

**Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional**

**Memoria del IV Congreso Nacional en Administración de Oficinas:  
*Las competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos  
administrativos***

*Octubre, 2014*

**Campus Omar Dengo, Heredia**

## **MEMORIA**

**IV CONGRESO NACIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE  
OFICINAS: *Las competencias y tecnologías digitales  
como apoyo a la gestión de los procesos administrativos***

***Junio de 2013***

**651.3**  
**U58m**

Universidad Nacional (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Secretariado Profesional  
Memoria IV Congreso Nacional en Administración de Oficinas "Las competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos administrativos / Universidad Nacional (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Secretariado Profesional. Heredia, C.R.: UNA-FCS, 2013.

ISBN 978-9968-9947-3-6

1. COSTA RICA. 2 ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS.
3. TECNOLOGÍA. Título

# **Escuela de Secretariado Profesional**

## **Dirección Administrativa**

MGPP. Leonardo Salas Quirós    Director

MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez    Subdirectora

Licda. Lillianne García Villalobos    Profesional Ejecutiva

Licda. Ana Lorena Campos Varela    Técnico General en Servicios  
Paraacadémicos

Licda. Dalys Masaya Ballestero    Técnico Asistencial en Servicios  
Administrativos

## **Comisión Editora**

MGPP. Leonardo Salas Quirós

MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez

MSc. Margarita Vargas Calvo

Lic. Ana Lorena Campos Varela

Lic. Patricia Arce Rojas

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
Instituciones participantes .....	7
Comisión organizadora .....	9
Presentación .....	10
Conferencia inaugural. El administrador de oficinas: Competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos administrativos	
Dr. Claudio Rodríguez Agüero .....	13
Gestión de documentos electrónicos	
MSc. Maritza Ulate García .....	16
La inteligencia emocional y su aporte a las relaciones interpersonales y laborales.	
MSc. Herminia Alfaro Ramírez	
MSc. Ingrid Sánchez Alvarado .....	26
Competencias y Tic al servicio de la organización de eventos corporativos	
MSc. Margarita Vargas Calvo	
MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez .....	43
Las Tic como apoyo a la gestión de los procesos administrativos	
MSc. Xinia Corrales Escalante	
MSc. Maureen Aragón Redondo .....	55
La entrevista por competencias	
MBA. Alexander Delgado Lépiz .....	73
Como maximizar el uso del E-Learning para el desarrollo de las competencias comunicativas en inglés comercial	
MSc. Marta Matamoros Blanco	
M.Ed. Carlos Ulate González.....	86

---

El rol del administrador de oficinas y su aporte a la gestión de la alta gerencia	
Dr. Claudio Rodríguez Agüero .....	102
Conclusión.....	104

## **INSTITUCIONES PARTICIPANTES**

Banco Nacional de Costa Rica

Colegio Universitario de Cartago

Colegio de Médicos y Cirujanos

Contraloría General de la República

Dirección General de Aviación Civil

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

Instituto Nacional de Aprendizaje

Instituto Nacional de Fomento Cooperativo

Junta de Protección Social de San José

Liga de la Caña de Azúcar

Ministerio de Educación Pública

Ministerio de la Vivienda y Asentamientos Humanos  
Poder Judicial

Programa de Recursos Humanos -UNA

Registro Nacional

Sala Constitucional

Universidad Nacional

Consejo Universitario

División de Educación Básica

División de Educología CIDE

Escuela de Ciencias Biológicas      Escuela de Biología

Escuela de Geografía

Escuela Ecuménica

Escuela de Historia

Escuela de Informática

Escuela de Medicina Veterinaria

Escuela de Literatura

---

Escuela de Psicología}

Escuela de Topografía

Instituto de Estudios Latinoamericanos

UNISEFOR - UNA

## **COMISIÓN ORGANIZADORA**

Con el fin de gestionar cada uno de los detalles que involucró la celebración del IV Congreso Nacional en Administración de Oficinas: *Las competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos administrativos*, la Escuela de Secretariado Profesional integró cinco comisiones que se detallan a continuación:

### **Comisión Organizadora**

Arce Rojas, Patricia  
Campos Varela, Ana Lorena  
Salas Quirós, Leonardo  
Sánchez Rodríguez, Gloriana  
Vargas Calvo, Margarita

### **Comisión de Protocolo**

Araya Muñoz, Isabel  
España Chavarría, Carolina  
Chávez Gutiérrez, Loretta  
Jenkins Alvarado, Yamileth  
Sánchez Rodríguez, Gloriana  
Varela Córdoba, Katty

### **Comisión de Apoyo Logístico**

Fournier Vargas, Ana María  
Jiménez Ramírez, Yolanda  
Ugalde V., María Eugenia,  
Ulate García, Maritza  
Ulate González, Carlos

### **Comisión Información y Divulgación**

España Chavarría, Carolina

### **Comisión de Recursos**

Bermúdez Mora, Juan Carlos  
Delgado Lépiz, Alexander

### **Comisión Estudiantil**

Aguilar Muñoz, Fiorella  
Hernández Vargas, María José  
Montenegro Hernández, Fiorella  
Ramírez Montero, Mari Cruz  
Rivera González, Grettel

## **PRESENTACIÓN**

***Licda. Patricia Arce Rojas***  
***Comité organizador***

La Escuela de Secretariado Profesional es una unidad académica comprometida con los procesos formativos y de capacitación de los profesionales que se desempeñan en las diferentes organizaciones del entorno que realizan funciones en el campo de la Administración de Oficinas.

Durante su trayectoria y en apego a los principios de su misión que señala:” formar integralmente profesionales de excelencia en el área del secretariado y/o Administración de Oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo sostenido”, ha contribuido significativamente con la inserción de profesionales de excelencia académica en organizaciones del sector productivo público y privado del país.

En apego a su misión, la Escuela de Secretariado Profesional ha ampliado sus propios horizontes de formación y se ha proyectado a la comunidad productiva, celebrando cada dos años un congreso nacional con temáticas que promueven la innovación. Parte de los objetivos que se proponen buscan fomentar el mejoramiento continuo de las formas del “saber hacer”, tal como lo propone el autor Delors, de los procesos administrativos con el fin de contribuir con el fortalecimiento de la “construcción de una sociedad digna y sostenible” como lo indica la visión de la Escuela.

El congreso está dirigido a todos los participantes que se desempeñan en el campo de la administración de oficinas y es una actividad académica en la cual se crean espacios de reflexión del quehacer administrativo de la oficina, así como

de intercambio de experiencias valiosas que contribuyan con el cumplimiento de los objetivos del mismo.

---

Para la celebración del IV Congreso Nacional en Administración de Oficinas se seleccionó como lema: Las competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos administrativos. Con ello el objetivo del congreso giró alrededor de una temática que puso al alcance de los asistentes conocimientos que fortalecen el accionar y le permiten adaptarse con mayor facilidad a un entorno cada vez más exigente, en el cual las tecnologías de la información y la comunicación, así como la aplicación de competencias exigen un desempeño a la altura de los objetivos de la organización.

La temática abarcada en el congreso integró la tecnología y el desarrollo de competencias con el fin de introducir a los participantes en ambientes laborales que utilizan las Tic's para obtener resultados más eficientes y eficaces, para intercambiar y procesar información con otras organizaciones, para mejorar el desempeño de sus colaboradores y para posesionarse como líderes en el campo de su competencia.

**EL ADMINISTRADOR DE OFICINA: COMPETENCIAS Y  
TECNOLOGÍAS DIGITALES COMO APOYO A LA GESTIÓN DE  
LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

*Dr. Claudio Rodríguez Agüero*

# **EL ADMINISTRADOR DE OFICINA: COMPETENCIAS Y TECNOLOGÍAS DIGITALES COMO APOYO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

*Dr. Claudio Rodríguez Agüero*

El Administrador de Oficina tiene una inmejorable posición para ser un jugador clave y contribuir con el proceso creativo en todo lo referente al mejoramiento de las comunicaciones, en base a las nuevas tecnologías. Generalmente se le ocurren muchas ideas, algunas las dice y otras no según los canales abiertos de la organización en la que trabaja.

Pero es incuestionable que millones de jefes en el mundo le deben fantásticas ideas que fueron la base de grandes decisiones e innovadoras soluciones. Son los triunfos muchas veces anónimos, de las épicas batallas diarias que enfrentan las empresas, sin reclamar nada a cambio y sólo requiriendo reconocimiento.

La innovación en el uso y aplicación de la redes tecnológicas debe formar parte del día a día, se debe vivirla, ser una usina generadora, instalarla como una filosofía en nuestro ser que seguramente derramará por toda la empresa.

Esto debe tornarse un hábito si se lo practica con intensidad, sacrificio y gran esfuerzo. Siempre hay una oportunidad para hacerlo y, como vimos anteriormente, los orígenes y derivaciones pueden ser muy diversos e impredecibles. No basta con “utilizarlo; se debe “arriesgar” a imaginar soluciones que por más locas que parezcan sientan que las deben proponer. Es desafiar al status quo. Es romper paradigmas, es querer siempre algo mejor.

---

Las tecnologías y los procesos administrativos no son términos antiéticos, muy por el contrario, se vinculan íntimamente en el desarrollo de la innovación empresarial, formando parte de cualquier sistema o proceso en función.

Es un ingrediente que se encuentra subyacente en cualquier organización y es tarea de las personas más destacadas para liderar, ejercerlo como una razón de ser cada vez mejor, más originales y ser la antorcha que guíe a los demás a imitar.

Se dice que debe haber creatividad en la empresa y para que una idea se transforme en creativa debe ser apta, utilizable y factible. Pero también debe ser simple y debe tratar sobre cómo solucionar un problema determinado. Por otra parte en el uso y aplicación de los nuevos entornos conversacionales deberá estar siempre presente conocimiento y la chispa innata que poseemos, esa impronta con nuestro propio sello y marca, lo que nos hace irrepetibles.

Lo cierto es que el Administrador de Oficina debe desear generar comportamientos nuevos, debe desaprender todo lo aprendido y tratar de construir nuevamente con otros paradigmas.

## **CONFERENCIA**

### **GESTION DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: CONCEPTOS SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y EL USO E IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

*MSc. Maritza Ulate García*

# **GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: CONCEPTOS SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y EL USO E IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

*MSc. Maritza Ulate García*

Hoy día se habla de gestión de documentos, gestión de proyectos, gestión de conocimientos, gestión ambiental, gestión educativa, gestión administrativa, gestión técnica, gestión de calidad, gestión social por lo que cabe entonces definir el concepto de gestión. La Real Academia lo define como "Acción y efecto de gestionar y acción y efecto de administrar".

Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Entonces gestionar está relacionado con la realización de trámites, diligencias para la consecución de un hecho determinado y la administración será el planificar, organizar, controlar, dirigir tales acciones. El diccionario refiere a "Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa: una buena gestión hace que las empresas ganen dinero". (Vox, 2007)

Entonces para ir comenzando con el tema que nos ocupa, la gestión documental es un "conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación" (Romero, L y otros, 2011)

Es necesario entonces referirse a conceptos como ciclo vital de los documentos, administración y sistemas de gestión para finalmente hablar de una gestión de documentos electrónicos.

## Ciclo de Vida de los Documentos

La gestión documental abarca el ciclo de vida de los documentos, la cual se refiere a su vida útil: desde su creación hasta su disposición o destrucción. “Consta de las siguientes fases: creación o recibo, distribución, archivo, protección y localización, uso, transferencia y disposición o destrucción.”. (Correa y otros, 1997).



Ilustración 1. Ciclo de Vida de un documento  
Elaborado por Maritza García Ulate, junio 2013

### Creación o recibo

Día a día en las oficinas se producen y reciben una gran cantidad y variedad de documentos, ellos pueden ser digitados en una computadora, preparados a mano, dibujados, grabados y de muchas formas dependiendo de la naturaleza de las organizaciones y de la tecnología que posean. Los documentos se reciben por

---

medios electrónicos, por servicio de mensajería, por fax y pueden incluir textos, datos, voz o imágenes.

### **Distribución**

Consiste en hacer llegar el documento a las personas que necesitan de la información, la distribución podría ser interna o externa.

### **Conservación o archivo**

Se refiere al medio físico (papel) o electrónico en que están almacenados los documentos. Los encargados de administrar estos documentos deben tener pleno conocimiento de las normativas de plazos y conservación de los mismos.

### **Protección**

Los documentos que posean valor deben protegerse y conservarse en forma adecuada y hacerlo de tal forma que estén disponibles y sea fácil su localización cuando se necesitan. Cada institución decide la manera en que los va a resguardar, tomando en cuenta su importancia de acuerdo con el contenido, su forma y los medios físicos y tecnológicos con que cuenta. Para la localización de los mismos deberán haberse seguido normas de clasificación.

### **Localización y uso**

Si el documento fue protegido y resguardado siguiendo procedimientos y normas de clasificación entonces su localización y uso será más eficiente. Si el documento tiene una vida útil muy corta se deberá disponer de él prontamente. Se requiere de conocimiento de la institución y buen juicio para determinar qué documentos podrían ser usados como referencia para la futura toma de decisiones.

---

## Transferencia

Los documentos físicos una vez que ya han cumplido su fase activa se convierten en inactivos y se transfieren a otros sitios. En sistemas computadorizados se conservan en discos compactos o cintas magnéticas u otros medios los cuales requieren menos espacio.

## Disposición

La última fase de un documento es aquella en que se determina que no tiene ningún valor para la institución, organización o empresa. Los criterios que se siguen para su eliminación y destrucción deben basarse en las disposiciones legales, sus propias políticas en relación al valor histórico y también en los costos monetarios que esta fase implica.

## Administración de los Documentos

La administración de documentos implica el uso de un sistema que controle el período de vida del ciclo del documento, y controle eficiente y eficazmente toda la información.

La información es el recurso vital para las organizaciones, para que a través de la eficiente administración que se tenga de ella se propicien y se tomen las buenas decisiones. Al respecto Correa señala:

Es vital para que la gerencia pueda llevar a cabo funciones básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar. Para llevar a cabo estas funciones es necesario poder contar con información veraz del pasado, del presente y del futuro. Esta información le sirve como referencia y es la base para tomar decisiones. La efectividad de las decisiones dependerá de que éstas se tomen basadas en información completa, relevante y al día y que se pueda tener acceso a esta información en el momento preciso. (p. 7)

---

Las organizaciones entonces requieren producir, enviar y conservar la información en algún medio de tal forma que esté disponible para la gestión; este medio es el documento.

Un documento es cualquier clase de dato o información contenida en diferentes medios y que puede estar en forma oral, escrita o visual, la cual puede ser creada por personas o máquinas.

Para el manejo de los documentos es necesario crear ese sistema que los administre. Entonces se podría definir la administración de documentos como: “el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades relacionadas con la creación de los diferentes documentos, así como su mantenimiento, conservación temporera, localización, protección, control, uso y disposición o conservación permanente. (Correa, p. 9)

Los documentos son esenciales para que cualquier organización pueda funcionar, la información que provee es un recurso vital, como ya se dijo anteriormente, por lo que se hace necesario incorporar nuevos procedimientos en la administración de documentos conforme a los cambios tecnológicos dado que la tecnología ha venido a transformar las formas tradicionales de crear, distribuir, conservar, localizar y disponer de los documentos.

### **¿Qué se requiere para lograr un sistema eficaz?**

Un sistema eficiente de administración de documentos será aquel que mantenga un debido control en todas las fases de un documento y que ha establecido normas y procedimientos precisos.

## **LA GESTIÓN DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

Retomando entonces el concepto inicial de la gestión documental “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación” será interesante reflexionar sobre su importancia y los sistemas de gestión de documentos.

Es el conjunto de procesos que permiten administrar de forma sistemática todos aquellos aspectos relacionados con el ciclo documental.

En la actualidad, existe en la oficina diferentes sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos y bibliotecas.

### **¿Qué es un documento digital?**

Es aquella información que está elaborada en formato electrónico, texto, audio, vídeo e imágenes. Se almacena en un soporte electrónico y requiere dispositivos informáticos para crearlos, duplicarlos, consultarlos y eliminarlos.



### Ilustración 2. Documento digital

Elaborado: Maritza Ulate García, junio 2013

### **Importancia de la gestión documental digital**

La gestión documental implica que cada etapa del ciclo de vida de los documentos se va desarrollar óptimamente y se verá reflejada de la siguiente forma:

#### **Gestión y control efectivo**

- El manejo de la información se da de una forma más eficiente dado que ésta se encuentra cuando se necesita con la mayor brevedad. Hay un acceso inmediato a toda la documentación.
- Se reduce el tiempo de consultas y tareas de archivo.

#### **Uso adecuado de los recursos**

- Se maximizan los recursos tecnológicos y las tecnologías de la información y la comunicación.
- Se libera espacio físico, se evita la pérdida y duplicación de información y la pueden utilizar varias personas.
- Se evita la duplicidad de documentos archivados y fotocopias, hay ahorro en la impresión de documentos.

- La información se tiene en forma segura y confiable. Hay una rápida distribución y traslado de los documentos, por medio de las redes.

#### Productividad en la oficina

- Finalmente hay una buena gestión del conocimiento y se da un mayor apoyo en la toma de decisiones.

#### **Desventajas**

Si bien es cierto el uso de un sistema gestor de documentos electrónicos tiene muchas ventajas no deja de presentar algunas desventajas, tales como:

- Implantar uno de estos sistemas puede suponer un alto costo económico.
- Conlleva un significativo tiempo de implantación: si el volumen de datos a introducir en el sistema la primera vez es muy grande, puede llevar mucho tiempo y recursos esta digitalización.
- La tecnología cambia muy rápidamente y por otra parte, se presentan fallos en software y hardware
- No es tan fácil garantizar la autenticidad de los documentos digitales.
- Se está más expuesto a delitos informáticos.

## FUENTES DE CONSULTA

Archivo General de la Nación de Colombia (2011). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental*. Recuperado el 9 de octubre de 2011, de <http://www.archivogeneral.gov.co/index.php?idcategoria=1234#>

Correa y otros. (1997). *Administración de Documentos. Procedimientos y base de datos*. México: McGraw-Hill.

Mendoza, A (2010). *La realidad latinoamericana en gestión de documentos electrónicos*. Recuperado el 5 de octubre de 2011, de **HYPERLINK** "[http://www.edocpa.com/images/ediciones/ponencia\\_6.pdf](http://www.edocpa.com/images/ediciones/ponencia_6.pdf)"  
[http://www.edocpa.com/images/ediciones/ponencia\\_6.pdf](http://www.edocpa.com/images/ediciones/ponencia_6.pdf)

Romero, L y otros. (2011). *Slideshare*. Obtenido de Gestión Electrónica de documentos. Universidad del Quindío:  
<http://www.slideshare.net/cidbauniquindio/gestion-electrnica-de-documentos>

Vox, D. M. (2007). Larousse Editorial, S. L.

**CONFERENCIA**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU APOORTE  
A LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES**

*Msc. Herminia Alfaro Ramírez  
MSc. Ingrid Sánchez Alvarado*

# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU APOORTE A LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES

*MSc. Herminia Alfaro Ramírez  
MSc. Ingrid Sánchez Alvarado*

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad cada vez está siendo más necesario que cada ser humano se visualice a sí mismo y a los demás en condiciones de interrelación social, porque tanto en la vida cotidiana como en la vida laboral se requiere del autoanálisis y autovaloración, pero considerando a los demás en el mismo nivel de importancia.

En las organizaciones, un elemento clave para el desarrollo de una gestión adecuada, oportuna y eficaz, es el desempeño y labor de cada uno de sus integrantes, tanto en su funcionamiento a nivel individual pero también en su desempeño colectivo, solidaria y colaborativo.

¿Qué sucede cuando una persona no es capaz de apoyar y colaborar con un compañero (a)? ¿cómo actúan las personas ante diferentes situaciones laborales? ¿Todos los funcionarios reaccionan igual ante una misma situación de trabajo? Estas y muchas otras interrogantes se podrían plantear, con el fin de evidenciar la importancia que tienen las relaciones intra e interpersonales.

Conceptos ejes del tema por desarrollar, la inteligencia emocional. Desde los elementos base que la definen, hasta su influencia e importancia a nivel de relaciones interpersonales y laborales.

Con base en lo antes mencionado con esta ponencia, se pretende cumplir con los siguientes objetivos:

1. Compartir los conceptos, fundamentos y competencias de la inteligencia emocional, con el fin de evidenciar la importancia de la temática

2. Promover el fortalecimiento y la importancia de la inteligencia emocional como elemento clave para el desarrollo en los ámbitos personales y laborales.

# LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU APOORTE A LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LABORALES

## Inteligencia emocional. Conceptos, tipos y competencias

Se inicia este apartado aclarando algunos términos, inicialmente, lo que se entiende por inteligencia. La palabra inteligencia (inter-legentia) fue introducida por Cicerón como una traducción casi literal del término griego usado por Aristóteles *día noesis*, de donde deriva el vocablo *diagnosis*.

Desde sus comienzos, la inteligencia se definió como una cualidad abstracta común y peculiar a todos los procesos intelectuales. En la actualidad, la mayoría de definiciones se centran en tres conceptos: comprensión, resolución de problemas y conocimiento.

En el Diccionario de la Real Academia Española, se pueden destacar las siguientes acepciones: facultad de entender o de comprender las cosas; aptitud o capacidad para resolver todo tipo de problemas y conjunto de todas las funciones que tienen por objeto el conocimiento (sensación, asociación, memoria, imaginación, entendimiento, razón, conciencia).

En segundo lugar, el término emoción que en el sentido más literal, el Oxford English Dictionary la define como “agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado”.

Ese concepto implica una acción o movimiento con lo que coincide Morin (1995) al indicar que “El término emoción viene de *emotion* que significa en movimiento. De otra forma, está asociada a un movimiento del humor. De cierta manera, se podría decir que es un movimiento del alma.” (p. 2)

Las emociones pueden ser muy diversas, debido a que su origen igualmente tiene diferentes fuentes, por lo que se pueden indicar tipos de

emociones y que se presentan categorizados en la siguiente figura y expuestas por Goleman (1995):



Figura No. 1. Tipos de emociones

Fuente: Adaptado de Goleman (1995)

Es muy importante poder determinar y clarificar la emoción que se siente, para de esta forma especificar si su origen es positivo o por el contrario una emoción negativa en su misma esencia.

A partir de estos dos términos, inteligencia y emoción, se inicia el tema sobre la inteligencia emocional. El concepto de IE nació de la necesidad de

responder a la interrogante: ¿por qué hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria?

Es aquí donde surge la necesidad de interrelacionar ambos conceptos y orientarlos a una mejor comprensión de las conductas o respuestas tan diversas que tienen las personas ante una misma situación o experiencia de vida.

Por lo que en 1983 cuando plantea su teoría de las inteligencias múltiples incluye una inteligencia intrapersonal y otra interpersonal, en las que confluyen los elementos bases de la definición de inteligencia emocional.

Y es que dicha interrelación implica dos elementos fundamentales las emociones propias y las de los demás, por lo que se puede indicar que la inteligencia emocional es “Una forma de inteligencia social que implica la actitud de controlar sus propias emociones y las de los otros, a distinguir entre ellas y a utilizar esta información para guiar a la vez su pensamiento y su acción” lo anterior propuesto por Salovey y Mayer en 1993, convirtiéndose así en los primeros en definirla.

Posteriormente, la definición anterior se ve reforzada por Daniel Goleman (1995) que define la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos propios y ajenos. La inteligencia emocional no consiste en sofocar las emociones, sino más bien en saber dirigir las y equilibrarlas.

Se menciona aquí un elemento de gran importancia y es el hecho de que la inteligencia emocional implica saber identificar las emociones propias y de los otros de manera que se puedan equilibrar no se trata de intentar reprimir.

Con el fin de lograr lo indicado se proponen una serie de competencias propuestas por Salovey y Mayer (1993) que le permitirían a cada individuo fortalecer la inteligencia emocional:

- *El conocimiento de las propias emociones:* El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional

---

- *La capacidad de controlar las emociones* La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. La capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad exagerada y de las consecuencias que acarrea su ausencia.

- *La capacidad de motivarse uno mismo* : El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad

- *El reconocimiento de las emociones ajenas*: La empatía. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

- *El control de las relaciones*: El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas.

Para Torre (2008) es la inteligencia emocional la que más se aproxima con la felicidad porque esta tiene que ver con la propia conciencia y armonía con uno mismo y con los otros, tiene que ver con el equilibrio entre expectativas y logros. Lo que viene a reforzar a lo propuesto por Salovey y Mayer (1993) y a lo que indica Goleman (2007) que define dos grandes competencias, que complementan el término de inteligencia emocional, la competencia personal y la competencia social; éstas a su vez, se subdividen en ciertas habilidades, tal y como se observan en las siguientes figuras.

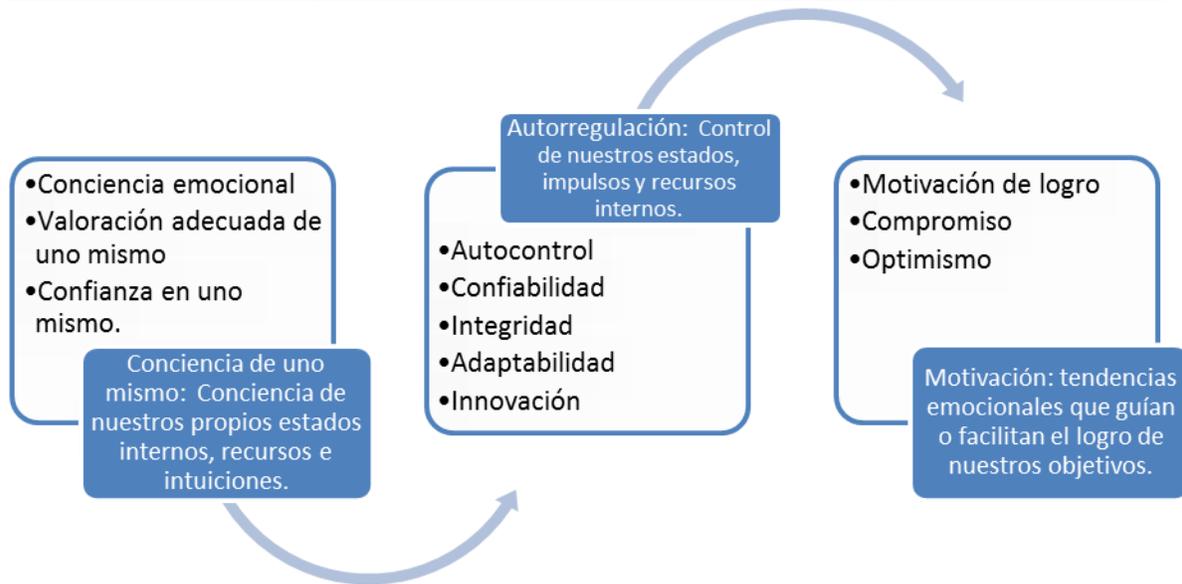


Figura No. 2. Competencias personales  
Fuente: Adaptado de Goleman (2007)



Figura No. 3. Empatía  
Fuente: Adaptado de Goleman (2007)

Para Montañó y otros (2007), así como Bradberry y Greaves (2012), la inteligencia emocional plantea cuatro habilidades fundamentales, que a su vez se pueden agrupar en dos competencias, la competencia personal y la competencia social, estas cuatro habilidades las definen de la siguiente manera:

1. Autoconocimiento o autoconciencia de sí mismo: la capacidad de reconocer exactamente las propias emociones en un momento dado y conocer las reacciones típicas frente a hechos específicos, retos e incluso personas.

2. Autogestión o autocontrol o manejo de sí mismo: la capacidad de usar la conciencia de emociones para manejar las reacciones emocionales en las situaciones y con la gente.

3. Conciencia social: la capacidad de entender el comportamiento y las motivaciones de los demás.

4. Gestión de las relaciones: la capacidad de manejar las relaciones con los demás en diversas circunstancias que se presenten.

El ser humano es un ser social, por su naturaleza y características, está llamado a convivir con otros en sociedad. Estas relaciones están movidas y articuladas por los pensamientos, emociones y características personales que lo hacen actuar ante las circunstancias de una manera u otra. Aquí radica la importancia de la inteligencia emocional pues le permite convivir de manera armoniosa con los demás. Es claro, según menciona Simmons (2001), que la inteligencia emocional:

“determina en gran medida el éxito de la persona en su relación con las demás personas y su éxito en un trabajo determinado. Las características tales como la responsabilidad, la consideración con los demás y la sociabilidad tienden a reforzar las relaciones personales. Otras características como el egoísmo, el negativismo y la hostilidad obstaculizan cualquier relación personal”. (p. 27)

Se logra entonces evidenciar la importancia que tiene la inteligencia emocional para las relaciones personales, se muestra a continuación como esa relevancia se traslada al campo laboral.

---

## **La inteligencia emocional y las relaciones laborales**

Las organizaciones en sus procesos administrativos requieren de personal capacitado en tanto en aspectos cognitivos como en habilidades, ya que cada día se convierte en una competencia necesaria la habilidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales, que favorezcan el trabajo y agilicen la gestión de los procesos laborales.

Se requieren entonces una serie de elementos claves para la inteligencia emocional y que tienen una estrecha relación con el ámbito laboral, que según Chanlat (2003) son:

- La inteligencia emocional es el mejor indicador de rendimiento en el futuro que el coeficiente intelectual.
- La inteligencia emocional está asociada al éxito personal.
- La inteligencia emocional es el resultado de un proceso de aprendizaje.
- El desarrollo de la inteligencia emocional es un imperativo para las organizaciones.

Se señala entonces, la importancia a nivel de éxito personal por lo que se convierte en un elemento clave a nivel organizacional o institucional.

En este sentido, según análisis de las solicitudes de empleo para personal de oficina, en los medios de comunicación escrita del país, se puede observar como se hace referencia en los requisitos a elementos que están enlazados con las relaciones interpersonales e intrapersonales necesarias para el desempeño eficiente del personal en su trabajo, como se observa en la siguiente imagen:



**Figura No. 4. Requisitos para empleos en oficinas**

**Fuente:** Elaboración propia de las autoras basada en consulta de anuncios en medios de comunicación escrita, junio 2013

De lo anterior, se puede observar elementos claves vinculados con la inteligencia emocional que influyen en el desempeño del personal de oficina. Estos aspectos son la comunicación, la negociación, solución de conflictos, manejo de emociones, trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Surge entonces la pregunta: ¿Cuál es el papel que juega la inteligencia emocional ante este panorama? La inteligencia emocional puede intervenir, positivamente y de manera efectiva, ante estas necesidades planteadas por los empleadores.

Por lo anterior, se desprende que, de una u otra forma, el personal de oficina se desempeña en tareas que están relacionadas con la socialización y las relaciones interpersonales; por lo cual, que debe disponer de una adecuada inteligencia emocional para el éxito en su trabajo.

A manera de ejemplo, se citan a continuación algunas de las funciones que debe desempeñarse en la oficina, en el campo secretarial, que requieren de una

adecuada inteligencia emocional, las cuales se pueden observar en la siguiente figura:

Función	Habilidades
Atender a los usuarios y brindar información sobre situaciones de carácter específico, tanto personalmente como vía telefónica	<b>Capacidad de comunicación</b> <b>Capacidad para la solución de problemas</b> <b>Capacidad de negociación</b>
Trabajar en equipos de procesos administrativos en coordinación con compañeros de su dependencia u otras dependencias	<b>Trabajo en equipo</b> <b>Facilidad para interactuar en grupos</b> <b>Capacidad de coordinación</b> <b>Capacidad de negociación</b>

<p>Brindar apoyo directo en procesos administrativos tales como: toma de actas de comisiones y reuniones varias.</p>	<p><b>Habilidad de comunicación oral y escrita.</b></p> <p><b>Habilidad de coordinación.</b></p>
<p>Apoya logísticamente en procesos de diversas actividades de la oficina tales como: Congresos, Seminarios, Sesiones de Junta Directiva.</p>	<p><b>Habilidad para trabajar bajo presión</b></p> <p><b>Facilidad para interactuar en grupos</b></p> <p><b>Habilidad de comunicación oral y escrita</b></p> <p><b>Capacidad de Negociación</b></p>

**Figura No. 5. Funciones e inteligencia emocional**

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Tal y como lo menciona Goleman (2007) los principios esenciales de la inteligencia emocional, se convierten en el éxito en el mundo laboral. De ahí radica la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional para la atención de las funciones o tareas como las mencionadas anteriormente.

Por lo tanto, la carencia de inteligencia emocional inhibe el potencial laboral y la capacidad de aprendizaje en los ámbitos profesionales. Es necesario tener en cuenta que, el éxito de un buen desempeño radica en el grado de inteligencia

---

emocional con que cuente el personal, ya que favorece de manera directa en las relaciones interpersonales y laborales en las empresas. Por consiguiente, un trabajador, con habilidades emocionales altamente desarrolladas, se caracteriza por:

1. Su accionar permite fomentar un adecuado clima organizacional, por su integridad, responsabilidad, optimismo y compromiso hacia el fomento de adecuadas relaciones interpersonales entre los integrantes de su oficina.

2. En las relaciones con sus jefes, compañeros, usuarios o subordinados son personas empáticas, respetuosas, sensibles y considerados con la diversidad, la cual es aprovechada para llevarse bien con casi todos los que conforman la organización.

3. Mantienen un profundo interés por las necesidades de los demás, procurando mostrar un espíritu colaborador y de trabajo en equipo.

4. En el desempeño de sus funciones son personas que asumen con responsabilidad sus tareas; si cometen algún error lo reconocen, pero no se limitan al reconocimiento del fallo en sí; sino, que actúan para encontrar soluciones a los problemas y aprender del error.

5. Mantiene una constante autoevaluación de su quehacer para corregir los errores y mejorar su desempeño.

6. Tiene la capacidad de trabajar bajo presión y asumir las decisiones pertinentes, a pesar de los dilemas que deba enfrentar. No se descontrola ante la tensión sino que se mantiene ecuánime y sereno.

7. Ante situaciones tensas o conflictivas, sabe mantener el equilibrio, autogestiona sus emociones para mantener su serenidad y su confianza en sí mismo .

8. Es capaz de escuchar a los demás, tener con empatía para entender los puntos de vista de los demás, aceptar sugerencias y aprender de los otros.

9. Desarrolla su confianza en sí mismo lo que le ayuda a tener la capacidad de liderar equipos y alentar a otros para que alcancen las metas propuestas en la organización.

10. Tiene la capacidad de dar sugerencias, expresar y denunciar los problemas o las injusticias; con un posición constructiva para la solución de conflictos.

11. Tiene la capacidad para la resolución de conflictos, con una capacidad conciliadora, negociadora e influyendo en los otros para tomar medidas de solución que favorezca el adecuado manejo de las relaciones interpersonales.

En las organizaciones cada vez es más inminente la necesidad de personas que cuenten con una inteligencia emocional bien fortalecida. Como lo menciona Coleman (2007) la inteligencia emocional tiene el doble de importancia que las habilidades cognitivas en el desempeño óptimo de cualquier profesión, y en especial, es más requerida en los niveles superiores de la jerarquía de una organización.

Existe un pensamiento del filósofo Aristóteles que dice: “Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”. Esto hace pensar en la necesidad de la habilidad de gestión de las emociones, no dejarnos llevar por los impulsos del momento; sino, poder tener la capacidad de ser proactivos y no reactivos, antes ciertas circunstancias de dificultad que se presenten; pero, no es fácil hacerlo, se necesita de una importante dosis de inteligencia emocional para lograrlo.

## CONCLUSIÓN

Se plantea la necesidad y la importancia que en las organizaciones se desarrollen las habilidades, condiciones y competencias requeridas para la fortalecer y promover la inteligencia emocional.

Adicionalmente, desde el punto de vista de tener la capacidad de autoreflexionar y determinar sus emociones y cómo se reacciona ante un determinado evento o situación, pero también la ingente necesidad de comprender y ser empático en relación con los demás, en tener claridad que al igual tienen emociones y reacciones probablemente muy diferentes entre sí, por lo que el respeto a las diferencias individuales será siempre fundamental en cualquier tipo de vínculo que se establezca.

De lo planteado se han dado cuenta ya las organizaciones, instituciones y empresas, porque se han dado a la tarea de solicitar habilidades, competencias y capacidades que son de índole social y emocional, como requerimientos fundamentales para un desarrollo eficaz y oportuno en su desempeño laboral.

Lo anterior, sin dejar de lado a lo que se convierte en la base de su desempeño exitoso y es la posibilidad de un fortalecimiento emocional y social a nivel propio y con los demás.

Como lo menciona Zaccagnini (2004), “la Inteligencia Emocional, es probablemente una de las opciones más esperanzadoras que actualmente tenemos para ... mejorar realmente nuestra calidad de vida cotidiana, contribuyendo a la urgente tarea de construir entre todos un mundo mejor de y para las personas” (p. 202).

Así es que queda demostrada la importancia que tiene la inteligencia emocional a nivel personal y laboral, la necesidad de ser considerada, fortalecida y promovida en todos los ámbitos, siempre en la búsqueda de promover una mejor calidad vida y un mundo mejor para todos y todas.

## FUENTES DE CONSULTA

- Chanlat Jean-François. Émotions, organisation et management : une réflexion critique sur la notion d'intelligence émotionnelle, Travailler, 2003/1 n° 9, p. 113-132. DOI : 10.3917/trav.009.0113
- Goleman, Daniel (1996). La Inteligencia Emocional. Vergara Editor. S.A. México.
- Goleman, D. (2007) La Práctica de la Inteligencia Emocional. Editorial Kairós. Barcelona: España.
- Bradberry, T. y Greaves, J. (2012) Inteligencia Emocional 2.0. Editorial CONECTA. Barcelona: España.
- Mayer, J. y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. Intelligence 17. Pags. 433-442
- Montaño, E., Greaves, J. y Bradberry, T. (2007) Las claves de la inteligencia emocional. Editorial Norma S.A. Bogotá: Colombia.
- Morin, E. (1995) L'intelligence emotionnelle. HEC Montreal. Québec, Montreal. Canadá
- Real Academia Española. (2001) Diccionario de la Real Academia Española. 22 a. edición
- Simmons, S y Simmons, J. (2001) EQ, cómo medir la inteligencia emocional. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.
- Torre, S. (2008) Estrategias didácticas en el aula: buscando la calidad y la innovación. Editorial UNED. Madrid: España.
- University Oxford. (2013) Diccionario Oxford. 11d. Edition
- Zaccagnini, J. (2004) Qué es inteligencia emocional. Editorial Biblioteca Nueva, S. L. Madrid, España.

## **CONFERENCIA**

# **COMPETENCIAS Y TIC AL SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS CORPORATIVOS**

*MSc. Margarita Vargas Calvo*  
*MSc. Gloriana Sánchez Rodríguez*

## RESUMEN EJECUTIVO

### COMPETENCIAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

*M.Sc. Gloriana Sánchez Rodríguez*  
*M.Sc. Margarita Vargas Calvo*

Las competencias que se requieren de aquella persona para gestionar un evento con el uso de las tecnologías de la información tiene como ventaja el ahorro de tiempo y gestión de las actividades.

Es aquí donde es importante reflexionar sobre qué y para qué hacer uso de las tecnologías en las oficinas y por ende qué tan importante puede ser que esa persona o personas tengan las competencias requeridas para ello. Un buen colaborador en la oficina debe facilitar la solución de problemas, desde aplicaciones básicas hasta la introducción de tecnologías novedosas.

En ese sentido se puede decir que algunos recursos tecnológicos más comunes hoy en día, son los escáner, códigos de barras, diseñadores básicos de sitios web, las computadoras que permiten facilitar el trabajo en equipo, la gestión de procesos y por tanto de eventos como congresos o seminarios y compartirlos para alcanzar un objetivo común.

Esta ponencia presenta como finalidad el plantear algunos elementos de una adecuada organización de eventos corporativos, con el uso de las TIC's de manera que promueva la planificación de este tipo de actividades de manera que pueda garantizar un adecuado desarrollo. Pero, todo ello sin dejar de lado la parte de la competencia de la persona que es la parte humana, creativa, novedosa, innovadora, de sentido común que no lo da una máquina.

Organizar un evento significa partir de un trabajo guiado con establecimiento de objetivos y plazos en búsqueda de su ejecución que conlleva varias etapas, desde la gestación de la idea, investigación, planificación, realización y análisis posterior.

Para ello la tecnología con la ayuda de las competencias requeridas en la organización de un evento debe ser aplicada en aspectos entre los que se pueden menciona:

- a) Definición de eventos de diferente índole (ordinarios y extraordinarios)
- b) Apoyo de las TICs mediante diagrama de espacios que permitan hacer esquemas, configuraciones, y flujos de tráfico de personas.
- c) Seguimiento de contactos para la promoción, convocatoria, historial de participación y comunicaciones masivas
- d) Apoyo logístico
- e) Presupuesto: cotización, propuestas, contratos, costos y beneficios.
- f) Elaboración de materiales
- g) Estrategias antes, durante y después del evento, entre otras

En síntesis, las competencias del recurso humano y las TICs , tienen una relación significativa para el éxito de la organización de un evento.

# **COMPETENCIAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

## **Introducción**

Las competencias que se requieren de aquella persona para gestionar un evento con el uso de las tecnologías de la información tiene como ventaja el ahorro de tiempo y gestión de las actividades.

Es aquí donde es importante reflexionar sobre qué y para qué hacer uso de las tecnologías en las oficinas y por ende qué tan importante puede ser que esa persona o personas tengan las competencias requeridas para ello. Un buen colaborador en la oficina debe facilitar la solución de problemas, desde aplicaciones básicas hasta la introducción de tecnologías novedosas.

En ese sentido se puede decir que algunos recursos tecnológicos más comunes hoy en día, son los escáner, códigos de barras, diseñadores básicos de sitios web, las computadoras que permiten facilitar el trabajo en equipo, la gestión de procesos y por tanto de eventos como congresos o seminarios y compartirlos para alcanzar un objetivo común.

Esta ponencia presenta como finalidad el plantear algunos elementos de una adecuada organización de eventos corporativos, con el uso de las TIC's de manera que promueva la planificación de este tipo de actividades de manera que pueda garantizar un adecuado desarrollo. Pero, todo ello sin dejar de lado la parte de la competencia de la persona que es la parte humana, creativa, novedosa, innovadora, de sentido común que no lo da una máquina.

Organizar un evento significa partir de un trabajo guiado con establecimiento de objetivos y plazos en búsqueda de su ejecución que conlleva varias etapas, desde la gestación de la idea, investigación, planificación, realización y análisis posterior.

Para ello la tecnología con la ayuda de las competencias requeridas en la organización de un evento debe ser aplicada en aspectos que se mencionarán en el artículo para que exista una relación significativa para el éxito de la organización de un evento.

Palabras claves Tecnologías de la Información y la Comunicación, organización, evento, competencias.

### **Las Tecnologías de la Información y la Comunicación**

Fallas (2012), refiere al caso de las competencias informáticas como “Trabajar a partir de los errores y obstáculos del aprendizaje”, en ese sentido, la incorporación de las TIC’S en la oficina ha permitido a las empresas abrir sus puertas al gran mundo digital, ofreciendo posibilidades de diálogo, comunicación y sobre todo producción; todo ello como parte de la innovación y crecimiento de las empresas.

El uso de las tecnologías y por ende la innovación, no refieren a cambiar todo lo que se nos presente en la vida, sino que se apuesta a nuevas formas de aprender y a convivir para lo cual es necesario tomar en cuenta una serie de recursos como son: el video, el multimedia, la videoconferencia, portales educativos, navegadores, buscadores, entre otros, que puedan aprovecharse para la comunicación entre los participantes de los eventos que en una corporación se puedan desarrollar.

### **Los eventos**

Shone (2001), define los eventos en general como *“fenómenos que surgen de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de ocio, culturales, personales u organizativos establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o retar la experiencia de un grupo de personas”*.

Gestionar un evento con el uso de las tecnologías de la información tiene como ventaja el ahorro de tiempo y gestión de las actividades.

Es aquí donde es importante reflexionar sobre qué y para qué hacer uso de las tecnologías en las oficinas. Un buen colaborador en la oficina debe facilitar la solución de problemas, desde aplicaciones básicas hasta la introducción de tecnologías novedosas. En ese sentido se puede decir que algunos recursos tecnológicos más comunes hoy en día, son los escáner, códigos de barras, diseñadores básicos de sitios web, las computadoras que permiten facilitar el trabajo en equipo, la gestión de procesos y por tanto de eventos como congresos o seminarios y compartirlos para alcanzar un objetivo común.

Esta ponencia presenta como finalidad el plantear algunos elementos de una adecuada organización de eventos corporativos, con el uso de las TIC's de manera que promueva la planificación de este tipo de actividades de manera que pueda garantizar un adecuado desarrollo.

Organizar un evento significa partir de un trabajo guiado con establecimiento de objetivos y plazos en búsqueda de su ejecución que conlleva varias etapas, desde la gestación de la idea, investigación, planificación, realización y análisis posterior.

Para ello la tecnología puede ser aplicada en aspectos como lo son:

- a) Diagrama de espacios que permitan hacer esquemas, configuraciones, y flujos de tráfico de personas.
- b) Seguimiento de contactos para la promoción, convocatoria, historial de participación y comunicaciones masivas
- c) Presupuesto: cotización, propuestas, contratos, costos y beneficios.
- d) Elaboración de gafetes
- e) Elaboración de certificados de participación
- f) Pre registro por internet
- g) Evaluación o estadísticas
- h) Reservación de hoteles
- i) Seguimiento a ponentes con su biografía, requerimientos audiovisuales

- j) En el sitio web de la empresa que realiza el evento: registro en línea, galería de fotos, mapas, noticias, preguntas frecuentes.

### **Actividades previas al evento**

En todo evento se dan una serie de aspectos fundamentales para su éxito. El protocolo a seguir lleva muchos detalles que demandan los usuarios, y que se tratarán de explicar de la forma más clara posible.

De acuerdo con Camacho (2009) “la palabra protocolo viene del latín *protocolum*, cuyo sinónimo, formalidad o convenio, tiene en el diccionario otras acepciones como ceremonial, ritual, etiqueta y llega en parte a incluir la cortesía. Comprende en todos los niveles ya sean oficiales, diplomáticos, militares y sociales, las normas que hay que cumplir, pero a la vez es el aceite que permite a la tan complicada maquinaria de las relaciones humanas, marchar en armonía y sin riesgo de oxidación”

Al organizar un evento se debe tener la seguridad de la asistencia al acto de: los miembros de la mesa principal (el día del acto inaugural), grupo de personas homenajeadas (si las hay), ganador (es) de premios, participantes a quienes se les hace entrega de los certificados o reconocimientos.

Es fundamental, verificar banderas de países participantes, incluyendo la del país anfitrión, así como el cronograma de actividades propuesto. El día inaugural del evento, se debe contar con el programa, el maestro de ceremonias, equipo de sonido, personal de apoyo, acto cultural y refrigerio.

Como parte del protocolo se debe respetar las jerarquías; es decir, la ley de la derecha (mayor rango, la colocación de las banderas o la ley de la antigüedad. Es por ello que una buena organización de cualquier evento requiere de diversos factores como lo son:

**Planeación:** Refiere a las acciones que se deben tomar para que el evento sea exitoso, eso implica analizar eventos anteriores respecto a la cantidad de participantes, temas de mayor interés, precios de alquileres, personas pre-inscritas

---

e inscripciones totales. Una buena planificación permitirá además, conocer costos en los que se deberá incurrir así como el tiempo que se deberá emplear para su ejecución. Esas primeras impresiones permitirán organizar el evento, y buscar el tema principal, logos, lugar donde se realizará y la fecha.

**Organización:** Son las acciones a seguir, es decir realizar el organigrama y actividades a seguir, comisiones o puestos de trabajo

**Ejecución del evento:** Según la Real Academia Española el evento es un suceso de importancia que se encuentra programado, por ello debe de verificarse que lo planeado se realice tal y como se programó. Existen varios tipos de eventos, entre los que se puede mencionar

- Científicos: Se tratan aspectos relacionados con el campo de la ciencia.

Temática diversa

- Académicos: Contemplan temas diversos relacionados con la formación, pueden ser sociales, científicos, culturales, etc.
- Tecnológicos: Tratan avances y novedades del campo de la tecnología, de especialidades, sea médica, comunicación, informática, ingeniería, etc.
- Culturales: Se desarrollan temas relacionados con la cultura y la sociedad.

Estos pueden llevarse a cabo de forma ordinaria que es cuando se llevan a cabo con periodicidad, anuales, bianuales, trianuales o extraordinaria, cuando su naturaleza obedece a aspectos fuera de lo común de forma extraordinaria no programados inicialmente.

**Características de un evento:** El evento que se está organizando debe tener algunas características entre las que se pueden mencionar:

- La exposición y debate de múltiples ponencias
- Asistencia de personas con un alto nivel profesional de acuerdo con los objetivos de la actividad.
- Intereses comunes sobre temas de actualidad.

- 
- Presentaciones de nuevos avances o descubrimientos en determinadas materias.
  - Debatir sobre temas específicos
  - Compartir conocimientos y experiencias a favor de quienes asisten.

### **Selección de Ponencias**

A la hora de pensar en las ponencias que se van a desarrollar en el evento se deben de tomar en cuenta por ejemplo:

- Expositores, nacionales o extranjeros con alto conocimiento del tema
- Temas acordes con el objetivo y enfoque del Congreso
- Metodología acorde con el lugar de la exposición.
- Disponibilidad del conferencista de impartir la ponencia en el horario establecido.

**Modalidades de las actividades del evento:** Estas pueden ser talleres, conferencias, mesa redonda, entre otras. Estas pueden ser con fines de lucro, en donde se cobra una inscripción y se espera una ganancia o sin fines de lucro en donde lo que se desea es dar a conocer algo innovador, una investigación o un producto.

**Selección de Lugar:** Para el éxito de un evento es necesario saber seleccionar con cuidado el lugar, para ello hay que tomar en cuenta:

- Cantidad de participantes
- accesibilidad servicios,
- costo
- parqueo
- seguridad
- instalaciones

**Logística durante el evento:** Según Vásquez, 2013 “la logística determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Si asumimos que el rol del mercadeo es estimular la demanda, el rol de la logística será precisamente satisfacerla”. A partir de esta definición es que hay que tomar en consideración lo siguiente:

- Asistencia a conferencistas
- Preparación de espacios según requerimientos de cada expositor
- Grabación de conferencias
- Preparación de salas del día siguiente, imprevistos
- Horarios de alimentación
- Coordinar toma de fotografías y video
- Coordinar espacios de ubicación de casas patrocinadoras
- Mantenimiento de botiquín de primeros auxilios
- Coordinar aseo de las instalaciones
- Identificación de salas y listas de participantes
- Emitir certificados de asistencia
- Coordinar decoración del lugar de clausura
- Organizar espacios y listas en orden alfabética para distribución de certificados y presentes
- Cuando se realizan mesas redondas, coordinar entrega de formularios y recolección de preguntas.
- Revisión de equipo utilizado
- Recoger los materiales que no se utilizaron
- Distribuir formularios de evaluación del evento

**Evaluación:** Según ( Mora, 2004) “es una fase de control que tiene como objeto no sólo la revisión de lo realizado sino también el análisis de las causas...” Por lo que se puede decir que mediante ésta se miden los resultados en función de las encuestas o actividades previas para obtener un resultado, favorable o retador.

---

Es importante analizar las sugerencias u observaciones planteadas por los participantes y considerarlas en la organización de futuras actividades, pues evidencian la necesidad de continuar con un proceso de capacitación y actualización.

Como toda actividad que recién nace, las observaciones y críticas hechas representan una oportunidad de mejora y la posibilidad de conocer las necesidades del mercado laboral.

### **Comunicación Interactiva (charlas)**

Mediante la comunicación interactiva se fomenta la participación y recolección de datos, enlaces directos entre otras, para ello se debe contar en todo momento con la infraestructura y el equipo o software que permita el enlace entre directo con una alta velocidad y claridad al momento de su ejecución.

### **Competencias**

Al hablar de las competencias del recurso humano que trabajará en la organización de eventos es importante mencionar que se refiere a “ *la integración de conocimientos, habilidades, destrezas, valores y actitudes que permiten a la persona construir estrategias para actuar adecuadamente, con juicio crítico y proactivo, en la anticipación y resolución de situaciones en un contexto específico*”.

## FUENTES DE CONSULTA

Camacho de la O, L (2009). Etiqueta y Protocolo. Memoria II Congreso Nacional en Administración de Oficinas. Universidad Nacional, Escuela de Secretariado Profesional

Fallas V., Helio. (2012). Manual Práctico para la búsqueda efectiva y la evaluación de las direcciones localizadas mediante el uso de la internet. El caso de las cooperativas. Ediciones Guayacán.

Mora. V., Ana Isabel. Artículo La evaluación Educativa: Conceptos, Períodos y Modelos. Universidad de Costa Rica, Facultad de Educación. 2004. Costa Rica.

Shone, A.; Parry, B. Successful event management: a practical handbook. London: Continuum, 2001.

Aprendizaje Cooperativo a través de las TIC'S.

[http://issuu.com/uimppirineos/docs/libro\\_trabajo\\_en\\_red\\_en\\_dinamizaci\\_n\\_deportiva\\_y\\_p](http://issuu.com/uimppirineos/docs/libro_trabajo_en_red_en_dinamizaci_n_deportiva_y_p). Consultado el 15 de junio de 2013.

Visión Global, periodic electronico.

[http://www.consyte.com/notas\\_prensa/Visi%C3%B3n\\_Global\\_30\\_Mayo\\_2005.PDF](http://www.consyte.com/notas_prensa/Visi%C3%B3n_Global_30_Mayo_2005.PDF) Consultado el 15 de junio de 2013.

La Logística en la organización de eventos.

<http://rafaelvasquez.ohlog.com/consultado> 20 de junio de 2013

**CONFERENCIA**

**LAS TIC COMO APOYO A LA GESTION DE LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS**

*MSc. Xinia Corrales Escalante  
MSc. Maureen Aragón Redondo*

# **LAS TIC COMO APOYO A LA GESTION DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

*MSc. Xinia Corrales Escalante  
MSc. Maureen Aragón Redondo*

## **Introducción**

El desarrollo tecnológico, la incorporación e impacto de las Tecnologías para la Información y Comunicación (TIC) en las organizaciones, han transformado los procesos administrativos que suceden en las oficinas, generando nuevas formas de trabajar, de comunicarse, de relacionarse, de aprender, de pensar y de construir.

Además, las TIC han producido cambios espectaculares y drásticos en todas las organizaciones del trabajo que se han implementado y en este sentido, es internet el elemento más revolucionario (Castells, M (2001)).

De esta forma, las empresas utilizan cada vez más Internet y herramientas tecnológicas aprovechando las ventajas que suministran las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para ser organizaciones más competitivas e innovadoras.

A partir de ese contexto, las empresas han extendido sus operaciones y actividades a un mundo globalizado y en constante cambio, ofreciendo una amplia variedad de productos, mejoras en sus servicios y nuevas posibilidades de comunicación, interacción y producción.

Ahora bien, estos desafíos demandan de un profesional en administración de oficinas que se ajuste a nuevos ambientes laborales, desarrolle competencias digitales para comunicarse, obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información en redes de colaboración, para un mejor desempeño laboral y se adapte a una oficina moderna caracterizada por nuevas estructuras y diversas tareas colaborativas con el uso de herramientas tecnológicas.

En ese sentido, los avances tecnológicos y la sociedad basada en el conocimiento han permitido el surgimiento de diversas aplicaciones tecnológicas que apoyan a la organización para crear redes de producción, colaboración, gestión e intercambio de información, promoviendo el trabajo en equipo en la oficina, facilitando la toma de decisiones o la solución de problemas y la flexibilidad para adaptarse a las constantes transformaciones que confrontan a diario las organizaciones.

Y si a esto se le suman las posibilidades que ofrece las TIC para mantener en contacto a personas de diferentes lugares del mundo, sin importar las diferencias en el tiempo y el espacio, se multiplican las nuevas posibilidades de trabajo en organizaciones que ya no dependen exclusivamente de la cercanía física para poder trabajar en conjunto.

De ahí la importancia de este artículo, que ayudará al lector a reflexionar sobre la era post moderna que se está viviendo, la cual demanda al personal de oficina de nuevas competencias, dejando de lado conceptos clásicos de comunicación e interacción, automatización, velocidad, precisión y rapidez para pasar a nuevos y diferentes conceptos en un mundo sin fronteras, donde el impacto de internet ha posibilitado la conexión de personas y organizaciones a bajo costo, basadas en el conocimiento.

### **Perspectiva teórica. Gestión de los procesos administrativos**

La gestión de los procesos administrativos comprende funciones administrativas genéricas a un nivel micro en la oficina tales como: planear, organizar, guiar, producir y controlar funciones y procesos para alcanzar los objetivos de una empresa u organización.

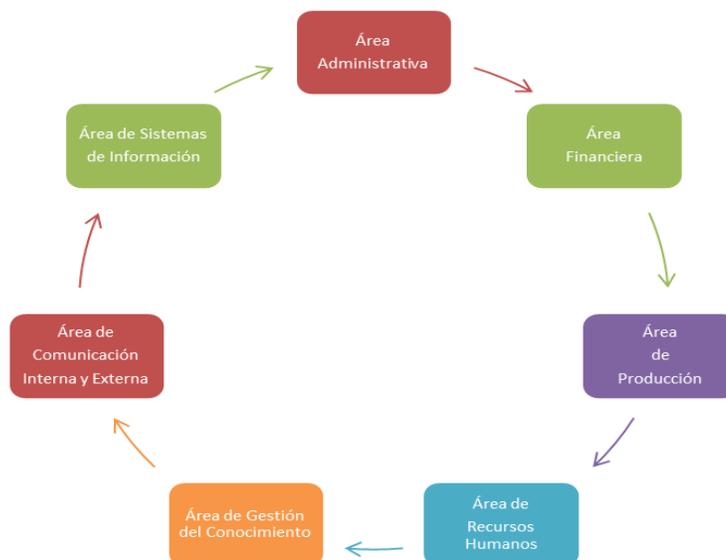
Ahora bien, en toda organización es fundamental que las actividades se realicen en función de un proceso sistemático que se oriente a la consecución de los objetivos organizacionales, y es con base en lo anterior que surge el concepto de procesos administrativos que constituyen la columna vertebral de la empresa,

debido a que regulan las actividades que en ella se realizan y en gran medida de ellos depende su eficacia y eficiencia. Bermúdez, J.C.; Bajo, A.; Millán, N.; Araya, I.; Sánchez, I.; Ramírez, H.; Vargas, M.; Sánchez, G(2011).

Por otra parte, el recurso humano responsable de los procesos administrativos debe asegurar su cumplimiento y eficacia y en ese sentido las TIC aportan grandes ventajas en la realización de actividades de gestión y administrativas de forma más rápida y fiable. Ello implica que el personal de oficina involucrado en el proceso debe estar capacitado para realizar sus tareas con el apoyo de TIC, esto permitirá un grado de éxito en la realización de las funciones asignadas.

Asimismo, el profesional en administración de oficinas debe conocer los diferentes procesos administrativos que suceden en la organización y en todas sus áreas trabajo, las cuales se detallan en la siguiente ilustración.

Ilustración 1. Áreas generales de una organización



Fuente: Elaboración propia, junio 2013

En éstas áreas de trabajo se gestionan diferentes procesos administrativos, se toman decisiones, se resuelven problemas y se realizan una serie de actividades sucesivas, formando un proceso integral dentro de toda organización para ampliar sus fronteras y ser más competitivas.

### **¿Qué son las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?**

Con el nombre de Tecnologías de la Información y de la Comunicación o TIC se conoce a la serie de recursos y técnicas que se requieren para almacenar, procesar, gestionar, recibir, analizar, compartir información y datos. Según el autor Graells, P (2008), los aportes de estas nuevas tecnologías son principalmente:

- a) Fácil acceso a todo tipo de información, sobre cualquier tema y en cualquier formato.
- b) Instrumentos para todo tipo de proceso de datos. Los sistemas informáticos, integrados por ordenadores, periféricos y programas, permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable.
- c) Canales de comunicación inmediata, sincrónica y asíncrona, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo.
- d) Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte (pendrive, discos duros portátiles, tarjetas de memoria, entre otros).
- e) Automatización de tareas, mediante la programación de las actividades que queremos que realicen los ordenadores, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC.
- f) Interactividad. Los ordenadores nos permiten “dialogar” con programas de gestión, videojuegos, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos.
- g) Digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información,

procesarla y finalmente convertirla a cualquier formato para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.

h) Instrumento cognitivo que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

Sin embargo, para esto autor, de todos los elementos que integran las TIC, el más poderoso y revolucionario es Internet. Sin lugar a dudas Internet aporta mucho a las organizaciones ya que contribuye a reducir el aislamiento en los lugares de trabajo, favorece procesos de transferencia de información y conocimiento, genera espacios transnacionales de trabajo, producción, cooperación e investigación, redefiniendo de esta forma los espacios tradicionales en las empresas.

Ahora bien, Internet, debe ser comprendido y aplicado apropiadamente, en ese sentido Macau, R. (2004) señala que cualquier organización moderna es una red de actividades (parcialmente internas y parcialmente externas de su red de socios y colaboradores) dirigidas a un público que está interconectado en una red en un mundo globalizado conectado casi instantáneamente por redes, como lo es Internet.

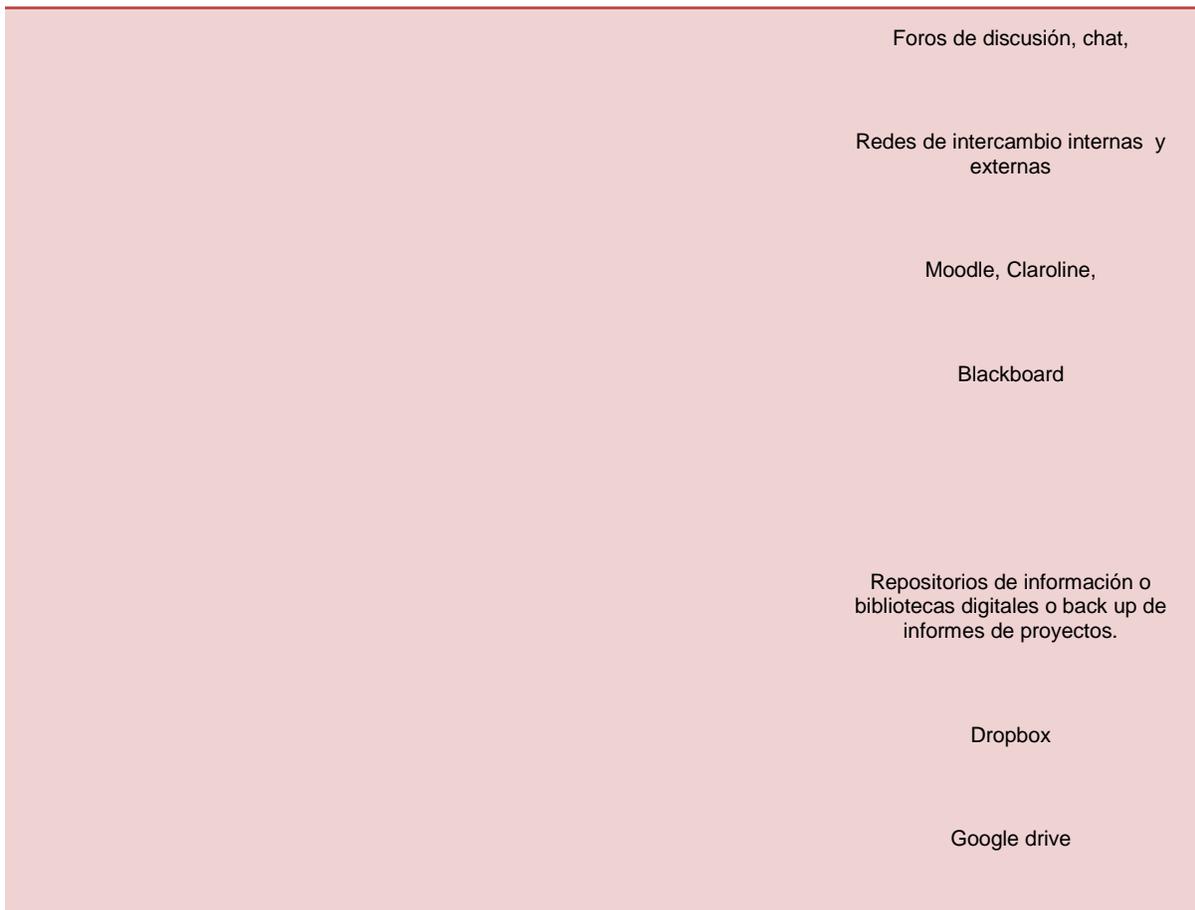
Por lo tanto, las TIC desempeñan hoy un papel clave en el funcionamiento de estas redes. Las TIC no se superponen a la organización moderna, son parte integrante de la misma. Las TIC no se superponen a las redes, son parte integrante de dichas redes. Las estrategias, los criterios operativos y las fórmulas organizativas deben pensarse conjunta e integradamente con la estrategia y funciones de uso de las TIC como se detallan en el siguiente apartado.

## Funciones de las TIC en la organización

La sociedad actual, que es tecnológicamente activa exige de las organizaciones que se adapten y revisen sus formas de actuación con relación a las necesidades de los clientes, usuarios y su entorno, con responsabilidad social, lo cual lleva a la organización a conocer cuáles son las herramientas tecnológicas necesarias según sus áreas de trabajo. A continuación se comparte algunas herramientas tecnológicas:

Áreas de la organización	Principales procesos por realizar	Herramientas tecnológicas útiles para esas áreas y procesos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Área administrativa</li><li>• Área de planificación</li><li>• Área de producción</li><li>• Área de comunicación interna y externa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear, diseñar, planear, producir</li></ul>	<p>Programas gratuitos para el manejo de proyectos:</p> <p>Open Project</p> <p>Minjet Manager</p> <p>Xmind</p> <p>Editores de imágenes en línea.</p> <p>Picasa</p> <p>Adobe photoshop express</p> <p>Editores de texto, hojas de cálculo y presentaciones en línea que permiten la construcción</p>

		colaborativa.
		Calendarios en línea individuales y compartidos
		Google docs y Google calendar
<ul style="list-style-type: none"><li>• Área de producción</li><li>• Área de recursos humanos</li><li>• Área de gestión del conocimiento</li><li>• Área de comunicación interna y externa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Evaluar</b></li><li>• <b>Revisar, probar, experimentar, indagar</b></li></ul>	<b>Rúbricas de evaluación:</b>
		<b>Rubistar</b>
		<b>Simulaciones en línea</b>
		<b>Mundos Virtuales</b>
		<b>Second Life y Opensim</b>
		<b>Formularios y encuestas digitales</b>
		<b>Lime surveys</b>
		<b>Google formularios</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Área de gestión del conocimiento</li><li>• Área de recursos humanos</li><li>• Área de comunicación interna y externa</li><li>• Área de recursos humanos</li><li>• Área de sistemas de información</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprender</li><li>• Comparar, probar, organizar</li></ul>	Capacitación presencial y virtual.
		Entornos virtuales de aprendizaje y Aulas virtuales.



- Área de producción
- Área de recursos humanos
- Área de comunicación interna y externa
- Área administrativa
- Área de planificación

- Aplicar
- Implementar, ejecutar, desempeñar

Software genérico y especializado para el área de especialidad de la organización.

Comunicación interna y externa

Net Meeting

Skype

Google chat

Oovoo

Conferencias vía web

Webex

- Área de planificación
- Área financiera
- Área administrativa
- Área de recursos humanos

- Analizar, interpretar, inferir, explicar, comparar

Programas de Ofimática libres o en línea

Open office

Google docs

Software para el análisis de datos estadísticos:

pspp versión libre de

spss

Creación de plantillas para documentos de alto tránsito.

Fuente: Elaboración Propia, basada en Taxonomía de Bloom para la Era Digital.  
Tomado de: <http://www.eduteka.org/TaxonomiaBloomDigital.php>

### **El cambio en las organizaciones a partir de la incorporación de TIC**

Como indica el investigador de la Universidad de Harvard, David Perkins en diferentes organizaciones se reciben a especialistas que vienen con nuevas

ideas que prometen realizar un cambio, sin conocer cuáles son las necesidades reales y el contexto organizacional en las que se van a aplicar.

El cambio es la bandera en la educación, como lo es en el ámbito político, corporativo e individual. Vemos cómo las cosas pueden ser mejores y nos lanzamos a convertir en realidad esa visión de mundo que hemos concebido. Los libros que tratan sobre cambios en la educación, gerencia y aprendizaje organizacional ofrecen magníficas ideas para alcanzar un compromiso cada vez mayor, prácticas más eficientes, e innovación creativa. Esta extensa y emocionante literatura nos ofrece el recetario de un panorama utópico para lograr escuelas y otras organizaciones generativas. Perkins,D (2004).

Además, agrega que no siempre se logra convertir las “buenas ideas” en acciones concretas que conviertan el proceso del cambio en realidad. Así indica que:

“Existe un eslabón débil del cambio. Podríamos llamarlo la distancia entre las ideas y las acciones o en otras palabras: la brecha entre la idea y la acción. Mientras son muchas las buenas ideas que tenemos en mente, son pocas las cosas que realmente se materializan” Perkins,D (2004).

En el caso del uso de las TIC es frecuente ver como en diversas organizaciones se piensa en una herramienta o plataforma tecnológica como la solución mágica a todos los problemas, sin antes realizar un diagnóstico de los principales procesos de la organización o bien sin realizar una propuesta para gestionar la tecnología o capacitar a los diferentes usuarios sobre ¿cómo? y ¿con qué objetivo se va a utilizar?

Parafraseando a Perkins diríamos que se tiene problemas para pasar de la idea a la acción. En el caso de la incorporación de las TIC a los procesos organizacionales la experiencia muestra que para crear un puente entre los

deseos de mejora y las acciones concretas se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

a) Incluir a representantes de las diferentes áreas involucradas para gestionar la incorporación de las TIC a la organización. De esta manera no se realizarán cambios desde una visión externa y los colaboradores pueden valorar, analizar y recomendar áreas de mejora para el uso de la TIC. De esta forma se puede mejorar o resolver las necesidades identificadas.

b) Identificar las áreas que necesitan la incorporación y los procesos administrativo o acciones específicas que se requieren resolver. De esta manera se identifica primero la necesidad y luego se valora la herramienta concreta que se necesita si es de pago, libre o si requiere el diseño específico de un sistema o de una herramienta para esa área o proceso específico. Si bien una misma plataforma puede funcionar para diferentes fines, siempre se deberá adaptar a las necesidades del área.

c) Y como tercer eslabón o parte de este puente se recomienda crear o diseñar programas de formación profesional que pueden incluir procesos de capacitación y de mediación o seguimiento o “coaching” que aprovechen las ventajas que ofrecen las TIC para realizar procesos tanto presenciales como bimodales o virtuales para formar a los miembros de diferentes áreas de la organización superando los inconvenientes de horario de trabajo o de la distancia geográfica.

### **Tendencias TIC para las organizaciones**

Las tendencias en el uso de las TIC en las organizaciones es un tema que analizan y estudian diferentes instituciones alrededor del mundo. Una de las publicaciones más reconocidas relacionadas con este tema es el “Informe Horizon”. Esta publicación es elaborada por la organización “New Media Consortium”, una instancia integrada por una comunidad internacional de expertos en tecnología de la educación que utiliza las TIC en sus procesos de investigación.

Cada año esta publicación realiza una recopilación de las TIC más utilizadas en el mundo y hace una proyección de las tendencias en los próximos años.

Entre las principales tecnologías que este informe ha mencionado desde el año 2007, destacan el uso de los mundos virtuales, los dispositivos móviles, los libros electrónicos, la realidad aumentada, el empleo de las redes sociales, el aprendizaje basado en el juego y el uso de las tabletas electrónicas.

De acuerdo con el informe Horizon del 2012 algunas de las tendencias más significativas del uso de las TIC en educación para el año 2013 son:

- a) Uso de teléfonos celulares y desarrollo de aplicaciones propias adaptadas a las necesidades de los usuarios que puedan ser visualizadas en diferentes tipos de dispositivos. Estos programas son en general de descarga gratuita o de un costo muy bajo. (Consortium, 2012)
- b) Uso de tabletas. El uso de estas herramientas complementa el uso de los teléfonos celulares, ofreciendo una mejor resolución e imagen, lo que puede favorecer el uso de video o la lectura por contar con una pantalla más grande que un teléfono celular (Consortium, 2012)

Una de las tecnologías que se quisiera resaltar en este artículo, que fue mencionada en el informe Horizon del 2007, pero que consideramos que podría ser de gran importancia para el trabajo en las organizaciones es el uso de los mundos virtuales.

Estas herramientas ofrecen entornos virtuales en tres dimensiones que pueden ser aprovechados con fines educativos y empresariales. En relación con las posibilidades que estas plataformas ofrecen para la creación de entornos de aprendizaje más flexibles, los investigadores del Informe Horizon señalan:

Los mundos virtuales pueden ser utilizados para crear espacios de aprendizaje muy eficaces. Puesto que son generalizados, en lugar de contextualizados, pueden aplicarse a casi cualquier disciplina. Se pueden crear versiones para cualquier asignatura o ámbito de estudio; los emplazamientos y los objetos pueden ser tan realistas y detallados o tan genéricos e indefinidos como se desee.

---

Las herramientas de construcción tridimensional permiten ver con facilidad los materiales y objetos físicos, incluso aquellos que habitualmente tienen lugar a escala cósmica o a nano-escala” (Consortium, 2007).

Algunas organizaciones internacionales relacionadas con la producción de tecnología, el comercio, la salud y la educación han desarrollado entornos en tres dimensiones utilizando las plataformas gratuitas o de pago de mundos virtuales.

De esta manera, aprovechan las posibilidades que ofrece este nuevo entorno donde millones de personas de diferentes países del mundo crean su identidad virtual como una extensión de su propia personalidad que les permite interactuar con otros o como un alter ego que les permita realizar acciones que no necesariamente realizarían en su propia realidad física.

Un ejemplo de cómo se pueden utilizar los mundos virtuales como apoyo a los negocios presenciales es el caso de la empresa de tecnología IBM. Esta empresa creó islas en “Second Life” y construyó espacios virtuales seguros en los que usuarios registrados, de su empresa o clientes, participaban de capacitaciones, eventos inmersivos, tutorías remotas, prácticas de negocios, orientación para nuevos empleados, desarrollo software de manera colaborativa, entre otros.

Además, esta IBM ha utilizado esta plataforma para realizar reuniones de negocios cara a cara entre representantes de diferentes empresas de diferentes países. Estas reuniones se denominan cara a cara, porque a pesar de que los participantes no están presentes físicamente cuentan con una serie de herramientas que simulan su presencia física.

Cada participante cuenta con un “avatar” que lo representa que puede caminar, volar, escribir mediante el uso de chat, de mensajería instantánea. Asimismo, puede compartir presentaciones, audios, videos y participar en simulaciones de reuniones, votaciones, o mesas de negociación, debates, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 1



Fuente: Ambiente Interactivo Online (OLIVA) de Forterra OLIVA para usuarios de la empresa IBM.

Tomado de: <http://www.ibm.com/developerworks/webservices/library/ws-virtualspaces/>

Imagen 2



Fuente: Ambiente Interactivo Online (OLIVA) de Forterra OLIVA para usuarios de la empresa IBM.

Tomado de: <http://www.ibm.com/developerworks/webservices/library/ws-virtualspaces/>

## CONCLUSIONES

El éxito de gestionar los procesos administrativos en una oficina abarca funciones administrativas genéricas a un nivel micro como planear, organizar, coordinar, guiar, producir, controlar funciones y procesos para alcanzar los objetivos de una empresa y organización en una sociedad cambiante y tecnológicamente activa. Sin embargo, para lograr estas acciones es necesario que el personal de oficina esté capacitado y conozca los beneficios que le brinda las TIC en la realización de diferentes actividades relacionadas con los procesos administrativos.

Las tecnologías para la información y comunicación son instrumentos de apoyo en la gestión de los procesos administrativos que tienen insumos, recursos y procesos diferentes según el área de trabajo en la organización, de ahí la importancia de diagnosticar y conocer cuál tecnología se adapta y cumple una mejor función en la empresa.

Son numerosas las ventajas que ofrecen las TIC a las organizaciones, pero no debemos olvidar que su incorporación también conlleva algunos riesgos, por lo que su integración a los procesos administrativos se debe realizar identificando primero la necesidad y luego valorar la herramienta concreta que se necesita si es de pago, libre o si requiere algún diseño específico para esa área o proceso. Y en ese análisis es de suma importancia involucrar al recurso humano responsable de gestionar el proceso administrativo.

Existen múltiples herramientas, plataformas, aplicaciones de uso libre o gratuito en Internet que requieren analizarse para valorar su utilidad para las oficinas del siglo XXI.

## FUENTES DE CONSULTA

- Bermúdez, J.C.; Bajo, A.; Millán, N.; Araya, I.; Sánchez, I.; Ramírez, H.; Vargas, M.; Sánchez, G(2011). *Gestión del Conocimiento en la Administración de Oficinas. Conceptos, Modelos y Estudio de Casos*. Universidad Nacional.
- Castells, M. (febrero-setiembre, 2001). Internet y la Sociedad Red Revista. *Revista electrónica La Factoría*. Vol. 14-15(56). Recuperado de: <http://www.revistalafactoria.eu/articulo.php?id=185>.
- Churches, A. *Taxonomía de Bloom para la Era Digital*. [artículo en línea]. Eduteka. Recuperado de <http://www.eduteka.org/TaxonomiaBloomDigital.php>.
- Graells, P. (2000). *La cultura de la Sociedad de la Información. Aportaciones de las TIC*. [artículo en línea]. Recuperado de: <http://www.peremarques.net/si.htm>.
- Macau, R. (2004). TIC: ¿para qué? (Funciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones). [artículo en línea]. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*. Vol. 1, nº 1. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/macau0704.pdf>.
- New Media Consortium. (2007). *El Informe Horizon. Edición 2007*. [artículo en línea]. Recuperado de: <http://www.nmc.org/pdf/2007-Horizon-Report-HE-ES.pdf>.
- New Media Consortium. (2012). *Edición para la enseñanza universitaria 2012*. [artículo en línea]. Recuperado de: <http://www.nmc.org/pdf/2012-horizon-report-HE-spanish.pdf>.
- New Media Consortium(2013). *NMC Horizon Report: Edición sobre Educación Superior 2013*. [artículo en línea]. Recuperado de: <http://www.nmc.org/pdf/2013-Horizon-Report-HE-ES.pdf>.
- Perkins, D(2004). *From Idea to Action*. (León, Patricia,Trad.) [Libro en línea]. Recuperado de: <http://www.educa2.madrid.Org/web/> educamadrid principal/files.

**CONFERENCIA**

**LA ENTREVISTA POR COMPETENCIAS**

*MBA. Alexander Delgado Lépiz*

## **LA ENTREVISTA POR COMPETENCIAS**

***MBA. Alexander Delgado Lépiz***

Las organizaciones modernas invierten bastante tiempo y recursos en la gestión humana, para lograr mantener su dinámica competitiva dentro de un mercado cada vez más saturado de nuevas organizaciones, donde la innovación y la práctica de sistemas de gestión de calidad son fundamentales para lograr posicionarse en la preferencia de los consumidores.

Las organizaciones cada vez afrontan más retos, como generar crecimiento en el tiempo, esto ligado a la necesidad de expansión de nuevos mercados en otros países, eleva el nivel de complejidad de las funciones que los colaboradores deben desarrollar, obligándose a mejorar el nivel de habilidades y destrezas de sus integrantes, para enfrentar los retos de una economía cada vez más cambiante.

Los gerentes visualizan la necesidad de contratación de colaboradores para el desarrollo y crecimiento de la organización, a la vez, deben contemplar las características particulares de los diversos entornos de negocio, entiéndase sobre las diferentes sociedades o culturas en que la organización entrará en contacto, así como de la reacción que posean sus colaboradores para enfrentar los nuevos retos, mucho de lo cual dependerá de la capacidad de reacción que la organización demuestre para adaptarse a sus nuevos entornos.

Desde esta perspectiva, tanto los colaboradores como los recursos materiales y tecnológicos deben comprenderse como parte de un todo que se organiza en función de una estrategia para cumplir las metas establecidas por las direcciones pertinentes, donde cada departamento debe generar su aporte para la consecución de las metas esperadas por la organización.

En consecuencia, las organizaciones concentran sus esfuerzos en el desarrollo de su activo más valioso, sus colaboradores, responsables de velar por el cumplimiento de las metas y de la implementación de las estrategias a implementar.

Es aquí donde se vuelve fundamental el desarrollo de las competencias necesarias para que los colaboradores puedan asumir con responsabilidad y efectividad las funciones y tareas pertinentes, llevando la gestión administrativa y operativa de manera óptima. Para ello, los procesos de selección, capacitación y evaluación de desempeño, son una herramienta fundamental dentro del trabajo de gestión humana, garantizando que los colaboradores estén a la altura de sus funciones.

La selección es el proceso vital para lograr contar con personal bien capacitado, que agregue valor a la gestión organizacional. Por ello, estudiaremos una tendencia llamada “Selección por Competencias”, es una nueva metodología que está llamando la atención de los especialistas en Gestión de Personal, aporta herramientas que dejan atrás a los sistemas convencionales de selección, en los cuales, una vez cumplido los requisitos técnicos o académicos, eran los criterios subjetivos los que primaban para la contratación, lo que no garantizaba que el nivel de conocimientos y la actitud de la persona fuera lo requerido para contratar realmente a un buen colaborador.

Una entrevista convencional no permite valorar las capacidades y actitudes reales o potenciales de los candidatos, generando un alto grado de incertidumbre y riesgo para ambas partes.

Dentro de esta nueva tendencia, se exploran algunas definiciones sobre el término competencias, al respecto Coto (Comunicación personal, 2012) nos indica que son la capacidad de movilizar, poner en acción diversos recursos cognitivos, emocionales y sociales, para afrontar una situación o problema inédito de manera más eficaz.

Se aporta sobre la necesidad de cumplir con un perfil de conocimientos técnicos o académicos, pero además debe convertir ese conocimiento en acciones concretas, en respuestas a la problemática que se enfrenta en su desarrollo laboral y profesional.

Las competencias hacen referencia a la capacidad de transformar el conocimiento teórico en actividades concretas para resolver las situaciones; "una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y a un desempeño superior en un trabajo o situación" (Alles: Zarazúa, 2013, Pag. 67). En pocas palabras, no se busca a las personas con más conocimientos, sino las que tengan las mejores habilidades para implementarlos en la vida práctica.

Otro elemento fundamental dentro del esquema competencial es la parte motivacional, punto clave que direcciona la forma de enfrentar las situaciones que se presentan. "Las competencias se presentan como un instrumento potente para el cambio del paradigma que supone la educación de la persona en toda su integridad" (Villa, Poblete, 2011, Pag. 150).

Bajo esta premisa las organizaciones que implementen un sistema de gestión por competencias deben realizar una serie de cambios, no sólo el proceso de selección, sino en el estilo de gestión administrativa completa, esto es equivalente a cuando Frederick Taylor estableció en el siglo XIX su modelo de "Administración Científica", que revolucionó la forma de gestión administrativa, cambiando los roles o funciones de los trabajadores del enfoque de artesanos, que realizan todo el proceso, por uno de trabajador que realiza sólo una parte del proceso, con lo cual se incrementó sustancialmente la productividad de la empresa y la remuneración del trabajador, el cual era contratado en función de su habilidad para realizar una tarea en específico.

Posteriormente otras investigaciones, ya en el siglo XX, desarrollaron la "Teoría de las Relaciones Humanas" donde Elton Mayo es su principal representante, quien plantea la importancia de los factores psicológicos y físicos de los trabajadores y su impacto en la productividad.

De acuerdo con Coto, en la administración científica se tomaba al trabajador como el “Hombre Máquina”, simplemente se determinaba su capacidad de producir en función de sus habilidades y se asignaba un salario, no se valoraba al individuo y su desempeño personal, emocional o el impacto que conlleva el realizar una tarea de manera rutinaria en el tiempo.

Con la segunda teoría se valora al colaborador y se demuestra como las condiciones del entorno afecta al trabajador, específicamente como hay una relación directa entre la iluminación y la capacidad de producir, a más intensidad de luz más producción. A lo largo del siglo surgen otras teorías que aportan nuevos elementos sobre la importancia de la motivación en el trabajo hasta comprender hoy que; trabajadores motivados significa mejor desempeño y en muchos casos menos errores en el proceso productivo, por ello;

aspectos socio-cognitivo-afectivos la *autoestima* del sujeto que siempre ha sido una necesidad psicológica de máxima importancia, se ha convertido para las organizaciones, también en una necesidad imperiosa a ser atendida ya que la autoestima se constituye en un atributo indispensable para la adaptación en un mundo cada vez más complejo, estimulante y competitivo. (Marrua, 2007, Pag 123/124)

La Gestión por Competencias no solo buscan identificar las habilidades que sean las idóneas para la organización, sino que valora también cuales son las necesidades del posible colaborador, de acuerdo con Masis (2012) las organizaciones deben alinear sus necesidades de contratación, con las necesidades personales del contratante.

Entiéndase que el potencial colaborador es visto como un ser integral, con necesidades personales y es necesario que estas estén en línea con las necesidades de la organización, para lograr un crecimiento en el tiempo donde ambas partes se beneficien y logren desarrollar sus expectativas generando un

nivel de satisfacción personal y profesional, por lo tanto la visión de “hombre maquina” ya no es válida.

Es necesario en el estudio del sujeto con vistas a la realización de los procesos de selección de personal, conocer cuáles son sus principales necesidades, motivos y otras formaciones psicológicas, ya que revelan la orientación y la fuerza de la dirección del comportamiento, lo que tiene incidencia directa en el desarrollo de la actividad por parte del sujeto. “En suma, el éxito de una actividad es el resultado de la interrelación de aspectos de carácter cognitivo, afectivo y social. (Marrua, 2007, Pag 123)

La gestión por competencias valora el crecimiento que tendrá el colaborador con la organización, entiéndase que empleados bien remunerados, trabajan bien, pero empleados motivados trabajan mejor, su rendimiento es mucho más alto y productivo, su iniciativa junto con la capacidad de reacción son más eficientes, ya que el colaborador está plenamente identificado con la organización, dado que los intereses y los fines son comunes.

La organización busca que un buen colaborador crezca, pero no sólo donde ella necesite, sino donde éste se sienta mejor, por ello como elemento fundamental de la contratación o entrevista es valorar cuáles son las expectativas futuras de desempeño y brindar las posibilidades para que se cumplan esas expectativas.

Las competencias valoran más al ser integral para lograr realizar la alineación de intereses entre colaboradores y la organización para que la experiencia y las funciones sean aptas a las habilidades y capacidades; como afirma Marrua (2007) “La ubicación de las personas en el puesto adecuado debería ser la preocupación básica de los profesionales que se ocupan de este tema”. de ahí la necesidad de identificar las competencias correctas, las que se basan en tres ejes fundamentales;

El Saber hace referencia a los conocimientos que aporta el sujeto a la organización, este incluye desde la formación técnica o académica pertinente,

hasta la experiencia que se ha logrado desarrollar a través de sus vivencias personales y laborales, en otras palabras es el cúmulo de conocimientos que lo facultan para desarrollar las funciones dentro de la organización.

El saber hacer, es la aplicabilidad práctica o vivencial de los conocimientos, es la movilización del conocimiento a la práctica, como enfrenta sus responsabilidades laborales, estas generalmente pueden ser evaluadas y mejoradas de ser necesario.

El Ser, corresponde a las actitudes del colaborador, es su motivación para accionar y movilizar sus conocimientos en función de solventar las situaciones del entorno, se relaciona con la disponibilidad para tomar las acciones pertinentes. Esta se puede desglosar en varios factores que determinan la habilidad, características físicas, el concepto propio, etc., para solucionar situaciones particulares o novedosas. Sin embargo, el principal elemento, es el tema motivacional, que tanta actitud o deseo sienta el individuo para movilizar su conocimiento y habilidades en beneficio de la organización.

Para los criterios de selección de los colaboradores no se deben abordar todos los atributos que estos puedan presentar o desarrollar, básicamente interesan aquellos que sean relevantes o pertinentes para las funciones que se requieran a lo interno de la organización, de ahí la importancia que toma la gestión del departamento de talento humano, para establecer el rol de funciones requeridas para el puesto, las cuales deben ser establecidas en coordinación con la jefatura inmediata, quien debe detallar cuáles son los conocimientos necesarios y las habilidades requeridas en función de alcanzar las metas.

se definen los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que debe tener el candidato al puesto, así como el tipo de tareas y el ambiente bajo el cual deben ser realizadas. (Zarazúa, 2013. Pag. 69)

El tomar en cuenta la personalidad del colaborador es fundamental, ya que deberá adaptarse a la cultura organizacional, este elemento puede ser determinante en potencializar o reprimir el desarrollo de las capacidades

individuales, por ejemplo una persona muy extrovertida podrá sentirse incómoda en un ambiente muy formal o serio, mientras que alguien muy introvertido tenderá a estresarse por tener que atender público, esto genera situaciones incómodas que repercutirán en el tiempo, tanto en baja productividad como en situaciones de enfermedad e incapacidades.

Difícilmente alguien que se sienta realizado en su trabajo se verá tentado a faltar o dejar pendientes, mientras que alguien que no disfrute lo que hace, o peor aún, sufra con algunas de sus funciones, será fácilmente tentado para faltar o posponer aquellas tareas poco gratas.

Para Guy Le Boterf " la competencia se define en términos de conocimiento combinatorio y de colocar al sujeto en el centro de la competencia" (Zarazúa, 2013, pág. 68). El colaborador debe estar en posición para desarrollar todo su potencial, él mismo debe ser el gestor de las acciones que lo lleven a cumplir metas de manera independiente y responsable.

Las organizaciones que están trabajando bajo el modelo de Gestión por Competencias, establecen criterios para desarrollar las habilidades necesarias del personal, por lo que es fundamental tener muy clara la descripción del puesto, no en términos de funciones como generalmente se realiza por los departamentos de Recursos Humanos, quienes ven a los individuos como objetos, que deben cumplir una serie de requisitos y con ello se asume que el trabajador cumple con las condiciones.

La visión es diferente, ya que de acuerdo a las funciones se estima cuáles son los roles de desempeño que se requieren para ese puesto en particular. En otras palabras, cuáles son los requerimientos en términos de conocimientos y habilidades requeridas para que una persona desempeñe ese puesto en las mejores condiciones posibles. Se trata de buscar la persona idónea, para que cumpla las funciones de la manera correcta y no de contratar a un individuo que pareciera tener conocimientos; pero que no tiene las habilidades para desempeñar el puesto. Por ejemplo, y sucede muy a menudo, se presenta una oportunidad de jefatura y se asciende al mejor trabajador del departamento, este es excelente en

---

sus funciones, tiene el conocimiento para el puesto y la experiencia; pero no sabe dirigir personal y al final se pierde un buen colaborador porque se colocó a la persona correcta en el puesto incorrecto.

El objetivo de la contratación según Masis, es satisfacer las necesidades de la organización junto con las del individuo en una relación de largo plazo, la cual puede variar en el algún momento.

Efectivamente el objetivo de la entrevista lo que busca es identificar las características de desempeño necesarias para cumplir las funciones o los roles por un tiempo indeterminado, que en ningún caso se espera que sea corto, porque esto significaría un mal proceso de selección.

Normalmente el departamento de Gestión de Talento Humano es el que debe preseleccionar a los candidatos según el rol de desempeño requerido para el puesto, pero el responsable del departamento es quien debe tomar la decisión final, por lo que el primero sólo realiza un acompañamiento en el proceso de selección.

Una técnica utilizada por el departamento de Gestión de Talento Humano es la entrevista Conductual por Competencias. Según Masis trata de indagar al individuo en tres niveles: 1) su relación con el perfil del puesto, 2) su relación con las personas y 3) su relación con el entorno, para buscar el énfasis del conocimiento o del saber en función de sus actitudes. Lo anterior con el fin de descubrir su forma de comportarse ante situaciones concretas, para identificar sus respuestas y las motivaciones de las mismas ante hechos concretos que ha enfrentado en su desempeño profesional o personal.

Lo que interesa investigar no es la historia de vida, sino las estrategias implementadas por el colaborador a lo largo de su historia, por tanto no es tan relevante el tema de conocimientos sino la habilidad de implementarlos ante situaciones nuevas, básicamente se trata de identificar el cómo resolvió los problemas que se le presentan, para ello Marrúa nos recomienda:

Suele recomendarse un tipo de entrevista semi-estructurada, ya que ésta no sólo nos permitirá hacer preguntas focalizadas donde sea necesario clarificar o indagar, sino que también, le posibilitará al entrevistado configurar adecuadamente su campo psicológico que puede explayarse libremente sobre los aspectos que lo motivan, ajustándose a la realidad personal, en general y a la realidad laboral, en particular. (2007, pág. 126)

El entrevistador debe tener preparada una serie de preguntas basadas en la hoja de vida del entrevistado, estas preguntas buscan identificar momentos claves de la vida laboral, que permitan conocer la forma de actuar del entrevistado, así como la lógica que lo llevó a tomar estas decisiones y el impacto que tuvieron en su desempeño laboral.

Básicamente son preguntas generadoras, que de acuerdo a las respuestas se utilizan para plantear nuevas preguntas que permitan conocer la verdadera personalidad del entrevistado y cómo se desempeñó en sus funciones. De acuerdo con Masis la entrevista conductual por competencias es una técnica indagatoria que nos permite explorar las dimensiones competenciales de un candidato con relación a un cargo. La clave está en recopilar y analizar la información de comportamientos reales del candidato en el pasado, referido a situaciones-tareas, acciones y resultados obtenidos por el candidato, con relación a un conjunto de competencias y roles pre-determinado.

Se busca hacer un ajuste entre la información existente en los perfiles u hoja de vida con la realidad de la experiencia del entrevistado. Se investiga más allá de las palabras, de manera que se pueda identificar la realidad de las situaciones, para ello se debe realizar las preguntas de sondeo, que permitan clarificar el significado real de las cosas o de las expresiones, para ello se utilizan las preguntas “Meta-Modelo, las que se basan en afirmaciones para estructurar la pregunta que permita identificar el hecho tras la afirmación, a modo de ejemplo:

- 1- Afirmación: Me fue muy bien en los exámenes
- 2- Pregunta Meta Modelo: ¿Qué quiere decir con “muy bien”?

3- Respuesta: Logré la nota mínima necesaria para pasar el curso.

Con este tipo de preguntas se aclara el nivel de rendimiento. Así mismo si la afirmación no es tan cierta después de todo. Eso se denota en la actitud del entrevistado al titubear en la respuesta o brindarla de manera ambigua o evasiva. Lo anterior es una clara señal de que la afirmación planteada por un hecho realizado está basada en algo que el entrevistado en realidad no hizo o desconoce el resultado del impacto porque no participó del proceso.

Las preguntas son sumamente esclarecedoras en un entrevistador hábil, ya que a la par de la respuesta verbal se analiza toda la actitud física y gesticular lo que da un panorama completo de la situación y presenta las posiciones y actitudes del entrevistado confrontándolo con niveles de resultados concretos. Ello obliga en muchos momentos a otras preguntas claves como son:

- Cómo logró resolver la situación?.
- Quiénes participaron del proceso?
- Cuál fue su participación en ese tema?
- Cuál fue el resultado concreto?

Algo muy importante con esta técnica de entrevista, es que no se pregunta al azar, cada vez que se plantea una pregunta, es porque existe un objetivo concreto detrás de la misma, el cual combina información de las actuaciones junto con el papel del sujeto y el nivel de resultados.

En este aspecto es importante que los profesionales empiecen a destacar dentro de sus hojas de vida, más las acciones o logros realizados dentro de su gestión laboral, que la parte propiamente curricular, por cuanto la competencia de profesionales es muy amplia, las organizaciones busquen nuevos y mejores criterios para efectuar contrataciones, a través de prácticas más eficientes y duraderas.

Dentro del entorno costarricense, no son pocas las instituciones públicas que han iniciado hace varios años su proceso de cambio, para implementar la Gestión por Competencias. Para mencionar algunas como el INS, Registro Nacional, INA, ICE, UNA, etc. Dentro del sector privado ya existen varias compañías que

funcionan bajo esta modalidad. Ello representa un reto muy interesante para cualquier profesional, el poder resaltar los méritos de sus habilidades en relación con el impacto o beneficio que generó.

Hoy día los trabajadores deben cambiar su mentalidad de buscar un empleo para ganar dinero. Hoy las empresas requieren trabajadores que se conviertan en generadores de cambio a través de su crecimiento personal, mediante resultados concretos, lo cual garantizará su desarrollo como profesionales exitosos.

## FUENTES DE CONSULTA

Coto, G. (2012). Gestión del desempeño Humano: Programa Técnico en Gestión por Competencias y su Aplicación a la Acción Gerencial. UCR

Marrúa, M. Archina, T. Lúquez, S. Godoy, P. (2007). El hombre y su relación con su trabajo: Incumbencias del proceso de selección. *Fundamentos de Humanidades*, 7(1). Pág 119-131. Recuperado de <http://www.siduna.una.ac.cr/2060/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=3982f452-c5e9-49ab-8d8d-9d95c9a69547%40sessionmgr10&hid=104>

Masís, M. (2012). Técnicas de Selección por competencias y Sistemas de Evaluación del desempeño por competencias: Programa Técnico en Gestión por Competencias y su Aplicación a la Acción Gerencial. UCR.

Villa, A. Poblete, M. (2011). Evaluación de competencias genéricas: principios, oportunidades y limitaciones. *Bordón*, 63 (1), Pag147-170. Recuperado de [http://www.innova.deusto.es/images/archivos/evaluaci%C3%B3n\\_competencias\\_aurelio\\_bordon.pdf](http://www.innova.deusto.es/images/archivos/evaluaci%C3%B3n_competencias_aurelio_bordon.pdf)

Zarazúa, J. (2013). Selección del Personal por competencias. ¿Cómo aplica en la empresa mexicana?. *Gestión y estrategia*.(43). Pág 67-78. Recuperado de <http://www.siduna.una.ac.cr/2060/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=3982f452-c5e9-49ab-8d8d-9d95c9a69547%40sessionmgr10&hid=5>

## **CONFERENCIA**

**¿CÓMO MAXIMIZAR EL USO DEL E-LEARNING PARA EL  
DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN  
INGLÉS COMERCIAL?**

*MSc. Marta Matamoros Blanco  
MEd. Carlos Ulate González*

# **¿CÓMO MAXIMIZAR EL USO DEL E-LEARNING PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN INGLÉS COMERCIAL?**

*MSc. Marta Matamoros Blanco  
MEd. Carlos Ulate González*

## **Introducción:**

Las tecnologías de la información se han convertido en herramientas sumamente útiles en los procesos de aprendizaje en línea o lo que en inglés se conoce como *e-learning*.

El uso adecuado de estas herramientas puede favorecer el desarrollo y el refuerzo de las cuatro habilidades en el aprendizaje de una lengua extranjera. Los facilitadores de la conferencia están conscientes de la importancia de seleccionar recursos en línea y han encontrado una amplia gama de materiales que pueden facilitar al profesional en administración de oficinas la elaboración de documentos y el ejercicio de manera autónoma de la destreza, tanto auditiva así como la de expresión oral.

Los sitios y recursos en línea seleccionados pueden guiar y motivar al personal de apoyo de la oficina a procurar un desempeño exitoso en los procesos comunicativos en el idioma inglés, maximizando el uso de las tecnologías de la información para el desarrollo de las competencias que conciernen a sus ocupaciones laborales.

## **Justificación**

Los profesionales en administración de oficinas de habla española tienen acceso a las tecnologías de información en sus hogares y ambientes laborales. Conscientes del interés y la necesidad que tiene este grupo de profesionales de mejorar sus destrezas comunicativas en inglés para desempeñarse en el ambiente

de oficina se ha desarrollado esta conferencia para ayudarles a satisfacer tal interés.

Para trabajar en la oficina de una organización es necesario desarrollar las destrezas de la comunicación oral y escrita en la lengua meta, en este caso el idioma inglés. En relación con el lenguaje escrito, sabemos que de manera virtual los documentos oficiales se hacen utilizando uno de los cuatro tipos básicos de comunicación: cartas, memorandos, correos electrónicos y reportes.

Con respecto al lenguaje oral, es factible que en una organización deban recibir a un visitante de habla inglesa que no tenga conocimientos del idioma español y que requiera ser recibido en el aeropuerto, trasladado a un hotel de la ciudad y posteriormente ser atendido en la organización. Es posible, además, que requiera información sobre la organización o que se le muestre las facilidades con que en ella cuenta.

Dadas las anteriores necesidades, y tomando en cuenta que estos profesionales tienen horarios que no les permiten comprometerse con programas rígidos en cuanto a espacio y tiempo, se considera la eficacia para utilizar el e-learning.

Para lograr este objetivo, más adelante se presentan una serie de sitios y recursos escogidos y probados en el quehacer diario en el área de docencia y que no solo han motivado y facilitado a los estudiantes el aprendizaje del idioma inglés sino que lo han incorporado a sus direcciones favoritas para consultarlo siempre que lo necesitan.

### **Objetivo general**

Ayudar a los participantes a convertirse en aprendientes autónomos de la lengua meta a través del uso de las tecnologías de la información.

### Objetivos específicos

1. Crear conciencia en los participantes acerca de la disponibilidad de una amplia gama de sitios, materiales, aplicaciones y recursos en línea que pueden consultar y utilizar para desarrollar o mejorar las cuatro habilidades del idioma al mismo tiempo que mejorar la pronunciación e incrementar el vocabulario sobre temas relacionados con sus quehaceres en la oficina.
2. Exponer a los participantes a los diferentes tipos de acento y prácticas discursivas en el idioma inglés para que se familiaricen con la diversidad de contextos socioculturales que dan lugar a las diferentes formas de pronunciar y entonar esta lengua.
3. Brindar a los participantes la oportunidad de buscar materiales y recursos especializados que ofrece la red de internet y presentar los resultados al grupo con el fin de iniciarlos en la práctica del uso del *e-learning*.
4. Recomendar a los participantes algunos diccionarios disponibles en línea que les permitirán conocer el significado, la pronunciación, la definición y los sinónimos de cualquier tipo de terminología.

### ¿Qué es *e-learning*?

Una traducción literal de lo que en inglés se conoce como *e-learning* da como resultado la expresión “aprendizaje electrónico.” Sin embargo, esta expresión se queda corta porque el concepto abarca las aplicaciones y servicios que se valen de las tecnologías de información y comunicación (TIC’s) para facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje. Azcorra y otros (2011) definen el *e-learning* como “un tipo de enseñanza a distancia con un carácter abierto, interactivo y flexible, que se desarrolla a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación, aprovechando sobre todo las bondades que ofrece la red Internet” (citado por Baelo Álvarez, R., 2009).

Debido al carácter abierto, interactivo y flexible de las TIC un aprendiente autónomo o autodidacta, como tradicionalmente se le ha llamado, puede

desarrollar experiencias formativas por cuenta propia. La disponibilidad de los recursos para el aprendizaje en línea les permite a los aprendientes de una segunda lengua asumir mayor responsabilidad en el proceso, dando lugar a una experiencia más individualizada, sin perjuicio de poder hacerla compartida, si así lo desea. El aprendiente puede, de este modo, crear su propio espacio personal de aprendizaje y hacerlo al ritmo que más le conviene.

Según Baelo Álvarez (2009), *el e-learning* tiene su fundamentación pedagógica en las teorías del conectivismo de Siemens (citado por Baelo, 2009), las cuales se basan en lo siguiente:

- El aprendiente crea y modifica los contenidos, desarrollando redes de aprendizaje.
- Se reutilizan y se entremezclan contenidos de fuentes diversas.
- Los usuarios tienen acceso a un mayor grado de colaboración y comunicación de forma flexible y rápida.

Evan Frenco (2009) considera que *e-learning* es potencialmente la forma más efectiva a distancia de aprender dentro de un contexto de la enseñanza del Inglés comercial y presenta formas prácticas de lograrlo a través de materiales que se encuentran en la red, como plataformas de aprendizaje y programas autorizados de uso libre.

El *e-learning* mismo sufre hoy el impacto de las innovaciones que continuamente se producen en las TIC's. La aparición de los dispositivos móviles tales como las *tablets* y los *smartphones* ha dado lugar a la idea de una transición del *e-learning* al *mobile learning*. Según Roberts (2012), el boom de los dispositivos móviles está obligando a las organizaciones a concebir nuevas ofertas de capacitación y a inventar estrategias de mediación totalmente nuevas que permitan el uso de los *smart phones* y las *tablets*.

## **El e-learning y el aprendizaje de una lengua extranjera**

El *e-learning* es una excelente oportunidad para el aprendizaje independiente de casi cualquier materia, y especialmente para el aprendizaje de un segundo idioma. Es posible adquirir un segundo idioma. El ser humano es capaz de desarrollar las competencias comunicativas necesarias en un segundo idioma tal como las desarrolló en su idioma materno. De conformidad con Johnson, M. (2004) la competencia comunicativa en una segunda lengua no se sitúa en la mente del que aprende, sino en una multitud de contextos socioculturales e institucionales y en una variedad de prácticas discursivas a las cuales el aprendiente ha estado expuesto toda su vida (2004). De acuerdo con esta teoría, la exposición del aprendiente a los materiales y recursos culturales auténticos en inglés que ofrece el *e-learning*, debería contribuir eficazmente al desarrollo de su competencia en esa lengua. Visto de este modo, es importante que el aprendiente reconozca que la adquisición de una segunda lengua es un proceso que se desarrolla gradualmente en el transcurso de toda una vida. También, el aprendiente necesita tranquilizarse con la noción de que la meta no es la perfección, sino una competencia comunicativa, que se va desarrollando en la medida en que se exponga a la realidad social que existe fuera del aula, esto es, en los ámbitos en que se usa la lengua meta (Johnson,2004).

### **Cómo iniciar una actividad de e-learning**

Todo comienzo es intimidante. Precisamente para esto se ha diseñado este taller: para ayudar al participante a dar el primer paso, el cual consiste en aprender a buscar los sitios que pueden ayudarle.

Entre los motores de búsqueda, el que encabeza la lista es Google. Una vez ubicados en Google se pueden hacer búsquedas haciendo uso de expresiones tales como "*pronunciation of actual*" o "*definition of speech*". Estas búsquedas producen resultados rápidos y pueden sacar de un apuro. Sin

embargo, para el aprendizaje, paso a paso, es necesario ubicar sitios donde se encuentren materiales diseñados para tal propósito.

Por lo tanto, en lugar de buscar directamente en Google, se recomienda el uso de marcadores de sitios. Se trata de sitios que ayudan a refinar la búsqueda de modo que los resultados obtenidos sean listas especializadas en el tema de interés. Uno de los marcadores de sitios que puede ayudar es el que se conoce como *xmarks*, cuyo *link* es [www.xmarks.com](http://www.xmarks.com).

Para marcar sitios para el aprendizaje del inglés en *xmarks*, el usuario debe ubicarse en la página de inicio y buscar una casilla en la que se lee “*Enter a topic or website*”. En esta casilla debe digitar expresiones tales como “*English Lessons*” o “*English class*”.

Luego, al hacer click en el comando *search* se le presentan decenas de *links* con una breve explicación de la oferta de cada uno. Es importante explicar que estos links se presentan en grupos de diez. Por lo tanto, en la primera página se observarán los del grupo del uno al diez, y en la segunda página los del grupo del once al 20, y así sucesivamente.

En una prueba que se hizo recientemente a *xmarks*, el total de sitios catalogados bajo la expresión de búsqueda “*English Lessons*” fue de 115. Es recomendable hacer un recorrido por toda la lista para formarse una idea de su contenido. Luego deben seleccionarse algunos para examinarlos, y decidir cuál le sirve más.

Otro marcador de sitios que puede utilizarse es [www.similarsites.com](http://www.similarsites.com). Para usar este marcador de sitios es necesario digitar en la ventanilla de búsqueda, la dirección URL de un sitio que ya se sabe que es para el aprendizaje del inglés. Por ejemplo, si el usuario digita: “[www.eslcafe.com](http://www.eslcafe.com)”, y luego hace click en el comando “*Discover*”, tendrá la oportunidad de acceder a una lista de sitios similares, que no es tan extensa como la de *xmarks*, pero que puede ser de su interés.

Recursos sugeridos para el desarrollo de la destreza auditiva: English Central el cual es un sitio web que puede utilizarse para mejorar las destrezas oral y auditiva. En ese sitio el usuario puede escoger dentro de una amplia variedad de videos de diferentes temas y clasificados según su nivel de dificultad: principiantes, intermedio y avanzado. Puede escogerse el tema de preferencia dentro de los cuales están: negocios, ingeniería, finanzas, medios de comunicación, tecnología, eventos sociales, viajes, el uso del teléfono, reuniones, además de un sistema de construcción de vocabulario estructurado en el que cada palabra es rastreada utilizando un tiempo de intervalo para el aprendizaje. Este sistema tecnológico de reconocimiento permite al usuario hablar y comparar su expresión oral con la original. Además el usuario puede grabar su voz al repetir lo que escucha y luego puede escucharse. Adicionalmente, recibe retroalimentación.

Otra ventaja de este sitio es que los responsable están frecuentemente añadiendo nuevos videos. Los estudiantes pueden utilizar el recurso donde quiera que se encuentren y tengan señal de internet pues siempre está disponible.

El sistema de *English Central* es muy fácil de utilizar. Debe seleccionarse el video y bajarlo para tener una idea completa de lo que se trata. A la derecha del video puede observarse la transcripción del texto, las palabras que se han seleccionado para estudiar y el tiempo de duración del video.

Una vez que se ha bajado el video se puede observar en la parte superior las palabras **vea**, aprenda y hable. Si se selecciona **Vea**, el usuario podrá ver y leer las líneas de texto mientras escucha el audio y podrá escuchar las líneas de texto las veces que considere necesario, o escucharlas a una velocidad menor. Si lo considera necesario puede retroceder una línea con la tecla con la flecha hacia la izquierda, y adelantar una línea con la tecla con la flecha hacia la derecha .

En la sección donde dice **Aprende**, el usuario puede incrementar su léxico, dar seguimiento al texto y completar los espacios en blanco con las palabras que previamente vió y escuchó. Una vez que completa con las palabras que faltaban, puede continuar con la última sección que dice **Hable** donde el usuario puede

hablar, grabar y posteriormente devolverse y escuchar su producción oral y obtener retroalimentación.

Entre los videos disponibles, se han seleccionado una muestra de ellos para este taller y se han identificado de acuerdo con la función lingüística correspondiente para su mejor ubicación por temas:

### **Reuniones:**

1. Vocabulario sobre reuniones <http://es.englishcentral.com/video/11141/meetings-vocabulary-building>

2. Una eficaz reunión de negocios:

<http://es.englishcentral.com/video/16155/conducting-an-effective-business-meeting>

<http://es.englishcentral.com/video/15713/how-to-conduct-effective-meetings>

### **3. Reuniones, saludos y presentaciones**

<http://es.englishcentral.com/video/10394/meetings-greetings-introductions>

4. Las primeras reuniones <http://es.englishcentral.com/video/11144/first-meetings>

5. Preguntas que se pueden hacer en una reunión  
<http://es.englishcentral.com/video/11132/meetings-asking-questions>

6. Como dar opiniones en una reunión <http://es.englishcentral.com/video/11122/meetings-giving-and-responding-to-opinions>

9. Cómo concluir una reunión <http://es.englishcentral.com/video/10400/meetings-wrapping-up>.

7. La agenda en una reunión <http://es.englishcentral.com/video/10396/meetings-the-agenda>.

8. Acuerdos sobre la agenda <http://es.englishcentral.com/video/11158/negotiating-agreeing-on-an-agenda>

10. Cómo clarificar y parafrasear: <http://es.englishcentral.com/video/16165/clarifying-and-paraphrasing-marketing-your-product>

---

## Comunicación telefónica

1. Iniciar una llamada: <http://es.englishcentral.com/video/11085/opening-a-call>
2. Cómo recibir y tomar mensajes: <http://es.englishcentral.com/video/11089/receiving-and-taking-messages>
4. Realizar una buena llamada telefónica Cómo responder llamadas telefónicas: <http://es.englishcentral.com/video/13571/the-right-way-to-receive-phone-calls>, <http://es.englishcentral.com/video/11071/what-makes-a-good-telephone-call>
5. Devolver una llamada <http://es.englishcentral.com/video/11103/calling-back>
6. Finalizar una llamada telefónica: <http://es.englishcentral.com/video/13573/how-to-conclude-a-call>.

## Entrevistas de trabajo:

1. Cinco errores que se cometen en una entrevista de trabajo: <http://es.englishcentral.com/video/17449/top-five-job-interview-mistakes>
2. Algunas preguntas que hacer al entrevistador: <http://es.englishcentral.com/video/17477/asking-the-interviewer-some-questions>
3. Lo que se hace y no se hace en una entrevista de trabajo: <http://es.englishcentral.com/video/17364/job-interview-dos-and-donts>

## Temas varios

1. Cómo escribir una carta de presentación: <http://es.englishcentral.com/video/17016/how-to-write-a-cover-letter>.
1. Cómo dar direcciones: <http://es.englishcentral.com/video/12804/giving-directions-to-the-bank>.
2. Dar la bienvenida en el aeropuerto: <http://es.englishcentral.com/video/10335/business-travel-greeting-at-the-airport>

## **Ello (English Language Listening Library Online)**

**Ello** es otro sitio que puede usarse para el desarrollo de la destreza auditiva. Este sitio está en permanente desarrollo y crecimiento. Las siglas ELLLO corresponden al nombre del sitio que es “English Language Listening Library

Online”. Se trata de un repositorio creciente de grabaciones de audio y video, de conversaciones de la vida diaria. La dirección URL de Ello es [www.ello.org](http://www.ello.org).

Según se lee en su página de inicio, es un recurso en línea que ayuda a aprender el inglés auténtico que producen las personas que hablan este idioma alrededor del mundo, y lo hace por medio de actividades de escucha, lectura y vocabulario, y permitiendo “bajar” los materiales al equipo de los usuarios. La mayoría de los audios están acompañados por las fotos del angloparlante, la transcripción del texto y los audios que se pueden bajar y grabar en formato mp3. Los archivos mp3 y de texto están protegidos bajo la licencia *Creative Commons*, lo cual significa que se pueden “bajar” y copiar gratuitamente con tal que sea para propósitos educativos y no para propósitos comerciales.

**Ello** cuenta a la fecha con un total de 1,238 grabaciones, que están catalogadas por nivel de dificultad, y diferentes combinaciones de actividades. Cada actividad tiene tres secciones: la transcripción del texto, el multimedia o *slide show* y la actividad para aprender vocabulario. Se puede ver y escuchar la transcripción del audio. Luego se puede hacer el quiz comprensivo que se encuentra a la derecha del texto como comprensión de lectura o se tapa el texto con el signo (-) y se hace como comprensión auditiva. Luego se pueden verificar las respuestas. Si ingresa a la parte de vocabulario, puede aprender vocabulario nuevo y practicarlo en un quiz que se encuentra a la derecha. Adicionalmente, se ofrecen vínculos con actividades y un video relacionados con el tema que complementan el aprendizaje.

Muchas de las personas que prestan su voz para las grabaciones de audio y video provienen de países en los que el inglés no es la lengua materna. Este aspecto se considera positivo, porque el usuario tiene la oportunidad de familiarizarse con distintas formas de acento y registros del idioma inglés y además se encuentran en la misma condición y puede aprender de personas que le llevan la delantera. También es importante tomar en cuenta que este es un inglés auténtico, es decir, se trata del inglés que se habla de manera espontánea a nivel global.

Para familiarizarse con el uso de **Ello**, el usuario puede acceder un video de Youtube que explica las diferentes maneras como se puede aprovechar el recurso. La dirección URL de este video es:

[http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=uR7vB7Sd-oo](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=uR7vB7Sd-oo)

### **Recursos sugeridos para el desarrollo de la destreza de la escritura. Modelos para cartas de negocios**

El siguiente sitio presenta una variada selección de modelos de cartas de negocios y de correspondencia que pueden adaptarse según la necesidad del usuario <http://www.englishclub.com/business-english/correspondence-samples.htm>

Para dar una idea del contenido, se presentan a continuación algunos modelos de carta que pueden encontrarse:

Carta de solicitud de información: Letter Requesting Information)

Carta para enviar información: Letter Sending Information

Cuando una persona o compañía cambia información importante como la dirección, precios o fechas es necesario enviar a los clientes preferenciales una carta con la información nueva. La carta anterior informa a los clientes de los cambios.

### **Carta para cambiar información: Letter Changing Information**

Cuando se solicita empleo es usual acompañar el currículum con una carta de presentación: Covering Letter for Resume or CV.

Por lo general un empleador potencial solicita un resumen de las cualificaciones y la experiencia profesional del solicitante. Esta función la cumple el Curriculum Vitae: Resume or CV

Es usual que las empresas e instituciones soliciten cartas de referencia o recomendación. La siguiente página lleva a un modelo de carta de recomendación: Letter of Reference

Aunque no siempre hay que dar una razón por la renuncia a un trabajo, hay un procedimiento estandarizado en que es necesario informar por escrito al empleador de su renuncia al trabajo. De allí la necesidad de una carta de renuncia: Letter of Resignation

Por ley, las compañías u organizaciones deben presentar al empleado un aviso de despido por escrito informando de su cese en el puesto de trabajo. Esta carta de despido usualmente cita las razones por las que se prescindirá de su servicios y sirve como disculpa formal. Esa carta de despido debe contener los derechos del trabajador. Para ello existe la carta de despido: Lay-off Notice

A menudo es necesario en las empresas enviar una invitación a una persona o grupo para solicitarles que asistan a algún evento especial, lo cual se resuelve con una carta de invitación: Letter of Invitation

Algunas veces es necesario recordar a los clientes que tienen deudas con la empresa. Para esto existe la carta de solicitud de pago: Letter of Request for Payment.

Otro sitio sugerido sobre tipos de cartas es el siguiente:  
<http://www.bestsampleresume.com/letters/complaint-letter-sample.html>

### **Recursos complementarios**

El uso de un diccionario en línea es fundamental para el aprendiente autónomo. Una herramienta muy valiosa para complementar su aprendizaje lo puede encontrar en el sitio *Word Reference* cuyo enlace es el siguiente:  
<http://www.wordreference.com/es/translation.asp?tranword=strive>

En este diccionario se pueden obtener las distintas acepciones de los términos, la definición, sinónimos, el uso en distintos contextos, la pronunciación o fonética y la posibilidad de escuchar la pronunciación de la palabra en inglés británico e inglés americano. Adicionalmente, se puede ingresar a imágenes para ver ilustraciones sobre el término.

Otros diccionarios que también son un gran complemento para el aprendizaje en línea son los siguientes:

- 1. <http://dictionary.cambridge.org/>**
- 2. <http://oxforddictionaries.com/>**
- 3. <http://www.urbandictionary.com/popular.php?character=A>**

Este diccionario es útil para términos coloquiales y conocer sobre expresiones inadecuadas)

Otro recurso que ha salido recientemente en línea se llama Duolingo, un sitio web que le permite al usuario aprender no solo inglés sino otros idiomas en forma gratuita. En este sitio se puede leer, escribir, escuchar y grabar palabras u oraciones, traducir texto al inglés y al español. También estimula la destreza auditiva por medio del dictado de palabras y oraciones. El programa lleva un registro del avance para el usuario. Diariamente el usuario recibe un mensaje donde se le recuerda que para aprender un idioma hay que practicar todos los días. Adicionalmente, Duolingo ofrece una aplicación o *App* para practicar el idioma en el iPhone..

## CONCLUSIONES

*E-learning* ha demostrado ser una de las formas más efectivas de adquirir conocimientos de manera autónoma en un mundo globalizado y en constante evolución.

A través del aprendizaje en línea, el administrador de oficinas tiene la ventaja de actualizar de manera permanente sus conocimientos. Para tal fin, se han propuesto y explorado algunas herramientas en línea que proporcionan una amplia gama de contenidos dirigidos a aquellos usuarios que desean desarrollar o ampliar las cuatro destrezas del idioma inglés por medio de actividades interactivas y recursos, muchos de ellos utilizando material auténtico.

Adicionalmente, el usuario tendrá siempre la flexibilidad de adaptar su tiempo al momento en que necesite y desee consultar en línea en su computadora o en sus dispositivos móviles, temas relacionados con su quehacer profesional, con la certeza de que, a diferencia de los libros de texto, la mayoría de los sitios de red sugeridos están siendo constantemente actualizados.

Los conferencistas están seguros de que quienes ingresen a los lugares propuestos harán una búsqueda más minuciosa y profunda, se identificarán con muchos de los recursos y los incorporarán como parte fundamental de uso diario en su ambiente laboral.

## FUENTES DE CONSULTA

Baelo Álvarez, R. (2009). El e-learning, una respuesta educativa a las demandas de las sociedades del siglo XX. *Píxel-Bit, Revista de Medios y Educación* (35), 87-96.

Frendo, Evan. (2009) *How to Teach Business English*. UK:Longman Group Limited

Johnson, M. (2004). *Philosophy of Second Language Acquisition*. New Haven, Connecticut, USA: Yale University Press.

Roberts, B. (2012). *From E-learning to Mobile Learning*. *HR Magazine*, 57 (8), 61-65.

**CONFERENCIA**

**EL ROL DEL ADMINISTRADOR DE OFICINAS Y SU APOORTE  
A LA GESTIÓN DE LA ALTA GERENCIA**

*Dr. Claudio Rodríguez Agüero*

## **EL ROL DEL ADMINISTRADOR DE OFICINAS Y SU APOORTE A LA GESTIÓN DE LA ALTA GERENCIA**

*Dr. Claudio Rodríguez Agüero*

La pregunta principal es: ¿cuáles son los obstáculos típicos que impiden llegar al puesto gerencial, si se está calificado para ello?

Convengamos que, con sólo hacer el trabajo bien, ser organizado y responsable no alcanza. Ni tampoco con una gran utilización de temas relacionados con la motivación y el autoestima. Está más relacionado con la autogestión personal, la iniciativa y la inteligencia emocional.

Este es un largo camino, pero comencemos a transitarlo por el terreno de la razonabilidad y el sentido común. Lo importante es tratar de adquirir las habilidades gerenciales necesarias para gestionar con calidad, con todos los aditamentos que ello implica sin despersonalizarse.

Sí, porque las aspiraciones a cargos gerenciales, suponen una visión que por lo menos debe ser proactiva, libre de prejuicios, tabúes y demás fantasmas que aparecen en el camino hacia el ser más competitivo y eficaz.

Las formalidades objetivas y operativas del trabajo muchas veces aísla y en tal caso, lo más importante será lograr habilidades gerenciales más abstractas que desarrollarán su mente hacia una visión menos estructurada de las cosas, más audaz, incierta, tan necesaria en estos tiempos. Lo único que conocemos es el pasado y ya no nos sirve. Se debe ir por más, por lo nuevo, desconocido y apasionante mundo de arriesgar y tomar decisiones sin tener el 100% de la información muchas veces.

La Secretaria Sustentable es un agente de cambio sistémico en la conducta y visión de su jefatura. Propone el diálogo abierto, deconstruye preconceptos, aporta cambios permanentes, considerando cada actividad laboral como una

posibilidad de crecimiento, aprendizaje y el punto de partida hacia metas aún no diseñadas.

Es esencialmente guiada y motivada por sus férreos ideales comprometidos con la sociedad y el planeta. Somete todas sus acciones al ensamble y armonía de tres dimensiones: *económica, ambiental y social*.

El principal axioma en el despliegue profesional de esta nueva e imprescindible dimensión ejecutiva estará concentrado en la eficacia de su gestión. La cual redundará en mayor productividad, con una *profunda conciencia ecológica* y no meramente ligada al cuidado y respeto del medio ambiente, sino como: *dinámica agente de inspiración y factor innovador, de gran visión y compromiso social, asentada en la trascendencia de su contribución en la empresa y para con la sociedad*.

Desarrolla un *nuevo estilo de liderazgo* como lo es el *sustentable*. Esto implicará, en primer término liderarse a sí misma, orientarse a la ejecución y explicitar de la mejor manera el sentido y alcance de sus ideas, teniendo en cuenta los criterios mundiales de *crecimiento sostenible*.

## CONCLUSION

La Administración de Oficinas es la oficina administrativa, el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa. Es el centro-motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra la información. La oficina se ve afectada por el entorno social, comunal y profesional en el que se encuentra, lo que justifica y evidencia la interdisciplinariedad de la formación profesional en esta área, y su atinencia en el campo de las ciencias sociales. (Escuela de Secretariado Profesional,

Partiendo de la definición anterior, la Escuela de Secretariado Profesional consciente de la responsabilidad y el compromiso con la sociedad productiva del país culmina con la celebración del IV Congreso Nacional en Administración de Oficinas: *Las competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos administrativos*, en el cual se contó con la participación de organizaciones de prestigio nacional tanto del sector público como privado.

Es el deseo de la Unidad Académica que las temáticas abordadas durante los días del evento contribuyan a desarrollar un quehacer administrativo de la oficina que responda a las expectativas de las empresas que han depositado su confianza en los modelos de formación académica de la Escuela de Secretariado Profesional.

De igual manera se hace extensivo el agradecimiento a cada uno de los expositores que participaron en el Congreso motivados por el espíritu desinteresado de compartir sus conocimientos con cada uno de los asistentes.. A todos ellos el reconocimiento de la Escuela de Secretariado Profesional por el nivel de compromiso, el conocimiento aportado y por la disposición que distingue a cada uno de los profesionales que laboran en ella.

A los asistentes, mil gracias por permitir compartir las experiencias y participar de los espacios reflexivos del evento, así como de contribuir a expandir los horizontes que delimitan el accionar de la Escuela de Secretariado Profesional.