tecnologías digitales más importantes que debe dominar el futuro profesional para poder acceder al trabajo y realizar un aporte significativo en las oficinas modernas.

### **Resultados**

De la población participante, un 77,8% es de género femenino y un 22,2% masculino; más del 83% se encuentra en un rango de edad entre los 18 y 23 años; aunque la mayoría de las personas estudiantes no trabaja formalmente en una organización de manera remunerada, más del 50% afirma haber realizado funciones propias de las oficinas por medio de actividades como: voluntariado en programas universitarios, horas asistente remuneradas por la Universidad Nacional o trabajos remunerados en oficina en algún momento de su vida, el resto de la población indica no haber realizado trabajo de oficina, pero por su formación universitaria y por experiencias cercanas, indica tener conocimiento teórico sobre el funcionamiento de las oficinas.

Al consultarle a los participantes si consideran que es común que las oficinas actuales utilicen la tecnología para el desarrollo de sus actividades administrativas diarias, el 100% contestó de manera afirmativa, al solicitarles que justificaran sus repuestas se obtuvieron aportes como los siguientes:

“Considero que sí, porque la sociedad cada día va avanzando cada vez más, nos tenemos que ir adaptando a dichos cambios, existe mucha competencia laboral, donde recurren a diferentes medios con el fin de obtener los mejores resultados para las empresas”.



“La mayoría de los documentos físicos se están reemplazando a documentos virtuales, esto para ahorrar espacio, dinero y papel. Además, la mayoría de los documentos se almacenan en la Nube lo que permite su acceso fácilmente y enviarlos a otras personas u organizaciones”.

“Ya que les ayuda a facilitar más su trabajo y les ahorra tiempo, mejorar eficiencia, productividad”.

Al consultar a la población si considera que es necesario que el estudiantado de Administración de Oficinas y Educación Comercial desarrolle competencias digitales (conocimiento y aplicación de tecnologías digitales) ya sea para la enseñanza, o para la correcta aplicación de éstas en la gestión administrativa de las oficinas modernas el 100% contestó afirmativamente, algunas de las justificaciones a su respuesta son:

“Realmente considero que todos sin importar la carrera deberíamos de ser educados de las competencias digitales para un mayor desarrollo personal y profesional”.

“Porque las competencias tecnológicas cada vez son más importantes en un mundo laboral, y quién no las posea quedará rezagado en la carrera por un puesto de trabajo”.

“Considero que sí es demasiado necesario, cuando entremos al mundo laboral se nos presentarán muchas aplicaciones tecnológicas digitales que nos ayudarán a lo largo de nuestro desempeño laboral, por ello debemos conocer sobre ellas y saber manejarlas, esto contribuirá mucho para que podamos aprovecharlas de la mejor manera posible”.

Cuando se le consultó al grupo participante si consideraba que el uso de la tecnología ha impactado la manera como se realizan las comunicaciones con clientes, proveedores y

colaboradores en las oficinas, el 100% manifestó que sí, entre las justificaciones se encuentran:

“Claro que sí, ahora existe una mejor comunicación con respecto al cliente y al proveedor, ahora hay una mayor facilidad para comunicarse, desde el simple hecho de una llamada hasta una reunión desde Zoom, Meet y demás aplicaciones que ayuden a que exista dicha conexión, por ello las tecnologías digitales han hecho que el mundo avance a grandes pasos”.

“Porque antes para entablar comunicación entre estos actores era necesario estar frente a frente, o bien, enviar correspondencia. Ahora, basta con enviar un mensaje de texto o hacer una llamada telefónica para estar comunicados”.

“Ahora es mucho más sencillo poder contactar clientes, proveedores o colaboradores debido a la gran cantidad de medios de comunicación existentes tales como el correo electrónico, Facebook, Instagram, etc”.

Se le solicitó a la población que, con base en su criterio, indicara cuáles eran las herramientas tecnológicas de comunicación más importantes para el adecuado desempeño de las funciones de oficina, las respuestas se muestran en la tabla 1.

#### **Tabla 1**

Herramientas tecnológicas de comunicación más importantes para el adecuado desempeño de las funciones de oficina

Tecnología digital de comunicación	% de personas que lo considera		
	Muy importante	Importante	Poco importante
Correo electrónico	95	5	0
Herramientas de video conferencia como Zoom, Google Meet, Microsoft Teams	95	5	0
Plataformas de mensajería instantánea para comunicación en tiempo real: Microsoft Teams, WhatsApp, Skype, entre otras.	89	11	0
Intranets: plataformas de comunicación interna en las organizaciones.	89	11	0
Sitios Web	83	17	0
Redes Sociales: Facebook, Instagram, Tik Tok, Youtube.	72	17	11

Nota. Información obtenida de cuestionarios a población participante, 2023.

Al consultar al grupo participante si consideraban que el uso de la tecnología ha impactado la manera como se realiza el trabajo colaborativo en las oficinas, el 94,5% manifestó que si, entre las justificaciones se encuentran:

“Sí, porque ahora el trabajo en equipo se puede hacer desde cualquier lugar por medio de las plataformas como Zoom, Teams, WhatsApp, Google Docs”.

“Existe una mayor comunicación entre las personas por medio de la tecnología, ya no hace falta hacer reuniones presenciales, puede ser desde diferentes partes del mundo y conectarse visualmente con la persona, pudiendo ver sus expresiones y escuchar distintos comentarios.”

“Las videoconferencias, mensajería ha permitido que las personas puedan colaborar a pesar de estar en largas distancias, el acceso a la nube permite que otros accedan y editen”.

Se les solicitó a los participantes que indicara cuáles les parecían que eran las herramientas tecnológicas más importantes para el desarrollo del trabajo colaborativo en las oficinas, en la tabla 2 se muestran las respuestas.

**Tabla 2**  
Herramientas tecnológicas que facilitan el trabajo colaborativo en las oficinas

Tecnología digital de trabajo colaborativo	% de personas que lo considera		
	Muy importante	Importante	Poco importante
Aplicaciones de Google (Google WorkSpace) para edición y creación de documentos en línea: Documentos, Hojas de cálculo, Presentaciones, Sites, Formularios, Drive, Meet.	100	0	0
Aplicaciones de Microsoft Office: Outlook, Word, Excel, Power Point, OneDrive, Microsoft Teams.	95	5	0
Herramientas de video conferencia como Zoom, Google Meet, Microsoft Teams.	95	5	0

Nota. Información obtenida de cuestionarios a población participante, 2023.

Ante la consulta sobre el impacto de la tecnología en la gestión documental y el almacenamiento de la información, un 94,4% consideró que si había influencia significativa. Entre las justificaciones están:

“En los últimos años las empresas y oficinas han ido cambiando la forma de gestionar documentos y almacenar información, pasando de documentación en físico a la documentación y el archivo en la nube o digitalmente”.

“Porque antes se requería el uso de grandes espacios físicos para almacenar las grandes cantidades de papel que contenían toda la información. Ahora basta con una computadora, un servicio de almacenamiento físico (llave maya o disco duro externo) o digital (nube) para realizar estos trabajos”.

“Porque actualmente la mayoría de los documentos se almacenan de forma digital, debido a la reducción del uso del papel principalmente para el cuidado del medio ambiente”.

Se les solicitó a las personas colaboradoras que con base en su opinión indicaran cuáles eran las herramientas tecnológicas de gestión documental y almacenamiento de la información más importantes para el adecuado desempeño de las funciones de oficina, en la tabla 3 se muestran las respuestas.

**Tabla 3**

Herramientas tecnológicas para la gestión documental y el almacenamiento de la información de la oficina.

Tecnología digital para la gestión documental y el almacenamiento de la información	% de personas que lo considera		
	Muy importante	Importante	Poco importante
Aplicaciones de Microsoft Office: Word, Excel.	100	0	0
Herramientas de almacenamiento de información como Google Drive, Microsoft One Drive, DropBox.	95	5	0
Softwares gestores de documentos eléctricos como Alfresco, Microsoft SharePoint, entre otros.	95	5	0

Aplicaciones de Google (Google Workspace) para edición y creación de documentos en línea: Documentos, Hojas de cálculo.	95	5	0
Above Reader (firma digital).	89	5,5	5,5

Nota. Información obtenida de cuestionarios a población participante, 2023.

Cuando se les consulta a los participantes si consideran que la tecnología ha impactado la planificación del trabajo en las oficinas, el 100% indica que sí, algunos de ellos lo justifican de la siguiente manera:

“Porque planificar antes requería de mucho conocimiento, tiempo y recursos, ahora se puede apoyar en la tecnología e inteligencia artificial para realizar estos trabajos”.

“Sí, porque ahora podemos agendar nuestras reuniones o pendientes de manera más fácil y rápida por medio de diferentes aplicaciones”.

“Les permite planificar su horario, programas, reuniones y actividades, permite coordinación en tiempo real, automatizar tareas”.

En la tabla 4 se puede observar lo que opinó el estudiantado sobre las herramientas tecnológicas más importantes para la planificación del trabajo en la oficina.

**Tabla 4:**

Herramientas tecnológicas que facilitan la planificación en las oficinas

Tecnología digital de trabajo colaborativo	% de personas que lo considera		
	Muy importante	Importante	Poco importante
Aplicaciones de Microsoft: To do, OneNote, Calendar	100	0	0
Aplicaciones de Google: Calendar, Keep, Tasks.	95	5	0

Nota. Información obtenida de cuestionarios a población participante, 2023.

Para finalizar, se consultó a las personas estudiantes si consideraban que la tecnología ha tenido un impacto en la manera como se realiza el marketing en las oficinas, a lo que el 100% contestó que sí, algunas justificaciones son:

“Si, creo que es la parte que esta más al alcance de todos, pues la publicidad se realiza de manera sencilla y eficiente. Por otro lado, no hay necesidad de pagar por esto a menos que se haga una colaboración con otra empresa, existen muchas aplicaciones gratuitas para hacer marketing digital”.

“La tecnología ofrece muchas más herramientas y plataformas que permiten realizar marketing digital de formas más creativas y que lleguen a una mayor población”.

“Actualmente el marketing se puede hacer de muchas maneras, es más fácil llegar a los clientes o potenciales clientes gracias a los teléfonos celulares, redes sociales, las tendencias, etc.”.

Se les solicitó a los participantes que indicara cuáles les parecían que eran las herramientas tecnológicas más valiosas para realizar marketing digital, en la tabla 5 se muestran las respuestas.

**Tabla 5**

Herramientas tecnológicas para marketing digital en las oficinas.

Tecnología digital para la gestión documental y el almacenamiento de la información	% de personas que lo considera		
	Muy importante	Importante	Poco importante
Redes sociales para crear y compartir contenidos: Facebook, Instagram, Tik Tok, Youtube.	100	0	0
Herramientas para crear contenidos audiovisuales de marketing como anuncios, infografías, post para redes sociales, videos: Canva, PowToon, Crello, Filmora, entre otros.	100	0	0
Formularios para recolectar datos de clientes.	89	11	
Sitios Web.	89	5,5	5,5
Aplicaciones para conocer estadísticas de tránsito en publicaciones o páginas web.	72	22,5	5,5

Nota. Información obtenida de cuestionarios a población participante, 2023.

**Análisis de los datos y discusión**

Los datos recolectados permiten tener una perspectiva más amplia de la percepción que tienen las nuevas generaciones sobre la implementación de la tecnología en su formación profesional y la importancia que esto tiene para el posicionamiento laboral una vez terminada su carrera.

Es importante recordar que, según su rango de edad, a las personas participantes de este estudio se les considera nativos digitales, de acuerdo con Prenzky (2011):

Más y más gente joven ha mejorado profunda y permanentemente en cuanto al uso de la tecnología, conectando con sus iguales y el mundo como ninguna generación anterior lo había hecho. Ríos de información les llegan las veinticuatro horas del día de los siete días



de la semana. Cada vez en mayor medida lo que quieren y necesitan está disponible en su bolsillo bajo demanda. (p. 12).

Lo que quiere decir que se trata de individuos que han nacido y crecido con la influencia de la tecnología, por lo que hacerla parte de su vida en todos los ambientes: personal, familiar, académico, laboral es normal y esperado, no se les dificulta.

Sin embargo, el hecho de que esta población esté acostumbrada al uso de la tecnología no quiere decir que tengan la competencia digital correctamente desarrollada, requieren de capacitación y guía, de ahí la importancia de incorporar temáticas tecnológicas contextualizadas a su futuro entorno laboral para así maximizar su capacidad de aporte en las organizaciones que los contraten.

En el pasado, la tecnología era vista como una competencia competitiva que permitía sobresalir en el mercado, actualmente esta competencia es de desarrollo indispensable, se podría asegurar que obligatorio, pues las organizaciones cada vez más inmersas en la digitalización tras la búsqueda de la productividad y el lucro, buscan adaptar sus operaciones a las nuevas tendencias tecnológicas, exigiéndole al trabajador estar en constante actualización para mantenerse a la vanguardia de las necesidades de la organización.

Más de un 97% de la población participante considera que las tecnologías digitales han cambiado la manera como se realiza el trabajo de oficina, teniendo una influencia directa sobre las comunicaciones, el trabajo colaborativo, la gestión de la documentación, el almacenamiento de la información, la planificación del trabajo y el marketing.

Más de un 95% del estudiantado colaborador considera muy importante que el futuro profesional domine el uso de aplicaciones tecnológicas que le faciliten el desarrollo de sus funciones profesionales de manera eficaz, maximizando el uso adecuado de los recursos.

Un 100% de los encuestados considera que es muy común en las oficinas actuales desarrollar sus actividades con el apoyo de la tecnología, por lo que el mismo 100% considera que es indispensable que los futuros profesionales de las carreras de la Escuela

de Secretariado Profesional desarrollen competencias tecnológicas que les permita la empleabilidad y el aporte significativo a las oficinas modernas.

## Referencias

- Angeriz, E. (2019). La educación del siglo XXI. La construcción de competencias en estudiantes y los procesos de apropiación de la tecnología en sus contextos. En A. L. Rivoir y M.<sup>a</sup> J. Morales (Coords.), *Tecnologías digitales: miradas críticas de la apropiación en América Latina* (pp. 87-102). CLACSO. <https://apropiaciondetecnologias.com/wp-content/uploads/2019/12/Tecnologias-digitales.pdf>
- Castillo, M & Umaña, R. (2020). Modelo para la preservación de documentos digitales. *Revista Del Archivo Nacional*, 83(1-12), 129–182. <https://www.dgan.go.cr/RAN/index.php/RAN/article/view/453>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2022). Programa de curso Tecnologías Digitales. Universidad Nacional.
- González, A., Machado, J., Talavera, M., & Sevilla, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, (33), 52–63. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- Núñez, J. (2020). El rol de las tecnologías de información y comunicación en las MiPyMEs. Aproximación metodológica. *Daena: International journal of good conscience*, 15(3), 1-13.
- Mell, P. y Grance, T. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing: Recommendations of de National Institute of Standards and Technology, National Institute of Standards and Technology, 800-145. <http://faculty.winthrop.edu/domanm/csci411/Handouts/NIST.pdf>
- Naciones Unidas (2015). Objetivos de desarrollo sostenible. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>

- Prensky, M. (2011). Enseñar a nativos digitales. Estados Unidos: SM Ediciones.
- Quintero, J. (2020). Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como apoyo a las actividades internacionales y al aprendizaje a distancia en las universidades. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 366-373.
- Quiroz, J. & Lázaro-Cantabrana, J. (2020). La competencia digital de la ciudadanía, una necesidad creciente en una sociedad digitalizada. *EduTec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa*, (73), 37-50. <https://doi.org/10.21556/edutec.2020.73.1743>
- Roca, A. P. (2020). Sociedad de la información, sociedad digital, sociedad de control. *Inguruak. Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política*, (68).
- Rueda Ñopo, M. I. (2021). El uso del internet en los trabajos colaborativos de investigación formativa en una universidad privada. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58400/Rueda\\_%c3%91MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58400/Rueda_%c3%91MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Selman, H. (2017). *Marketing digital*. Ibkku. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kR3EDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT10&dq=que+es+marketing+digital&ots=KlpHHx54rU&sig=U9WpjCtTxQoOm37ykhF7rtTpipY#v=onepage&q=que%20es%20marketing%20digital&f=false>