

HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE OFFICE

EN EL DESARROLLO DE LAS
COMPETENCIAS LABORALES

AUTORES:

Lic. Jefferson Joao Mendoza Zambrano

Ing. CPA Gabriela Marina Bolaños Gómez

Lic. Pilar del Rocio García Erazo, Mgs.

Lic. Mónica Lissette Córdova Pozo, Mgs.

Lic. Mayra Agnabel Moreira Vélez, Mgs.


HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS DE OFFICE EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

Libro revisado por pares académicos
DERECHOS RESERVADOS
Copyright ©2022 Ingenius Académico

AUTORES

Lic. Jefferson Joao Mendoza Zambrano

Universidad de Guayaquil mendozajoao26@gmail.com

 <http://orcid.org/0000-0003-3661-1340>


Ing. CPA Gabriela Marina Bolaños Gómez

Unidad Educativa Vicente Anda Aguirre gbolanosg@hotmail.com

 <http://orcid.org/0009-0009-6926-4198>


Lic. Pilar del Rocio García Erazo, Mgs.

Unidad Educativa Carmen Sucre dhaliafernanda@hotmail.com

 <http://orcid.org/0009-0009-3566-8039>

Lic. Mónica Lissette Córdova Pozo, Mgs.

Unidad Educativa Vicente Anda Aguirre monica_cordova@hotmail.com

 <http://orcid.org/0000-0002-5686-1796>

Lic. Mayra Agnabel Moreira Vélez, Mgs.

Unidad Educativa Carmen Sucre mayramoreira014@hotmail.com

 <http://orcid.org/0000-0003-0899-8883>

Cámara del Libro

ISBN: 978-9942-44-394-6

No Radicación: 144293

Servicio Nacional de Derecho de Autor (SENADI)

Certificado N° GYE-13471

Trámite N° 000248-2023

Entidad Editora

Ingenius Académico

Diseño y Diagramación Digital

Francisco Segarra Mendoza

Edición Digital

Mayo 2023

El contenido de este libro no podrá ser reproducido, ni total ni parcialmente, sin el previo permiso escrito de los autores.
Todos los derechos reservados.

ÍNDICE

PRÓLOGO

4

CAPITULO I:

- Introducción

7

CAPITULO II:

- Marco Teórico 11
- Antecedentes de estudio de la Ofimática en el Ecuador 12
- Cronología histórica de la Ofimática 13
- Primera Etapa (1975-1980) 13
- Segunda Etapa (1980-1990) 14
- Tercera Generación (1990-2000) 14
- Cuarta Generación (2000 hasta la actualidad) 14
- ¿Qué es la Ofimática? 16
- Utilidad de las herramientas ofimáticas 16
- Tipos de herramientas ofimática 17
- Los dispositivos informáticos 17
- Características 17
- Funciones 17
- Programas de ofimática 17
- Aplicaciones de ofimática más reconocidas en el mercado 18
- Herramientas necesarias de ofimática 18
- Impacto de las herramientas ofimáticas 19
- Entornos de trabajo desde la ofimática 20
- Ventajas de la Ofimática 21
- Sistemas de automatización de oficina 21
- Sistemas de publicación electrónica 21
- Sistemas de comunicación electrónica 22
- La colaboración electrónica 23
- Los sistemas de procesamiento de imágenes 24
- Los sistemas de gestión de oficina 24
- Módulos que integran el paquete ofimático 24
- Microsoft Office 24
- Microsoft Outlook 25
- Skype 25

CAPITULO II:

- Microsoft OneDrive 25
- Microsoft SharePoint 26
- Microsoft PowerPoint 26
- Microsoft Excel 26
- Microsoft Word 27
- Microsoft Publisher 27
- Microsoft Access 27
- Microsoft OneNote 27
- Microsoft Forms 28
- Competencias laborales 28
- Tipos de Competencias Laborales 29
- Competencias Laborales Básicas 29
- Competencias laborales genéricas o transversales 29
- Competencias laborales específicas 30
- Organización de una empresa 31
- Organización de una empresa en función del tipo de divisiones 32
- División por funciones 32
- División por productos 32
- División por situaciones geográfica 33
- División por clientes 33
- División por proyectos 33
- División por proceso 33
- Capacidad de análisis de datos 33
- Habilidad para la toma de decisiones 34
- Proceso de toma de decisiones 36
- Elementos que pueden prevenir una toma de decisiones efectivas 37
- Orientación al cliente 41
- Creatividad e innovación 43
- Comunicación efectiva 45
- Características de la Comunicación Efectiva 46
- Principales habilidades de comunicación 46
- Guía Interactiva 52
- Fundamentación Andragógica 53
- Autoconcepto 53
- Experiencia de aprendiz adulto 54

ÍNDICE

CAPITULO II:

• Disposición para aprender	54
• Orientación del aprendizaje	55
• Motivación por aprender	55
• Fundamentación psicológica	56
• Fundamentación sociológica	56
• Fundamentación Filosófica	58

CAPITULO III:

• Metodología	60
• Diseño de la investigación	61
• Modalidades de investigación	62
• Investigación bibliográfica	62
• Investigación de Campo	62
• Tipos de investigación	62
• Investigación explicativa	62
• Investigación descriptiva	64
• Métodos de investigación	66
• Método inductivo	66
• Método deductivo	66
• Método científico	67
• Técnicas de investigación	68
• Encuesta	68
• Entrevistas	68
• Instrumentos de investigación	69
• Cuestionario	69
• Escala de Likert	69
• Población y muestra	70
• Conclusiones	82
• Recomendaciones	83

CAPITULO IV:

• La Propuesta	84
• Título de la propuesta	85
• Justificación	85
• Objetivos de la propuesta	85
• Objetivo General	85
• Objetivos Específicos	85
• Aspectos Teóricos de la Propuesta	86
• La Ofimática	86
• Gestión de herramientas ofimáticas	86
• Evolución de sistemas ofimáticos	87
• Impacto de las herramientas ofimáticas	88
• Entornos de trabajos en la Ofimática	89
• Ventajas de la Ofimática	90
• Sistemas de automatización de oficina	90
• Aspecto filosófico	91
• Aspecto psicológico	92
• Aspecto pedagógico	93
• Descripción de la propuesta	95
• Referencias Bibliográficas	103

Prólogo

Este trabajo hace énfasis a los programas o aplicaciones informáticas que sirven de apoyo en las funciones administrativas, como mecanismo de automatización de procesos, y de las demás operaciones que demanda el mundo laboral, para la mejora continua del trabajo. Se caracteriza por el registro y simplificación de datos, organización y gestión de una cantidad significativa de datos, información o documentos facilitando a los docentes, estudiantes, usuarios y público diverso para la optimización de tiempo y dinero. En este sentido, tanto organizaciones, empresas e instituciones exigen de competencias laborales digitales, las cuales son necesarias para la ejecución de tareas, en el que aspirantes y demás empleados deben encontrarse aptos en el dominio, manipulación y gestión de los utilitarios de Office, ubicándose en una posición estratégica privilegiada respecto a la mano cualificada de trabajo.

En el mundo de la comunicación y de la información representa un reto y una necesidad emergente la adaptabilidad a estos mecanismos de trabajo, promoviendo no solo la realización de tareas a nivel individual, sino también de manera simultánea o colaborativa, por lo que, la versatilidad y funcionalidad que representan estos programas ofimáticos son los ingredientes claves para lograr el éxito personal y empresarial, desde cualquier entorno físico o virtual; entre las diversas aplicaciones que se reconocen, se encuentran: procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones orales, gestión de correos, almacenamiento de información, entre otros., adaptables a cualquier dispositivo tecnológico, en función de las necesidades y requerimientos de las labores a realizarse, inclusive facilitan la comunicación interna y externa en diferentes situaciones, optimizando tiempo, recursos y dinero, que sin duda alguna, en el que sus resultados se reflejan en la entrega de valor tanto a los clientes internos como externos.

En efecto, las tecnologías de la comunicación y la información se constituyen en ejes esenciales para el desarrollo de la sociedad del conocimiento, en el que se tiene acceso a diferentes herramientas ofimáticas, los cuales han facilitado desde el tratamiento de base de datos de una forma más efectiva y ágil, hacia nuevas de distribución de trabajo, en respuesta a las necesidades sociales, económicos, educativos y empresariales, que garantice el cumplimiento, desempeño, optimización y automatización de resultados en función de tiempo, cantidad de tareas, actividades y procesos, generando un valor agregado para la actividad individual y un activo para el sector institucional o corporativo.

A partir de ello, se ha contemplado una serie de contenidos, visibles en una guía interactiva, la cual es comprensible, amigable, didáctica, con información personalizada, de fácil acceso dirigido a los diferentes usuarios, de tal forma, puedan desarrollar diversas tareas funcionales que demanda su actividad, posibilitando la comunicación desde un eje de integración vertical, horizontal y humana.

Con el transcurso del tiempo, la globalización demanda grandes cambios para los diferentes grupos sociales, donde exige que se contemplen nuevas pautas y sistemas de trabajo, esto implica, aprovechar las bondades que tienen lugar las herramientas ofimáticas, donde involucra

priorizar diferentes métodos de trabajos, de tal manera se puedan desarrollar actividades y procesos desde lo más simple hacia lo más complejo. Su principal propósito, radica en simplificar tareas, tales como: “el intercambio de información, gestión de documentos administrativos, tratamiento de datos numéricos, planificación de reuniones y administración de cronogramas de trabajo”. (Jaramillo et al., 2019)

Por tal razón, en el mundo de la información y la comunicación se hace imprescindible integrar modalidades y mecanismos de trabajo que aporten de forma significativa al desarrollo y ejecución de operaciones y actividades en diferentes niveles, condiciones y ambientes, en correspondencia al manejo y tratamiento de información en el que simplifiquen las tareas y procedimientos que devienen de las exigencias institucionales.

Entre las diez las naciones que se categorizan en el marco de desarrollo de la Sociedad de la Información se encuentran: Finlandia, Estados Unidos, Singapur, Suecia, Islandia, Canadá, Reino Unido, Dinamarca, Taiwán, Alemania.

Las aplicaciones más conocidas tal manera se integre nuevas estructuras y formatos para que implica: crear, organizar, comparar y contrastar información de forma individualizada y colaborativa.

Los programas más conocidos que forman parte del paquete de Microsoft Office son los que el mercado más tiene acceso y de fácil manipulación, lo cual que permite ejecutar ciertas funciones desde diferentes aplicaciones informáticas, valiéndose de dispositivos electrónicos, ya sean estáticos o móviles, entre las herramientas están: (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, OneDrive, Project) y sirven de apoyo para complementar el desarrollo de trabajo, las mismas que tienen ciertas particularidades en forma de funciones, que de cierto modo facilita sin duda alguna el cumplimiento de las actividades de forma aislada y en redes de información y conocimiento.

Por ejemplo, Colombia ha venido presentando el uso de métodos y herramientas ofimáticas, debido a su accesible manipulación y aporte significativo en las actividades que se derivan de las funciones que demanda el personal administrativo y docente, las cuales se han vuelto parte de la cultura educativa y empresarial. A través de su Ministerio de Educación, este país implementa una propuesta práctica y pedagógica imprescindible para mejorar las capacidades de la sociedad actual, donde la información y la comunicación es una prioridad, como factor clave para la democratización del conocimiento, pues el uso y versatilidad respecto a su uso, representan una necesidad y oportunidad, en el que se denota cambios sustanciales en el contexto del sistema educativo y de la actividad de las pequeñas, medianas y grandes empresas, que tienen la necesidad de acoger al internet para acompañar sus diferentes necesidades y responsabilidades.

Por otro lado, Ecuador contempla 5 ejes en su Agenda Digital (2022-2025), que se presentan como “ejes habilitadores y ejes de transformación digital”. El primer eje, se reconocen a la “infraestructura digital”, que incluye: “acceso y conectividad, confianza en el ambiente digital, uso efectivo y apropiación”, que se visualizan como pilares fundamentales del desarrollo, ajustados a los lineamientos estratégicos, definición de metas y compromisos.

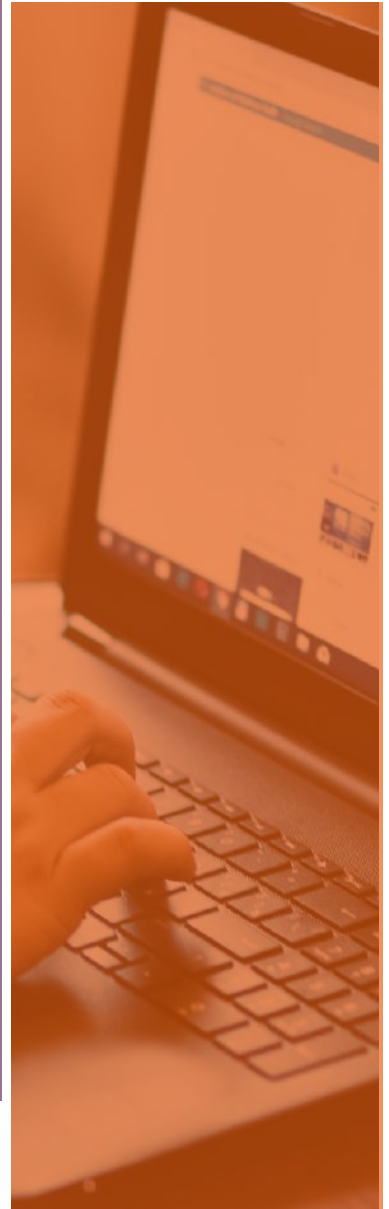
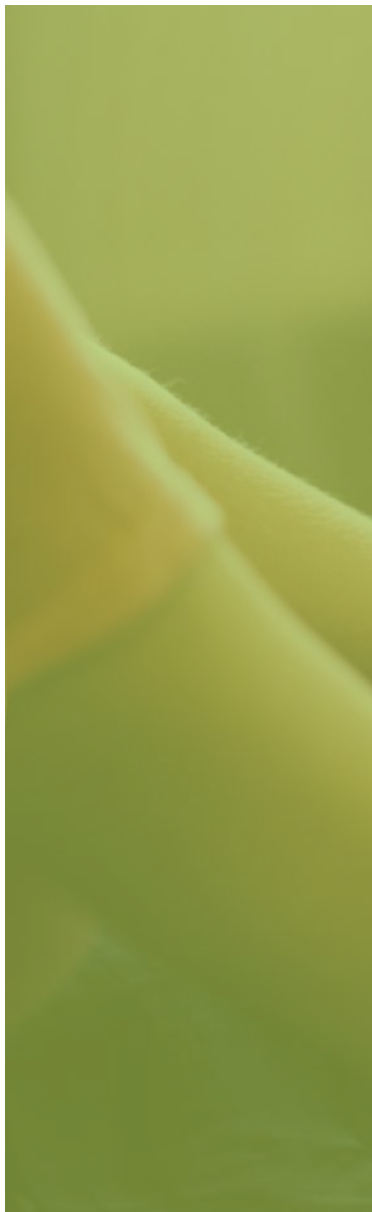
Asimismo, el segundo eje, implica la necesidad de promover una “cultura e inclusión digital,” formulando estrategias y programas de formación, de tal manera, fortalezcan las competencias digitales de la sociedad ecuatoriana. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2022a)

El tercer eje es la “economía digital” que estimula la conformación de clúster tecnológicos, ambientes colaborativos, desarrollo de incubadoras y emprendimientos utilizando las TIC, como aporte a la productividad, competitividad e innovación de los actores estratégicos del mercado. Para ello, se observa diferentes tendencias y mejoras, que promuevan la exploración de nuevos campos de acción, replanteando procedimientos, sistemas y estructuras vigentes hacia cambios más sustanciales que impliquen un aporte en la gestión.

El cuarto eje, se pone de manifiesto las tecnologías emergentes para el desarrollo sostenible y consiste en una transformación gubernamental, productivo, social educativo, institucional (público y privado), tecnológico, incluso político.

El quinto, se denomina “gobierno digital”, que busca establecer acciones que busquen armonizar las buenas prácticas de trabajo, desde la participación y actuación del sector institucional público, hacia una conciencia, empoderamiento de procesos, y demás procedimientos que demanda la solución de diferentes exigencias.

El sexto eje, “interoperabilidad y tratamiento de datos”, implica acelerar procesos a partir del intercambio de información, aprovechando los beneficios que nos brinda las nuevas tecnologías, respecto al tratamiento y manipulación de datos en las diferentes dependencias del sector público. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2022)



CAPÍTULO I

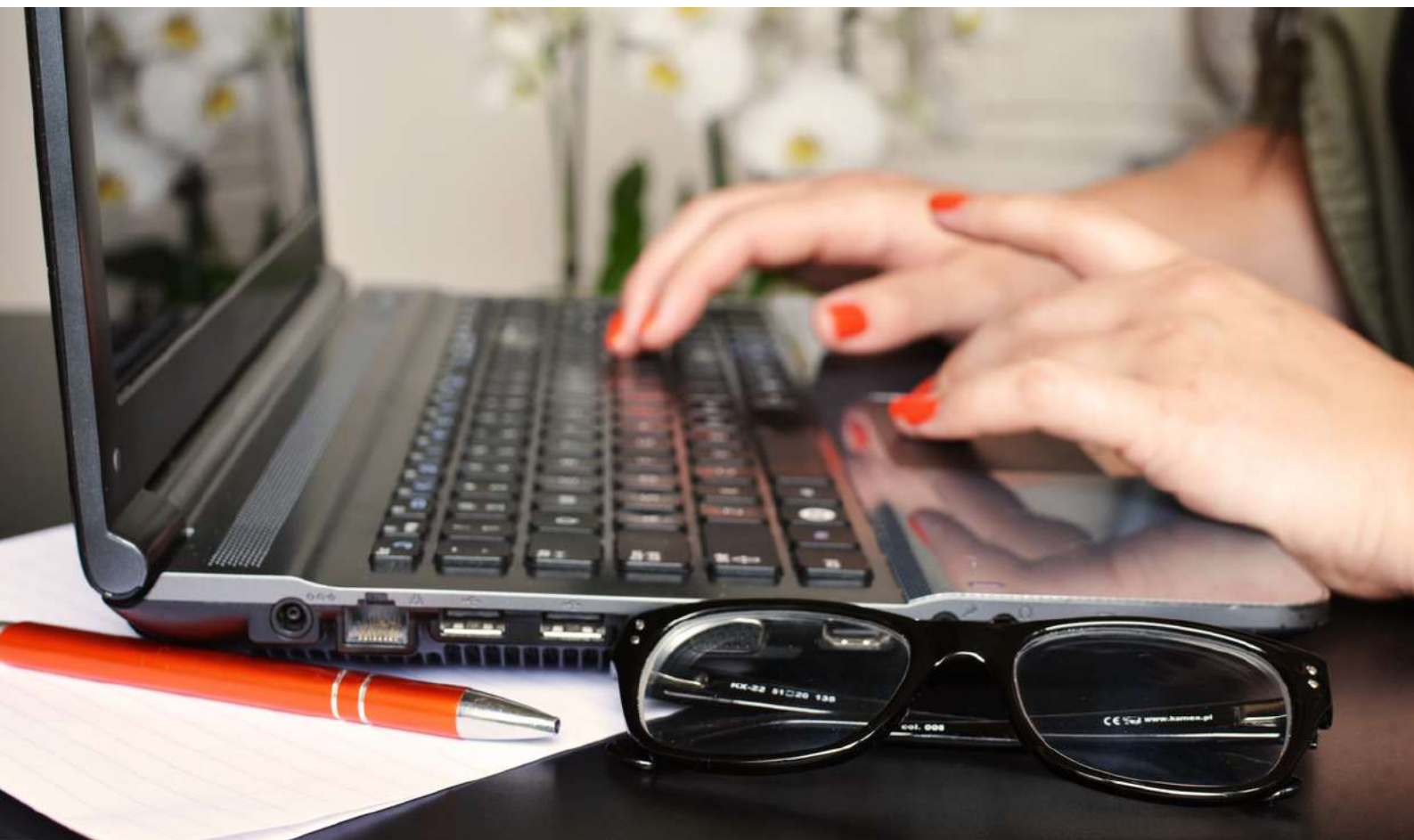
INTRODUCCIÓN

Una de las principales preocupaciones del sistema educativo y laboral son las capacidades, conocimientos, habilidades y destrezas que habilitan a un profesional a ejercer determinadas actividades y procedimientos entorno a las funciones que demanda su puesto de trabajo, siendo conscientes que nos encontramos expuestos a diferentes cambios, lo cual representa un reto tanto para individuos como empresas, es por ello, la necesidad de contar con personal altamente cualificado para la manipulación de tecnologías y programas informáticos.

El uso de medios y herramientas ofimáticas se hacen imprescindibles en la sociedad actual del conocimiento y la información, en el que se busca automatizar el trabajo de oficina, que sean accesibles y de fácil manipulación para el personal administrativo y docente, de esta forma se puede dar cumplimiento a las actividades diarias. Por tal razón, Colombia a través de su Ministerio de Educación, ha diseñado estrategias y métodos didácticos-pedagógicos, en el que se prioriza la flexibilidad en la enseñanza hacia la praxis educativa, generando no solo la dinamización del conocimiento en el uso de herramientas y programas, sino también que promueve una serie de experiencias en el educando, aportando valor al “aprender haciendo” para el desarrollo de competencias laborales digitales.

De este modo, en el currículo educativo, se ha evidente la integración de trabajos de índole académico e investigativo, por ende, se requiere la aplicación de programas informáticos, que además de fomentar la comunicación entre los agentes involucrados, se busca promover directrices que respondan a los objetivos y logros de aprendizaje, en relación al perfeccionamiento de capacidades digitales, las cuales son esenciales para el profesional de futuro.

Mientras tanto, Ecuador ha concebido diferentes mecanismos de organización en el sistema educativo, promoviendo el uso de herramientas ofimáticas en docentes, por ello, se ha integrado en su agenda formar y reforzar el perfil del profesorado para así complementar el proceso de enseñanza y aprendizaje y que los educandos puedan aprovechar los beneficios de estas aplicaciones, así lo afirma Bailón et al. (2021) que estos se constituyen en una serie de “técnicas, aplicaciones y programas informáticos...” que se basan en el formato 2.0 y 3.0; por ejemplo, las suites ofimáticas se relacionan con herramientas como: programas que facilitan la escritura, creación y transformación de documentos (Ej. Microsoft Word); hoja de cálculo en el que disponen de funciones que sirven para ejecutar procesamiento de datos (Ej. Microsoft Excel); plantillas que sirven para diseñar y adaptar contenido dinámico en diferentes formatos a modo de presentaciones en línea (Ej. Microsoft PowerPoint); programas que permiten la gestión de base de datos (Ej. Microsoft Access); gestor de correos electrónicos (Ej. Microsoft Outlook); aplicación que facilita la creación y registro de apuntes en formato digital (Ej. Microsoft OneNote); herramienta de edición para generar una serie de contenidos visuales donde deja desarrollar la creatividad e imaginación, tales como: folletos, trípticos, tarjetas de presentación y de agradecimiento, etc. (Microsoft Publisher), entre otros. Todos estos soportes están dirigidos para el desarrollo de actividades académicas, investigativas e informes empresariales.



Con estos antecedentes, se centró este estudio para identificar las circunstancias en que se comporta el objeto de estudio en instituciones educativas, de tal forma se reconozca la dinámica y procesos implementados en cada una de las actividades y tareas que desarrollan los actores que se encuentran inmersos en ese contexto.

Si bien es cierto, que el mundo de la sociedad del conocimiento y de la información exige una necesidad de fortalecer las competencias laborales, por ello se genera la interrogante: ¿Cuál es el impacto del uso de herramientas ofimáticas en el dominio de conocimientos y destrezas que habilitan a una persona para dar respuesta frente a tareas y actividades que giran entorno a su ambiente educativo y de trabajo?

Entre las principales causas por las que se reconocen deficiencias en el desarrollo de competencias laborales desde el entorno digital, se debe a:

- 1.No disponer de dispositivos tecnológicos y aplicaciones no actualizados y de fácil acceso;
- 2.Disponer de equipo de cómputo con memoria insuficiente RAM, lo cual dificulta la descarga de programas para diferentes usos;
- 3.Insuficiente dominio en el uso y manejo de programas y demás aplicaciones, lo que resta oportunidades de desarrollo académico y de inserción profesional.

Para ello, resulta necesario:

1. Reconocer el nivel de conocimientos que disponen los educandos y docentes respecto al uso y funcionalidades que tienen las herramientas ofimáticas;
2. De qué forma se tributa al fortalecimiento del perfil profesional que respondan a las metas laborales;
3. Acceso de algún tipo de guía didáctica que posibilite perfeccionar el mecanismo de trabajo a partir del reconocimiento y uso de aplicaciones informáticas en el sistema educativo y ocupacional.

Desde este enfoque, se pretende analizar la relevancia que tiene lugar las aplicaciones ofimáticas en el contexto educativo y empresarial, visibilizando los niveles de dominio que tiene lugar el cuerpo docente en el uso y gestión de herramientas de Office, valorando qué tipos de competencias laborales alcanzan los estudiantes a lo largo de su trayectoria estudiantil para su adaptación al mercado laboral, por consiguiente, es preciso, reconocer si se dispone de guía interactivas con fines didácticos y pedagógicos que se encuentren al alcance de la comunidad educativa.

Bajo estas intenciones, este trabajo pretende promover el desarrollo y consolidación de los conocimientos, destrezas y habilidades tanto en docentes y docentes, de tal manera, permita generar un aporte sustancial en el proceso educativo que trascienda por consiguiente al entorno laboral.

Es conveniente, puesto que el funcionamiento del mercado es cada vez más dinámico y versátil, donde las sociedades evolucionan, por tanto, se busca ajustarse a las tendencias sociales, económicos-financieros, educativas, culturales y empresariales, demandando personal con perfil de cualificación profesional con el fin que puedan ejecutar diversas tareas y actividades y tengan un mejor desempeño, ahorro de tiempo y dinero.

Por esta situación, es preciso resaltar la relevancia e impacto que tiene lugar las herramientas ofimáticas y las funciones que se derivan de cada tipo de programa, a partir de ello, se puede aprovechar estas aplicaciones, comprendiendo su utilidad para los diversos trabajos que se propongan desarrollar.

A partir de este enfoque, se ha necesario el diseño y ejecución de la guía interactiva despierte interés y motivación en la comunidad educativa y laboral, que estén alineadas a las necesidades y expectativas procedentes de los mismos escenarios.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de estudio de la Ofimática en el Ecuador

Con relación a la revisión de literatura, existen estudios que se ubican en instituciones educativas, desde diferentes lugares del Ecuador, niveles de estudios y periodos de tiempo distintos, en el que se revela el interés y la relevancia que tiene el uso de las herramientas ofimáticas, en el que se ha convertido en una necesidad integrarla en las actividades diarias tanto en el ámbito educativo como empresarial, por ello, los programas de formación y actualización profesional se ha intensificado, para responder al desarrollo de las competencias laborales y digitales del mercado actual.

La ofimática se remonta por la década de los años 70's, siglo XX en el que formó parte de la trascendencia histórica del desarrollo de la informática, su aparición desplazó con el tiempo a las máquinas de escribir, y que alrededor del mundo ha tenido lugar y alcance, para la optimización de los procesos, actividades y tareas, que en definitiva, representa un aporte significativo en la vida personal, educativo y profesional. (Cano González, 2019)

Con el aceleramiento empresarial, los niveles de productividad y competitividad marcan la diferencia en el mercado, haciendo que se cumplieran procesos de forma efectiva y en menor tiempo, por lo tanto, lo digital ha tenido un impacto en la actividad humana, tornándose imprescindible para el desarrollo de actividades y tareas. Esto implicó la necesidad de promover programas de capacitación para docentes, estudiantes para que puedan conocer y manipular las herramientas ofimáticas.

A raíz de la pandemia del Covid-19 o coronavirus, hubo cambios sustanciales, que no solo generó un impacto en la salud, sino también en el contexto educativo, obligando a personas e instituciones a integrar las herramientas ofimáticas en los diferentes sectores productivos y de servicios, modificando los mecanismos de trabajo, introduciendo la telemática para dar continuidad a las tareas y demás actividades que demandan las diferentes responsabilidades y funciones.

Ante la necesidad emergente, se intensificó el uso de estos programas y aplicaciones propagándose por todo el mundo, por lo que la comunicación era una prioridad ya sea a nivel interpersonal, colectiva o masiva, que, en definitiva, vinieron a alterar los esquemas, patrones, rutinas y procesos que la humanidad ejercía, transformándose de tal forma, la modalidad de desarrollo de clases de la presencialidad a las clases en línea y poco después híbrida.

De manera que, en el año 2020, el gobierno ecuatoriano a través de su Ministerio de Educación (Mineduc) ha concentrado sus esfuerzos en promover un plan de actualización y fortalecimiento profesional, tal es el caso de un taller de formación docente en herramientas ofimáticas denominado "Docentes para acompañar a nuestros estudiantes desde casa", desarrollado en los distritos Santa Rosa y Balsas, el cual se apoyó en la aplicación informática Microsoft Teams, donde el propósito no solo consistió poner al alcance el conocimiento de los diferentes utilitarios de Office para el desarrollo de sus actividades académicas y de gestión al cuerpo de profesorado, sino que además puedan estimular y promover su uso en los estudiantes.

Alrededor de doscientos educadores fueron beneficiados de esta iniciativa de formación, y se reconoció la relevancia de estos programas tanto en la cualificación docente como para la calidad educativa. (Ministerio de Educación- Mineduc, 2020)

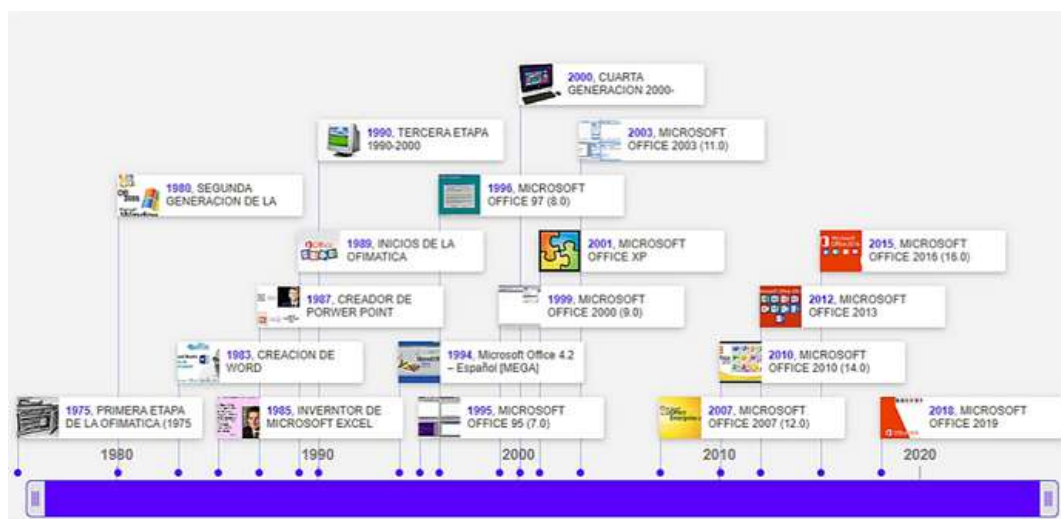
Cronología histórica de la Ofimática

La Ofimática surgió con la aparición de la máquina de escribir y la fotocopidora. El primer intento registrado de producir una máquina de escribir fue gracias a Henry Mill, quien obtuvo una patente de la reina Ana de Gran Bretaña en 1714. Sin embargo, en 1808, Pellegrini Turri fue uno de los desarrolladores de este aparato y quien, además, se le atribuye la invención del papel de calco. Poco tiempo después, en 1872 Christopher Sholes, Carlos Glidden y Samuel W. Soule introdujeron este aparato al mercado, teniendo éxito comercial, obteniendo como producto de la venta de su patente \$12.000.

En los años 70's fue cuando sustituyó la ofimática a las máquinas de escribir por las herramientas de procesamiento de texto para utilidad de las actividades empresariales. Esta revolución otorgó mayor valor a la escritura volviéndose más eficiente.

Ilustración 1

Cronología histórica de la Ofimática



Nota: Tomado de <https://www.timetoast.com/timelines/la-evolucion-de-la-ofimatica>

Primera Etapa (1975-1980)

La ofimática se caracterizó por contar con elementos independientes: procesador de textos, hoja de cálculo, pero no guardaban relación entre sí, de lo cual su precio era muy elevado, y el interfaz era limitado para el usuario, por lo que solo tenían alcance las grandes empresas, y se caracterizaban por contar con computadores corporativos, donde tenían la capacidad de almacenar información en servidores de datos.

Segunda Etapa (1980-1990)

En este periodo surge una serie de herramientas que ofrecían funciones según las necesidades que se derivaron en aquella época, por lo que resultaba complejo comprar el paquete completo, uno de los retos particulares que se presentaba era capacitar al personal.

La primera versión de Microsoft Word fue desarrollada por Charles Simonyie y Richard Brodie, dos programadores de Xerox. En el año 1981, Simonyie llegó a trabajar en Microsoft y vendió los derechos de sus programas Word y Excel.

Pero en la década de los 80's, Microsoft introdujo al mercado la suite ofimática "Microsoft Office", amigable para sistemas operativos de Windows y Apple. Desde entonces, a finales de los años ochenta, se observó una reducción de los costes en los programas y su demanda incrementó, lo cual significó mayor acceso a estos. Por el año 1987, Bob Gaskins y Dennis Austin lanzaron la primera versión comercial de PowerPoint al mercado.

Tercera Generación (1990-2000)

La ofimática fue acompañada por el uso de computadores personales, la cual se caracterizaba por utilizarse monitores en color y soporte lógico desarrollado. Los datos fluían a través de una red de área local denominado LAN, que permitía mantener interconectados distintos dispositivos desde un espacio físico en particular o no necesariamente en el mismo, de tal forma sirva para compartir una línea de comunicación o un enlace inalámbrico a un servidor para el tratamiento de información, lo que significó un gran aporte a la productividad y protección de datos de la empresa.

Cuarta Generación (2000 hasta la actualidad)

Con la aparición del internet y el desarrollo de la tecnología comienza a extenderse respecto a su uso en diferentes espacios de trabajo, a través del uso de una red informática interna de la empresa, permitiendo compartir recursos entre sus colaboradores, donde fluye la comunicación en sentido bidireccional entre los stakeholders internos y externos a la organización.

El uso de las herramientas ofimáticas ha facilitado en la creación, gestión y manipulación de datos, almacenar, recibir y enviar archivos desde las funciones que tiene cada programa informático, permitiendo automatizar el tratamiento de la información, incluso promueve la interacción entre sí, sincronizar documentos, promoviendo la fluidez en la comunicación tanto entre individuos como en instituciones.

En 2007, Microsoft ofreció una versión de Office a los usuarios, sucesora de Microsoft Office 2003, pues una de las características es que la barra de herramientas y el menú fueron reemplazadas, que incluía una cinta de interfaz de usuario (UID).

Por el año 2010, esta misma empresa dio a conocer en el mercado una versión de programas informáticos en base a diferentes formatos (Word, Excel, PowerPoint y Outlook), en el que debe corresponderse el pago de su licencia para poder hacer uso de sus funcionalidades en su totalidad, y es compatible con Windows XP SP3 y superiores.



En 2012, Windows 8 mostró un sistema operativo actualizado con respecto año anterior, ofreciendo una experiencia diferente al usuario, Outlook, Xboxlive, WindowsStore, SkyDrive y otros, adicionalmente, se podría descargar software de paga y gratuitos a tu dispositivo.

Dos años más tarde, en 2014, se conoció en el mercado, la versión de Windows 10 como sistema operativo, se caracterizaba por tener funciones básicas, como la gestión de documentos y uso de los programas, acompañado de periféricos, tales como: “impresora, monitor, teclado y mouse”. (Solvetic Sistemas , 2019)

Poco después, en el año 2021, Windows lanza su versión de programa 11, con la particular que se puede trabajar con herramientas multitareas, con una serie de formatos y plantillas de diseño, funciones mejoradas en rendimiento, que se adaptan a las necesidades profesionales, brindando al usuario una mayor versatilidad en las configuraciones, sin embargo, no tuvo el mismo impacto de éxito como lo tuvo su versión de Windows 2010, debido a “los altos requisitos de seguridad del sistema”. (Plascencia, 2023)

¿Qué es la Ofimática?

La ofimática está conformada por una serie de aplicaciones, programas y herramientas informáticas que buscan minimizar los tiempos y procesos de trabajos que requieren una determinada actividad o tarea.

El uso de herramientas de tecnología de la información conocidas como "ofimática" se realiza con el fin de mejorar, automatizar y optimizar la oficina. Procedimientos. Oficina e informática se combinan para generar la palabra "ofimática". Las herramientas de la informática permiten la ideación, creación, archivo y manipulación de datos; Sin embargo, las computadoras deben estar conectadas directa o indirectamente a una red de Internet. Las computadoras y sus periféricos suelen constituir la estructura organizativa. (Concepto, s. f.)

Las herramientas ofimáticas han revolucionado y en la actualidad se puede disponer de diversos recursos, por cuanto las instituciones sean cual sea su naturaleza o tipo, manipulan una serie de datos e información, e involucran diferentes procesos, tales como: almacenamiento, recuperación, actualización, distribución y comunicación. La idea de la ofimática depende en gran medida de esta acción.

Utilidad de las herramientas ofimáticas

Hoy en día se pueden reconocer aplicaciones, programas y demás herramientas que forman parte de la ofimática, y pueden manipularse desde cualquier aparato tecnológico, de forma ágil y sencilla.

Los usuarios disfrutan de estos recursos ofimáticas como Google Drive, el cual permite guardar, editar y compartir una serie de información en soporte de documentos de cualquier formato en sentido digital, y gestionarlos según la necesidad, solo se necesita de la conexión de internet y un dispositivo tecnológico.

Entre las herramientas de ofimática a nivel de software se encuentran:

- Paquetería de Office: Word, Excel, Outlook, etc.
- Almacenamiento en la nube. Ej: Google Drive
- Agenda Digital
- Block de Notas Digital Ej: Google Keep
- Correo Electrónico: Ej: Gmail
- Redes Sociales: Facebook, Twitter, Etc.
- Mensajería: WhatsApp

Tipos de herramientas ofimáticas

Con el avance de la tecnología y de la comunicación ha hecho que revolucione el desarrollo de los dispositivos electrónicos, aprovechando las necesidades y demandas de la sociedad industrializada, pues hoy se los conoce como dispositivos informáticos, los cuales tienen gran relevancia en el desempeño de las actividades de la humanidad.

- Dispositivos informáticos
- Programas y aplicaciones

Los dispositivos informáticos

Corresponden a aparatos que sirven para el desarrollo de una actividad o tarea determinada, por los cuales estos tienen la particularidad de conectarse a una PC u ordenador convencional, y que funciona a partir de la integración de hardware y software, con el propósito de manipular un conjunto de datos o información. (Cedeño, 2022)

Características:

- Guardar o gestionar información.
- Mantener comunicación interactiva entre usuario-ordenador.
- Desarrollo de tareas y procesos concretos.
- Imposibilidad para ser transformado, arreglado o maniobrado internamente por el usuario.
- Se encuentran re-programados desde origen para los fines dirigidos.
- Desarrollan funciones, debido a los circuitos electrónicos que forman parte de su estructura y naturaleza.
- Permiten mantener una comunicación de usuario a usuario, o usuario a dispositivo.

Funciones:

- Acopio de datos y de información, ya sea de forma permanente o transitorio o fugaz.
- Tratamiento y gestión de datos e información.
- Traducción y transferencia de datos abstractos e información.
- Complementariedad con un sistema de cómputo.

Programas de ofimática

Microsoft Office es uno de los más reconocidos en el mercado, (Word, Excel PowerPoint), tanto en el ámbito educativo, empresarial u otro. Ofrece una serie de funciones que posibilitan el diseño, creación, edición y modificación de textos.

- Microsoft Word.- permite la edición y creación de textos.
- Microsoft Excel.- ofrece una serie de hojas de cálculo.

- Microsoft PowerPoint.- ofrece una serie de plantillas y diseños que sirven para crear diapositivas, en el que incluye animaciones, presentaciones en formato de videos, efectos de sonido y otras funciones adicionales.

Aplicaciones de ofimática más reconocidas en el mercado

1. Google.- puede utilizarse en versión online y offline, en la actualidad estos presentan compatibilidad con cualquier aparato tecnológico.
2. Google Spreadsheets.- es una herramienta de libre acceso basado en hojas de cálculo en línea. Es diferente a Excel por su funcionamiento, puesto que, en el Microsoft Excel los documentos se pueden editar y almacenar en su ordenador, sin que se necesite una conexión a internet, mientras que Google Spreadsheets si necesariamente funciona en línea por tanto el internet es la clave para manipularlo.
3. Google Site.- Fue creada como una alternativa para usuarios con sistemas operativos distintos, por ejemplo, Linux.
4. Google Drive.- sirve para almacenar un conjunto de datos e información, permite compartirlos con otros usuarios en tiempo real, además posibilita la sincronización con otros dispositivos, y se puede tener acceso sin requerir conexión alguna.
5. Skype.- sirve para establecer un sistema de comunicación desde cualquier lugar o remoto, a través de la videoconferencia.
6. Zoom.- permite mantener una comunicación en sentido bidireccional entre individuos o grupos de personas, se complementa con lo remoto, solo se necesita una cámara o webcam e internet estable.
7. Trello.- aporta en el desarrollo, organización de proyectos y la conformación de equipos colaborativos de trabajo.
8. Microsoft Teams.- es una aplicación que promueve el trabajo colaborativo, donde pueden combinar funciones de videoconferencia, chats y desarrollo de proyectos, solo se necesita de la conexión de internet y se puede activar desde los espacios físicos o virtuales.

Herramientas necesarias de ofimática

Son aquellos dispositivos de entrada y de salida que en definitiva repercuten en gran nivel en el nivel de productividad de las tareas, procesos y actividades que tienen un propósito y un fin.

Entre las herramientas de ofimáticas que se consideran:

1. Procesador de textos
2. Hojas de cálculo
3. Correo electrónico
4. Herramientas de presentación
5. Gestores de bases de datos

Impacto de las herramientas ofimáticas

Como una iniciativa que dio un giro al sistema de trabajo que se venía dando en el mundo, donde usuarios pueden uso de las funciones que estas herramientas ofimáticas ofrecen ya sea de forma individual o colaborativa, entre ellos se conocen: plataformas donde se puede publicar contenido audiovisual concreto y breve, compartir información en diferentes temáticas y compartir con otras comunidades digitales (redes sociales); páginas web que su formato fomenta la participación y colaboración de contenido de múltiples usuarios usando cualquier navegador (wikis); diarios digitales que sirven para diseñar y presentar contenido específico (blogs); plataformas que puedan publicarse contenido multimedia (youtube); sitios web en el que se promueve la compra-venta de bienes y servicios (amazon); publicaciones con contenido audiovisual centrados en un tema de interés de tendencia (podcast), herramientas que sirven para diseñar contenido en diferentes formatos (presentaciones en línea); plantillas que permitan contrastar, resumir, organizar, presentar y comunicar ideas (mapas mentales).

El impacto de las nuevas tecnologías en nuestro día a día es innegable, pero no cabe duda de que la ofimática se ha convertido en la columna vertebral del mundo informático, de internet y de las nuevas tecnologías en general. El impacto de las nuevas tecnologías en la sociedad actual es evidente, pero la llegada de la ofimática ha sido un factor decisivo en el desarrollo de todo el entorno de Internet, ya que también ha influido en gran medida en el éxito de innumerables personas en el lugar de trabajo. A pesar de que Internet, la Web, ha supuesto una completa revolución en el mundo moderno, afectando a todos los ámbitos de nuestra vida, la ofimática se ha convertido en un pilar importante. (Unesco, s.f.)

La automatización se refiere a la forma en que se utilizan varias tareas basadas en computadoras y máquinas para mejorar la productividad y crear prácticas comerciales más simples. A menudo se utilizan diferentes formatos de empresas incorporan procesos de transformación digital, reduciendo cada vez la intervención del ser humano en diferentes criterios de decisión.

La automatización permite simplificar procedimientos para la eficiencia de las tareas y actividades de la oficina, lo que significa la capacidad de producir información de la misma o mejor calidad con una mejor distribución con los mismos o menos recursos de entrada. Si la oficina no está bien organizada, o si está ejecutando funciones que no cumplen con los objetivos establecidos, la automatización no ayudará mucho y puede empeorar el problema. Esto significa que la oficina debe responder en cada uno de sus procesos y etapas de vida empresarial de manera más o menos eficiente antes de considerar la automatización.

Uno de los mayores retos que enfrentan la mayoría de instituciones educativas, radica en el que el currículo responda al desarrollo de competencias laborales, sin embargo, es evidente el poco empoderamiento en el uso y gestión de herramientas ofimáticas al momento de ejecutar actividades, procesos y funciones que demanda el mercado laboral.

Si bien es cierto que en el currículo de ciertas especialidades se evidencian ciertas carencias de conocimientos en el uso herramientas ofimáticas, tanto en estudiantes de primaria y secundaria. Por lo tanto, la ofimática se ha convertido en una herramienta de aplicación para mejorar el trabajo a través del soporte informático, contribuyendo en la optimización de tiempo y recursos en la gestión.

Entornos de trabajo desde la ofimática



A lo largo del tiempo, las herramientas ofimáticas están ganando mayor protagonismo en el mundo empresarial, en diferentes ámbitos y en el ser humano en general, donde “las generaciones más adultas” son testigos de los cambios en los procesos que involucra el sistema de trabajo actual, y reconocen que la digitalización ha ido en aumento. (QZ Comunicación, 2019). En España, el 93% de los ciudadanos dispone de una conexión de internet y más de 54 millones cuentan con una o más de una línea telefónica. (Moscardo, 2020)

El mito que se tenía que la tecnología está relacionada con los adolescentes, es relegada esta teoría, por cuanto la necesidad y perfil de usuarios digitales es tan diverso, y se intensificó a raíz de la presencia del Covid-19.

La automatización de tareas y actividades se cumplen a partir de una gran variedad de hardware y software que se utilizan para crear, recopilar, almacenar, procesar y reproducir digitalmente los datos necesarios y básicos de oficina. El almacenamiento de datos sin procesar, la transmisión electrónica y la gestión de información comercial electrónica son las funciones principales de la automatización de un sistema ofimático. Ayuda a simplificar o automatizar los recursos de un departamento, institución o sujeto.

Ventajas de la Ofimática

- Sustitución de mano de obra u operadores en tareas que involucran trabajo físico duro o monótono.
- Sustitución progresiva de mano de obra en determinadas tareas, en especial en entornos peligrosos (es decir, fuego, espacio, volcanes, instalaciones nucleares, bajo el agua, etc.)
- Realización de tareas que están más allá de las capacidades humanas de tamaño, peso, velocidad, resistencia, etc.
- Mejora en el ámbito económico de las empresas y su entorno social. Una empresa al invertir en automatización, la tecnología recupera su inversión; o cuando un estado o país aumenta sus ingresos debido a la automatización como Alemania o Japón en el siglo XX.
- Simplifica significativamente el tiempo de operación y el tiempo de manejo del trabajo.
- Ahorro de tiempo para los trabajadores para que asuman otras funciones.

Los tipos de funciones integradas por los sistemas de automatización de una oficina incluyen:

- Publicación electrónica
- Comunicación electrónica
- Colaboración electrónica
- Procesamiento de imágenes
- Gestión de oficina

Estos sistemas con frecuencia se centran en una red de área local (LAN). Una LAN permite a los usuarios enviar datos, voz, correo electrónico e imágenes a través de la red a cualquier destino, ya sea en una red local en una oficina local o a través de servidores ubicados en distintos países o ciudades, manteniendo una comunicación desde la conexión de internet.

Sistemas de publicación electrónica

Los sistemas de autoedición incluyen procesamiento de textos y autoedición. El software de procesamiento de textos (por ejemplo, Microsoft Word, Corel Word-Perfect) le permite escribir, editar, revisar, guardar e imprimir documentos como cartas, memorandos, informes y demás textos escritos.

Sistemas de comunicación electrónica

Están destinados a transferir una serie de mensajes de un punto a otro, a través de medios electrónicos analógicos o digitales, por ejemplo, los correos electrónicos, correo de voz, fax y videoconferencias desde un ordenador personal o PC.

El correo electrónico es una aplicación que permite a los usuarios redactar, enviar y recibir mensajes y archivos desde cualquier parte del mundo utilizando el teclado de la computadora. Los sistemas de correo electrónico, en su gran mayoría, permiten a los usuarios realizar otras tareas avanzadas, como filtrado, priorización y archivado de mensajes. Reenviar una copia del mensaje a otra persona. Crear y almacenar datos o grupo de mensajes como borrador. Solicitar confirmación de envío automático del mensaje. El correo electrónico es muy popular porque es fácil de usar, ofrece una entrega rápida y es costoso. Ejemplos de software de correo electrónico son Eudora, Lotus Notes y Microsoft Outlook.

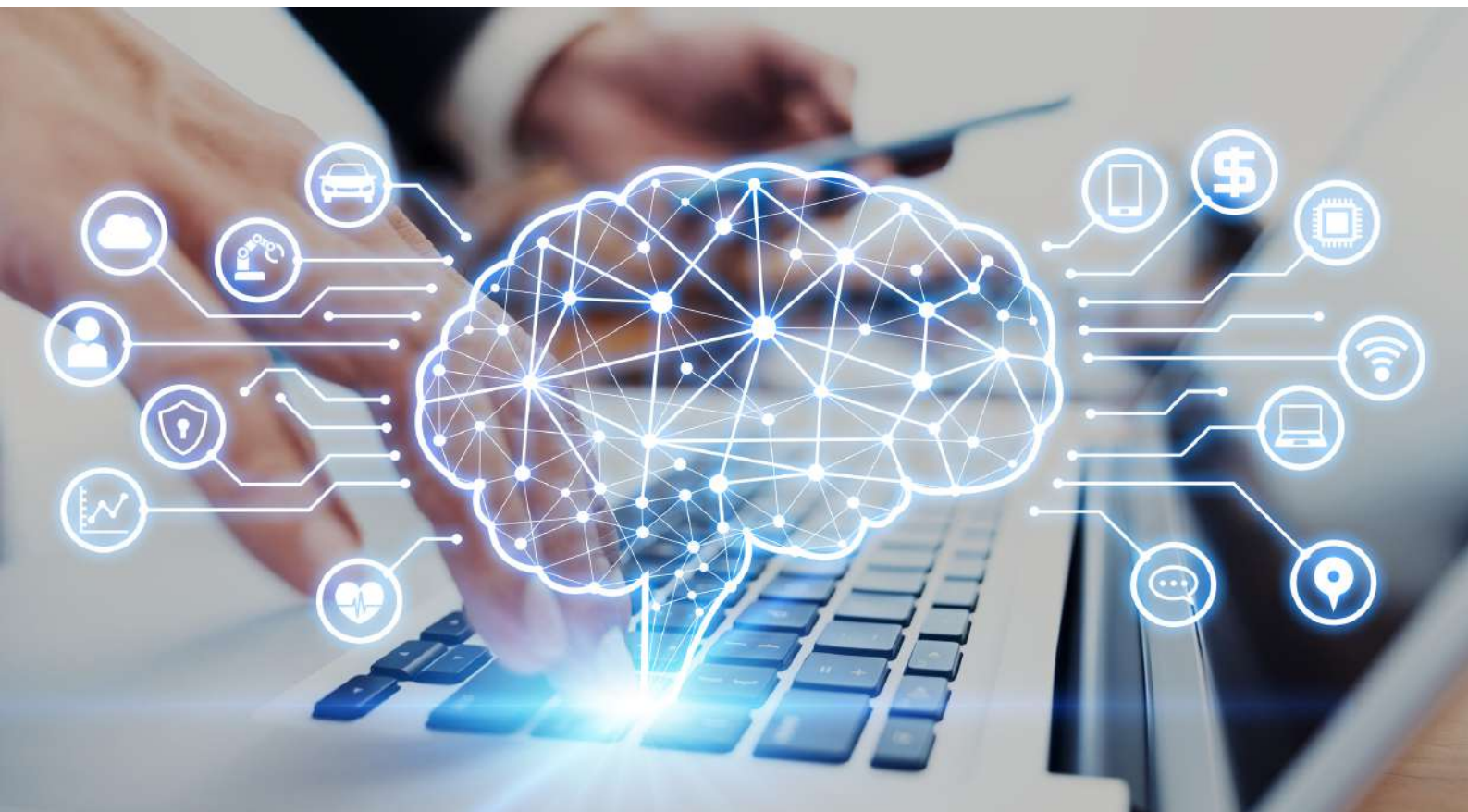
El correo de voz es un contestador automático sofisticado. Facilita a la digitalización de los mensajes de voz entrantes y permite guardarlos en su disco duro. Cuando el destinatario está listo para escuchar, el mensaje se transforma en una versión digitalizada de audio o sonido. Los destinatarios pueden almacenar, eliminar o reenviar el mensaje a otros para su uso posterior.

El facsímil o máquina de fax (FAX) que envía escaneado un documento, mensajes que se encuentran conformados por un texto y gráficos y lo envía como señales electrónicas, apoyado de líneas telefónicas estándar a la máquina de fax que recibe. El fax recibido restaura la imagen en papel. El fax también puede escanear un documento y enviarlo a un módem de fax (placa de circuitos) en una computadora remota. El fax puede verse en la pantalla del ordenador y guardarse en la impresora de la computadora o imprimirse.

El correo electrónico o correo electrónico o en sus siglas en inglés(e-mail) es un servicio de red que permite intercambiar comunicación escrita a través de dispositivos conectados a Internet y de textos que se intercambian entre dos o más personas, desde cualquier ubicación alrededor del mundo, al igual que las cartas antiguas y las postales. El correo electrónico era la forma estándar de comunicación entre los usuarios de Internet, al menos hasta la llegada de la mensajería instantánea y las telecomunicaciones 2.0, especialmente en lo que respecta al envío de información (archivos adjuntos). Se estima que cada día se envían 144.000 millones de correos electrónicos en todo el mundo.

Entre los servicios de correo que se reconocen en el mercado se encuentran:

- Gmail.- es los proveedores de correo electrónico más reconocidos en el mercado, en el año 2018, Gmail alcanzó 1500 millones de usuarios.
- Outlook.- sustituyó a la versión de Hotmail, es propiedad de Microsoft. Ofrece 15 GB de almacenamiento gratuito, una interfaz limpia y una variedad de funciones.
- ProtonMail.- servicio de correo electrónico de acceso abierto y encriptado, que tiene como fin garantizar la privacidad en su máxima expresión.



- Zoho Mail.- correo electrónico especializado en el mundo de las empresas, ideal para desarrollar trabajo colaborativo.
- GMX Mail.- servicio de internet más reconocido a nivel del continente europeo, con alrededor de 20 millones de usuarios activos.
- Tutanota.- servicio ofrecido en el país alemán, y es amigable para Android y iOS.
- Apple Mail.- servicio de correo electrónico que pertenece a la corporación de Apple, por tanto es amigable solo con los dispositivos que se encuentran registrados con la misma marca. (BBC News Mundo, 2019)

Las videoconferencias constituyen un medio de comunicación que está en aumento y son propios para el desarrollo de reuniones con grupos de personas ubicadas en diferentes sitios. Solo se necesita de una red, un ordenador, programas, cámara o webcam, donde usuarios pueden participar e intercambiar mensajes en formato audio y video de forma bidireccional.

La colaboración electrónica

Los sistemas electrónicos de conferencias y videoconferencias permiten la colaboración electrónica. Los sistemas electrónicos de conferencia y de colaboración permiten que los equipos de empleados utilicen redes de microcomputadoras para compartir información, actualizar cronogramas y planes, y colaborar en proyectos, sin importar la ubicación territorial. Se debe usar un software especial llamado groupware para permitir que dos o más personas editen o trabajen en el mismo archivo al mismo tiempo.

Los sistemas de procesamiento de imágenes

Los sistemas de imágenes conforman una serie de componentes que son propios del proceso digital de imágenes. Con el soporte de un ordenador informático se puede realizar esta acción, a partir de la integración de algoritmos que son ideales para la gestión de documentos electrónicos, gráficos de presentación y sistemas multimedia. Los sistemas de procesamiento de imágenes convierten texto, gráficos y fotografías en formatos digitales que se pueden almacenar en sistemas informáticos. Este formato digital puede manipularse, almacenarse, imprimirse o enviarse vía módem a otra computadora.

El sistema de imágenes puede usar un escáner, una cámara digital, una tarjeta de captura de video o una computadora gráfica avanzada. Las empresas utilizan sistemas de imágenes para una variedad de documentos, como formularios de seguros, registros médicos, registros dentales y solicitudes de hipotecas.

Los sistemas de gestión de oficina

El sistema de gestión de oficina incluye material de oficina electrónico, programación electrónica y gestión de tareas. Estos sistemas proporcionan medios electrónicos para organizar personas, proyectos y datos. Cree, edite, guarde y recupere datos comerciales, citas, notas e información de contacto del cliente. Asigne, desglose y programe proyectos y tareas. Todas estas acciones se pueden realizar individualmente o para todo el grupo. Un sistema computarizado que automatiza estas funciones de oficina aumenta la productividad y mejora la comunicación dentro de una organización.

Módulos que integran el paquete ofimático

Las suites ofimáticas son aplicaciones informáticas integradas en un paquete, el cual está a disposición del usuario, una serie de procesadores de textos, y diversas funciones (diseño, creación, adaptación, envío, recepción, almacenamiento, reproducción, escaneo e impresión), los cuales se utilizan para generar información diversa, tales como: documentos, presentaciones, hojas de trabajo, bases de datos, tablas, gráficos, pinturas digitales, música electrónica y demás representaciones multimedia.

Microsoft Office

Forma parte de la suite ofimática, el cual es utilizada tanto para uso doméstico como empresarial. Su "función principal es servir como procesador de textos", por lo que facilita a sus usuarios la creación de documentos (contenidos, gráficos, tablas, multimedia y escritos, etc.), a partir del uso de recursos, formatos, esquemas e ilustraciones predeterminados. Asimismo, permite compartir los proyectos que se encuentre trabajando el usuario y colaborar simultáneamente en tiempo real con otras personas en el mismo. (Diccionario Alegs, 2011).

Microsoft Office es uno de los programas más utilizados reconocidos en el ámbito internacional. “Su primera versión se lanzó en 1983 y sus creadores fueron Charles Simonyi y Richard Brodie, dos programadores que trabajaban con Bill Gates y Paul Allen en Microsoft ”. (Holgado, 2022)

Ilustración 2

Aplicaciones de Microsoft Office



Microsoft Outlook

Es una aplicación desarrollada por la empresa Microsoft que puede usarse desde dispositivos móviles como no móviles, permite al usuario enviar y recibir información vía correo electrónico, y gestionar los mensajes según sus intereses y necesidades, y es amigable para sistemas operativos Windows y Mac.

También proporciona otras funciones, uso de datos personales, programar citas almacenar contactos y a la vez sincronizarlo con el calendario, demás se pueden realizar apuntes, registrar y hacer seguimiento de eventos y fechas relevantes.



Skype

Es otro de los programas que ofrece Microsoft, brinda al usuario el intercambio de mensajes (texto, voz y video), para mantenerse comunicado con otros usuarios que disponen de la misma aplicación y pueden mantener llamadas de forma gratuita, desde cualquier lugar y momento, solo se necesita de conectividad a internet y de un dispositivo móvil o fijo. Ofrecen a los usuarios una experiencia completa con videoconferencias personalizadas o en grupo.



Microsoft OneDrive

Es un servicio que brinda Microsoft al usuario para que pueda guardar y gestionar información o base de datos en diferentes formatos en un espacio digital, además permite trabajar los documentos en línea, editarlos o modificarlos y poder compartirlos con otros usuarios, para que puedan acceder a ellos desde diferentes dispositivos. Ofrece 15GB de almacenamiento gratuito, pero si el usuario requiere de mayor espacio deberá suscribirse a algunos de los planes pago.



Microsoft SharePoint

Es una de las aplicaciones que ofrece Microsoft, permite administrar documentos y trabajo en equipo. Facilita al usuario almacenar documentos, organizarlos y compartir información desde cualquier dispositivo. Brinda una serie de funciones, tales como:

- Sitios de comunidad específicos. Es posible contar con moderadores y una gestión personalizada, que ayudan con el manejo de proyectos, funcionamiento de departamentos.
- Nuevos tableros de discusión. Estos son muy útiles para fomentar la participación de los miembros.
- Nuevos perfiles personales para los usuarios. Es posible crear un mejor perfil optimizado, donde es posible colocar información, además que también es posible compartir contenidos propios.
- Integración con Yammer o Teams. Gracias a estas herramientas es posible sustituir al Skype Empresarial. (Qué!, 2020)



Microsoft PowerPoint

Es una aplicación que forma parte de la familia Microsoft, que ofrece una serie de plantillas preestablecidas para que el usuario pueda adaptarlas en sus diferentes proyectos, presentaciones o tareas educativas de una forma más dinámica, creativa y profesional. Por lo general, lo más conocido están las diapositivas, en el que no solo integra textos sino también gráficas, y otros recursos como audio, video, imágenes, dependiendo de la versión que disponga el usuario.

Es muy utilizado por estudiantes, docentes y profesionales alrededor del mundo, y es muy fácil de manipular por las herramientas de diseño, animaciones, transiciones y otros recursos, debido a que su interfaz es amigable. Se lo puede usar para:

- Enseñar lecciones
- Dar a conocer un tema
- Ofrecer una conferencia
- Mostrar un plan de negocio, marketing, etc.
- Presentar un álbum de fotos
- Mostrar un portafolio digital y más.



Microsoft Excel

Es una aplicación que ofrece al usuario hojas de cálculo, con el que se puede ejecutar una serie de funciones, tales como cálculos y operaciones matemáticas básicas y avanzadas, financieras, incluso estadísticos.

Permite gestionar bases de datos, tabularlos, insertar y generar gráficos y tablas dinámicas, a partir de sus funciones y fórmulas que facilitan la aplicación de cálculos de datos numéricos o alfanuméricos. En este sentido, facilita a la automatización de tareas repetitivas y contrarresta la incurrancia de errores, optimiza tiempo en los diferentes procesos.



Microsoft Word

Es una aplicación informática que forma parte de Microsoft, sirve al usuario como procesador de textos en diferentes estilos y formatos, donde además se puede editar, modificar y compartirlos con diferentes usuarios a la vez, y colaborar en tiempo real desde cualquier dispositivo electrónico. Incluso dispone de corrector ortográfico y gramática, definiendo el idioma de su preferencia.



Microsoft Publisher

Es un software de la versión de Microsoft, que permite al usuario diseñar de manera gráfica una serie de publicaciones y plantillas en función de las necesidades del usuario, entre ellos están: folletos, tarjetas de agradecimiento, tarjetas de agradecimiento, tarjetas de cumpleaños, trípticos, infografías, boletines, certificados, flyers y postales, álbum de fotografías, recetas de cocina.



Microsoft Access

Es un sistema de gestión de datos que permite gestionar una gran cantidad de registros, exportar datos, funcionales en poco tiempo. Es de fácil manipulación por su interfaz, además el usuario puede acceder a datos, crear, administrar y editar tablas con información, filtrar y organizar información, adjuntar documentos y archivos, elaborar informes. Puede ser útil para:

- Alumnos que asisten a una escuela
- Administración de eventos
- Inventario doméstico
- Administrador de contactos
- Base de datos de gestión de proyectos
- Canal de ventas
- Contabilidad de cuenta empresarial y más.



Microsoft OneNote

Es un aplicativo que forma parte de la corporación Microsoft, permite al usuario organizar sus actividades con apuntes de notas, ideas y tareas por temas, además tiene funciones de exploración, navegación y clasificar estas libretas o cuadernos agrupándolos por secciones, incluso se lo puede compartir y colaborar con

otros usuarios, desde el dispositivo móvil, pc o en línea.



Microsoft Forms

Es una aplicación de los servicios que brinda Microsoft, permite al usuario crear formularios destinados para encuestas, quizzes, sondeos, adaptando preguntas en forma de cuestionario de una forma más personalizada, de fácil acceso y rápido. Al compartirlo con otros usuarios se puede acceder a una serie de datos de interés, a partir de los registros que se realicen en el mismo, asimismo, se puede comparar, analizar y agrupar los resultados obtenidos en tiempo real, lo cual facilita en la toma de decisiones.

Competencias laborales

De acuerdo a lo que sostiene la Organización de la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) en el año 2017, define como “Competencias laborales a un conjunto de conocimientos habilidades y destrezas que pueden aprenderse”. En este sentido cada uno de los sujetos al momento de ocupar su tiempo en realizar una actividad puede desarrollarlo de forma sistematizada adaptada a las necesidades y requerimientos que demandan su profesión. (Taurino, 2021)

Las competencias laborales se caracterizan porque el sujeto que posee un conjunto de atributos o cualidades que le predisponen a ejercer una serie de actividades o funciones propios de su puesto, o del espacio de trabajo. (Editorial Indeed, 2022)

Las competencias laborales consisten a una serie de “conocimientos, habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito de trabajo. (Bizneo, s.f.)

En la actualidad, la sociedad industrial cada vez demanda que el sujeto demuestre capacidades óptimas para que puede insertarse con éxito en los diferentes cargos o responsabilidades que se le asignan en momentos determinados. Por ello, requiere de alta preparación y cualificación profesional para que otorgue valor agregado a la empresa.

Los procesos de selección son más rigurosos al momento de seleccionar y contratar personal para su empresa. Por lo que los empresarios, ya no solo requieren de empleados que dominen el campo de conocimiento específico o limitado, sino que denoten también otros tipos de atributos, tales como: iniciativa, comunicación asertiva y efectiva, actitud crítica, versatilidad, empatía, liderazgo, trabajo en equipo, manejo de emociones y de estrés, honestidad, ambición, adaptabilidad y resiliencia, responsabilidad, compromiso, consistencia, creatividad, gestión del tiempo, autonomía, potencial y sobre todo resolución de conflictos. Incluso, requieren de personal que tenga dominio en el uso y gestión de herramientas, aplicaciones y programas informáticos que le ayuden a ejecutar tareas y actividades ahorrándole tiempo a la empresa, de tal manera sea significativo para el nivel de productividad y competitividad.

Tipos de Competencias Laborales

A partir de la globalización y la presencia de las tecnologías de la información y comunicación, ha obligado a la sociedad a estar preparados para la demanda del mundo laboral. Más aun con el fenómeno del COVID-19, intensificó la modalidad teletrabajo, tanto en el ámbito educativo como el empresarial, los mercados se muestran más digitalizados, por lo que los usuarios y aspirantes que están a la espera de una plaza de trabajo deben hacer frente a las necesidades y requerimientos que se encuentran vigentes como tendencia en el siglo XXI, demostrando habilidades básicas, genéricas o transversales y específicas.

Competencias Laborales Básicas

Hace referencia a aquellas competencias que puede presentar cualquier candidato o empleado, posee habilidades de lecto-escritura y de cálculos aritméticos o matemática básica, y de gramática, redacción, toma de decisiones y de razonamiento.

1. **Competencias personales:** corresponden a aquellas que se alcanza por la escolarización obligatoria. Ejerce procesos y operaciones matemáticas como sumar, restar, multiplicar y dividir, asimismo como la lectoescritura.
2. **Competencias sociales:** se relacionan con la socialización. Son destrezas que guardan relación con el comportamiento elemental que involucra niveles de interacción con el otro. Son la habilidad de comprender el entorno que le rodea, de tal forma es capaz de identificar diferentes situaciones o problemas, y proponer líneas de acción alternativa. De acuerdo al Foro Económico Mundial (WEF) ha sintetizado “diez competencias sociales con mayor demanda para el 2025, tales como: Resolución de problemas, Autogestión, Trabajo colaborativo, Uso y desarrollo de tecnologías, pensamiento analítico e innovación, Aprendizaje activo, estrategia de aprendizaje, Resolución de problemas complejos, Pensamiento y análisis crítico”. (Taurino, 2021)

En definitiva, estas habilidades y destrezas son más sencillos de identificar en el postulante de un cargo o vacante laboral, sin embargo, instituciones y empresas en general hoy en día demandan candidatos con perfiles profesionales más complejos, para que éstos puedan adaptarse a las dinámicas sociales y profesionales que exige la sociedad actual.

Competencias laborales genéricas o transversales

Este tipo de competencias, también conocidas como transversales, son las que se encuentran vinculados con el “pensamiento creativo y la inteligencia emocional”, las cuales servirán de aporte en cualquier función, actividad, disciplina o área laboral. (CognosOnline, 2021)

Un sujeto que demuestre competencias laborales genéricas, denota proactividad y creatividad, lo cual facilitará en el desempeño de las actividades que se le asignen.

Otro de los atributos que se incluyen en este grupo de competencias laborales genéricas, es que el individuo sea flexible frente a diversas situaciones, adaptable, y gestionar una comunicación asertiva, trabajo en equipo, solución de conflictos, gusto por el aprendizaje, planificación, gestión orientado a los resultados.

Si bien es cierto no todas las personas pueden demostrar competencias laborales básicas como genéricas, sin embargo, el mundo laboral exige que estas habilidades y destrezas sean aprendidas para poder desempeñar cualquier actividad o función para responder de forma oportuna en diferentes situaciones.

Competencias laborales específicas

Este tipo de competencias laborales da lugar al sujeto en demostrar destrezas en áreas específicas del campo de especialidad, por lo que requiere de conocimiento oportuno y adecuado para poder responder efectivamente a la actividad en concreto.

No obstante, este tipo de este grupo de competencias laborales específicas están conectadas con las competencias genéricas, por lo que deben los sujetos demostrar una capacidad cognoscitiva para poder construir una base conceptual estratégico y sistematizado basado en el enfoque investigativo, como para hacer vínculos, de tal forma provea recursos, mecanismos, procesos y estilos de trabajo, haciéndolo más funcional, que optimice tiempo y dinero para la empresa.

- Capacidades funcionales: Hace hoy referencia aquellas competencias que están vinculadas con las funciones que desempeña una persona en el puesto de trabajo, Por ej., Flexibilidad, planificación y organización, adaptación a los cambios, programación de actividades y acciones, capacidad de análisis, capacidad de mando, pensamiento estratégico, etc.
- Capacidades técnicas: Son aquellas competencias que se relacionan al contenido y manejo técnico de una ocupación, profesión o puesto de trabajo. Por ej., Agilidad numérica y matemática, facilidad de manejo contable, manejo de varios idiomas, agilidad manual, comprensión lectora, facilidad de redacción de textos, manejo de herramientas y sistemas, etc. (Riquelme, 2023)

Ilustración 3

Competencias laborales con mayor demanda en el mundo laboral



Nota: Tomado de CognosOnline (2021)

- Capacidad de aprendizaje.- interés y motivación por aprender.
- Responsabilidad.- puntualidad, compromiso, para el cumplimiento de objetivos en tiempos razonables.
- Comunicación.- capacidad de expresión oral y escrita, habilidad para hablar en público, de manera asertiva, escucha activa, afianzar la relación horizontal de tal manera facilite el trabajo en equipo.
- Trabajo en equipo.- demostrar capacidad de organización y cooperación social y liderazgo, que conlleve a alcanzar el objetivo en común, otorgar confianza y delegar funciones unificando esfuerzos, y disminución del tiempo de ejecución de tareas.
- Flexibilidad y adaptación al cambio.- Ser versátil, romper todo paradigma, para ello se debe desaprender para volver a aprender, salir de la zona de confort, ser innovador y adaptarse a los diferentes cambios que se pueden presentar durante su vida, cultivar hábitos que nos posibiliten responder de forma activa a los cambios del mundo laboral y de la propia profesión.
- Iniciativa.- hoy cualidad de la persona en idealizar y emprender nuevas cosas, anticiparse a las nuevas tendencias y cambios del sistema de mercado laboral que le permitan alcanzar mejores resultados y beneficios en su trabajo.
- Toma de decisiones.- capacidad de respuesta que demuestra un individuo en diversas situaciones, incluso en momentos de estrés. Requiere de un proceso para poder identificar y evaluar una situación o problema y distinguir vías posibles de solución para poder finalmente seleccionar la alternativa más factible y viable que se alineen con los objetivos de la empresa, de una manera estratégica y óptima.
- Creatividad e innovación.- es la capacidad que demuestra un sujeto para inventar o crear algo nuevo, haciendo uso de su habilidad creativa o imaginativa, donde pueda contrastar ideas o representaciones, o productos genuinos y novedosas para el mercado, incluso permite integrar procesos creativos. Innovar por su parte, implica una idea mejorada, un proceso, un producto, un patrón, un procedimiento, es llevar a la práctica o acción esa idea.

Organización de una empresa

La empresa se caracteriza por concebir una estructura jerárquica y organizacional en función de las necesidades, responsabilidades y objetivos empresariales. Con el tiempo, las empresas desde su naturaleza, han adquirido mayor notoriedad en el mercado, desde las más pequeñas hasta las de mayor magnitud de operaciones y de capacidad financiera.

Toda organización denota una identidad empresarial, por lo que es importante su visión ante la sociedad, que



Organización de una empresa en función del tipo de divisiones

Las empresas han integrado sistemas de organización que permitan maximizar los resultados y objetivos corporativos, dividiéndose en departamentos, puestos de trabajo, funciones, productos, proyectos, o por zonas geográficas, que le conlleven a establecer procesos o mecanismos de trabajo en diferentes niveles de responsabilidad, facilitando la fluidez de información y la comunicación en múltiples sentidos.

División por funciones

Esta empresa obedece a una “estructura alineada en áreas o departamentos que agrupan tareas precisas para llevar a cabo una función básica de la empresa”. Busca aprovechar oportunamente las habilidades genéricas (técnicas) de los empleados para que puedan ejercer determinados puestos de trabajo según el campo de especialidad. Es la más sencilla de organizar y las demás accesible de controlar ya que su estructura de organigrama es funcional.

División por productos

Corresponden a áreas o departamentos de la organización que congregan actividades específicas destinadas para la producción, comercialización de un bien tangible o intangible. Es una de las más utilizadas en el mundo empresarial, por lo que manipulan una serie de artículos.

División por situación geográfica

Son departamentos o divisiones de una organización que congregan actividades para poder desarrollarse en un área geográfica en particular. Al desarrollarse en determinados puntos estratégicos establecidos por la empresa, permiten otorgarle mayor eficiencia en las actividades que desarrolla la misma, para responder la demanda de mercado, posibilitando mayor adaptación a las necesidades de los consumidores.

División por clientes

Este tipo de estructura permite atender a un grupo de clientes específicos con cualidades y atributos plenamente identificados por la empresa, por ejemplo, pueden la empresa ofrecer productos o servicios destinados a niños, mujeres u hombres, en este sentido, le permite a la organización alcanzar mayor conocimiento de las necesidades y preferencias al consumidor.

División por proyectos

Este tipo de estructura congrega actividades que se alinean a un proyecto contemplado por la empresa, en este sentido se identifica los recursos que serán necesarios para poder desarrollar cada una de las tareas contemplados en las diferentes fases del proyecto empresarial.

División por proceso

Las empresas en este modelo de estructura organizacional dividen en departamentos en función de las tareas requeridas que formarán parte del desarrollo de procesos implicados. (Caurin, 2018)

Capacidad de análisis de datos

En la sociedad de la información y el conocimiento, empresas y demás organizaciones contemplan actividades y funciones que le ayuden a recopilar información útil, para poder contrastar los diferentes datos y convertirlos en información oportuna y pertinente, que aporte mecanismos y estrategias para la toma de decisiones.

Para ello, se hace uso de la tecnología de información y comunicación para poder obtener datos que sean de interés para la actividad empresarial, canalizarlo y finalmente filtrarlo para poder convertirlo en conocimiento, de las cuales pueden ser de utilidad para que la empresa y así contemplar vías de acción, para actuar de forma competitiva y estratégica en el mercado cambiante.

Existen cuatro etapas que forman parte del análisis de datos:

- **Entrada:** recopilación de datos.- en esta primera etapa los datos se recopilan desde diferentes fuentes y se registra en un sistema de forma sistemática para luego ser almacenados. Este flujo de información es clasificado y agrupado en función de las necesidades y requerimientos de la empresa.
- **Preparación:** procesamiento de datos.- esta segunda fase se manifiesta cuando se supera el registro de datos y se almacenan en el sistema para que pueda accederse de forma continuada por diferentes usuarios y aplicaciones. El filtro de estos datos es necesario para poder maximizar los resultados que se esperan por la empresa, conlleva una capacidad comprensiva, reflexiva y crítica para el análisis y gestión de datos. Hoy en día, las TIC han facilitado oportunamente el tratamiento de una gran cantidad de base de datos, en el que se puede realizar consultas con mayor facilidad y agilidad, ahorrando tiempo al empleado y al empleador.
- **Análisis:** modelado de datos.- una vez que los datos son almacenados y analizados se crean algoritmos de modelado. En este sentido estos datos permiten al usuario ser analizarlos desde una plataforma o procesados a escalas, apoyándose de herramientas informáticas.
- **Actuación:** toma de decisiones.- para llegar a esta etapa, los datos deben haberse introducidos y contrastados en aplicaciones informáticas, en el que la información pueda ser visible para el usuario, y en este sentido pueda realizar efectivamente informes para poder comunicar los resultados que ha llegado después del análisis. Dentro de la toma de decisiones permitirá automatizar procesos o hacer cambios o mejoras, que le permitan a la empresa optimizar el rendimiento y desempeño, así como rentabilidad y notoriedad en el mercado. (Intel, 2019)

Habilidades para la toma de decisiones

Es frecuente encontrarnos en diversas situaciones y lidiar con decisiones que resulten óptimas, que de cierto modo beneficien a nuestra actividad o función y que otorgue valor a la empresa.

Sin embargo, no es tan sencillo como parece más que todo en el entorno laboral, pues exige de decisiones más estructuradas y estratégicas que conlleven a un éxito empresarial. En este sentido, se requiere de una capacidad crítica y reflexiva, con una adecuada preparación para poder responder ante determinadas situaciones.

Las personas suelen tener dificultades para tomar decisiones, pero en sí, las decisiones deben tomarse todo el tiempo, desde cosas triviales como qué almorzar hasta ejercer acciones que pueden alterar nuestra vida como dónde y qué estudiar y con quién casarse. En ciertos casos, existen personas que tienden a aplazar la toma de una decisión, y tienden a recopilar mayor información, incluso pidiendo consejos o recomendaciones a personas cercanas o del medio. Otros, en cambio, dejan las decisiones a la suerte o al azar, pensando más de forma intuitiva o espontánea o simplemente lanzando una moneda.

En sus términos más simples, la toma de decisiones involucra un proceso sistemático entre dos o más opciones. En este proceso integra la resolución de problemas, la toma de decisiones, contemplar diferentes alternativas de selección posibles para un problema.

Las decisiones se pueden tomar a través de un proceso intuitivo o razonado, o una combinación de ambos.

La intuición utiliza esta comprensión de las posibles opciones de acción. No obstante, las personas lo conciben como si fuera algo más espontáneo y mágico, más la intuición, es en realidad una mezcla de tus experiencias previas y valores personales. La intuición es una herramienta para la toma de decisiones perfectamente aceptable, aunque suele ser más adecuada cuando la decisión es sencilla o hay que tomarla con rapidez.

La intuición es relevante porque manifiesta el aprendizaje de la vida. Pero de cierta manera, no siempre se ajusta a la realidad, difiere del sujeto de quien recae la responsabilidad de la toma de decisiones, se alinea a su perspectiva o forma de concebir y procesar la situación desde un sentido individualista o particular, causando la omisión de detalles importantes en toda la naturaleza del problema, estos pensamientos o ideas pueden estar ligados a sus bases ideológicas, culturales o ajustados a intereses propios más no integrales. También es relevante manifestar que el éxito de las decisiones dependerá de la madurez mental, emocional y espiritual, caso contrario, las elecciones que tomemos pueden tener efectos irreversibles. Por eso, es importante explorar y equilibrar nuestros instintos, a veces es complejo separar las decisiones de los sentimientos y emociones, en especial cuando hemos experimentado alguna vivencia que nos ha marcado a lo largo de la vida, por ello, siempre será necesario justificar los por qué, puesto que podemos caer en un ambiente de arrepentimiento al no disponer de un estado emocional adecuado.

Diferentes entendidos en el tema, como (Rodríguez, 2022) conciben la expresión “afecto heurístico”, como atajos mentales que conlleva a los individuos a hacer elecciones y resolver alguna situación o problema, pero que se ven marcados por el “miedo, placer, sorpresa, etc.”. Integra una serie de patrones de conducta representado en juicios de valor, por lo que según estudios demuestran que mientras los individuos asocian los eventos, situaciones o problemas con sentimientos positivos, lo más posible es que contemples menos riesgos y otorgar mayor utilidad de los mismos para los implicados. Pero también es cierto, que los sujetos que relacionan aquellos problemas o situaciones con sentimientos negativos, tienden a visibilizar mayores conflictos o efectos nefastos, sobrevalorando las amenazas y minimizando las ventajas de la elección. Asimismo, produce una minimización de tiempo en el proceso de toma de decisiones, sin que el sujeto pueda explorar posibilidades de acción.

En el mundo real, los individuos están sujetos a decisiones, los cuales están “mediados por razonamientos” que se caractericen por su elocuencia y vínculo entre la situación conflicto y la alternativa de solución. Implica el desarrollo de un “pensamiento lógico”, el cual es definido como una oportunidad de explorar diversas estructuras o patrones que forman parte de una situación determinada, también involucra el “pensamiento deductivo”, así lo afirma Oliveros (citado por Nieves y Torres, 2013). (Pachón Alonso y Parada Sánchez (2016) .

El razonamiento es una actividad intelectual, ejercida por la especie humana, como facultad natural y perfeccionada a lo largo de su existencia, se concibe como una manera de pensamiento que se activa mediante juicios y se apoya en el sentido lógico de argumentos conscientes y estructurados, que tengan como propósito demostrar o convencer a diferentes espectadores. El razonamiento en la toma de decisiones resulta decisivo, y está vinculado con el “desarrollo de pensamiento crítico y formal”, por lo que es necesario definir las variables causales, a ser manipuladas por el individuo, detectando la correlación que tienen entre sí, para finalmente hacer inferencias frente a una situación o problema. Guerrero et. al. (2020)

Proceso de toma de decisiones

Las decisiones son inevitables, en definitiva, pero son relevantes en la vida personal, profesional o laboral, pero si se precisa de poseer o desarrollar habilidades o destrezas que puedan ser de utilidad en el proceso de toma de decisiones. El candidato a un cargo, función o departamento en una organización debe demostrar en todo momento cualidades que marquen la diferencia, sobre todo tener aptitud y actitud frente a determinadas situaciones, lo cual conlleva un alto sentido de responsabilidad, competencia, intuición, criticidad, liderazgo e iniciativa, creatividad.

Ilustración 3

Competencias laborales con mayor demanda en el mundo laboral



Nota: Tomado de CognosOnline (2021)

1. Identifica el problema.- entiende la magnitud de la situación, e identifica claramente el problema, abordando en sentido crítico todos los elementos que forman parte del contexto, estableciendo relaciones que guardan entre sí y de forma aislada, y contemplar si está a nuestro alcance en mejorar el panorama a través de una propuesta creativa.

2. Investiga, recopila mayor información.- consiste en la búsqueda de información que nos posibilite comprender mejor el tema, problema o situación, otorgándonos una visión más completa del mismo. Es importante investigar los antecedentes, evolución, actores y procedimientos ejecutados u omitidos que guardan relación con el problema. Se puede ayudar con el registro de notas, informes, reuniones, entrevistas, entre otras acciones.

3. Piensa en opciones.- sirven la lluvia de ideas para contemplar caminos posibles de acción que puedan servir de solución para el problema. Usa la capacidad creativa, intuitiva e innovadora. Piensa en variables.

4. Valora tus opciones.- Compara las opciones, calificando las opciones de probabilidad que tengan menos impacto negativo, identificando lo positivo y negativo y los posibles efectos y repercusiones que dan lugar en cada alternativa de decisión. Valora las opciones que resulten más favorecedoras y útiles para resolver la situación.

5. Elige la alternativa más adecuada.- Es la selección de la alternativa que más se adapte a las necesidades para alcanzar un estado deseado. Definir los atributos que se alineen a esa selección, como viabilidad, factibilidad, efectividad en resultados para la mejora de la situación o conflicto.

6. Actúa sobre tu decisión.- Ejecuta la decisión, ponerlo en marcha, para que pueda conocerse luego los resultados o efectos alcanzados.

7. Evalúa tu decisión.- analiza las consecuencias o desenlace de la elección, si respondió al problema, superando las expectativas de la situación, si los resultados fueron los esperados o no, reflexiona sobre los elementos o procesos que podrían mejorarse. (Gitnuz, 2022)

Elementos que pueden prevenir una toma de decisiones efectivas

1. Insuficiente información: Sin suficiente información, puede sentir que está tomando decisiones infundadas. Dedicarle el tiempo necesario es una buena estrategia para recopilar los datos, los cuales le servirán para tomar una decisión, inclusive si los lapsos de tiempo están algo reducidos. Si es preciso, anticipe la compilación de información determinando sus niveles de relevancia para el objetivo.

2. Exorbitante información: Por el contrario, pero sucede por lo general, el disponer de una serie de información discordante, lo cual hace desenfocarse del objetivo y priorizar lo más relevante. Esta acción se denomina parálisis del análisis, lo cual se convierte en una manera de retardar la toma de decisiones en organizaciones donde las partes interesadas requieren de más información antes de tomar una decisión.

Este panorama se puede disipar, con el hecho de centrarse en la información es realmente significativo, determinando su naturaleza y utilidad de la misma, y desarrollando un cronograma concreto para la decisión, contenida la fase de selección de información.

3.Excesivo grupo de personas: Las decisiones del comité son complejas. Para la selección de personas que se encargarán de la recopilación de datos, se requiere verificar su perfil, cualidades y aptitudes. Si bien es importante, reconocer la perspectiva que tienen otros, puede ser importante que un individuo tome el compromiso de tomar decisiones. En algunas ocasiones, la decisión es el objetivo del proceso.

4.Beneficios alcanzados: El proceso de toma de decisiones por lo general, está sesgado conforme el sentido de intereses formados, lo cual se pueden generar conflictos entre los integrantes que forman parte de esta responsabilidad, lo cual se puede convertir en un obstáculo para el propósito buscado. Se suele evidenciar, la falta de comunicación de los responsables de este proceso, pues cada uno puede adquirir razones contrarias a los ideales de la organización, los cuales pueden ocultarse fácilmente, y no es sencillo de abordar, pero es posible que se puede contar con una persona externa al proceso pero que se encuentre en una visión equivalente. Otro de los aspectos que favorecen es estudiar la justificación con las partes interesadas, a menudo un asesor externo puede servir de utilidad para el proceso.

5.Apegos emocionales: Los miembros que se encuentran inmersos en el proceso de toma de decisiones, están alineadas al statu quo. La toma de decisiones implica muchas veces la espera de cambio, lo que a muchas personas les resulta algo complejo.

6.Sin apego emocional: Por lo general resulta complejo decidir sin que interfiera el aspecto emocional. Para minimizar estas situaciones, el proceso de toma de decisiones debe obedecer a una sistematización de pasos y pautas, de forma estructurada, lo cual puede favorecer al reconocimiento de aspectos positivos y negativos a considerarse en la decisión, detenerse en aspectos que realcen definitivamente el éxito de toma de decisión de forma realista y objetiva.

Se pueden mitigar en desaciertos, contemplando una forma estructurada en la toma de decisiones, esto favorecerá en:

- Simplificar las decisiones más complejas en pasos más simples;
- Observar el proceso que implicó la toma de decisión
- Proyectarse a partir de contemplar un plan estructurado que conlleve a alcanzar los ideales.

A lo largo del tiempo, se han identificado algunas metodologías que conlleva la toma de decisiones, que manifiestan pautas sencillas pero generales hasta operaciones considerablemente complicados. El proceso que se llegue a integrar estará condicionado por su medio y complejidad de la decisión a tomar. Lo importante es seguir todos los pasos en orden, hasta asegurarse de que no estén relacionados con la situación en cuestión. Entre ellas se encuentran las siguientes:

Se han desarrollado muchos métodos diferentes para la toma de decisiones, que van desde simples reglas generales hasta procedimientos extremadamente complejos. El método utilizado depende de la naturaleza y complejidad de la decisión a tomar. Lo importante es seguir todos los pasos en orden, aunque solo sea para asegurarse de que no estén relacionados con la situación en cuestión. Son los siguientes:

1. Inventario de opciones o alternativas de solución: Suele ser útil utilizar un proceso de resolución de problemas grupal (o individual) para obtener una lista de todas las posibles soluciones y/u opciones. Este proceso puede incluir una lluvia de ideas o algún otro proceso de "incubación de ideas".

2. Crea líneas de tiempo y decide la personas o personas que van a asumir las responsabilidades de la toma de decisión. Al contemplar los tiempos mínimos y máximos disponibles para el proceso de toma de decisiones, se constituye en una ventaja debido a los siguientes factores:

- ¿Observar la duración de los sucesos, eventos o actividades que se necesitarán para la toma de decisión?
- ¿Identificar los periodos de tiempo que se requerirán en la toma de decisión y sus efectos en el caso de que no alcancen a cumplirse?
- ¿Cuáles son las consecuencias de no seguir las reglas? • ¿Hay alguna ventaja en tomar una decisión rápida?
- ¿Cuál es la magnitud de relevancia de la toma de una decisión?
- ¿Cuán relevante es que se tome la mejor decisión?
- ¿Integrar mayor periodo de tiempo incidirá en el éxito de toma de decisión?
- Analizar que la decisión precipitada, puede llegar a tener efectos innecesarios.

Responsabilidad por la decisión: Previo a la toma de una decisión, debe quedar claro quién lo hará. Es necesario considerar que la responsabilidad no siempre tiene que ser asumida por los que toman las decisiones. ¿Es un individuo, un grupo o una organización? Este es un tema crítico porque la distribución de las responsabilidades de toma de decisiones puede influir en gran medida en los conflictos que los individuos están en predisposición de comprometerse.

Si las decisiones se toman puesto por puesto, es útil considerar la estructura organizativa.

- ¿Son los individuos responsables de sus decisiones o es la organización la responsable final?
- ¿Quién implementará el procedimiento decidido?
- ¿Quién se ve afectado si algo sale mal?
- ¿Está dispuesto a asumir la responsabilidad por los errores?

Después de todo, se requiere de la persona que va a asumir la toma de decisión. Al colaborar a un amigo, colega o cliente a tomar una decisión, por lo general, la persona que enfrente la toma de decisión asumirá el compromiso de hacerlo. Siempre que sea posible, si no es obvio, es mejor acordar formalmente quién es el responsable de la decisión.

Esta idea de rendición de cuentas también enfatiza la necesidad de realizar un seguimiento de cómo se tomó una decisión, en qué información se basó y quién estuvo involucrado. Debe conservarse suficiente información para respaldar esa decisión en el futuro, de modo que, si algo sale mal, pueda basarse su decisión en las circunstancias y tener en cuenta lo que sabía en ese momento.

3. **Compilar información:** Previo a la toma de una decisión, es necesario disponer de información selecta. Caso contrario, si los datos que se recolecten son inapropiados u obsoletos, conducirá a tomar una decisión errónea. Al tener acceso a información no tan útil, puede llevarnos a una decisión no tan efectiva, debido a los distractores que entorpecen el proceso, lo cual denota imprecisión en la misma.

No obstante, los intervalos de tiempo que requiere agrupar información deben tener correspondencia a cuánto está dispuesto a arriesgar al tomar la decisión equivocada. Cuando se toma una decisión en equipo, en el trabajo o en otro espacio, sería de gran beneficio que las personas puedan corroborar la calidad de la información obtenida. Por ejemplo, se suele delegar el estudio a diferentes personas para que puedan dividirse los compromisos y responsabilidades, ya sea en el área de costos, las infraestructuras, acceso, etc.

4. **Ponderar las probabilidades de amenaza involucrados.** La cuestión esencial que se debe generar ¿qué tipo de amenazas que pueden presentar frente a la toma de una decisión? Generalmente, los niveles de riesgo que un sujeto se encuentra expuesto ante una decisión, está condicionado por:

- La gravedad de los efectos o secuelas que se desprende de una toma de una decisión equivocada.
- Aportes que se desencadenan frente a la toma de la decisión idónea.
- Distinguir los peores escenarios, en caso de que los resultados no se alineen a lo esperado.

Resulta beneficioso, además, estimar las amenazas que conlleva los resultados a alcanzar y si estos riesgos son considerablemente aceptables. No se debe asumir una decisión si no se dispone de seguridad y confianza en el proceso, caso contrario se debe esperar encontrar el mejor momento para hacerlo.

5. **Estar atento a los atributos involucrados:** La significación en el que recae una decisión, dependerá de los valores que le adhieras en correspondencia al componente emocional, estímulos que te empujan a adoptar una decisión, y que de alguna manera otra persona más puede o no compartir esas mismas creencias o valoraciones, de cierto modo, suelen estar vinculados a que le contribuye dicha y deleite.

En este caso, es importante ponerse de acuerdo a qué valores se les da más importancia. Es necesario distinguir los valores e intentar comprender la dinámica sobre los que se toman las decisiones, ya que influirán significativamente en la selección de la última etapa.

6. **Calcule las ventajas y desventajas:** es importante detenerse a realizar una comparación desde diferentes perspectivas o puntos de vista las posibles soluciones o alternativas disponibles, considerando factores positivos o negativos en cada una. Algunas empresas contemplan un equipo destinado a llevar un proceso formal en esta etapa, valorando las alternativas que más se alineen a los objetivos empresariales y eliminando las opciones que tengan efectos más negativos, verificando a través de criterios si cumplen o no los parámetros establecidos.

Lo mejor de este proceso es encontrar el equilibrio y considerar los aspectos positivos y negativos de la decisión (utilidad y costos) de la solución. Esto implica cubrir todas las perspectivas de una situación y considerar lo bueno y lo malo. De cierto modo, se puede empezar por valorar cada uno lo positivo y negativo en una métrica del 1 a 10 de la menos relevante a la más relevante.

7. Elegir la alternativa que responda a tu solución. Para llevar a cabo la selección de una alternativa debe haberse explorado información relacionada a la misma que nos favorezca en este proceso, para ello se debe tener plena consciencia y actuar con razonamiento y serenidad sin necesidad de sentirse apresurado, para atribuirle equilibrio para poder identificar el mejor escenario posible, examinando los aspectos positivos y negativos en cada opción. A veces, aunque se tenga una opción ganadora puede generar incertidumbre e incomodidad. No obstante, no debemos sentirnos intimidados ante el proceso o por el impacto que pueda generar. Es importante estar atento a las pautas o indicios que están vinculadas a los factores considerados en el proceso de toma de decisión.

La intuición es una habilidad natural del ser humano, que implica percibir aspectos vinculados a una situación o realidad en particular, de forma consciente o deliberada, por tanto, se contrapone a la razón. Se puede llegar a conclusiones o cursos de acción en un reducido tiempo, asociando las experiencias previas o indirectas como referencia de punto de información. Sin embargo, se debe precisar de información como para poder reflexionar sobre ello, antes de comunicarlo a alguien más, ya que una vez anunciada la decisión al público no es posible retractarse ni modificarse.

Las decisiones de mayor relevancia, es preciso disponer de documentar la información para llevar el proceso de toma de decisiones. En este sentido, si existiese un resultado negativo, o algún tipo de crítica al respecto, estas deben contar el soporte necesario para sostenerse la decisión y los procesos utilizados en ese momento. Adicionalmente, al seguir y participar en el proceso de toma de decisiones, robustecerá un nivel de juicio de cómo se pone en marcha, lo que hace que las decisiones futuras sean más manejables.

En definitiva, lo más imprescindible, una vez que se llegue a una decisión, no dar muchas vueltas en lo mismo, se suele dedicar mucho tiempo pensando en "qué pasaría si". Es inútil caer en este círculo vicioso, si se tiene algún tipo de duda en aquello se deberá examinar la decisión, centrándose en los hechos o consecuencias alcanzadas. Por lo tanto, no permitamos que la decisión nos consuma tiempo y desgaste intelectual, lo mejor de todo es avanzar con el proceso y superar cualquier miedo o incertidumbre.

Orientación al cliente

Centrarse en el cliente es una perspectiva que forma parte de la visión de toda organización, por ello es importante identificar los resultados inherentes en los informes, niveles de satisfacción de las expectativas del cliente. Existen algunos criterios e indicadores donde la empresa puede concebir el concepto de orientación al cliente, tales como niveles de acceso, tiempo de respuesta, empatía, adaptación, rapidez.

En la sociedad actual, donde la productividad y competitividad se intensifica, la orientación al cliente ha alcanzado mayor atención como valor agregado a la empresa, lo cual es un factor relevante para el área de marketing, pues se encargan de conocer de cerca los cambios y patrones de comportamiento de las necesidades, deseos e intenciones de los clientes actuales y potenciales. Por tanto, toda organización deberá concebir como captar, mantener y fidelizar a sus clientes.

De hecho, si se fortalece la relación empresa-usuario se puede garantizar una mayor visibilidad en el mercado, prestigio y rentabilidad. Por ello, es tan necesario la transformación digital, porque se puede hacer uso de diferentes técnicas y estrategias para adoptar nuevos procesos y metodologías, de tal manera se administre sus tareas y concebir diferentes canales de comunicación que mantengan contacto directo con los usuarios e interactuar disipando sus dudas y responder a sus exigencias y expectativas de manera oportuna.

Por ello, el Marketing Relacional o Marketing de Relaciones, tal como lo define Kotler (2003) citado por (Gutiérrez Zea, 2020) “es una técnica organizacional que tiene como objetivo crear relaciones a largo plazo, mutuamente satisfactorias, con agentes clave (consumidores, proveedores, distribuidores), con el fin de obtener y conservar a largo plazo las preferencias y los negocios de dichos agentes”. Desde este sentido, es una herramienta que utilizan las empresas como oportunidad para establecer relaciones y conectar con los clientes desde un enfoque emocional directamente con su marca, generando experiencias en los mismos en el proceso de compra, de esta forma contribuirá a la empresa a alcanzar la fidelidad de sus clientes en el tiempo.

Esta estrategia que hoy en día se intensifica para agregar valor a la unidad organizacional, puesto que se logra un posicionamiento como ventaja por la misma diferenciación que obtiene del cliente frente al mercado. De acuerdo con (Acibeiro, 2021) existen tres elementos esenciales para aplicar este marketing relacional, y son:

- Servicio al cliente: Los clientes implican para la empresa el foco de atención, volviendo esta relación más fortalecida y diferenciadora. Se logra acompañando al cliente, en todas las etapas de compra, incluso el servicio posventa.
- Calidad de servicio/producto: Es importante no descuidar la calidad de los servicios o productos que ofrezca la empresa, debemos identificar el atributo que se diferencia del resto de tus competidores, se hagan verte como único o diferente en el mercado.
- Marketing: “Marketing de contenidos, en redes sociales o email marketing” son herramientas de mercadotecnia que le servirán a la empresa a consolidarse y tener mayor visibilidad y velar las relaciones que se mantenga con los clientes. Existen estrategias offline como enviar una comunicación de felicitación por el día cumpleaños del cliente, u ofreciendo regalos de bienvenida en la primera compra.

Al considerar el cliente como valor para la empresa, el conocimiento ese esencial en este proceso. Por ello, los clientes internos son los una de las partes que generan valor agregado al consumidor, por ejemplo, los colaboradores, proveedores son algunos de los tipos de clientes internos.

Por lo general, se puede describir que mantienen una relación directa o tercerizada a la empresa, actúa como nexo entre la organización y el cliente externo. Mientras que el cliente externo, no tiene ninguna conexión con la empresa y solo actúa frente a la compra, es decir que consume o compra los bienes o servicios que ofrece la empresa, la idea es que los consumidores tomen la decisión de compra en función de las “experiencias” que se alineen con los elementos que forman parte de la cadena de suministro. (Mancuzo, 2020)

En un artículo publicado por Miranda et. al. (2022) manifiesta algunas características visibles vinculadas al marketing relacional, entre ellas se mencionan:

- Conocer a los clientes: reconocer sus necesidades, deseos, intenciones, gustos, preferencias, estilos de compras, proceso de toma de decisión de compra, propuestas de valor al cliente.
- Fidelizar como inversión a largo plazo: fortalecer la marca de sus productos o servicios otorgándole notoriedad e identidad como referencia a los consumidores, la organización debe promover relaciones con sus clientes, estímulos, premios, regalos, descuentos para que puedan promover intensidad de compra en el tiempo.
- Identificar al público: es importante que la empresa reconozca las características y atributos de sus clientes, sus nichos o segmentos de mercados, para poder adecuar estrategias que se adapten a los requerimientos o exigencias de sus clientes.
- Orientar al cliente: entregar al cliente atributos diferenciadores que impliquen el reconocimiento de valor agregado para el cliente, no se basa en el elemento económico sino más bien en aspectos que sean perceptibles y visibles para el cliente.

Creatividad e innovación

La creatividad consiste en la habilidad que manifiestan los individuos, como motivación de “salir de su zona de seguridad, de aquellos procedimientos ya establecidos, validados, y que se manejan instintivamente”. (Cueva Cáceres, 2018)

Hoy en día, las empresas dedican tiempo y esfuerzo por captar talento que manifieste este tipo de cualidades como la creatividad, puesto que le permite a la empresa ubicarse en posición privilegiada por la diferenciación que lo marca de sus competidores, obteniendo nuevas ideas que den valor a la entidad empresarial.

Por otro lado, la innovación requiere que la empresa esté a la vanguardia de los cambios acelerados que se denoten en el mercado. La tecnología, la comunicación y los cambios de comportamientos de los clientes, van revolucionando el concepto de la empresa, por lo que deben ir a la par de lo que otros están alcanzando en el sector o si es posible estar un paso delante de sus competidores.

Para ello, la organización debe no solo disponer del mejor talento sino también la idea es retenerlo en el tiempo, también es importante reconocer cómo aumentar la demanda de sus clientes con mayor efectividad, visualizar sus necesidades, deseos, oportunidades y

amenazas, de tal manera se traduzca en entender el proceso de percepción de marca y así entregar resultados relevantes.

Por tanto, la brecha digital ha dado a la empresa un real giro, de acuerdo a Kotler en su libro Marketing 5.0 citado por (Fernández Gutiérrez, 2022) sostiene la necesidad de la organización en centrarse en “la personalización de experiencias, productos y perspectivas”, pues resulta importante esta estrategia que proyecta su atención en el individuo y se obtiene valor de la tecnología para recopilar datos, intercambiar información relevante y otorgar valor en los diferentes enfoques de contacto del cliente en su customer journey.

La persona creativa no solo debe generar ideas nuevas, sino que estas deben ser competitivas, pero conlleva un proceso que necesita de tiempo y esfuerzo, los cuales se constituyen en factores claves que nos puedan facilitar el éxito empresarial. Tanto la innovación como la creatividad se constituyen en elementos esenciales que le brindan a la empresa una ventaja u oportunidad de éxito empresarial.

En algunas empresas, inclusive crean departamentos o áreas para desarrollar nuevos productos o servicios, concibiendo ideas de proyectos en el que puedan alinearse con la misión, visión y valores empresariales. Jamás debe sentirse limitado, requiere autoexigirse y disponer de información actualizada de los movimientos del mercado, para poder responder a los cambios del mismo.

También se convierte en una oportunidad para los negocios, el reconocer nichos o segmentos descuidados o no satisfechos, lo cual puede constituirse para la empresa a crear productos o servicios que puedan ser capaz de atender esos mercados.

La Organización para la Cooperación en el Desarrollo Económico – OCDE en el año 1997, citado por (BBVA-Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, s.f.) generó un informe el que se distinguía cómo evaluar las actividades científicas y tecnológicas. Entre esos indicadores, la innovación es uno de los componentes sustanciales que conduce a que toda empresa pueda optimizar sus resultados. Concibió algunas clases de innovación y se mencionan los siguientes:

- Innovación en el proceso: involucra un valor característico en el “proceso de fabricación o distribución” que invita a optimizar la eficacia del ciclo operativo de la entidad.
- Innovación en el proceso: visibilizar y adaptar los insumos que más se alineen con el sistema de producción o agregando valor significativo que sea distintivo de sus rivales en el mercado, que, de cierto modo, otorgue una “ventaja competitiva”.
- Innovación de la organización: examinar la estructura organizacional, sus departamentos, de los cuales se debe determinar cuáles son esenciales para la supervivencia de la empresa y cuáles se debe mejorar o eliminar en caso de ser necesario, redirigir las líneas de acción y “la cadena de mando” valorando el perfil, funciones y resultados empresariales. Para ello, es menester mejorar la relación con los clientes internos (colaboradores, proveedores, etc.)

otorgando estímulos que le ayuden a responder efectivamente alineados a los objetivos empresariales.

- Innovación en el marketing: el sentido del marketing ha hecho que la empresa esté a la vanguardia de los cambios por lo cual implica adaptarse o fracasar en el intento. Por tanto, debe otorgar mayor valor a su marca, bien o servicio, pensando en las experiencias que se puede generar en el cliente.

Comunicación efectiva

Es la facultad de comunicarse en la forma de dirigirse a otros para expresar una serie de pensamientos, ideas, conocimientos e información de diferente índole, en diferentes escenarios y situaciones. Por ello, es importante considerar algunos aspectos los cuales son claves en esta dinámica, como son la “empatía, la claridad del mensaje y la escucha activa”. (Korina, 2021)

Esto favorecerá sin duda alguna al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, porque permitirá canalizar los mensajes que más se alineen a las necesidades, intereses y expectativas de los interlocutores, de tal manera sean comprendido lo que se intenta expresar al público objetivo.



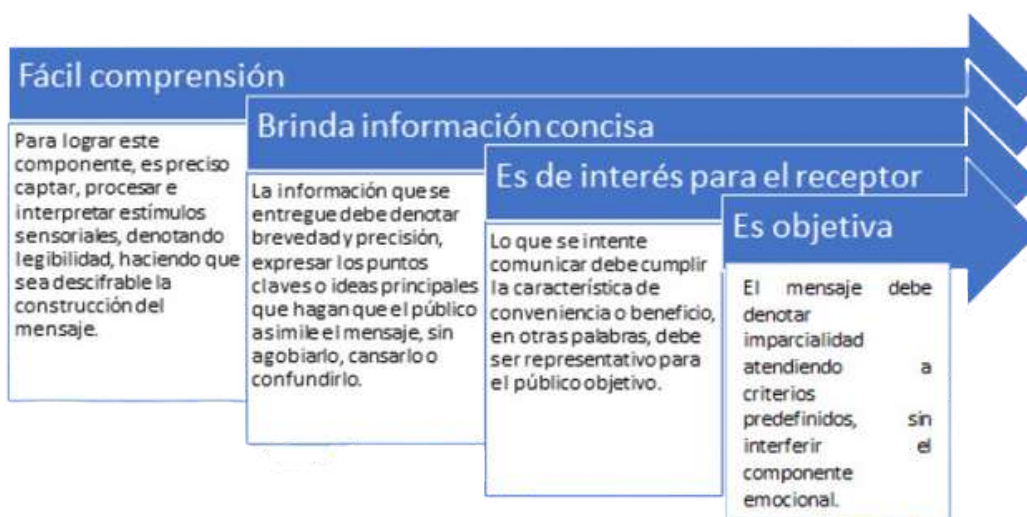
Características de la Comunicación Efectiva

La comunicación efectiva es aquella que permite una transmisión clara y precisa del mensaje, de manera que el receptor pueda entenderlo fácilmente y actuar en consecuencia. Una comunicación efectiva se basa en la capacidad del comunicador para transmitir su mensaje de manera coherente, relevante y adaptada a las necesidades del receptor, así como en la capacidad del receptor para comprender el mensaje y proporcionar retroalimentación al comunicador.

Una comunicación efectiva es fundamental para el éxito de cualquier relación interpersonal o profesional, y es una habilidad que puede ser aprendida y mejorada a lo largo del tiempo mediante la práctica y la reflexión.

Ilustración 5

Características de una Comunicación Efectiva



Reconocen el clima o ambiente para poder prepararse ante determinados sucesos o eventos, Los empleados en la era digital necesitan saber cómo entregar y recibir mensajes de manera efectiva en persona, así como por teléfono, correo electrónico y redes sociales. Estas habilidades de comunicación se constituirán en una fortaleza para su perfil profesional y personal, lo cual facilitará el tener mayor visibilidad en el proceso de contratación, también puede servir en oportunidades de ascenso o superación profesional, en el cumplimiento de las metas u objetivos que se intente alcanzar.

Principales habilidades de comunicación

Desarrollar habilidades en la comunicación es una tarea importante y continuada que puede mejorar significativamente tus relaciones personales y profesionales. A continuación, te proporciono algunos consejos para ayudarte a desarrollar tus habilidades de comunicación:

1. Escucha activa

La escucha activa es la habilidad en el que se perciben las “señales verbales y no verbales”, que expresan las demás personas, de tal manera inspira confianza en la otra persona, elevando la autoestima, a sentirse apreciados, fomenta el desarrollo de relaciones interpersonales. Por ello, es necesario estar prestos al mensaje del interlocutor, a no interrumpirlos mientras se está expresando la otra parte, ni mucho menos reprenderlo. Eximirse de emitir sugerencias, si la persona no se lo solicita. Esté abierto a los indicios, señales o cualquier detalle que se encuentre vinculado con el mensaje o información recibida. (Escuela Inkea Business School, 2020)

Aprende a escuchar a los demás de manera atenta y concentrada. Esto implica prestar atención a lo que están diciendo y hacerles preguntas para aclarar cualquier duda que puedas tener. La escucha activa es fundamental para establecer una comunicación efectiva.

Evita juzgar tratando de dejar de lado tus prejuicios y juicios al interactuar con los demás. En lugar de asumir que sabes lo que alguien está pensando o sintiendo, pregúntale y escucha su respuesta con una mente abierta.

2. Expresión no verbal

Se hace uso de un lenguaje por lo general de forma inconsciente, que al momento de interpretarse el mensaje puede denotar cierta subjetividad, dependiendo de la mirada del sujeto, por ejemplo, los movimientos corporales, las expresiones faciales, los gestos, mirada, volumen de voz, actitudes, posturas, aspecto físico, paralenguaje, háptica, proxémica, se constituyen en un recurso de acompañamiento en el circuito de la comunicación, a través de estos elementos pueden expresar sus emociones, matices afectivos y emocionales.

Sé consciente de tu lenguaje corporal: Tu lenguaje corporal (postura, gestos, expresiones faciales, etc.) también es una forma importante de comunicación. Mantén una postura abierta y relajada, haz contacto visual con las personas con las que hablas y evita cruzar los brazos o las piernas, lo cual puede hacer que parezcas cerrado o defensivo.

Incluso, según un antropólogo, Albert Mehrabian citado por (Guerri, 2022), sostiene que:

Cuando alguien está hablando solo se percibe el mensaje de sus palabras en un 7%, mientras que por el tono de voz y otros detalles vocales nos transmite un 38%, mientras que se denota una mayor efectividad en la transferencia del mensaje cuando se transmite por el lenguaje corporal de los gestos, con un 55%.

Por ello, hay que estar atento a los gestos al momento de expresar una idea o información, además es menester considerar el tono de voz que se integra durante la transmisión del mensaje.

Ilustración 6

Lenguaje no verbal



Nota: Tomado de <https://ecoembesempleo.es/comunicacion-no-verbal/>

Ilustración 7

Indicadores no verbales

Actitud Segura, confiada

- Postura relajada
- Falta de tensión muscular
- Movimientos fáciles y pausados
- Expresión facial sonriente
- Cabeza alta y contacto visual
- Movimientos del cuerpo y cabeza orientado al otro

Estilo Cordial o amistoso

- Proximidad física
- Contacto visual
- Sonrisa
- Tono de voz amable
- Conversaciones sobre temas personales
- Dar señales de estar escuchando



Actitud Insegura

- Postura rígida
- Tensión muscular
- Actividad inquieta, movimientos forzados, rígidos
- Ceño fruncido, expresión facial estirada
- Cabizbajo, ausencia de contacto visual, miradas furtivas
- Movimientos tendentes a alejarse del otro

Estilo Dominante

- Hablar alto, deprisa y durante la mayor parte del tiempo en tono confiado
- Interrumpir a los demás
- Controlar el tema de conversación
- Dar órdenes
- Ignorar cuestiones de los otros
- Rígido, con la cabeza hacia atrás



Nota: <https://web.ua.es/de/aula-salud/documentos/2020-2021/02-comunicacion-no-verbal.pdf>

3. Claridad y concisión

En el sistema comunicativo debe denotar claridad y concisión, el interlocutor debe expresar sus opiniones e información en general, de tal manera la audiencia pueda decodificar de forma inmediata sin complicaciones, las oraciones que se formulen deben seguir una estructura, usando un lenguaje y vocabulario sencillo en el que las ideas mantengan una conexión entre sí, desde una coherencia lógica, sin que se pierda el mensaje.

Asimismo, es importante considerar el número de palabras que formen parte de su mensaje, centrándose en lo más concreto posible y necesario, resaltando la verdadera intención de lo que intenta comunicar. Por eso es importante, se debe construir palabras breves, directas, realistas y sencillas, donde se encapsule la idea e información que se piensa expresar.

Sé claro y directo en tus mensajes: Asegúrate de que tus mensajes son claros y directos, y evita hablar de forma ambigua o confusa. Utiliza ejemplos concretos y detalles para respaldar tus ideas.

4. Amabilidad

En el proceso comunicativo, es importante resaltar lo que piensa y cómo se expresa una persona, por ello, el respeto ante las percepciones o puntos de vista de los demás se muestra siendo amables, activando la escucha activa, aunque no necesariamente coincidamos con las ideas de otras personas, se debe acompañar de gestos de asentimiento como una sonrisa hacia nuestra audiencia, o de una palabra amistosa, esto inspirará confianza para alentar a sus colegas a que le hablen abierta y honestamente. Es importante ser respetuoso en todas las conversaciones en el trabajo. Esto es importante en la comunicación personal y la escritura.

Siempre que sea posible, envíe correos electrónicos a colegas y/o empleados una expresión agradable, como apertura o introducción del mensaje, de forma personalizada y lograr que el receptor se sienta importante.

5. Confianza

Inspirar y proyectar confianza es una habilidad, por ello se debe acompañar de un lenguaje verbal y no verbal, de tal manera que la audiencia sienta esa seguridad. Al momento de expresar una idea e información debe demostrarse firmeza y carácter en la estructura del mensaje, y para ello, se debe creer en sí mismo, confiar en las habilidades, destrezas, competencias y actitudes para alcanzar los objetivos propuestos.

La confianza demuestra a tus colegas que crees lo que dicen y que cumplirás. Resulta de gran aporte mantener un contacto visual o usar una voz firme, pero amistosa. Evite palabras que suenen como preguntas. Hay que tener cuidado de no parecer altivo o insistente y asegurarte de escuchar siempre, poniéndose en la posición de sus compañeros, colegas o audiencia.

6. Empatía

En el sistema de comunicación, es necesario que el interlocutor pueda ser capaz de captar y reconocer las emociones, sentimientos de su audiencia. Para ello, demostrar sensibilidad puede contribuir a los propósitos de la intención comunicativa, asimismo, la escucha activa, no solo limitarse a ser un oyente, sino más bien explorar y entender qué es lo que piensan y sienten en determinadas situaciones.

Trata de ponerte en el lugar de la otra persona y entender sus perspectivas y sentimientos. Esto te ayudará a comunicarte de manera más efectiva y a establecer una conexión más significativa con los demás.

Demostrar consideración y paciencia frente a las opiniones, ideas y expresiones que tengan los demás en el proceso de toma de decisiones. Se recomienda, además, hacer uso de expresiones, tales como “Entiendo cómo te sientes”, hazle entender que le interesa lo que está expresando o lo que intenta expresar, respetando sus ideas. La escucha activa puede ayudarte a comprender lo que la otra persona está pensando y sintiendo, lo que facilita la empatía. Incluso si no está de acuerdo con un empleador, compañero de trabajo o empleado, es importante que comprenda y respete su punto de vista.

7. Mente abierta

Implica contemplar una actitud, siendo más perceptibles frente a lo que expresan otras personas. Es importante, no juzgar de forma anticipada, no rechazar de inmediato la información en la fase inicial, sino más bien otorgarle la oportunidad de considerar nuevas ideas e información que de estos se asocien, para poder observar, verificar su legitimidad y coherencia lógica y sensatez, de esta manera podremos canalizar mejor las ideas en el transcurso del tiempo, que tributen al potencial cada individuo tiene.

En resumen, tener una mente abierta en la comunicación requiere escuchar activamente, evitar juzgar, practicar la empatía, ser flexible y reconocer tus sesgos. Al hacerlo, puedes mejorar tus habilidades de comunicación y construir relaciones más fuertes y significativas con los demás.

8. Respeto

La consideración frente a lo que expresan otras personas, favorece al proceso comunicativo y a un ambiente óptimo y tranquilo. Es importante reconocer los derechos de los demás respecto a su libertad de expresión, cada persona merece ser valorada, sin exclusión, es más forman parte de las cualidades propias de un individuo y del código de convivencia tanto en el ámbito cotidiano como profesional. Mostrar respeto implica, reconocer el valor que tiene una persona en toda su magnitud y en su forma de pensar, sentir y actuar, aunque no necesariamente compartamos sus bases ideológicas. Es preciso reconocer que “la diversidad de ideas, opiniones y maneras de ser es un valor supremo en las sociedades modernas que aspiran ser justas y garantiza una sana convivencia”. (Significados.com, 2020)

El respeto no solo se demuestra ante un individuo, sino también a las normas que devienen de esta relación interpersonal, así también a las normas de comportamiento, a la identidad cultural, su ideología, su orientación religiosa, político, y a las demás instituciones sociales.

9. Comentarios

La capacidad de dar y recibir retroalimentación es una habilidad comunicativa relevante y de gran utilidad en el resultado de la acción comunicativa. Los empleados que representan cargos de alto nivel en la empresa deben estar conscientes de encontrar alternativas posibles para emitir acotaciones constructivas a los colaboradores, ya sea por correo electrónico, llamadas telefónicas o una actualización de reportes e informes de diferente índole de forma periódica.

Para ello, la importancia de tener en cuenta la optimización de los procesos en cada circuito del mensaje. Existen dos sentidos de retroalimentación: la positiva y negativa, estará condicionada a las circunstancias que formen parte del sistema.

Por ejemplo, la retroalimentación positiva está relacionada a las fases evolutivas, de desarrollo o transición, que de alguna manera conduce a un equilibrio. Por otro lado, la retroalimentación negativa su preocupación" a un empleado puede aumentar en gran medida la motivación. También debes ser capaz de aceptar e incluso alentar las reacciones de los demás. Escuche los comentarios que reciba, haga preguntas aclaratorias si no está seguro e intente actuar en consecuencia.

10. Aprende a manejar las emociones

La comunicación a menudo puede involucrar emociones fuertes, tanto en ti como en la otra persona. Aprende a manejar tus propias emociones y a reconocer las emociones de los demás, para que puedas manejar situaciones difíciles de manera efectiva.

Aquí hay algunos consejos para ayudarte a aprender a manejar tus emociones:

- Reconoce las emociones
- Aprende a regularlos.
- Practica la empatía
- Desarrolla habilidades sociales
- Busca apoyo en amigos, familiares o profesional

Recuerda que aprender a manejar tus emociones es un proceso continuo y que lleva tiempo y práctica. Sé amable contigo mismo y sigue trabajando en tus habilidades emocionales.

11. Seleccionar el medio adecuado

Elegir el medio adecuado para la comunicación depende del mensaje que se quiere transmitir, el receptor del mensaje y el contexto en el que se lleva a cabo la comunicación. A continuación, se presentan algunos factores a considerar al elegir el medio adecuado para la comunicación:

1. Tipo de mensaje: El tipo de mensaje que se quiere transmitir puede influir en la elección del medio adecuado. Por ejemplo, los mensajes complejos pueden ser más efectivos a través de medios escritos, mientras que los mensajes simples y directos pueden ser mejor recibidos a través de medios orales o visuales.
2. Receptor del mensaje: El conocimiento, habilidades y preferencias del receptor del mensaje pueden influir en la elección del medio adecuado. Por ejemplo, si el receptor no tiene acceso a Internet, puede ser mejor comunicarse a través de una llamada telefónica o una reunión en persona.
3. Contexto: El contexto en el que se lleva a cabo la comunicación también puede influir en la elección del medio adecuado. Por ejemplo, si el mensaje es urgente, un medio rápido como el correo electrónico o un mensaje de texto puede ser más apropiado que una carta.
4. Costo: El costo del medio de comunicación también es un factor importante a considerar. Por ejemplo, si el presupuesto es limitado, puede ser mejor utilizar medios de comunicación gratuitos o de bajo costo como el correo electrónico o el teléfono en lugar de enviar cartas o faxes.
5. Nivel de interactividad: Algunos medios de comunicación son más interactivos que otros. Si se desea una comunicación bidireccional y rápida, los medios de comunicación como el chat en línea o las llamadas de video pueden ser más adecuados que los correos electrónicos.

En general, la elección del medio adecuado para la comunicación depende de una variedad de factores y puede requerir un poco de experimentación para encontrar el medio más efectivo. Lo importante es considerar cuidadosamente las necesidades y preferencias del receptor del mensaje, el tipo de mensaje que se quiere transmitir y el contexto en el que se lleva a cabo la comunicación.

Guía interactiva

Una guía interactiva es un tipo de herramienta educativa que utiliza tecnología interactiva para ayudar a los usuarios a aprender sobre un tema específico. En lugar de simplemente presentar información en un formato de texto estático, una guía interactiva puede incluir elementos como imágenes, gráficos, videos y animaciones para hacer que la información sea más visualmente atractiva y fácil de entender.

Además, las guías interactivas suelen incluir elementos de interacción, como cuestionarios, juegos y preguntas para ayudar a los usuarios a evaluar su comprensión y retener la información de manera más efectiva. Estas herramientas son utilizadas por muchas empresas y organizaciones para presentar información de manera más interesante y atractiva a sus clientes o empleados, y también pueden ser utilizadas en el ámbito educativo para enseñar a los estudiantes sobre una variedad de temas.

Conforme al enfoque del paradigma de Dewey, “la experiencia constituye una totalidad de las relaciones del individuo con su ambiente”, donde el rol del estudiante es activo y protagonista, y del docente fomentar ambientes motivadores que orienten las acciones, intentando vincular los conocimientos del programa de estudio con lo que disfruta el educando. (Niño Peña, 2019)

Fundamentación Andragógica

Desde el paradigma andragógico, los adultos aprenden a partir del descubrimiento de la significación asociada a la experiencia, comprendiendo cada una de las etapas que implican y cómo las tecnologías de información y comunicación promueven una serie de procesos, tales como: “participación, interacción, colaboración y retroalimentación”, con ello no solo se limita a aprehender información relevante referente a un área de conocimiento sino también a proponer diversas alternativas que den respuesta a problemas e incógnitas que nacen del acto educativo (enseñanza y aprendizaje). (Latorre Barragán, 2022).

De acuerdo a los aportes de Malcolm Knowles como representante destacado en la andragogía, planteó 5 elementos que forman parte del “aprendizaje adulto”, entre ellos se mencionan:

Ilustración 8

Elementos que forman parte del aprendizaje adulto de Knowles



Nota: Estos presupuestos del aprendizaje adulto de Knowles fueron tomados de una publicación de Terán (2016)

Autoconcepto

El autoconcepto en TIC se refiere a la percepción que una persona tiene de sus habilidades, conocimientos y competencias relacionadas con la tecnología de la información y la comunicación (TIC). Incluye cómo una persona se ve a sí misma en términos de su capacidad para usar y comprender las TIC, así como su confianza y actitudes hacia ellas.

El autoconcepto en TIC puede ser influenciado por diversos factores, como la edad, el género, la educación, la experiencia previa con las TIC y el contexto sociocultural en el que una persona vive. Una persona con un alto autoconcepto en TIC es probable que tenga una actitud positiva hacia la tecnología y se sienta segura al utilizarla, mientras que una persona con un bajo autoconcepto en TIC puede tener miedo o sentirse incómoda al interactuar con la tecnología.

Es importante destacar que el autoconcepto en TIC puede ser desarrollado y mejorado a través de la formación y la práctica.

Experiencia del aprendiz adulto

La experiencia del aprendizaje de los adultos en TIC (tecnologías de la información y la comunicación) se refiere a cómo las personas adultas adquieren habilidades y conocimientos en el uso de herramientas digitales y tecnologías de la información.

Los adultos que se encuentran en el proceso de aprendizaje de TIC pueden tener experiencias muy diversas. Algunos pueden sentirse cómodos y familiarizados con la tecnología, mientras que otros pueden sentirse abrumados o frustrados por la complejidad de las herramientas digitales.

En general, los adultos suelen aprender de manera diferente a los niños y adolescentes. En muchos casos, los adultos pueden tener una base sólida de conocimientos y experiencias previas, y pueden estar más motivados por objetivos concretos, como la necesidad de mejorar sus habilidades para el trabajo o para el desarrollo personal.

Es importante tener en cuenta que el aprendizaje de TIC puede ser un proceso continuo, ya que las tecnologías y herramientas digitales están en constante evolución y desarrollo. Por lo tanto, la experiencia del aprendizaje de los adultos en TIC puede ser un proceso de adaptación constante a las nuevas tecnologías y herramientas, y requerir de una actitud de aprendizaje permanente y actualización continua.

Disposición para aprender

La disposición para aprender como adultos en TIC se refiere a la actitud positiva y motivación que una persona tiene hacia el aprendizaje de habilidades y conocimientos relacionados con la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en la edad adulta.

A diferencia de los niños o jóvenes, los adultos pueden tener diferentes motivaciones y obstáculos para aprender TIC, como la falta de tiempo, la falta de confianza en su capacidad para aprender nuevas habilidades o la percepción de que las TIC no son relevantes para su vida diaria. Sin embargo, también hay muchos adultos que ven el aprendizaje de TIC como una forma de mejorar sus oportunidades laborales, comunicarse mejor con familiares y amigos, y acceder a información y servicios en línea.

Para fomentar la disposición de los adultos para aprender TIC, es importante proporcionar un entorno de aprendizaje que sea accesible, flexible y relevante para sus necesidades y objetivos. Esto puede incluir la provisión de recursos de aprendizaje en línea, la adaptación del ritmo y el contenido del aprendizaje a las necesidades de cada persona, y el fomento de la colaboración y el apoyo entre los compañeros de aprendizaje. También es importante reconocer y valorar los logros y el progreso de los adultos en su aprendizaje de TIC, para mantener su motivación y confianza en sí mismos.

Orientación del aprendizaje

La orientación del aprendizaje de un adulto en TIC se refiere a cómo una persona elige y se enfoca en aprender habilidades y conocimientos relacionados con la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en la edad adulta.

Existen diferentes orientaciones de aprendizaje que pueden ser relevantes para los adultos en TIC, como:

- **Aprendizaje autónomo:** donde una persona busca aprender TIC de manera independiente a través de recursos en línea, manuales o tutoriales.
- **Aprendizaje colaborativo:** donde una persona busca aprender TIC a través de la colaboración y el intercambio de conocimientos con otros adultos, ya sea en línea o en grupos de aprendizaje.
- **Aprendizaje práctico:** donde una persona busca aprender TIC a través de la práctica y la experimentación, realizando tareas o proyectos en situaciones reales o simuladas.
- **Aprendizaje reflexivo:** donde una persona busca aprender TIC a través de la reflexión crítica sobre su propia práctica y experiencia, identificando fortalezas y debilidades y buscando mejorar continuamente.

La elección de la orientación del aprendizaje de un adulto en TIC dependerá de sus necesidades, objetivos, preferencias y estilo de aprendizaje. Es importante que los programas de formación en TIC para adultos consideren estas diferentes orientaciones y ofrezcan oportunidades para que los adultos elijan la que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias.

Motivación por aprender

La motivación por aprender de un adulto en TIC tecnologías de información y comunicación se refiere a los factores que impulsan a una persona a buscar y adquirir habilidades y conocimientos relacionados con la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en la edad adulta.

La motivación para aprender en TIC puede ser influenciada por diversos factores, como la necesidad de mejorar las habilidades laborales y la empleabilidad, la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos en el entorno laboral, el deseo de aprender a utilizar herramientas y servicios en línea para mejorar la calidad de vida, entre otros.

Además, la motivación para aprender en TIC también puede ser influenciada por factores internos, como la curiosidad, el deseo de aprender algo nuevo, el interés en la tecnología, el deseo de mejorar la autoeficacia y la autoestima, entre otros.

Para fomentar la motivación de los adultos para aprender TIC, es importante ofrecer oportunidades de aprendizaje que sean relevantes y significativas para sus necesidades y objetivos. Esto puede incluir la adaptación del contenido y el ritmo de aprendizaje a las necesidades individuales, la presentación de los beneficios y la utilidad de aprender TIC, la retroalimentación positiva y el reconocimiento de los logros, y la creación de un ambiente de aprendizaje positivo y de apoyo. Además, es importante considerar las diferentes motivaciones individuales y ofrecer opciones y oportunidades de aprendizaje que aborden diferentes necesidades y objetivos.

Fundamentación psicológica

Carl Rogers fue uno de los principales representantes de la psicología humanista, una corriente de pensamiento que se enfoca en la experiencia subjetiva de las personas, su capacidad para tomar decisiones y su tendencia inherente hacia el crecimiento y la autorrealización.

Rogers desarrolló una teoría de la personalidad basada en tres componentes principales: el yo real, el yo ideal y el yo percibido. Según Rogers, el yo real es la imagen que la persona tiene de sí misma en el momento presente, el yo ideal es la imagen que la persona tiene de sí misma en su mejor versión posible y el yo percibido es la imagen que la persona cree que los demás tienen de ella. (Narbona, 2021)

Rogers también desarrolló una terapia centrada en el cliente, que se enfoca en el potencial de crecimiento y autorrealización de las personas y en su capacidad para tomar decisiones y resolver problemas por sí mismas. Esta terapia se basa en tres componentes principales: la empatía, la aceptación incondicional y la congruencia.

La empatía se refiere a la capacidad del terapeuta de entender y sentir la experiencia subjetiva del cliente. La aceptación incondicional se refiere a la capacidad del terapeuta de aceptar al cliente incondicionalmente, sin juzgarlo ni criticarlo. La congruencia se refiere a la capacidad del terapeuta de ser auténtico y congruente con sus propias experiencias y emociones, lo que permite una relación terapéutica auténtica y significativa.

En resumen, la teoría de la personalidad y la terapia centrada en el cliente de Carl Rogers se enfocan en el potencial de crecimiento y autorrealización de las personas, su capacidad para tomar decisiones y resolver problemas por sí mismas, y la importancia de la relación terapéutica auténtica y significativa.

Fundamentación sociológica

Herbert Blumer en el sentido de la teoría sociológica, se lo destaca por ser uno de los principales teóricos de la interacción simbólica, una corriente de pensamiento que se enfoca en cómo las personas interactúan y construyen significado a través del uso de símbolos y signos.



Blumer desarrolló esta teoría a partir de la obra de George Herbert Mead, quien se enfocó en la importancia del lenguaje y los símbolos en la construcción de la realidad social y la identidad individual. Blumer se enfocó en la forma en que las personas usan símbolos y signos en la interacción social para dar significado a su experiencia y cómo estas interacciones construyen la realidad social y la identidad individual. (García Meraz, 2021)

La teoría de la interacción simbólica de Blumer tiene implicaciones para la psicología social, ya que se enfoca en cómo las personas construyen y negocian significados en la interacción social y cómo estos significados influyen en la percepción de sí mismos y de los demás. También se ha aplicado a la sociología, la antropología y otros campos relacionados con el estudio de la interacción social y la construcción de la realidad social.

Asimismo, Herbert Spencer fue un sociólogo y filósofo británico que vivió en el siglo XIX. Es conocido por desarrollar una teoría sociológica que se basa en la evolución social, que se inspiró en las ideas de Charles Darwin y la teoría de la evolución biológica.

Spencer argumentó que la sociedad evoluciona como lo hacen los organismos, pasando por diferentes etapas de desarrollo, desde las sociedades primitivas hasta las modernas. Según él, cada sociedad se desarrolla a través de un proceso de evolución natural, en el que los más aptos sobreviven y los menos aptos desaparecen.

Además, (Castillero Mimenza, 2019) en sus aportes sostiene que Spencer consideró que la evolución social implicaba la división del trabajo y la especialización, así como la competencia y la selección natural de los más aptos. Según él, la competencia y la selección natural son los mecanismos que impulsan el progreso social, permitiendo que los individuos más capacitados y las sociedades más avanzadas sobrevivan y se desarrollen.

La teoría sociológica de Spencer ha sido criticada por varios motivos. Una crítica importante es que su enfoque de la evolución social ignora las complejas relaciones sociales y las diferencias culturales y económicas entre las sociedades. Además, su énfasis en la competencia y la selección natural ha sido criticado por algunos por no tener en cuenta el papel de la cooperación y la interdependencia en la sociedad.

A pesar de estas críticas, la teoría sociológica de Herbert Spencer tuvo una gran influencia en su época y sigue siendo estudiada en la actualidad como un ejemplo temprano de la teoría evolutiva aplicada a la sociedad.

Fundamentación Filosófica

Marshall McLuhan fue un destacado teórico de la comunicación y el medio ambiente cultural del siglo XX. Su teoría principal era que los medios de comunicación en sí mismos son el mensaje. Según McLuhan, los medios de comunicación actúan como extensiones de los sentidos humanos, lo que significa que afectan la forma en que percibimos y entendemos el mundo.

McLuhan argumentaba que los medios de comunicación tienen un efecto determinante en nuestra percepción del mundo, más allá del contenido específico que transmiten. Por ejemplo, según su teoría, la televisión no es simplemente un medio para transmitir información, sino que es una extensión de nuestra capacidad visual que cambia la forma en que procesamos y entendemos la información.

McLuhan también acuñó el término "aldea global" para describir cómo la tecnología de los medios de comunicación ha creado un mundo cada vez más interconectado y unificado. Para McLuhan, la televisión, el teléfono y otros medios de comunicación han eliminado las barreras geográficas y culturales que separaban a las personas en el pasado, creando una comunidad global unificada.

En resumen, la teoría de la comunicación de Marshall McLuhan destaca la importancia de los medios de comunicación en nuestra percepción y comprensión del mundo, y cómo estos medios actúan como extensiones de nuestros sentidos y cambian la forma en que nos relacionamos entre nosotros y con nuestro entorno.

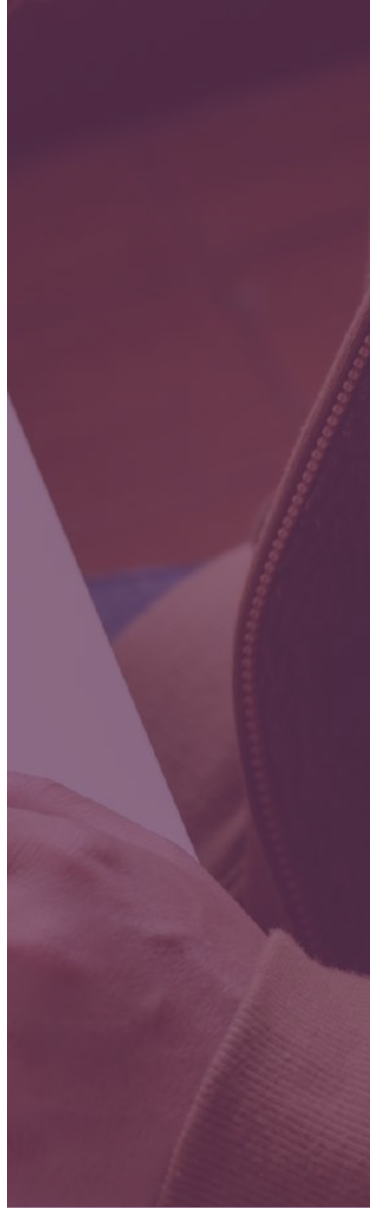
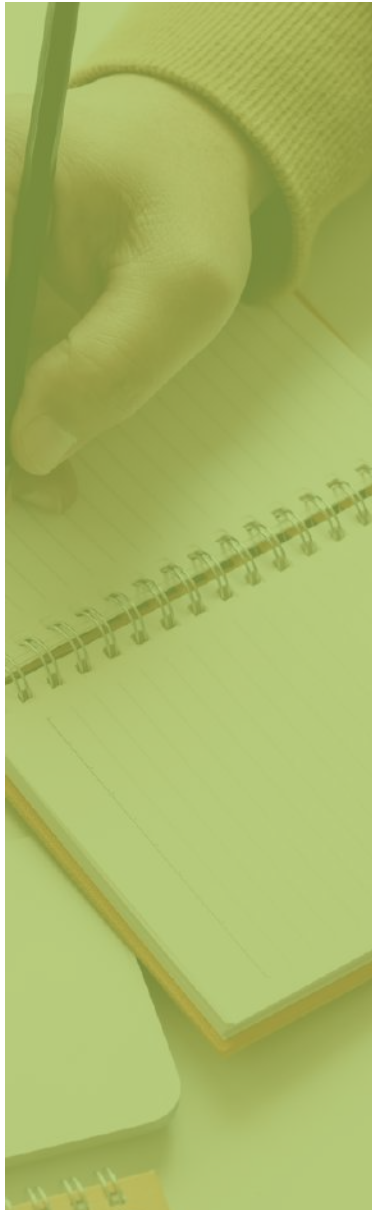
Incluso, McLuhan manifiesta una "tétrada para examinar los efectos que tiene en la sociedad la aplicación de cualquier tecnología/medio, dividiendo sus efectos en cuatro categorías y mostrándolos simultáneamente". De lo cual se debe responder a cuatro interrogantes frente a cualquier tecnología disruptiva:

Ilustración 8

Elementos que forman parte del aprendizaje adulto de Knowles



Nota: Tétrada de 4 interrogantes que planteó McLuhan para examinar el impacto que recae en la sociedad la aplicación de cualquier aplicación, herramienta tecnológica o medio, tomado de un blog de la biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca (2021)



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

El diseño de investigación se caracterizó por recurrir a un estudio de tipo cualitativo, el cual se centra en la profundización de fenómenos sociales complejos, subjetivos y multidimensionales. Mientras que la investigación cuantitativa se enfoca en la medición y análisis de datos numéricos.

Para ello, se intentó responder la interrogante de investigación, respecto al impacto del uso de herramientas ofimáticas en el dominio de conocimientos y destrezas que hacen que un sujeto pueda habilitarlo a cumplir determinadas tareas y actividades que se reconocen en su entorno educativo y profesional, desde este sentido, se realizó la revisión de la literatura para profundizar los contenidos asociados a las variables de estudio, así como examinar e identificar los comportamientos, perfiles, habilidades, demás cualidades y características que debe demostrar una persona en estos mismos ambientes.

Asimismo, se utilizó una variedad de métodos para recopilar datos, como entrevistas, análisis de documentos, encuestas. Estos métodos sirvieron para describir y entender la realidad en que se suscita la problemática.

De este modo, la selección de los participantes fue imprescindible en la investigación cualitativa, puesto que intervienen en la realidad a estudiar, de ellos se obtuvo información, expectativas, niveles de conocimientos en uso de herramientas ofimáticas o experiencias alcanzadas a lo largo de su formación educativa, identificando claramente la muestra más representativa de la cual, se obtenga las características de lo que se intenta investigar.

La recopilación de datos conforme al método seleccionado. Esto puede incluir la realización de entrevistas, la revisión de documentos, y se ejecutó el análisis de datos, de la cual implica la identificación de patrones, temas y categorías emergentes en los datos recopilados. El análisis de datos se realiza de forma iterativa, lo que significa que se revisa y actualiza continuamente a medida que se recopilan más datos.

Finalmente, la interpretación y presentación de resultados, a través de éstas, el investigador puede ser capaz de interpretar los resultados y presentarlos de manera coherente y clara. La interpretación implica la identificación de las implicaciones y consecuencias de los resultados y la comparación con la literatura existente.

En resumen, el diseño de investigación cualitativa implica la identificación clara de la pregunta de investigación, la selección de un método de recopilación de datos, la selección de participantes, la recopilación de datos, el análisis de datos y la interpretación y presentación de resultados.

La investigación cuantitativa de uso de herramientas ofimáticas podría tener como objetivo examinar el uso de herramientas de ofimática (como hojas de cálculo, procesadores de texto y presentaciones) en el ámbito laboral, educativo o personal.

Modalidades de investigación

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica de uso de herramientas ofimáticas podría tener como objetivo examinar la literatura existente sobre el uso de herramientas de ofimática en diferentes contextos. En este sentido, responde a las interrogantes: ¿Cuáles son las herramientas de ofimática más utilizadas en el ámbito laboral/educativo/personal? ¿Qué habilidades son necesarias para utilizar herramientas ofimáticas con eficacia? ¿Cómo se relaciona el uso de herramientas ofimáticas con el rendimiento laboral/académico?

En este proceso, se sirvió de la literatura más relevante y de calidad, entre artículos, libros y otras publicaciones diversas en bases de datos especializadas, bibliotecas y otros recursos en línea. La búsqueda puede incluir palabras clave como "herramientas ofimáticas", "procesadores de texto", "hojas de cálculo" y "presentaciones".

Asimismo, se utilizó técnicas de análisis temático para identificar patrones y tendencias en la literatura existente, y sus relaciones entre sí, de esta manera, se presentó de manera clara y concisa la información, haciendo uso de citas y referencias bibliográficas para respaldar los hallazgos.

Investigación de Campo

La investigación de campo sobre el uso de herramientas ofimáticas implica la recopilación de datos a través de observación directa o entrevistas en el lugar de trabajo o en el aula y evaluar las competencias laborales de los trabajadores en sus diferentes entornos.

En definitiva, la investigación de campo sobre el uso de herramientas ofimáticas implicó identificar una pregunta de investigación, seleccionar una muestra representativa, utilizar instrumentos de medición adecuados, recopilar datos a través de observación directa o entrevistas, analizar los datos recopilados y presentar los resultados de manera clara y concisa.

Esta información obtenida de primera mano, constituyéndose en fuentes primaria para las metas concretas. De esta manera, se intentó observar el comportamiento entre los diferentes agentes que se encuentran en el mundo laboral y educativo, reconociendo su nivel de interacción y participación entre los mismos.

Tipos de investigación

Investigación explicativa

Tiene como objetivo explicar el por qué y cómo se utiliza dicha herramienta en el ámbito laboral, educativo o personal.

En este sentido, se canalizó la información mediante la identificación de factores causales, relaciones entre las variables de investigación, respecto al uso de las herramientas ofimáticas y su impacto en las competencias laborales, así como las posibles soluciones.

Desde esta perspectiva, este tipo de investigación nos permite abordar conocimientos más importantes respecto al fenómeno de estudio, lo cual facilitará en el conocimiento a profundidad en el comportamiento del mismo. En este contexto, se ha reconocido que, a lo largo del tiempo, la sociedad de la comunicación e información está expuesta a tendencias que configuran la manera de pensar, actuar y sentir.

Ilustración 9

Etapas de la Investigación explicativa



Nota: Información que denota las etapas de la investigación explicativa, publicado por Arias E. (2020)

Desde este enfoque, las herramientas ofimáticas, como Microsoft Office, Google Workspace, LibreOffice y otras, son muy útiles para crear y editar documentos, hojas de cálculo, presentaciones y otros tipos de archivos. Además, estas herramientas han evolucionado para ofrecer características y funciones cada vez más avanzadas, lo que ha aumentado su utilidad y relevancia.

Con la creciente adopción del trabajo remoto y el aprendizaje en línea, el uso de herramientas ofimáticas ha aumentado aún más. Las personas han tenido que adaptarse a trabajar en entornos digitales y colaborativos, y las herramientas ofimáticas se han convertido en un recurso valioso para facilitar esa transición.

Siguen siendo una herramienta fundamental para la creación y gestión de documentos y archivos, y su importancia solo ha aumentado con el tiempo.

Por otra parte, en los últimos años, las competencias laborales digitales se han vuelto cada vez más importantes en el mercado laboral. Con la creciente adopción de la tecnología en todos los aspectos de la vida, las empresas han comenzado a buscar empleados con habilidades digitales para mantenerse competitivas.

Algunas de las competencias digitales más demandadas incluyen conocimientos básicos de informática y tecnología: la capacidad de utilizar herramientas tecnológicas y software básico como navegadores web, sistemas operativos y paquetes de software de oficina; alfabetización digital, que consiste en la capacidad de navegar en el entorno digital, evaluar información, comunicarse efectivamente y proteger la privacidad y la seguridad en línea; competencias digitales especializadas que se caracterizan por desarrollar habilidades específicas para trabajar con herramientas digitales avanzadas como análisis de datos, programación, diseño web y marketing digital; pensamiento crítico, que implica la capacidad de evaluar información y utilizar el pensamiento crítico para solucionar problemas y tomar decisiones en un entorno digital; habilidades de comunicación y colaboración en línea que denota la capacidad de trabajar en equipo y comunicarse efectivamente a través de herramientas digitales como correo electrónico, videoconferencias y aplicaciones de mensajería.

En general, las competencias laborales digitales han pasado de ser una ventaja a ser un requisito para la mayoría de los trabajos. Las empresas están buscando empleados que tengan las habilidades necesarias para trabajar en un entorno cada vez más digital, y aquellos que no las tienen pueden quedarse atrás en el mercado laboral. Por lo tanto, es importante que las personas se mantengan actualizadas y desarrollen sus habilidades digitales para asegurarse de estar preparadas para el futuro del trabajo.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es una metodología de investigación que tiene como objetivo describir y analizar fenómenos y eventos tal y como se presentan en la realidad. Esta metodología se enfoca en responder preguntas sobre lo que es, cómo es, cómo se distribuye y cómo se relaciona un fenómeno en particular.

La investigación descriptiva se basa en la observación sistemática y en la recopilación de datos empíricos. Los datos se recopilaron a través de diversas técnicas, como encuestas, entrevistas, observaciones directas, cuestionarios y análisis de documentos.

Los estudios descriptivos pueden ser cuantitativos o cualitativos, y pueden emplear técnicas de análisis estadístico para interpretar los datos. Los resultados de la investigación descriptiva no buscan establecer relaciones causales entre variables, sino más bien describir las características y propiedades de un fenómeno o evento.

En resumen, la investigación descriptiva es una metodología de investigación que se enfoca en describir y analizar fenómenos tal y como se presentan en la realidad, sin buscar establecer relaciones causales entre variables.

En este sentido, se conoció la frecuencia con la que se utilizan herramientas de procesamiento de texto, hojas de cálculo, presentaciones, correo electrónico y otras aplicaciones ofimáticas en el trabajo o en el ámbito académico. Se revelaron patrones de comportamiento y tendencias en el uso de las mismas, y cómo se podrían mejorar las herramientas existentes o desarrollar nuevas herramientas para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Asimismo, se buscó describir las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desenvolverse en el mundo laboral actual, en el que la tecnología juega un papel fundamental.

Para ello, se identificó los tipos de competencias laborales demandadas en el mercado actual, así como el nivel de preparación digital de los trabajadores y las necesidades de formación en competencias digitales. Describir el impacto de las tecnologías digitales en las organizaciones y en los modelos de negocio. Finalmente, identificar los factores que facilitan o dificultan la adquisición de competencias digitales.

Ilustración 10

Competencias laborales digitales



Métodos de investigación

Método inductivo

El método inductivo de investigación se basa en la observación y la recopilación de datos específicos para establecer patrones y generalizaciones. En el contexto de la investigación de uso de herramientas ofimáticas, este método implicaría la observación directa de la forma en que los usuarios interactúan con las herramientas ofimáticas, la recopilación de datos sobre sus habilidades y competencias digitales, y la identificación de patrones y tendencias en los datos recopilados.

Implica un proceso de investigación que parte de la observación de la realidad empírica, y de la identificación de patrones y regularidades en el comportamiento de las personas en relación al uso de estas herramientas.

En este sentido, observar a los usuarios mientras trabajan con las herramientas ofimáticas, tomar notas sobre cómo interactúan con ellas, identificar los problemas y dificultades que tienen y las habilidades que les faltan para usarlas de manera eficiente; asimismo, sirvió para recopilar datos sobre la formación previa de los usuarios, sus habilidades y competencias digitales, así como sobre el tipo de trabajo que realizan y las herramientas ofimáticas que utilizan; se identificó patrones y tendencias en la forma en que los usuarios interactúan con las herramientas ofimáticas y en sus habilidades y conocimientos digitales. A partir de ello, se formularon teorías y premisas de investigación que se relacionan con el fenómeno de estudio.

Luego, se procedió al análisis de nuevos datos y la comparación de los resultados con las conclusiones preliminares, y finalmente, una vez verificado la formulación del problema y diversas teorías, se pudo generalizar los resultados a un nivel más amplio, y aplicarlos a otros contextos similares.

Este método puede ser útil para entender las necesidades y dificultades específicas de los trabajadores en relación al uso de herramientas ofimáticas, lo que puede ayudar a desarrollar estrategias más efectivas para mejorar su eficiencia y productividad.

En conclusión, este método proporcionó información relevante para entender las necesidades de las empresas y los trabajadores en cuanto a habilidades digitales.

Método deductivo

Se usa para formular una forma de pensamiento que parte desde lo general y lógico, resaltando una serie de teorías, principios, preguntas o leyes, hacia hechos concretos. Este método permite probar la validez de una teoría o modelo, y ajustarla en función de los resultados obtenidos a través de la investigación.

Luego probarla a través de la recopilación y análisis de datos específicos. Este método se basa en la idea de que la teoría puede ser utilizada para generar hipótesis que puedan ser verificadas mediante la recopilación y análisis de datos.

De esta manera, permite exponer los vínculos causales entre los diversos elementos, premisas, preguntas y variables de investigación, sobre cómo se utilizan las herramientas ofimáticas en el contexto laboral. Estas interrogantes deben ser específicas y verificables.

Es cierto que el método deductivo suele estar asociado a los métodos de investigación cuantitativa, ya que en este enfoque se parte de una teoría general o modelo para formular hipótesis específicas que puedan ser comprobadas mediante la recopilación y análisis de datos cuantitativos.

Además, el método deductivo se caracteriza por ser objetivo y riguroso, ya que se basa en la lógica y el razonamiento para llegar a conclusiones precisas y verificables. También implica la estimación numérica y la interferencia estadística, es decir, la aplicación de técnicas estadísticas para analizar los datos y sacar conclusiones válidas a partir de ellos.

Sin embargo, es importante destacar que el método deductivo no está limitado únicamente a la investigación cuantitativa, y que también puede ser utilizado en la investigación cualitativa. En este caso, la teoría o modelo utilizado para formular hipótesis puede ser más abstracto o conceptual, y las hipótesis pueden ser verificadas mediante la recopilación y análisis de datos cualitativos, como entrevistas o análisis de documentos.

El método deductivo en el uso de herramientas ofimáticas puede ser útil para entender cómo las personas utilizan estas herramientas en el trabajo y cómo podrían mejorar su eficiencia y productividad. Al partir de una teoría o modelo previo, se puede enfocar la investigación en aspectos específicos del uso de herramientas ofimáticas, lo que puede llevar a conclusiones más precisas y útiles. Además, el análisis de los datos permite validar o ajustar la teoría o modelo original, lo que puede ser útil para futuras investigaciones y mejoras en el uso de herramientas ofimáticas.

Método científico

Implica un proceso riguroso y sistemático para obtener conocimiento válido y confiable sobre el tema, se utiliza para obtener conocimiento y resolver problemas de manera rigurosa y verificable. Se basa en la observación empírica, la formulación de preguntas e hipótesis, el diseño y ejecución de un estudio, el análisis de datos y la comunicación de resultados. Este método es útil para obtener conocimientos válidos y confiables sobre el uso de herramientas ofimáticas en el lugar de trabajo y para desarrollar estrategias efectivas en el ejercicio de su actividad.

De esta forma, se pudo reconocer las herramientas y aplicaciones ofimáticas más utilizadas en el ámbito educativo y empresarial, y cuáles son aceptadas por la comunidad del conocimiento.

Este proceso se utiliza en la química, la física, la psicología y muchas otras áreas de la ciencia. Además, puede ser aplicado para explicar fenómenos de la vida cotidiana. La aplicación del método científico en la vida cotidiana puede ayudar a resolver problemas, tomar decisiones informadas y mejorar la comprensión del mundo que nos rodea.

Técnicas de investigación

Encuesta

Es una técnica de investigación que sirvió para recopilar información relevante del fenómeno de estudio. Se formuló un cuestionario con diversas preguntas estructuradas, estandarizadas, claras y precisas, con opción de respuesta múltiple y escalas de valoración, dirigido a docentes y estudiantes para facilitar la recopilación y análisis de datos, para conocer el nivel de frecuencia de uso de las herramientas ofimáticas y los tipos de aplicaciones informáticas.

Su diseño se vincula con los objetivos de la investigación, variables y premisas, en este sentido, se conoció las herramientas ofimáticas con más frecuencia de uso, qué tareas y actividades se realizan con ellas, qué nivel de habilidad tienen los usuarios, qué percepción tienen los agentes tanto educativos como profesionales respecto a la utilidad y bondades de estas aplicaciones, entre otros.

Entrevistas

Las entrevistas son una técnica de investigación cualitativa que permiten obtener información más detallada y profunda sobre el uso de herramientas ofimáticas por parte de estudiantes y profesionales.

Se formuló preguntas en formato estructurado, tipo abierta, de tal manera el entrevistado pueda ser capaz de responder con cierta libertad y fluidez comunicativa, a través de las opiniones, percepciones, expectativas y demás expresiones en sentido argumentativo y coherente que los agentes involucrados tienen frente al fenómeno de estudio.

Estos testimonios servirán como base para nuestra investigación, que, en definitiva, responderán a los objetivos del estudio. Las preguntas claras y precisas se aplicaron a la autoridad de la institución, para poder conocer cuál es el grado de conocimiento que tienen las personas sobre las aplicaciones ofimáticas, qué uso les dan en su vida laboral o académica, qué ventajas o desventajas perciben en su uso, entre otros.

Instrumentos de investigación

Cuestionario

El cuestionario de investigación es una herramienta que se utiliza para recopilar información de un grupo de personas acerca de un tema en particular. Su objetivo principal es obtener datos de manera sistemática y estandarizada para poder analizarlos y obtener conclusiones.

Es utilizado en diversos campos, como la psicología, la sociología, la economía, la educación, entre otros. Se utiliza para realizar estudios de mercado, conocer las opiniones y actitudes de los actores intervinientes en el fenómeno de estudio.

Este cuestionario se adaptó a las encuestas y entrevistas para investigar las preferencias de los usuarios que hacen uso de las herramientas ofimáticas, medir el nivel de dominio en la aplicación de estos en el contexto académico como empresarial.

Permite obtener información de manera eficiente y con un alto nivel de precisión, ya que las preguntas se realizan de manera estructurada y se pueden aplicar a un gran número de personas de manera simultánea. Además, permite recopilar información de manera objetiva, evitando posibles sesgos que podrían surgir en una entrevista individual.

En resumen, el cuestionario de investigación sirve para obtener información precisa y sistemática sobre un tema en particular, lo que permite tomar decisiones informadas y basadas en datos concretos.

Escala de Likert

La escala de Likert es una herramienta utilizada en investigación social y psicológica para medir actitudes y opiniones de las personas hacia un determinado tema. La escala consiste en una serie de afirmaciones o enunciados a los que se les asigna una escala de respuesta de cinco o siete puntos, que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo".

Una escala de Likert podría ser utilizada para medir la opinión de las personas, en este caso, se utilizó para conocer la perspectiva de los usuarios que hacen uso de las herramientas ofimáticas y demás aplicaciones informáticas.

Una vez recopiladas las respuestas de los participantes, se pudo analizar y tabular los resultados para obtener una medida cuantitativa de las actitudes y opiniones de la población estudiada. La escala de Likert es una herramienta ampliamente utilizada en investigación social y psicológica debido a su simplicidad y capacidad para medir actitudes y opiniones con una alta confiabilidad.

Población y Muestra

Población

En el contexto de la investigación, la población se refiere al grupo de individuos o elementos que comparten una característica en común y sobre los cuales se busca obtener información mediante la investigación. La población puede ser definida de distintas maneras, dependiendo del objetivo de la investigación y de las características de los elementos que se quieren estudiar.

Es importante tener en cuenta que la población debe ser definida de manera clara y precisa en la investigación, ya que de esto dependerá la validez de los resultados obtenidos. Además, en ocasiones puede ser difícil o costoso obtener información de la población completa, por lo que se pueden utilizar técnicas de muestreo para seleccionar una muestra representativa de la población que permita obtener información con un margen de error aceptable.

En este caso, la población estaría compuesta por estudiantes y profesionales que cuentan con habilidades y competencias laborales digitales.

Se intenta investigar los hábitos, preferencias, frecuencia y nivel de conocimientos respecto al uso y beneficios que ofrecen las herramientas ofimáticas y el nivel de competencias laborales que demuestran acorde a su edad, y condiciones en que se reconocen. Por ejemplo, esta población incluye:

- Estudiantes universitarios que hayan cursado o estén cursando carreras relacionadas con tecnología, informática, diseño gráfico, marketing digital, entre otras áreas que involucren competencias digitales.
- Profesionales que trabajen en áreas relacionadas con tecnología, informática, marketing digital, diseño gráfico, comunicaciones, entre otras áreas que involucren competencias digitales.
- Personas que hayan realizado cursos o capacitaciones específicas en competencias digitales, como programación, diseño web, SEO, gestión de redes sociales, entre otras.

Es importante definir de manera clara y precisa los criterios de inclusión y exclusión de la población para que los resultados de la investigación sean válidos y representativos. Por ejemplo, se podría excluir a estudiantes que hayan cursado carreras no relacionadas con competencias digitales o a profesionales que no trabajen en áreas que involucren el uso de herramientas digitales.

La población que usa herramientas ofimáticas estaría compuesta por todas las personas que utilizan software de ofimática para realizar tareas y actividades relacionadas con su trabajo, estudio u otras actividades cotidianas. Estas herramientas ofimáticas incluyen, entre otras, procesadores de texto, hojas de cálculo, programas de presentaciones, gestores de correo electrónico y aplicaciones de bases de datos.

La población que usa herramientas ofimáticas puede incluir a estudiantes, profesionales, trabajadores de oficina, empresarios, emprendedores, docentes y personas en general que utilizan estas herramientas para llevar a cabo sus tareas cotidianas.

Tabla 1

Población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

ITEM	ESTRATOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	Directivos	3	0,31%
2	Docentes	36	3,73%
3	Estudiantes	926	95,96%
	TOTAL	965	100,00%

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Es importante tener en cuenta que el nivel de conocimiento y habilidades de las personas para utilizar estas herramientas puede variar ampliamente, por lo que es importante definir criterios específicos para la inclusión o exclusión de la población en función de los objetivos de la investigación.

Muestra

En investigación, la muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio. La muestra se utiliza para obtener información sobre la población de interés y para hacer inferencias acerca de las características de la población en general.

La selección de una muestra adecuada es importante para garantizar la validez y representatividad de los resultados obtenidos. En general, se busca que la muestra sea representativa de la población en términos de las características que se quieren estudiar.

Es importante tener en cuenta que, aunque una muestra adecuada puede proporcionar información valiosa sobre la población, siempre existe un margen de error asociado con los resultados obtenidos. Por lo tanto, es importante tener en cuenta la precisión y confiabilidad de los resultados en función del tamaño y características de la muestra, y tomar las medidas necesarias para minimizar el margen de error en la medida de lo posible.

Por ello, se utilizó el muestreo estratificado como método de selección de muestra que sirve para obtener una muestra representativa de una población heterogénea. En este método, la población se divide en subgrupos homogéneos llamados estratos, y se selecciona una muestra de cada estrato para formar la muestra final.

Busca garantizar que la muestra refleje la diversidad de la población en términos de las características relevantes para el estudio. Esto se logra mediante la selección de una muestra proporcional de cada estrato, de modo que cada estrato esté representado en la muestra en la misma proporción que en la población total.

Tabla 2

Muestra de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

ITEM	ESTRATOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
1	DIRECTIVOS	1	0,45%
2	DOCENTES	14	6,51%
3	ESTUDIANTES	207	93,24%

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón

1.¿Considera usted que el uso de las herramientas ofimáticas es conveniente para una mejor formación académica?

Tabla 3

Herramientas ofimáticas

	CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	182	88%
	A MENUDO	10	7%
	OCASIONALMENTE	15	5%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		207

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Sí, la gran mayoría de estudiantes coinciden que el uso de herramientas ofimáticas es conveniente para una mejor formación académica. Las herramientas ofimáticas, como procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones, son herramientas esenciales para la realización de trabajos y proyectos en el ámbito académico.

2.¿Usted considera que los docentes emplean de una manera adecuada las herramientas ofimáticas?

Tabla 4

Manejo de Herramientas Ofimáticas

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	0	0
	OCASIONALMENTE	35	17%
	RARA VEZ	167	81%
	NUNCA	5	2%
	TOTAL	207	100%

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

En general, la gran mayoría de estudiantes consideran conveniente que los docentes estén familiarizados y sepan cómo emplear de manera adecuada las herramientas ofimáticas en su trabajo diario. Sin embargo, la realidad es que no todos los docentes tienen el mismo nivel de competencia digital y pueden encontrarse con dificultades en el uso de estas herramientas.

3.¿Cree usted que es conveniente para el aprendizaje el manejo de las herramientas ofimáticas de manera interactiva en su pc?

Tabla 5

Aprendizaje de la Ofimática

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	SIEMPRE	170	82%
	A MENUDO	20	10%
	OCASIONALMENTE	17	8%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL	207	100%

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

En general, los educandos sostienen que el uso de herramientas ofimáticas se constituye en un recurso fundamental para el proceso de aprendizaje, puesto que facilitan el acceso al conocimiento, y se pueden ajustar a cualquier dispositivo tecnológico o informático, donde usuarios de cualquier nivel de estudio pueden interactuar y disfrutar de sus bondades, para el desarrollo de tareas y actividades académicas y profesionales.

4.¿Ha realizado alguna capacitación actual para utilizar y servirse de las herramientas ofimáticas?

Tabla 6

Capacitación de la Ofimática

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	25	12%
	OCASIONALMENTE	50	24%
	RARA VEZ	120	58%
	NUNCA	12	6%
	TOTAL		207

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

De las respuestas obtenidas, se manifiesta que la capacitación en herramientas ofimáticas es fundamental para los estudiantes en la actualidad, ya que les permite adquirir habilidades y conocimientos en el uso de programas y herramientas informáticas que son indispensables en la mayoría de los trabajos y en la vida diaria. Sin embargo, rara vez acceden a este tipo de capacitaciones, por diversas razones.

5.¿Considera usted que las herramientas ofimáticas son necesarias para su formación laboral?

Tabla 7

Formación Laboral

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	SIEMPRE	185	89%
	A MENUDO	15	7%
	OCASIONALMENTE	7	4%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		207

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

La gran mayoría de encuestados manifiesta que las herramientas ofimáticas son esenciales en la formación laboral de cualquier persona, ya que son herramientas básicas para llevar a cabo la mayoría de las tareas que se realizan en un entorno de trabajo, independientemente del campo o industria en la que desempeñen su trabajo. Ayudan a optimizar su trabajo con eficiencia y productividad.

6.¿Cree usted que posee competencias laborales acordes a un mercado con herramientas ofimáticas actuales?

Tabla 8

Competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	27	13%
	OCASIONALMENTE	20	10%
	RARA VEZ	70	34%
	NUNCA	90	43%
	TOTAL	207	100%

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Por lo general, los estudiantes no disponen de conocimientos ni habilidades suficientes como para poder desempeñarse en el ámbito laboral, por ello presentan dificultades al momento de ocupar ciertos cargos para la realización de las tareas asignadas.

7.¿Considera usted que para desarrollar competencias laborales se deben manejar las herramientas ofimáticas?

Tabla 9

Desarrollo de competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	SIEMPRE	180	87%
	A MENUDO	27	13%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL	207	100%

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Conforme a las respuestas emitidas por los estudiantes, afirman que para desarrollar competencias laborales es importante manejar las herramientas ofimáticas, ya que en la mayoría de los trabajos se necesita hacer uso de estos conocimientos para llevar a cabo tareas como redactar documentos, crear presentaciones, enviar correos electrónicos, llevar un registro de datos, entre otras.

8.¿Considera usted que el docente aplica las herramientas ofimáticas para el desarrollo de competencias laborales?

Tabla 10

Desarrollo de competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	27	13%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	80	39%
	NUNCA	100	48%
	TOTAL		207

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

La mayoría de estudiantes coinciden que no todos los docentes hacen uso de las herramientas ofimáticas en el ejercicio de su profesión, por lo tanto, repercute en la optimización de tareas y demás actividades, asimismo en el tiempo que les ocupa, afectando los resultados o logros de aprendizaje esperados.

9.¿Considera usted que el diseño de una guía interactiva mejorará las competencias laborales?

Tabla 11

Guía interactiva mejorará las competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	SIEMPRE	140	68%
	A MENUDO	67	32%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		207

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

La totalidad de estudiantes manifiestan que el diseño de una guía interactiva puede mejorar las competencias laborales de las personas, puede ser una herramienta efectiva para proporcionar información y entrenamiento en un formato que es fácil de entender y seguir.

10.¿Apoyaría el diseño de una guía interactiva sobre las herramientas ofimáticas para mejorar el aprendizaje y el desarrollo de competencias laborales?

Tabla 12

Guía interactiva sobre herramientas ofimáticas para mejorar el aprendizaje

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	SIEMPRE	140	96%
	A MENUDO	67	4%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		207

Nota: Datos tomados de la población de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

En definitiva, los estudiantes están conscientes de la relevancia que tiene la guía didáctica en el uso de herramientas ofimáticas, de tal manera le permita aprender de forma práctica y amena, y responder oportunamente con conocimiento de hecho en el mercado laboral.

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón.

1.¿Considera usted que maneja todas las herramientas ofimáticas?

Tabla 13

Guía interactiva mejorará las competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	3	21%
	OCASIONALMENTE	7	50%
	RARA VEZ	4	29%
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Los docentes manifiestan que, de cierto modo, manipulan algunas herramientas ofimáticas, pero no en su totalidad. Apenas 7 personas lo utilizan ocasionalmente y 4 rara vez, puesto que esto dependerá de diversos factores, como su nivel de interés, formación académica, experiencia laboral y la necesidad de estar presto a aprender a usar nuevas tecnologías.

2.¿Usted considera que como docentes emplean de una manera adecuada el programa Word como herramienta ofimática?

Tabla 12

Guía interactiva sobre herramientas ofimáticas para mejorar el aprendizaje

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	3	21%
	OCASIONALMENTE	11	79%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Por lo general, los docentes utilizan el programa Word como herramienta ofimática de forma ocasional, es posible que no lo utilizan siempre puesto que desconocen de las funciones y bondades que ofrece este tipo de software, por lo que están desaprovechando el potencial que les brinda la misma.

3.¿Cree usted que podría manejar eficientemente las herramientas ofimáticas en el aula de clases de manera interactiva en su pc?

Tabla 15

Manejo áulico acompañado de las herramientas ofimáticas

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	SIEMPRE	2	14%
	A MENUDO	3	22%
	OCASIONALMENTE	9	64%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

En definitiva, 9 docentes coinciden que se manejan las herramientas ofimáticas en el aula de forma ocasional, aunque sería óptimo que su uso sea más continuo, de esta manera estarían aprovechando las ventajas que brindan estos programas para promover un aprendizaje significativo, estimulante y facilitar en el desarrollo de tareas y actividades que demanda su actividad profesional.

4.¿Ha recibido alguna capacitación actualmente para utilizar y servirse de las herramientas ofimáticas?

Tabla 16

Capacitación en herramientas ofimáticas

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	0	0
	OCASIONALMENTE	3	21%
	RARA VEZ	11	79%
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

La mayoría de docentes manifiesta que rara vez recibe capacitación en herramientas ofimáticas, por lo que se les hace complejo enfrentar los desafíos en la continuidad del proceso educativo y profesional.

5.¿Considera usted que aplica las herramientas ofimáticas para la consolidación del proceso formativo en sus estudiantes para que puedan insertarse en el campo laboral?

Tabla 17

Aplicación de herramientas ofimáticas

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	2	14%
	OCASIONALMENTE	12	86%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Los docentes manifiestan que de forma ocasional aplican herramientas ofimáticas con sus estudiantes, de tal manera se estaría desaprovechando estos espacios para despertar la curiosidad por aprender en el estudiante, de entregar experiencias estimulantes y gratificantes a partir de la emoción.

6.¿Cree usted que posee competencias laborales en herramientas ofimáticas actuales, como para poder responder a un mercado altamente competitivo?

Tabla 18

Competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	2	14%
	OCASIONALMENTE	12	86%
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

De acuerdo a las respuestas recibidas de los docentes, coinciden que no todos tienen un nivel actualizado de competencias laborales en herramientas ofimáticas acorde a las tendencias de mercado, por lo que sus conocimientos se quedarían obsoletos frente a los nuevos retos y desafíos del mercado actual.

7.¿Considera usted como docente que para desarrollar competencias laborales se deben manejar las herramientas ofimáticas?

Tabla 19

Desarrollo de competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
7	SIEMPRE	10	71%
	A MENUDO	4	29%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Las herramientas ofimáticas se han convertido en un requisito indispensable, para poder responder en el ejercicio profesional, manifiestan se debe disponer de un dominio de conocimientos como para tener mejores oportunidades de empleo, inserción y promover un aprendizaje permanente.

8.¿Considera usted como docente que debe existir los equipos necesarios en las aulas de clases para la práctica de la ofimática?

Tabla 20

Equipos necesarios

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	SIEMPRE	10	71%
	A MENUDO	4	29%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

La gran mayoría de docentes coinciden que es de vital importancia que las aulas de clases se encuentren condicionadas de equipo tecnológico y demás dispositivos para poder trabajar con herramientas ofimáticas, esto facilita la práctica educativa, la investigación, la gestión de tareas y actividades, generando un ambiente de aprendizaje realista y motivador.

9.¿Considera usted que el diseño de una guía interactiva mejorará las competencias laborales?

Tabla 21

Guía interactiva mejorará sus competencias laborales

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
9	SIEMPRE	12	86%
	A MENUDO	2	14%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

Los docentes en su gran parte, coinciden que las herramientas ofimáticas son esenciales en el ámbito laboral, de esta manera pueden mejorar de forma significativa sus competencias para el ejercicio de su actividad.

10.¿Apoyaría el diseño de una guía interactiva sobre las herramientas ofimáticas para mejorar el aprendizaje y el desarrollo de competencias laborales en los estudiantes?

Tabla 22

Guía interactiva en herramientas ofimáticas para mejorar aprendizaje

	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	SIEMPRE	12	86%
	A MENUDO	2	14%
	OCASIONALMENTE	0	0
	RARA VEZ	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL		14

Nota: Datos tomados de los Docentes de la Unidad Educativa Fiscal Francisco Huerta Rendón

Análisis

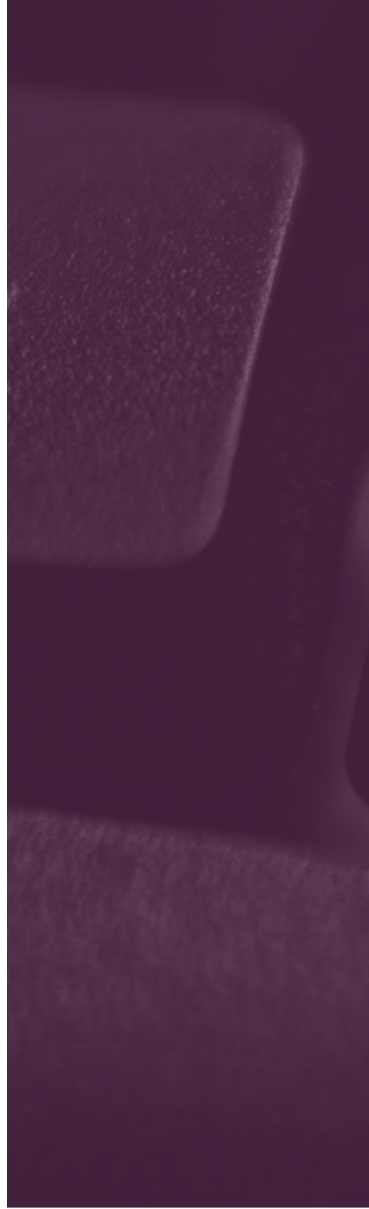
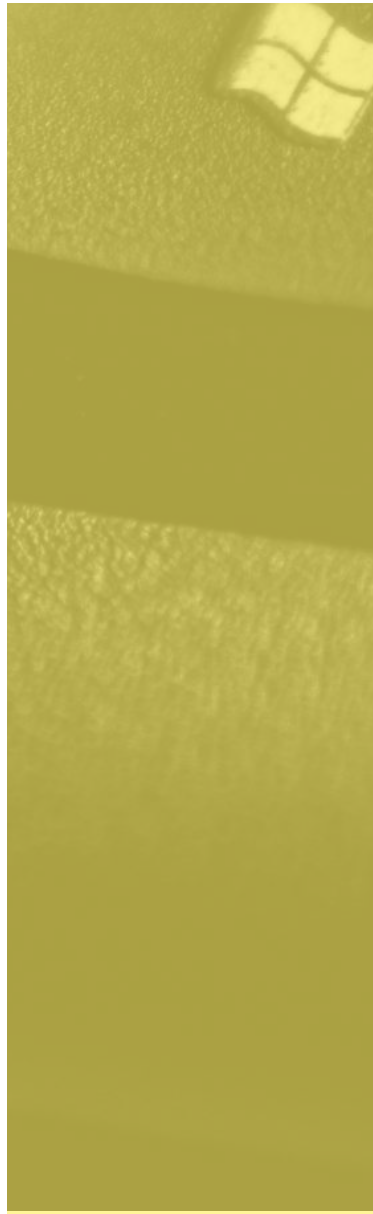
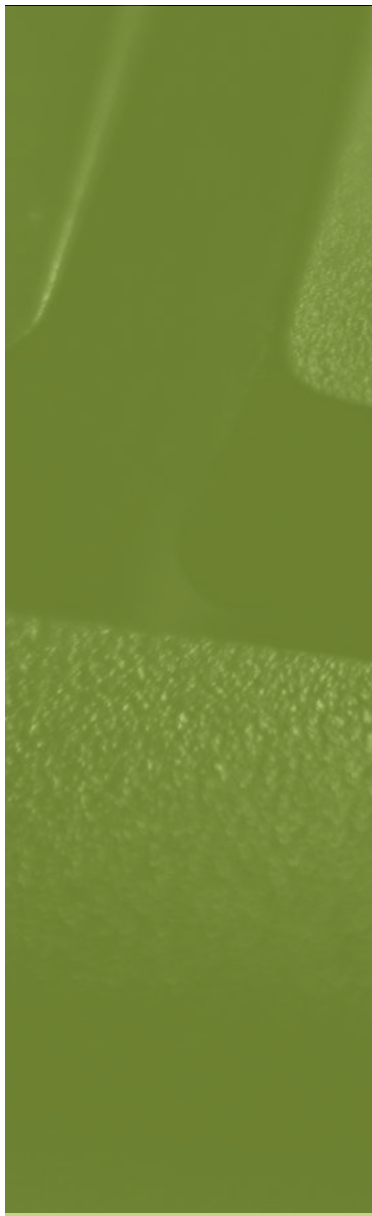
Los docentes afirman que la guía interactiva en herramientas ofimáticas puede ser útiles para mejorar el aprendizaje, lo cual puede ayudar que los estudiantes sean más efectivos en sus estudios, asimismo, le permitirá desarrollar competencias laborales de una manera más dinámica y efectiva.

Conclusiones

1. Se reconoce la importancia que recaen en las herramientas ofimáticas tanto para el ámbito educativo como en la actividad profesional.
2. El poco dominio en herramientas ofimáticas puede ser un limitante extremos en los procesos de enseñanza y aprendizaje, para el ejercicio de la labor docente, en la gestión de actividades y tareas profesionales.
3. Es cierto que los docentes desconocen las funciones y bondades que tienen las herramientas ofimáticas, concentrándose generalmente en lo más básico, puesto que no han recibido preparación ni formación ampliada en el manejo de las mismas.
4. No se promueve de forma constante la integración de estas herramientas ofimáticas para el proceso formativo de los estudiantes, lo que resta oportunidades al futuro profesional de insertarse en el mercado laboral de forma efectiva.
5. El centro educativo al no disponer de recursos tecnológicos ni herramientas ofimáticas, genera una disminución de la calidad educativa y reduce las posibilidades de insertarse en la labor profesional.

Recomendaciones

1. Si las herramientas ofimáticas se integran adecuadamente en los procesos de enseñanza y aprendizaje, pueden ofrecer oportunidades valiosas para el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes, lo que puede mejorar la productividad en el trabajo y en la educación.
2. Si los docentes tuvieran un mayor dominio en herramientas ofimáticas, podrían aprovechar al máximo el potencial de estas herramientas en sus clases y procesos educativos, y prepararlos mejor para el mundo laboral actual.
3. Los docentes podrían mejorar su conocimiento en la funcionalidad y características personalizadas que disponen estas herramientas ofimáticas, recibiendo cursos, talleres, tutoriales y capacitaciones empleándolas de forma continuada, de tal forma le permitan no solo el desarrollo de habilidades y destrezas en sí mismos, sino también podrían ayudar a que sus estudiantes desarrollen competencias digitales esenciales.
4. El conocimiento y uso efectivo de herramientas ofimáticas puede ser un valor añadido en la búsqueda de oportunidades laborales en el campo profesional, especialmente en aquellos trabajos que requieren la gestión y manejo de documentos, datos y comunicación digital.
5. Las instituciones deben proporcionar a los estudiantes acceso a recursos tecnológicos y herramientas ofimáticas actualizados para mejorar la calidad educativa, de tal manera se garantiza que estén preparados para el mundo digital en constante evolución, mejora su capacidad para organizar y analizar información, y así aumentar su productividad en general.



CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

Título de la Propuesta

Guía interactiva

Justificación

La presencia de la tecnología en la sociedad del conocimiento y de la información, ha hecho posible visualizar el mundo de forma diferente, por lo cual se hace énfasis en la utilidad y versatilidad que recae especialmente las herramientas ofimáticas, facilitando los diferentes procesos, actividades y gestión de tareas propias de los diferentes ambientes, en especial, en el campo académico como profesional, por lo que permiten el incremento de la productividad y optimización de tiempo. En el aspecto social, ha permitido una mayor conectividad y acceso a la información, lo que ha cambiado la forma en que nos comunicamos y nos relacionamos con los demás.

En el aspecto educativo, La tecnología ha generado un impacto favorable en el proceso de enseñanza y aprendizaje, como factor estimulante en el estudiante al despertar su interés y atención, creando entornos personalizados de aprendizaje, desarrollando habilidades, destrezas, actitudes y competencias propicios, de tal manera contribuyan a la calidad educativa.

En el ámbito laboral, ha transformado la forma en que trabajamos y hemos creado nuevas oportunidades laborales, permitiendo a las empresas acceder a talentos, lo cual ha hecho que los trabajadores se inserten de forma efectiva en el mercado profesional.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Identificar nuevas posibilidades de aprender a partir del diseño de una guía interactiva en herramientas ofimáticas, que permita la mejora de los conocimientos para un desempeño efectivo en el ámbito académico y del ejercicio profesional.

Objetivos Específicos

- Reconocer las funciones, características y aplicabilidad de las herramientas ofimáticas para la facilitación de las actividades académicas y profesionales.
- Precisar la organización de contenidos que se adecuarán en la guía interactiva basado en herramientas ofimáticas, que respondan a los intereses, expectativas, y, demás necesidades educativas y profesionales.
- Promover el compromiso de la comunidad educativa para que la guía interactiva basada en herramientas ofimáticas pueda utilizarse en el desempeño académico y laboral.

Aspectos teóricos de la propuesta

La Ofimática

La ofimática se refiere al conjunto de técnicas, herramientas y aplicaciones informáticas que se utilizan en una oficina para realizar tareas y procesos de gestión y administración de información y documentos. Incluye software como procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones, gestores de correo electrónico, programas de diseño gráfico, entre otros. La ofimática es esencial en cualquier entorno empresarial moderno, ya que ayuda a mejorar la eficiencia y productividad de las tareas administrativas y de gestión de información.

El uso de estas herramientas ofimáticas puede mejorar significativamente el desempeño tanto docente como estudiantil, ya que permiten realizar tareas de manera más eficiente, organizar mejor la información y colaborar en línea con compañeros y profesores. Algunas de las herramientas ofimáticas más comunes son:

1. Procesadores de texto: como Microsoft Word o Google Docs, que permiten crear y editar documentos de texto, como trabajos académicos, informes, cartas, entre otros.
1. Hojas de cálculo: como Microsoft Excel o Google Sheets, que permiten realizar cálculos matemáticos y crear tablas y gráficos para analizar datos.
2. Presentaciones: como Microsoft PowerPoint o Google Slides, que permiten crear presentaciones multimedia para exponer trabajos o proyectos.
3. Correo electrónico: como Microsoft Outlook o Gmail, que permiten enviar y recibir correos electrónicos con compañeros de clase o profesores.
4. Plataformas de colaboración en línea: como Google Drive o Dropbox, que permiten compartir archivos y trabajar en equipo de manera colaborativa.

Gestión de herramientas ofimáticas

La gestión de herramientas ofimáticas implica el proceso de planificar, implementar, monitorear y mantener óptimas para su utilización de una organización, institución o persona.

Una adecuada gestión de los recursos ofimáticos implica conocer las herramientas, organizar los archivos, hacer un uso oportuno, mantener actualizado el software y proteger la información. Con estas prácticas se puede mejorar significativamente la productividad y la eficiencia en el trabajo diario. Entre algunos aspectos claves a considerar se mencionan los siguientes:

1. Conocer las herramientas ofimáticas: Es fundamental conocer el funcionamiento y las características de las herramientas ofimáticas que se van a utilizar. Esto facilitará su manejo y aumentará la productividad.
2. Organización de los archivos: Es importante tener una buena organización de los archivos, ya que esto facilitará su acceso y edición posterior. Es recomendable crear una estructura de carpetas clara y coherente.

3. Uso adecuado de los recursos: Es importante hacer un uso adecuado de los recursos ofimáticos, como el procesador de texto o la hoja de cálculo, para no sobrecargar el equipo y asegurar su correcto funcionamiento.
4. Actualización de software: Es importante mantener actualizado el software ofimático, ya que esto garantiza su correcto funcionamiento y evita problemas de compatibilidad con otros sistemas.
5. Seguridad de la información: Es fundamental proteger la información de acceso no autorizado. Se recomienda establecer contraseñas seguras, hacer copias de seguridad periódicas y utilizar software antivirus.

Evolución de los sistemas ofimáticos

La evolución de los sistemas ofimáticos ha sido significativa en las últimas décadas, impulsada en gran parte por el rápido avance de la tecnología de la información y las comunicaciones.

En sus primeras etapas, los sistemas ofimáticos se centraron en la automatización de tareas administrativas básicas, como la gestión de documentos y la elaboración de informes. Estos sistemas incluían herramientas como procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos.

Con la llegada de la informática personal en los años 80, los sistemas ofimáticos comenzaron a ofrecer una mayor funcionalidad y flexibilidad. Los procesadores de texto se convirtieron en aplicaciones completas de edición de documentos, capaces de incluir gráficos, tablas y otros elementos multimedia. Las hojas de cálculo se mejoraron con funciones de análisis y gráficos más avanzados.

En los años 90, los sistemas ofimáticos comenzaron a integrarse con herramientas de comunicación, como correo electrónico y mensajería instantánea. También se introdujeron herramientas de colaboración en tiempo real, lo que permitió a los usuarios trabajar juntos en documentos y proyectos a distancia.

Con la llegada de la era de la nube y la movilidad, los sistemas ofimáticos han evolucionado aún más para ofrecer soluciones de productividad en línea y aplicaciones móviles. Esto ha permitido a los usuarios acceder a sus herramientas de oficina desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que ha mejorado significativamente la eficiencia y la productividad.

En resumen, la evolución de los sistemas ofimáticos ha sido impulsada por una combinación de avances en la tecnología y las necesidades cambiantes de los usuarios. A medida que las empresas y los usuarios continúan buscando formas más eficientes de trabajar, es probable que los sistemas ofimáticos sigan evolucionando y adaptándose para satisfacer esas necesidades.

Impacto de las herramientas ofimáticas

En el ámbito educativo, han permitido el mejoramiento de la calidad de enseñanza y aprendizaje, la accesibilidad y la eficiencia de los procesos educativos, lo que permite a los estudiantes aprender de manera más efectiva y a los profesores enseñar de manera más eficiente. Algunos aspectos que se reconocen desde este enfoque, se mencionan los siguientes:

1. **Facilidad de creación y edición de documentos:** Las herramientas de procesamiento de texto han facilitado la creación y edición de documentos para los estudiantes. Los estudiantes pueden crear documentos de investigación, ensayos y trabajos escolares de manera más fácil y rápida, lo que les permite ahorrar tiempo y recursos.
2. **Mejora en la presentación de trabajos:** Las herramientas de presentación como PowerPoint y Prezi han mejorado la calidad de las presentaciones de los estudiantes. Los estudiantes pueden crear presentaciones más visuales e interactivas que ayudan a mantener el interés del público y comunicar su mensaje de manera más efectiva.
3. **Comunicación y colaboración:** Las herramientas de comunicación y colaboración, como el correo electrónico y las aplicaciones de mensajería, permiten a los estudiantes comunicarse y colaborar entre sí, incluso si no están en el mismo lugar. Esto puede ser útil para proyectos grupales y para hacer preguntas a los profesores.
4. **Aprendizaje en línea:** Las herramientas de aprendizaje en línea, como los cursos en línea y las plataformas de educación en línea, han permitido a los estudiantes aprender desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto es especialmente útil para estudiantes que tienen horarios ocupados o que viven en áreas remotas donde el acceso a la educación puede ser limitado.
5. **Accesibilidad:** Las herramientas ofimáticas también han mejorado la accesibilidad de la educación para estudiantes con discapacidades o necesidades especiales. Las herramientas de lectura en voz alta y de ampliación de texto, por ejemplo, pueden hacer que los documentos sean más accesibles para los estudiantes con discapacidad visual.

Asimismo, las herramientas ofimáticas han tenido un impacto significativo en el mundo empresarial y laboral, puesto que ha permitido mejorar la eficiencia, la comunicación, la colaboración y la capacidad de toma de decisiones en el trabajo. Han permitido a las empresas y a los trabajadores ser más productivos y competitivos en el mercado. Aquí hay algunos ejemplos de cómo han afectado a diferentes áreas:

1. **Productividad y eficiencia:** Las herramientas ofimáticas han mejorado la productividad y la eficiencia en el trabajo. Las herramientas de procesamiento de textos, hojas de cálculo y presentaciones han permitido a los usuarios crear y editar documentos de manera más rápida y fácil, lo que ha permitido a las empresas ahorrar tiempo y recursos valiosos.
2. **Comunicación y colaboración:** Las herramientas ofimáticas también han mejorado la comunicación y la colaboración en el trabajo. El correo electrónico y las herramientas de mensajería instantánea han facilitado la comunicación entre colegas y clientes. Además, las herramientas de colaboración en línea han permitido a los usuarios trabajar juntos en tiempo real en documentos y proyectos, lo que ha mejorado la eficiencia y la calidad del trabajo.

4. Toma de decisiones: Las herramientas de análisis de datos y gráficos han mejorado la capacidad de las empresas para tomar decisiones informadas. Las hojas de cálculo y las bases de datos permiten a los usuarios analizar grandes conjuntos de datos y generar informes y gráficos para ayudar a visualizar y entender mejor los datos.

5. Flexibilidad y movilidad: Las herramientas ofimáticas en la nube y las aplicaciones móviles han permitido a los usuarios acceder a sus herramientas de oficina desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto ha permitido una mayor flexibilidad en el trabajo y ha mejorado la capacidad de los usuarios para trabajar en equipo y mantenerse productivos mientras se desplazan.

Entornos de trabajos en la Ofimática

El entorno de trabajo en la ofimática ha evolucionado mucho a lo largo de los años, pero algunos elementos básicos siguen siendo los mismos.

Ilustración

Entornos de trabajo en función de las herramientas ofimáticas



Ventajas de la Ofimática

La ofimática ofrece muchas ventajas para los usuarios, incluyendo una mayor productividad, precisión y facilidad de uso, así como una mayor capacidad de organización y colaboración y una reducción de costos.

- **Aumento de la productividad:** Las herramientas ofimáticas permiten realizar tareas de forma más rápida y eficiente. Por ejemplo, un procesador de textos permite crear documentos de manera más rápida que si se escribieran a mano, mientras que una hoja de cálculo permite realizar cálculos complejos con mayor facilidad.
- **Mayor precisión:** La mayoría de las herramientas de ofimática tienen herramientas de corrección y verificación de errores, lo que ayuda a garantizar que los documentos y cálculos sean precisos.
- **Mayor facilidad de uso:** Las herramientas de ofimática suelen tener interfaces de usuario intuitivas que hacen que sean fáciles de usar. Esto significa que los usuarios pueden aprender a utilizarlos rápidamente y sin necesidad de una formación especializada.
- **Mayor capacidad de organización:** Las herramientas de ofimática, como los programas de correo electrónico y los calendarios, pueden ayudar a los usuarios a organizar sus tareas diarias y sus horarios de trabajo. Esto puede aumentar la eficiencia y la productividad.
- **Mayor capacidad de colaboración:** Muchas herramientas de ofimática, como los programas de procesamiento de texto y las hojas de cálculo, permiten a los usuarios trabajar juntos en un documento o proyecto de forma remota. Esto puede ayudar a fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.
- **Reducción de costos:** El uso de herramientas de ofimática puede ayudar a reducir los costos de impresión, correo y otros gastos asociados con el trabajo en papel.

Sistemas de automatización de oficina

Son programas informáticos diseñados para automatizar tareas en un entorno de oficina. Estos sistemas pueden ayudar a reducir el tiempo y la mano de obra necesarios para realizar tareas repetitivas y aumentar la eficiencia y la productividad. Algunos de los sistemas de automatización de oficina más comunes son los siguientes:

1. **Gestión documental:** Los sistemas de gestión documental automatizan el proceso de captura, almacenamiento, gestión y distribución de documentos electrónicos. Estos sistemas pueden ayudar a eliminar la necesidad de archivar y buscar documentos en papel, y permiten un acceso rápido y sencillo a la información.

2- Automatización de procesos: Los sistemas de automatización de procesos automatizan tareas repetitivas y rutinarias, como la entrada de datos en una hoja de cálculo o la generación de informes. Estos sistemas pueden ayudar a reducir el tiempo y la mano de obra necesarios para realizar estas tareas y permitir a los empleados centrarse en tareas más importantes.

3. Automatización de correos electrónicos: Los sistemas de automatización de correos electrónicos permiten enviar correos electrónicos de forma automática en función de ciertas condiciones, como el cumplimiento de plazos o la interacción con un formulario. Estos sistemas pueden ayudar a reducir el tiempo necesario para enviar correos electrónicos y asegurar que se envíen de manera oportuna.

4. Gestión de relaciones con los clientes (CRM): Los sistemas de CRM automatizan la gestión de la relación con los clientes. Estos sistemas pueden ayudar a recopilar y analizar información sobre los clientes y automatizar procesos de ventas y marketing.

5. Automatización de facturación: Los sistemas de automatización de facturación pueden ayudar a generar facturas de forma automática y enviarlas a los clientes. Estos sistemas pueden ayudar a reducir el tiempo necesario para realizar la facturación y reducir los errores de facturación.

En general, los sistemas de automatización de oficina pueden ayudar a aumentar la eficiencia y la productividad de los empleados al reducir el tiempo y la mano de obra necesarios para realizar tareas repetitivas y rutinarias. Estos sistemas también pueden ayudar a mejorar la precisión y la consistencia de los procesos y reducir los errores humanos.

Aspecto filosófico

Este trabajo se sustenta en el sistema de aprendizaje basado en proyectos (ABP) ha sido utilizado en la educación desde hace mucho tiempo, y su origen es difícil de precisar. Sin embargo, se atribuye al filósofo, William Heard Kilpatrick la introducción formal del término "proyecto" en la educación en su obra "El proyecto de la actividad" publicada en 1918. Zúniga Igarza et. al., (2021)

El enfoque del ABP se centra en la aplicación práctica del conocimiento, en lugar de la adquisición pasiva de información, y utiliza proyectos como la principal forma de enseñanza y aprendizaje. En el ABP, los estudiantes trabajan en proyectos prácticos y realistas que les permiten explorar y aplicar los conocimientos y habilidades aprendidos en el aula a situaciones del mundo real.

Desde entonces, el enfoque del ABP ha sido promovido y desarrollado por muchos teóricos y pedagogos, y se ha convertido en una metodología popular en la educación contemporánea. En particular, el enfoque del ABP ha sido adoptado en la educación STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), donde se considera una forma efectiva de fomentar el pensamiento crítico, la creatividad, la colaboración y la resolución de problemas en los estudiantes.

El Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) se centra en la realización de proyectos prácticos y significativos para los estudiantes. Las herramientas ofimáticas pueden ser utilizadas para apoyar este enfoque, permitiendo que los estudiantes trabajen en proyectos prácticos y creativos utilizando herramientas digitales.

Aspecto Psicológico

De acuerdo a los referentes psicológicos, John Sweller (1994) conocido por su teoría de la carga cognitiva. Este modelo se refiere a la cantidad de esfuerzo mental que se requiere para procesar la información. Según Sweller, la carga cognitiva puede ser reducida al minimizar la cantidad de información que se presenta a la vez y al presentarla de manera clara y organizada. (Jarret, 2020)

La teoría de la carga cognitiva de Sweller se enfoca en la forma en que se procesa la información y cómo se puede reducir la carga cognitiva para mejorar el aprendizaje y el desempeño en tareas específicas. En el contexto de las herramientas ofimáticas, esto se traduce en diseñar interfaces simples y eficientes que minimicen la cantidad de esfuerzo mental requerido para utilizar la herramienta.

Por otra parte, la teoría de la motivación intrínseca de Ryan y Deci (1985) sostiene que las personas tienen una motivación inherente para realizar actividades que les resultan interesantes y gratificantes por sí mismas, y que esta motivación se ve influenciada por la autonomía, la competencia y la relación. (Europapress, 2020)

La teoría de la motivación intrínseca sugiere que las personas están más motivadas cuando se les da la libertad de tomar decisiones y controlar su propio entorno, permitiendo a los estudiantes personalizar el contenido y demás actividades de enseñanza y aprendizaje adaptadas a sus necesidades, intereses y preferencias, por lo que sienten que tienen la capacidad y el conocimiento para realizar una tarea, y se muestran conectados emocionalmente con su entorno social y emocional.

Asimismo, Donald Eric Broadbent propuso la teoría de la atención selectiva y la publicó en su libro "Perception and Communication" en el año 1958, que se centra en cómo las personas seleccionan y procesan información en función de sus objetivos y atención.

Esta teoría, a menudo llamada modelo de filtro o modelo de selección temprana, sostiene que los estímulos sensoriales entran en un sistema de procesamiento limitado y se seleccionan en función de ciertos criterios, como la intensidad, la frecuencia y la familiaridad. En este modelo, los estímulos no seleccionados son filtrados y no llegan a la conciencia o al procesamiento posterior. Esta teoría tuvo un gran impacto en la psicología cognitiva y fue influyente en la investigación de la atención durante varias décadas. (Mateo, 2020)

En el contexto del uso de herramientas ofimáticas, la teoría de la atención selectiva sugiere que las personas seleccionan y procesan la información relevante para completar una tarea específica, y filtran o ignoran la información que no es relevante. Esto es particularmente importante en las herramientas ofimáticas, como procesadores de texto o hojas de cálculo, donde hay una gran cantidad de información en la pantalla que puede distraer al usuario.

Por lo tanto, es importante que las herramientas ofimáticas tengan una interfaz de usuario clara y bien diseñada, que permita al usuario centrarse en la tarea en cuestión y minimizar la carga cognitiva.

Aspecto Pedagógico

La teoría de la autoeficacia de Bandura (1977) sostiene que las creencias de una persona sobre su capacidad para realizar una tarea influyen en su capacidad para llevarla a cabo con éxito. En el contexto del uso de herramientas digitales, la teoría sugiere que las personas que tienen una alta autoeficacia en relación con la tecnología son más propensas a utilizarla con éxito y a superar los obstáculos relacionados con su uso. Sánchez-Rosas, J., et. al., (2021)

La autoeficacia se puede mejorar a través de diversas estrategias, como la formación, la retroalimentación positiva y la exposición gradual a tareas más complejas. En el caso de las herramientas digitales, esto podría implicar la formación en habilidades específicas, como la navegación en línea, la gestión de archivos y la comunicación digital, así como la retroalimentación positiva en el uso de la tecnología y la exposición gradual a tareas más avanzadas.

Además, la teoría de la autoeficacia también destaca la importancia de los modelos de comportamiento. En el contexto de las herramientas digitales, esto significa que la observación de otros usuarios que tienen éxito en el uso de la tecnología puede aumentar la autoeficacia de un individuo y su disposición a utilizarla de manera efectiva.

Entre los personajes más representativos está Jean Piaget, el mismo que desarrolló una teoría general de aprendizaje y cognitivo, que incluía la idea de que aprendizaje debe ser activo y constructivo. Piaget creó la teoría del constructivismo en la década de 1950 y 1960, basando sus estudios sobre el desarrollo cognitivo de los niños, el conocimiento se construye a través de la interacción activa del individuo con su entorno, y no es simplemente adquirido pasivamente a través de la transmisión de información. Se centra en la participación activa de los estudiantes en el proceso de aprendizaje. Las herramientas ofimáticas pueden ser utilizadas para promover este tipo de aprendizaje, permitiendo que los estudiantes trabajen en proyectos prácticos y colaborativos.

La teoría constructivista sostiene que el conocimiento se construye a través de la experiencia y la interacción con el entorno. Las herramientas ofimáticas pueden ser utilizadas para apoyar este enfoque, permitiendo que los estudiantes creen y construyan su propio conocimiento.

El enfoque del aprendizaje centrado en el estudiante se ha ido desarrollando a lo largo de la historia de la educación y ha sido promovido por muchos teóricos y pedagogos. Sin embargo, una de las figuras más influyentes en el desarrollo del enfoque del aprendizaje centrado en el estudiante fue el pedagogo y filósofo estadounidense John Dewey, en la primera mitad del siglo XX. Subero et. al., (2018)

Aprendizaje centrado en el estudiante hace énfasis en las necesidades y los intereses individuales de cada estudiante. Las herramientas ofimáticas pueden ser utilizadas para apoyar este enfoque, permitiendo que los estudiantes trabajen en proyectos personalizados y adaptados a sus intereses.

Esta teoría basada en el aprendizaje práctico y experiencial, en lugar de la memorización y la repetición de información. Dewey creía que el aprendizaje debía ser relevante para la vida de los estudiantes, y que debían ser capaces de aplicar lo que aprendían en situaciones del mundo real.

Desde entonces, el enfoque del aprendizaje centrado en el estudiante ha sido desarrollado y promovido por muchos otros teóricos y pedagogos, como Carl Rogers, Paulo Freire, Lev Vygotsky, y Howard Gardner, entre otros. En general, el enfoque del aprendizaje centrado en el estudiante ha ganado una amplia aceptación en la educación contemporánea, como un enfoque más efectivo y significativo para el aprendizaje.

El enfoque por competencias se centra en el desarrollo de habilidades prácticas y aplicables en el mundo real. Las herramientas ofimáticas pueden ser utilizadas para apoyar este enfoque, permitiendo que los estudiantes desarrollen habilidades digitales y tecnológicas prácticas y aplicables en la vida diaria.

El enfoque por competencias en el ámbito educativo, se originó en la década de 1970 en Francia, donde se desarrolló el concepto de "competencia" para la formación profesional. En este contexto, la competencia se definió como la capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes para resolver problemas y realizar tareas en situaciones reales.

Sin embargo, fue en la década de 1990 cuando el enfoque por competencias comenzó a extenderse en otros campos de la educación, como la educación básica y la educación superior. En particular, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Unión Europea comenzaron a promover el enfoque por competencias en la educación como una forma de preparar a los estudiantes para la vida laboral y ciudadana.

Uno de los autores representativos de la teoría del enfoque por competencias, está Philippe Perrenaud, propuesto en el año 2010, donde le otorga una connotación diferente, con énfasis en el interaprendizaje, resaltando que la función de la institución educativa puede ser capaz de formar educandos y profesionales para la vida, siendo capaz de reconocer el autovalor.

Teóricos de la UNESCO retoman Braslavsky para afirmar que la competencia consiste “en la adquisición de conocimiento a través de la acción, resultado de una cultura de base sólida que puede ponerse en práctica y utilizarse para explicar qué es lo que está sucediendo.” (Incháustegui Arias, 2019)

En América Latina, el enfoque por competencias se ha adoptado ampliamente en la educación, y se ha convertido en una de las principales tendencias educativas en la región. En particular, en algunos países como México, Colombia y Chile, se han implementado reformas educativas para adoptar el enfoque por competencias en el currículo y la evaluación.

Descripción de la Propuesta

Esta guía interactiva enfocada en las herramientas ofimáticas, está dirigida a los estudiantes y demás usuarios que deseen mejorar sus procesos formativos, desempeño académico, y calidad educativa en general.

Asimismo, se intenta dotar de habilidades digitales en el uso de estas herramientas ofimáticas a los diferentes profesionales, de tal manera puedan insertarse en el campo laboral, de tal manera respondan efectivamente en el ejercicio de sus actividades, gestión de tareas asignadas en sus funciones y cargos diversos propios de su responsabilidad.

Manual de usuario Guía de Ofimática

Pantalla principal de la guía con el tema del proyecto.



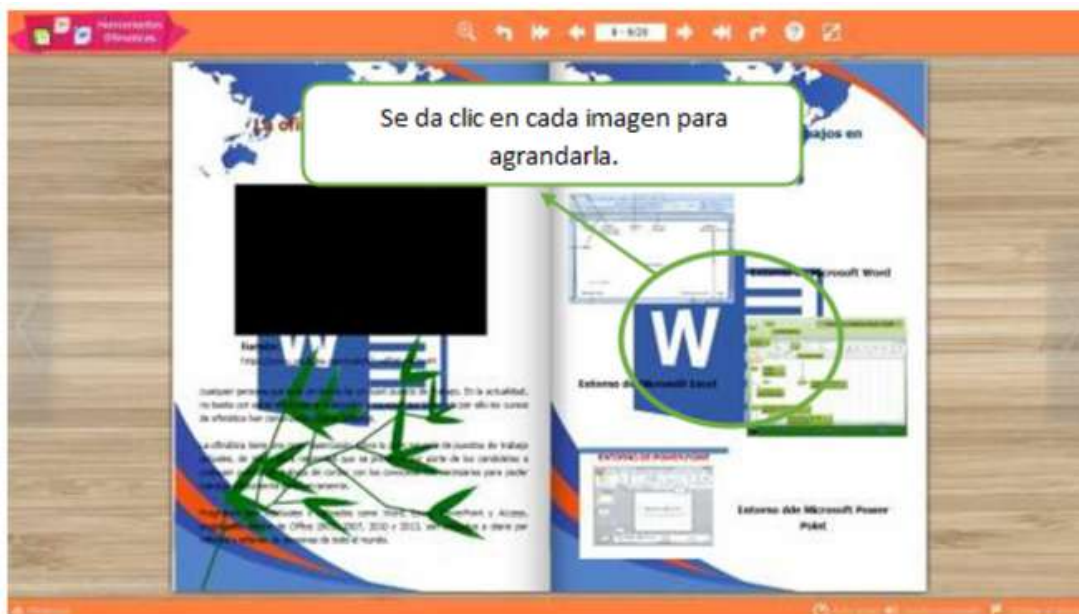
Al inicio consta el tema y la propuesta del proyecto e índice.

En las siguientes páginas están desarrollados los temas de acuerdo al índice



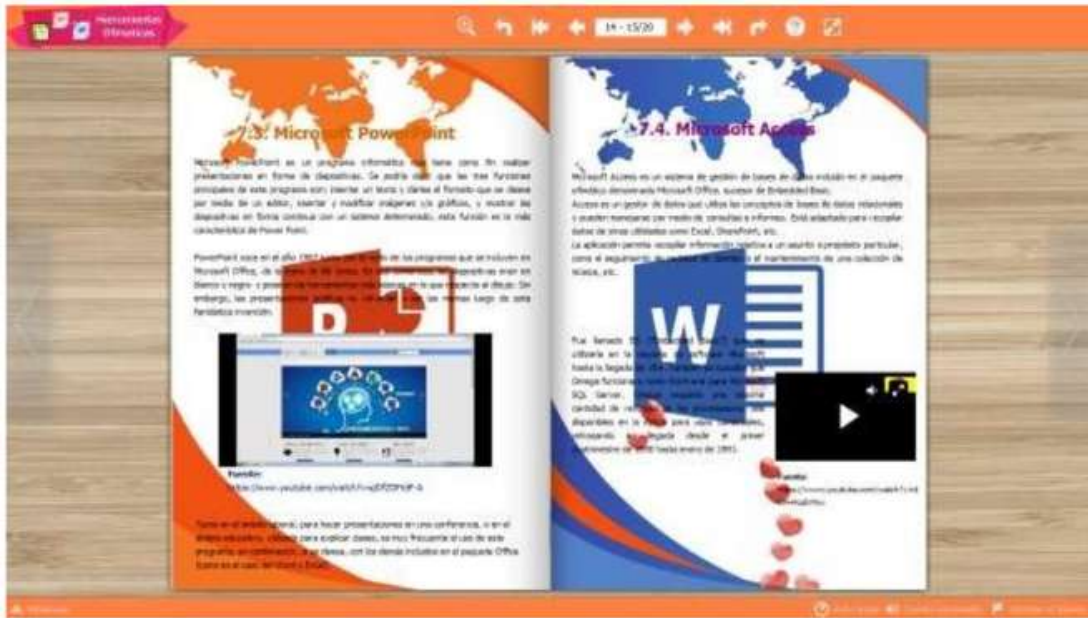
Página 6-7





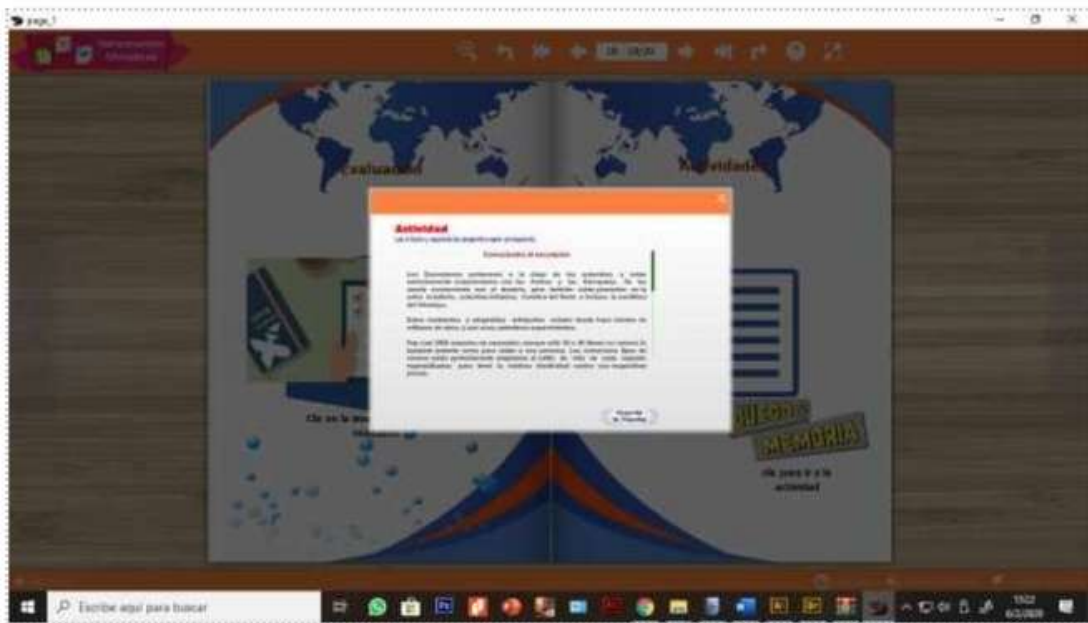
Página 10-11





Página 16-17





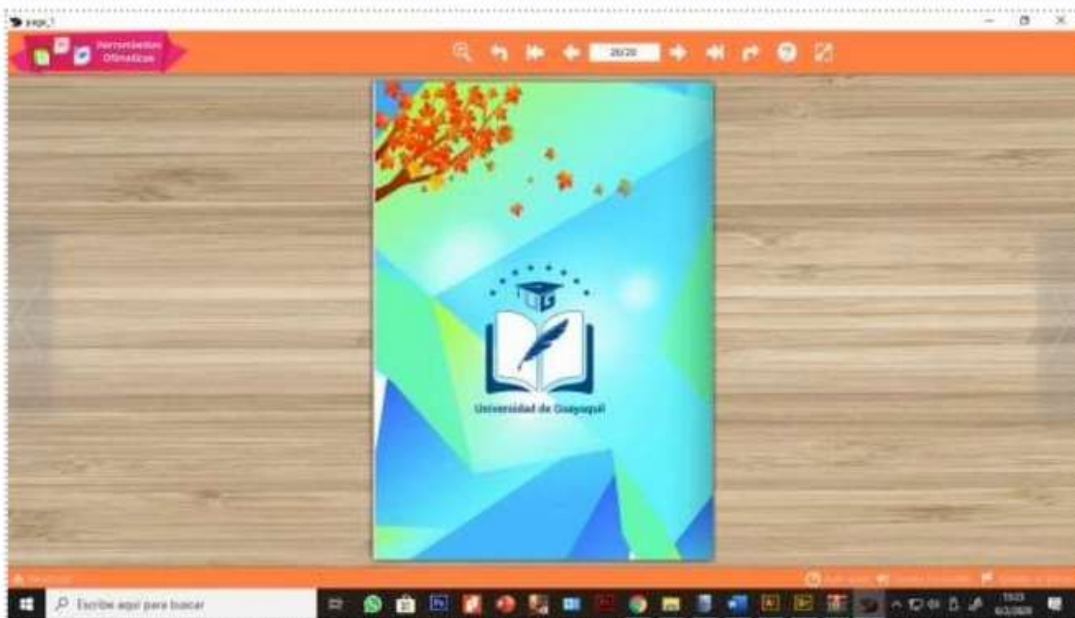
Evaluación y actividades de la guía



La guía contiene una evaluación referente al tema.



Al terminar la evaluación existe la posibilidad de repetirla en caso de ser necesario.



La actividad propuesta es un memorama (juego interactivo), que consiste en emparejar las imágenes.



Referencias Bibliográficas

- Acibeiro, M. (2021). Obtenido de <https://es.godaddy.com/blog/marketing-relacional-que-es-estrategias-y-ejemplos/>
- Bailón-Lourido, W. A., Arauz-Barcia, G. O., & Macias-Valencia, D. G. (2021). Utilización de herramientas ofimóticas por parte de docentes y estudiantes universitarios ecuatorianos. *Revista Dominio de las ciencias*, 22.
- BBC News Mundo. (2019). *BBC News Mundo*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48176018>
- BBVA-Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (s.f.). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/conoces-todos-los-tipos-de-innovacion-que-existen/>
- Bizneo. (s.f.). Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/tipos-de-competencias-laborales/#:~:text=3.7%20Responsabilidad-,Qu%C3%A9%20son%20las%20competencias%20laborales,hasta%20otras%20capacidades%20y%20actitudes.#:~:text=Las%20competencias%20laborales%20son%20aquellos%20conocimiento>
- Cano González, H. (2019). Obtenido de https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/11460/1/CANO_GONZLEZ_HELENA_TFM_INFOMRTIC_A.pdf
- Castillero Mimenza, O. (2019). Obtenido de <https://psicologiaymente.com/cultura/teoria-de-spencer>
- Caurin, J. (2018). Obtenido de <https://emprendepyme.net/la-organizacion-de-la-empresa>
- Cedeño, C. (2022). Obtenido de <https://www.cinconoticias.com/dispositivos-informaticos/>
- CognosOnline. (2021). Obtenido de <https://cognosonline.com/pe/blog-pe/tipos-competencias-laborales/>
- Concepto. (s. f.). Obtenido de <https://concepto.de/ofimatica/>
- Cueva Cáceres, V. (2018). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-efectos-de-la-creatividad-en-la-toma-de-decisiones#:~:text=La%20creatividad%20motiva%20a%20las%20personas%20a%20salir,de%20implementar%20con%20%C3%A9xito%20una%20estrategia%20de%20diferenciaci%C3%B3n>.
- Diccionario Alegsa. (2011). Obtenido de <https://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/15864.php>
- Editorial Indeed. (2022). Obtenido de <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/competencias-laborales#:~:text=Las%20competencias%20laborales%20son%20un%20conjunto%20de%20calidades,ayudan%20a%20responder%20ante%20actividades%20o%20tareass%20espec%C3%ADficas>
- Escuela Inkea Business School. (2020). Obtenido de <https://escuelaineka.com/habilidades-escucha-activa/>
- Europapress, E. P. (2020). Europapress. Obtenido de <https://www.europapress.es/sociedad/educacion-00468/noticia-motivacion-estudiantes-potencial-herramientas-digitales-claves-ensenanza-digital-20200519132538.html>
- Fernández Gutiérrez, L. (2022). Obtenido de <https://mglobalmarketing.es/blog/marketing-5-0-tecnologia-para-la-humanidad-segun-philip-kotler/>

Finanzas. (2017). Finanzas.com. Obtenido de https://www.finanzas.com/empresas/el-uso-de-la-ofimatica-en-nuestra-vida-diaria_13567807_102.html

García Meraz, M. (2021). George Herbert Mead: Sobre el gesto como inicio de la interacción social y el desarrollo de las interacciones sociales saludables. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 7.

Gitnuz. (2022). Obtenido de <https://blog.gitnuz.com/es/habilidades-toma-de-decisiones/>

Guerrero, G. R., Tecpan, S., Rojas-Rojas, S. P., & Joglar, C. L. (2020). Caracterización del nivel de razonamiento científico en futuros profesores: desafíos para la formación inicial docente. *Formación universitaria*, 12.

Guerri, M. (2022). Obtenido de <https://www.psicoactiva.com/blog/10-consejos-mejorar-comunicacion-no-verbal/>

Gutiérrez Zea, J. M. (2020). Obtenido de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/5534/Guti%C3%A9rrez_Zea_Juan_Manuel_2020.pdf?sequence=2

Holgado, R. (2022). Obtenido de <https://www.20minutos.es/tecnologia/actualidad/quien-es-richard-brodie-el-creador-de-microsoft-word-cumple-63-anos-5075265/>

Incháustegui Arias, J. L. (2019). La base teórica de las competencias en educación. *Revista Venezolana de Educación-EDUCERE*, 10.

Intel. (2019). Obtenido de <https://www.intel.es/content/www/es/es/analytics/resources/what-is-data-analytics.html>

Jaramillo Ospina, K. L., Campi Mayorga, J. A., & Sánchez Salazar, T. D. (2019). Informática y ofimática una herramienta pedagógica. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 16.

Jaramillo Ospina, K. L., Campi Mayorga, J. A., & Sánchez Salazar, T. D. (2019). Informática y Ofimática una herramienta pedagógica. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento - ReciMundo*, 16.

Jarret, C. (2020). BBC NEWS MUNDO. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/vert-cul-55297410>

Korina, O.-S. (2021). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva>

Latorre Barragán, C. F. (2022). La andragogía y las tecnologías de información y comunicación (TIC). *Revista Citas*, 7.

Mancuzo, G. (2020). Obtenido de <https://blog.comparasoftware.com/cliente-interno-externo/#:~:text=El%20cliente%20externo%20es%20la%20raz%C3%B3n%20de%20ser,es%20fundamental%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20marca.>

Mateo, I. (2020). *Medium*. Obtenido de <https://medium.com/introducci%C3%B3n-a-la-psicolog%C3%ADa-ugr/donald-broadbent-estudios-posteriores-de-la-atenci%C3%B3n-respecto-a-su-modelo-del-filtro-r%C3%ADgido-fe45adb9d4de>

Ministerio de Educación- Mineduc. (2020). Obtenido de <https://educacion.gob.ec/200-docentes-se-capacitan-en-herramientas-de-ofimatica/>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022b). *Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022-2025*. Obtenido de <https://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Agenda-transformacion-digital-2022-2025.pdf>

Miranda Barragán, A. M., Santamaría Freire, E. J., & Guerrero Velasteguí, C. A. (2022). Marketing relacional, una estrategia para fidelizar clientes a través de redes sociales: caso Melisa La Serranita. *Revista Eruditus*, 22.

oscardo, I. (2020). Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/12/17/extras/1608201742_125340.html

Narbona, R. (2021). Obtenido de https://www.elespanol.com/el-cultural/blogs/entreclasicos/20210216/psicologia-humanista-carl-rogers/559564048_12.html

Niño Peña, N. J. (2019). Las TIC en mi preescolar: una guía práctica y educativa para padres y docentes. Repositorio del Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP), 8.

Pachón Alonso, L., & Parada Sánchez, R. (2016). EL razonamiento como eje transversal en la construcción del pensamiento lógico. *Revista Praxis & Saber*, 219-243.

Plascencia, J. L. (2023). Obtenido de <https://es.digitaltrends.com/computadoras/windows-11-vs-windows-10/#:~:text=Windows%2011%20vale%20la%20pena,riesgos%20actualiz%C3%A1ndote%20a%20Windows%2011.>

Qué! (2020). Obtenido de <https://www.que.es/2020/11/30/que-es-sharepoint/>

QZ Comunicación. (2019). Ybea. Obtenido de <https://ybeagroup.com/la-ofimatica-en-el-mundo-laboral-1366/>

Riquelme, M. (2023). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/cuales-son-las-competencias-especificas/#:~:text=Las%20competencias%20espec%C3%ADficas%20pueden%20ser%3A%20Son%20aquellas%20competencias,de%20an%C3%A1lisis%2C%20capacidad%20de%20mando%2C%20pensamiento%20estrat%C3%A9gico%2C%20e>

Rodríguez, M. (2022). Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/influyen-los-sentimientos-la-toma-decisiones/>

Sánchez-Rosas, J., Dyzenchouz, M., & Domínguez-Lara, S. (2021). Validez de contenido de la escala de autoeficacia colectiva docente. 14.

Significados.com. (2020). Obtenido de <https://www.significados.com/respeto/>

Solvetic Sistemas . (2019). Obtenido de <https://www.solvetic.com/page/recopilaciones/s/ordenadores/caracteristicas-tipos-versiones-windows-10>

Subero, D., Paredes Ulloa, D., & Fernando, B. L. (2018). El aprendizaje reflexivo de John Dewey y El aprendizaje significativo de Lev Vigotsky: Encuentro de relaciones. *Revista Diversa. Escritos Pedagógicos*, 13.

aurino, L. (2021). Obtenido de <https://www.talent-republic.tv/business/que-son-y-para-que-sirven-las-competencias-sociales-o-soft-skills-en-el-siglo-xxi/>

Unesco. (s.f.). *Influencia de las tecnologías digitales*. Obtenido de <https://www.un.org/es/un75/impact-digital-technologies>

Zúñiga Igarza, L., Cruz Cabeza, M. A., & Zúñiga, S. D. (2021). Aprendizaje basado en proyectos: Una mirada desde la pedagogía profesional. *Revista Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 8.



LIC. JEFFERSON JOAO MENDOZA ZAMBRANO

Licenciado en Ciencias de la Educación mención Comercio y administración.

“El uso de las herramientas ofimáticas nos permite desarrollar mejores competencias y habilidades en el desempeño profesional.”

-Jefferson Mendoza Zambrano



ING. CPA GABRIELA MARINA BOLAÑOS GÓMEZ

Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Estatal de Milagro.

Maestrante de Pedagogía en Entornos Digitales de la Universidad Tecnológica Ecotec.

Actualmente trabaja como Servidor Público desde el año 2014 para el Ministerio de Educación en la Unidad Educativa Vicente Anda Aguirre como Docente del Nivel de Bachillerato.

“Nunca desistas de un sueño. Solo trata de ver las señales que te llevan a él”

-Paulo Coelho.



LIC. PILAR DEL ROCÍO GARCÍA ERAZO, MGS.

Magister en Educación mención inclusión educativa y atención a la diversidad.

Licenciada en Ciencias de la Educación especialización informática.

Profesora de segunda enseñanza especialización informática.

Tecnóloga pedagógica en informática en el campo profesional tengo 17 años de experiencia en el ámbito pedagógico.

Actualmente trabajo como Servidor Público desde el año 2018 para el Ministerio de Educación en la Unidad Educativa Carmen Sucre como Docente de Nivel Medio, Coordinadora del área de estudios sociales.

"Si puedes soñarlo, puedes hacerlo."

-Jefferson Mendoza Zambrano



LIC. MÓNICA LISSETTE CÓRDOVA POZO, MGS.

Magister en Tecnología e Innovación Educativa de la Universidad Tecnológica "ECOTEC".

Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Comercio Exterior de la Universidad de Guayaquil.

Actualmente trabaja como Servidor Público desde el año 2012 para el Ministerio de Educación en la Unidad Educativa Vicente Anda Aguirre como Docente de Nivel (Básico y Bachillerato), directora del Área de English y Miembro de Junta Académica.

"Todos tus sueños se pueden convertir en realidad si tienes el coraje de perseguirlos"

-Walt Disney.



LIC. MAYRA AGNABEL MOREIRA VÉLEZ, MGS.

Magister en Tecnología e Innovación Educativa de la Universidad Tecnológica "ECOTEC".

Licenciada en Ciencias de la Educación, Mención Comercio Exterior de la Universidad de Guayaquil.

Actualmente trabajo como Servidor Público desde el año 2018 para el Ministerio de Educación en la Unidad Educativa Carmen Sucre como Docente de Nivel Medio, Coordinadora de 5to año de EGB y Coordinadora de Gestión de riesgos.

"No hay secretos para el éxito. Éste se alcanza preparándose, trabajando arduamente y aprendiendo del fracaso."

-Colin Powell

ingenius
Académico

ISBN: 978-9942-44-394-6



9 789942 443946