

Análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y Campus Coto, de la Universidad Nacional durante el periodo 2024-2025 en el contexto de la era digital.

Informe de la Tesis de Grado presentada en

Campus Coto

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en

Administración de Oficinas

Yoselin Y. Barrios Alvarado

Ced. 6-0465-0120

Lisbeth I. Soto Porras

Ced. 6-0 471-0627

Octubre, 2025

Análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y Campus Coto, de la Universidad Nacional durante el periodo 2024-2025 en el contexto de la era digital.

Informe de la Tesis de Grado presentada en

Campus Coto

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en

Administración de Oficinas

Yoselin Y. Barrios Alvarado

Lisbeth I. Soto Porras

Octubre, 2025

Análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y Campus Coto, de la Universidad Nacional durante el periodo 2024-2025 en el contexto de la era digital.

Yoselin Y. Barrios Alvarado
Estudiante

Lisbeth I. Soto Porras
Estudiante

APROBADO POR:

M. Sc. Mariam Ureña Hernández
Directora Trabajo Final de Graduación

Dr. Elvis Rojas Ramírez
Decano Sede Regional Brunca

M. Sc. Josué Naranjo Cordero
Director Académico

Dedicatoria

Esta tesis la dedico, primeramente, a Dios, por brindarme salud, sabiduría y la resiliencia necesaria para alcanzar la meta; a mis padres, cuyo amor, esfuerzo y sacrificio forjaron las bases de la persona y la profesional que hoy soy; a mi hermano, por su apoyo incondicional y por estar presente en cada paso de este camino; y a mi yo de niña, que soñaba con ser licenciada, a quien hoy honro con la conquista de este logro, reconociendo su fuerza, esfuerzo y dedicación para llegar hasta aquí.

-Yoselin Y. Barrios Alvarado

Con agradecimiento, dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por ser mi guía y brindarme fortaleza para llegar a esta meta.

A mis padres, por su amor, sacrificio y ejemplo, que han representado un soporte invaluable en mi camino y en la construcción de la mujer y la profesional que soy en la actualidad.

Finalmente, me reconozco a mí misma, por la perseverancia, el compromiso y la fuerza interior que me permitieron enfrentar los desafíos y lograr este objetivo que alguna vez vi tan distante.

-Lisbeth I. Soto Porras

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a Dios por brindarme la fuerza y sabiduría necesaria para culminar esta etapa académica; a mis padres Alexis y Yamileth, y a mi hermano Reiman, por su apoyo incondicional y por creer en mí en todo momento; ustedes son un pilar fundamental en mi vida; a nuestra tutora de TFG y docente, Mariam Ureña Hernández, por su disposición, acompañamiento y valiosos aportes que enriquecieron nuestro trabajo; a nuestras asesoras Lilliam Núñez y Dalys Masaya, por sus orientaciones y contribuciones que fortalecieron nuestra tesis; de manera especial a mi colega, coautora de este trabajo y amiga de años, Lisbeth Soto, por su esfuerzo, paciencia, compromiso y dedicación compartida, que hicieron de este proceso una experiencia de aprendizaje y crecimiento conjunto y finalmente, me agradezco a mí misma por la resiliencia, disciplina y perseverancia que me permitieron superar los obstáculos y mantenerme firme hasta alcanzar esta meta.

-Yoselin Y. Barrios Alvarado

Primeramente, agradezco a Dios por iluminar mi camino con salud, fortaleza y discernimiento para culminar con éxito esta etapa académica. A mis padres, cuyo apoyo incondicional y confianza en mí me han acompañado en cada paso de este recorrido. A nuestra tutora de TFG y docente, Mariam Ureña Hernández, por su dedicación, acompañamiento y valiosos aportes que enriquecieron este proceso. A nuestras asesoras Lilliam Núñez y Dalys Masaya, por sus orientaciones que fortalecieron nuestro trabajo. De manera especial, a mi compañera y amiga, Yoselin Barrios Alvarado, por su entrega, paciencia y compromiso, que hicieron de esta experiencia un verdadero aprendizaje compartido. Y finalmente, agradezco a mí persona por la constancia y la fe que me ayudaron alcanzar este objetivo tan significativo.

-Lisbeth I. Soto Porras

Resumen

La presente investigación se centra en el análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas del personal que desempeña funciones en puestos de servicios secretariales en la Escuela de Secretariado Profesional, así como en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto de la Universidad Nacional. En ese sentido el estudio busca identificar las competencias y habilidades esenciales para el desarrollo efectivo de las funciones secretariales, considerando el impacto de la era digital en los procesos laborales y en la adaptación del personal a un entorno profesional cada vez más tecnológico y dinámico.

Para el alcance de este objetivo se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica, que proporcione un marco teórico sólido sobre competencias técnicas secretariales y habilidades blandas. El estudio adoptó un enfoque metodológico mixto con entrevistas a profundidad y encuestas estructuradas aplicadas al personal en puestos de servicio secretarial. Esta combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas permitió recopilar información detallada sobre las percepciones, experiencias y prácticas del personal, facilitando el análisis integral de cómo estas competencias técnicas y habilidades influyen en el desempeño laboral dentro del contexto de la era digital.

Los resultados obtenidos ofrecen un panorama orientado hacia el fortalecimiento de los procesos formativos y de desarrollo profesional que permita el alineamiento a las exigencias del entorno laboral moderno, además de servir como antecedente para investigaciones futuras en esta área.

Palabras clave: Competencias secretariales, Habilidades blandas, desempeño laboral, servicios secretariales, era digital.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	VII
Tabla de Contenidos	VIII
Índice de tablas	XI
Índice de figuras.....	XII
Lista de Abreviaciones, Siglas y Símbolos.....	XIV
Capítulo I	15
Introducción	15
<i>Introducción</i>	16
<i>Contexto de la investigación</i>	18
<i>Antecedentes</i>	20
Antecedentes Nacionales.....	20
Antecedentes Internacionales	21
<i>Justificación</i>	26
<i>Pregunta de investigación</i>	29
<i>Planteamiento del problema</i>	29
<i>Objetivos de Investigación</i>	30
Capítulo II.....	32
Marco Teórico.....	32
<i>Competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital</i>	33
Competencias.....	33

Competencias laborales	34
Tipos de competencias.....	34
Competencias Secretariales	35
Las habilidades blandas en el desempeño laboral	37
La era digital.....	38
Competencias y habilidades tecnológicas	39
<i>Fortalezas, desafíos y limitaciones de las personas funcionarias que laboran en puestos secretariales en la aplicación de competencias secretariales y habilidades blandas</i>	<i>40</i>
<i>Perfil profesional secretarial en la era digital.....</i>	<i>41</i>
Perfil de los profesionales en secretariado de la Universidad Nacional.....	42
Categoría 12: Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales Oficinista.	43
Categoría 21: Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales secretario/a.....	44
Categoría 22: Técnico Asistencial en Servicio Secretariales secretario/a.....	45
Adaptabilidad y aprendizaje continuo de los profesionales en la era digital.....	46
<i>Desempeño y productividad laboral</i>	<i>48</i>
<i>Influencia de la aplicación de competencias y habilidades en el desempeño laboral en el contexto de la era digital.....</i>	<i>50</i>
Influencia de las competencias secretariales y habilidades blandas	51
Capítulo III.....	53
Marco Metodológico o Referente Metodológico.....	53
<i>Enfoque Metodológico</i>	<i>54</i>
<i>Tipo de estudio</i>	<i>54</i>

<i>Población y muestra</i>	55
<i>Participantes del estudio</i>	56
<i>Categorías de análisis y categorías derivadas</i>	56
<i>Instrumentalización o técnicas de recolección de información</i>	57
<i>Técnicas de Control</i>	58
<i>Triangulación</i>	59
<i>Consideraciones éticas</i>	59
Capítulo IV.....	61
Análisis de la Información	61
Capítulo IV.....	103
Conclusiones y Recomendaciones	103
<i>Conclusiones</i>	104
<i>Recomendaciones</i>	107
Capítulo VI.....	110
Referencias.....	110
Anexos	125

Índice de tablas

Tabla 1. Categorías de análisis y categorías derivadas	57
Tabla 2. Datos generales de los entrevistados	62
Tabla 3. Puesto de servicio secretarial en estudio: categoría y descripción general del cargo en el contexto de la era digital	64
Tabla 4. Fortaleza, desafíos y limitaciones de las personas funcionarias con respecto a las competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital	81
Tabla 5. Aplicación práctica de las competencias secretariales en el entorno laboral de las personas funcionarias en categoría 12, 21,22 en el contexto de la era digital	93
Tabla 6. Aplicación práctica de las habilidades blandas en el entorno laboral de las personas funcionarias en categoría 12, 21,22 en el contexto de la era digital	97

Índice de figuras

Figura 1. Competencias laborales de las personas funcionarias en categoría 12,21,22 en la era digital	67
Figura 2. Beneficios que proporcionan las competencias secretariales a las personas funcionarias en categoría 12,21,22 en la era digital	72
Figura 3. Habilidades blandas de las personas funcionarias categoría 12, 21 y 22 necesarias para el desarrollo de funciones en la era digital.....	75
Figura 4. Desafíos enfrentados por las personas funcionarias en categoría 12, 21, 22 al aplicar competencias digitales en la era digital	79
Figura 5. Estrategias adoptadas por las personas funcionarias para gestionar la dependencia tecnológica en el contexto de la era digital.....	84
Figura 6. Uso de herramientas digitales para el fomento de las competencias secretariales en el contexto de la era digital.....	86
Figura 7. Importancia de la capacitación continua para las personas funcionarias en el contexto de la era digital.....	88
Figura 8. Necesidades de capacitación en competencias secretariales identificadas en las personas funcionarias en contexto de la era digital	89
Figura 9. Necesidades de capacitación en habilidades blandas identificadas en las personas funcionarias en contexto de la era digital.	91
Figura 10. Percepción del grado de influencia de las competencias secretariales en el desempeño laboral de las personas funcionales en categoría 12, 21, 22 en la era digital.....	95
Figura 11. Percepción del grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en categoría 12, 21, 22 en la era digital	99

Figura 12. Cambios en las funciones experimentados por las personas funcionarias de servicio secretarial categoría 12, 21 y 22 en la era digital.....	101
---	-----

Lista de Abreviaciones, Siglas y Símbolos

ESP: Escuela de secretariado Profesional.

Párr.: Párrafo

P.: Página

TFG: Trabajo Final de graduación

Categoría 12: Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales Oficinista

Categoría 21: Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales secretario/a

Categoría 22: Técnico Asistencial en Servicios Secretariales Secretario/a

Funcionario (a)

F1: Funcionario uno

F2: Funcionario dos

F3: Funcionario tres

F4: Funcionario cuatro

F5: Funcionario cinco

F6: Funcionario seis

F7: Funcionario siete

Capítulo I

Introducción

Introducción

La presente investigación aborda el análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas de las personas funcionarias de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón, y en el Campus Coto, de la Universidad Nacional, durante el periodo 2024, en el contexto de la era digital, y cómo estas se relacionan con su desempeño profesional. La finalidad es explorar la realidad laboral de los colaboradores que ofrecen servicios secretariales; este análisis brinda la oportunidad de tener un mayor conocimiento de cuáles son las capacidades y habilidades requeridas que permitan a los presentes y futuros profesionales en el área actualizar y mejorar su perfil profesional.

Es oportuno señalar que las múltiples labores que lleva a cabo un administrador de oficinas requieren que este posea ciertas habilidades y competencias para poder cumplir a cabalidad con las asignaciones en su puesto de trabajo. En ese sentido, Cupuerán (2017) indica lo siguiente:

La ejecutiva es quien redacta la correspondencia, extiende actas, lleva un archivo sistemático y organizado; para ello debe saber resolver problemas a nivel personal y profesional, tener completa disponibilidad, trabajar en equipo, emprendedora con don de gente, ordenada, reservada, cuidadosa al momento de atender a usuarios personalmente y vía telefónica, con excelente redacción, ortografía, dominio de Windows, Microsoft office entre otros. (p. 3)

Para que una persona funcionaria en puestos de servicios secretariales pueda ser competente en su puesto de trabajo debe poseer capacidades que le permitan ejecutar sus funciones con eficacia y eficiencia, tal y como lo afirma el autor mencionado. Debido a ello, es

primordial que los profesionales del campo conozcan las competencias y habilidades requeridas en la actualidad para el perfil de su puesto.

El análisis que se desarrolla en esta investigación está abocado precisamente al reconocimiento de todas esas capacidades laborales demandadas por los oficinistas y toma como objeto de estudio las oficinas administrativas de tres Campus de la Universidad Nacional, en el Campus Omar Dengo, la Escuela de Secretariado Profesional, y en la Sede Regional Brunca, Campus Pérez Zeledón y Coto. El análisis de competencias y habilidades parte de las bases ya establecidas en el “Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos al 20-04-2023” de la Universidad Nacional de Costa Rica, con énfasis en las capacidades requeridas actualmente por la inclusión de la tecnología en las distintas labores o procesos que deben realizar los colaboradores de puestos de servicios secretariales.

El contenido del presente informe de investigación se divide en cinco capítulos. El primero corresponde a la introducción, los antecedentes, la justificación, la pregunta de investigación, planteamiento del problema, las categorías de estudio, objetivos generales y objetivos específicos. El segundo capítulo consta del sustento teórico del estudio; el tercer capítulo explica la metodología aplicada para la recolección de la información; el cuarto capítulo presenta y esquematiza los resultados obtenidos tras la recolección de los datos; y finalmente, el último capítulo aborda las conclusiones y recomendaciones a las que se llega tras realizar la investigación.

Contexto de la investigación

La presente investigación desarrolla un análisis actualizado de las competencias secretariales y habilidades blandas fundamentales que debe poseer un profesional del campo secretarial, las cuales le permita desempeñarse de manera óptima en su cargo, en el contexto de la era digital actual. De acuerdo con los autores Pacherez y Marrufo (2020), “en la actualidad la inclinación en las entidades públicas y privadas es poseer un trabajador apreciado y operativo en su desarrollo laboral, con competencias propias del colaborador” (p. 3). Es común que las competencias requeridas para un puesto se actualicen con el transcurso de los años, para reflejar los cambios que se van produciendo en el contexto laboral, ya sean tecnológicos o sociales, un ejemplo reciente de esta dinámica es el caso de la pandemia, que trajo muchos cambios en los procesos de las oficinas, y en la cual los trabajadores debieron desarrollar nuevas habilidades para adaptarse a las demandas de la nueva realidad laboral.

Es esencial mencionar la relevancia de las competencias en el ámbito laboral por lo cual la autora Jaime (2021) indica que:

Son conocimientos adquiridos para que una secretaria perfeccione sus funciones dentro de una empresa, esto adecúa la correcta técnica que se puede manejar para aplicar de manera eficiente y eficaz ante los requerimientos planteados privilegiando a las relaciones internas y externas, buen clima laboral y administración cuidadosa. Son conocidas también como el conjunto de habilidades aprendidas que podrán ser integradas en un determinado departamento de trabajo para de esa manera agilizar procesos y considerarse como trabajadores eficientes, confiables y con gran habilidad para comunicar. (p. 7)

Por ello, se considera oportuno analizar la realidad del profesional en secretariado y examinar cómo la evolución de rol en las oficinas administrativas genera la necesidad de una transformación paralela en sus competencias y habilidades. Según Fernández (2006), “las organizaciones se encuentran compuestas principalmente por personas que a través de su trabajo y capacidades llevan a cabo el objeto empresarial, así que su selección habrá de ser óptima si se quieren obtener resultados excelentes” (p. 11). En ese sentido, el autor fortalece la idea que las competencias laborales y habilidades blandas son un incentivo altamente valorado, puesto que su aplicación en la cotidianidad de las labores resulta esencial en el campo administrativo actual, el cual vive cambios influenciados por los avances sociales y tecnológicos.

En el marco de esta investigación, se indaga y analiza las competencias secretariales y habilidades blandas necesarias para la ejecución efectiva de las funciones que debe desempeñar el profesional de secretariado y cómo estas pueden influen o no en un desempeño laboral óptimo. Se toman en cuenta como referencias para el diagnóstico de las competencias las oficinas administrativas de La Escuela de Secretariado Profesional en el Campus Omar Dengo, así como en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto, de la Universidad Nacional. En esa dirección, se pretende reconocer de qué manera influyen las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales, en el contexto de la era digital.

Antecedentes

La investigación, toma como insumo los estudios de autores nacionales e internacionales que han desarrollado temas relacionados con las competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital, los cuales se detallan a continuación.

Antecedentes Nacionales

En el campo administrativo-secretarial, se encuentra la investigación realizada por la autora nacional Ureña (2020), para la *Revista Internacional en Administración de Oficinas y Educación Comercial (rESPaldo)*, nombrado “Habilidades blandas como requisito solicitado por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón, para puestos relacionados con la carrera de Administración de Oficinas, en el II ciclo del 2019”. Esta se desarrolló con una metodología cualitativa, para lo cual se aplicaron entrevistas que mostraron las habilidades blandas requeridas por los empleadores en puestos administrativos de una zona específica. Entre los resultados destacan habilidades blandas como la empatía, las relaciones interpersonales, el autoconocimiento, la comunicación asertiva y la toma de decisiones que solicitan los empleadores en el campo de la Administración de Oficinas. Esta investigación permite conocer mejor las demandas del mercado laboral, lo cual es útil como base de partida para el presente estudio.

Además, en el contexto de investigaciones realizadas por autores nacionales sobre la temática, se presenta el estudio llevado a cabo por el Sistema Nacional de Empleo en conjunto con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica (2023), titulado *Estrategia Nacional de Empleabilidad y Talento Humano*, el cual se enfoca en la empleabilidad nacional en el actual entorno cambiante, marcado por eventos históricos como la pandemia por COVID-19 y

altos flujos migraciones. El mercado laboral costarricense demanda la necesidad de desarrollar capacidades y habilidades más sólidas, tanto para la fuerza laboral actual como para la futura, con el fin de mantenerse competitivo a nivel global.

Otro antecedente de interés para los efectos del presente estudio son los datos recopilados del *Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos al 20-04-2023*, de la Universidad Nacional de Costa Rica, en el cual se muestran los puestos a los que puede acceder un profesional del área de administración de oficinas, cuál es su rol dentro del puesto y cuáles son las competencias básicas solicitadas. Este documento constituye un importante punto de partida de la investigación.

Al ser los puestos de servicios secretariales existentes en la Universidad Nacional los perfiles de análisis dentro de esta investigación, es pertinente tener claro las competencias secretariales y habilidades establecidas por el programa de Recursos Humanos de esta institución, las cuales son necesarias para que el trabajador ejecute las funciones de ese puesto laboral. Con base en estas destrezas ya establecidas se realizará el análisis de las diferentes competencias secretariales y habilidades que, requeridas para este puesto, dentro de un contexto digital cambiante y acelerado.

Antecedentes Internacionales

Como primer antecedente, se presenta el estudio internacional realizado por los autores Lara y Foncubierta (2020), de la Universidad de Cádiz, España, titulado *Competencias para la empleabilidad en la era digital: una aproximación en el arco de la bahía de Algeciras*, en este se denota la necesidad de la adquisición y actualización de nuevas competencias como respuesta a las continuas innovaciones tecnológicas. La investigación profundiza en el tema con la finalidad

de comprobar la importancia de las competencias digitales, así como el grado de preparación de la población activa en ellas, ante los desafíos de la nueva era. Los resultados señalan la necesidad de plantear acciones formativas que contrarresten los déficits significativos en el área temática.

Lo mencionado por Lara y Foncubierta es relevante pues muestra la necesidad de la adquisición de competencias y de implementar acciones para contrarrestar la brecha existente, como medida de adaptación a la era tecnológica. Esto es crucial no solo a nivel internacional, también sirve como precedente para comprender su impacto en una investigación a nivel nacional.

Otro estudio relevante es el publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), (2020) titulada *Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. Este informe analiza si la población está adquiriendo las competencias y habilidades necesarias para una mejor inserción laboral, en tiempos de cambios continuos y acelerados. Así pues, en función del planteamiento y análisis, el tema de competencias y habilidades en la era digital toma fuerza como una medida que proporciona información reciente sobre la actualidad de determinado campo laboral.

En esa misma línea, se presenta la investigación de las autoras Espinoza e Inzunza (2018), de la Universidad Autónoma de Sinaloa, México, bajo el título *Competencias y habilidades profesionales para enfrentar la era digital de la economía en la región Del Évora*. En esta se desarrollan dos interrogantes como ejes centrales del estudio; una sobre ¿cuáles son las habilidades y competencias presentes y futuras que demanda el sector productivo en la Región del Évora, Sinaloa México?, la otra, ¿qué habilidades deberá tener la próxima generación de trabajadores para enfrentar la era digital de la economía?

Este enfoque proporciona una visión prospectiva sobre la preparación necesaria para enfrentar los desafíos de un entorno cada vez más digitalizado. En esa línea, el informe se ajusta con el propósito principal de la presente investigación, pues busca, por medio del análisis, brindar una visión generalizada de competencias y habilidades necesarias para enfrentarse a los retos laborales que demanda un puesto de acceso para los profesionales de oficinas.

Asimismo, es importante conocer cómo las empresas u organizaciones se adaptan a los cambios. Como base para la presente investigación y con una línea similar se presenta el informe de los autores Muñoz y Toala (2021), titulado *La administración en la nueva era digital*, en el cual se analiza cómo la administración se enfrenta a la nueva era digital y se adapta a los cambios y retos presentes. Este estudio resalta la importancia de cómo los administradores deben adaptarse a la digitalización, relacionándose con la presente investigación en la cual se busca indagar en la adaptación de profesionales que ocupan puestos a los que accede un administrador de oficinas. Al examinar los beneficios y limitaciones de la aplicación de competencias y habilidades, este estudio proporciona perspectivas actualizadas para posibles mejoras necesarias en la gestión y desarrollo del personal administrativo en un entorno digitalizado.

Otra investigación de interés fue la elaborada por Mendoza et. al. (2023), titulada *Transformación digital y habilidades del profesional de administración de empresas*, la cual aborda la importancia de que las empresas se embarquen en la transformación digital para impulsar procesos innovadores, crear valor y obtener ventajas competitivas. Su enfoque se centra en aspectos claves como transformación digital, innovación, las competencias y habilidades fundamentales que los profesionales de administración deben desarrollar. También se considera un insumo relevante en la presente investigación, pues se enfoca en identificar las competencias

específicas y habilidades claves para un determinado campo, en el contexto de la era digitalizada en la cual es actor.

Las tecnologías de la información y la comunicación poseen gran relevancia en el contexto de la digitalización, al respecto se presenta el estudio de Rodríguez y Wasbrum (2015), “Manejo de TIC’s y sus contenidos curriculares para el perfil del profesional en gestión secretarial”. El artículo se centra en las demandas de los nuevos procesos tecnológicos y de transformación digital en la gestión secretarial y cómo el profesional del área debe poseer nuevas competencias relacionadas con campo de la tecnología, para el desarrollo de procesos propios de las instituciones públicas y privadas. Así las cosas, el análisis actualizado que se pueda realizar sobre las capacidades y habilidades de un funcionario en puestos de servicios secretariales en su gestión administrativa-secretarial resulta pertinente, pues este se adaptará a las demandas y requerimientos que exige el tecnológico y digitalizado mercado laboral

La autora Romero (2019) en su tesis doctoral para la Universidad Autónoma de Barcelona, bajo un enfoque metodológico mixto (cualitativo y cuantitativo), titulada *Relación entre competencia profesional y mercado laboral, hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior*, denota categóricamente que es el mercado laboral el espacio donde se dan la conexión real con las competencias adquiridas por el profesional y señala que es en la práctica el sitio donde se comprueba la existencia de habilidades en un profesional.

Lo mencionado tiene trascendencia al relacionarse con el objetivo de la presente investigación, pues además de compartir el mismo enfoque metodológico, busca analizar precisamente en el entorno real de la práctica diaria de la profesión cuáles son esas competencias que presentan los profesionales de servicios secretariales y cuáles son aquellas que se deben

reforzar, con el fin de actualizar y mejorar su perfil profesional en pro de una efectiva ejecución de sus respectivas funciones en el contexto laboral actual.

Asimismo, la tesis de la autora ecuatoriana Yosa (2018), bajo el título *Las competencias laborales en las secretarías ejecutivas del siglo XXI, aplicado al departamento administrativo de la empresa firshcorp S. A. de la ciudad de Manta, año 20182*, facilita una perspectiva de la evolución del perfil de las secretarías ejecutivas y cómo, en consecuencia, la actualización y adquisición de competencias se vuelve una prioridad intrínseca del recurso humano dentro de un entorno profesional. Dicho esto, no basta simplemente con recibir una formación académica-teórica en competencias, es necesario llevarlas a la práctica para poder denotar su existencia y relevancia. Por ello, es oportuno investigar en el contexto laboral de una era digitalizada las habilidades que el oficinista presenta en el ejercicio profesional.

Del mismo modo, el artículo de Cedeño (2019), bajo el título “Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el Ministerio de Trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo”, empleó una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) con un proceso analítico-descriptivo. Este artículo se enfoca principalmente en establecer una relación entre los profesionales del campo secretarial y las competencias que establece el sistema de formación superior y el perfil profesional de la carrera.

En consecuencia, a partir de lo mencionado anteriormente, es apropiado indagar en los métodos empleados por los autores y de qué forma estos desarrollaron la investigación sobre competencias en el campo administrativo-secretarial, como guía para la presente investigación, la cual aborda una temática similar y con el mismo enfoque metodológico. El análisis de las distintas fuentes consultadas ha fortalecido y confirmado la necesidad de explorar y examinar de manera oportuna y actualizada las competencias laborales y habilidades blandas que se requieren

en un profesional, para que este pueda desempeñar su puesto de trabajo a cabalidad, esto en el contexto de una era marcada por la digitalización.

Justificación

Esta investigación nace de la necesidad de analizar de manera actualizada las competencias secretariales y las habilidades blandas de los profesionales del campo de la administración de oficinas, quienes enfrentan un desafío constante: la necesidad de mantenerse actualizados ante los cambios. Este imperativo surge debido a los rápidos avances tecnológicos y la evolución de programas informáticos que influyen en sus labores diarias.

Para mantenerse eficaces en sus roles, los profesionales deben estar al día con las últimas herramientas tecnológicas, como lo destacan Jiménez y Valenciano (2021): “cada vez es más perceptible la demanda de profesionales competentes por parte de las empresas e instituciones” (p. 4). En ese sentido, la tenencia, dominio y formación continua en competencias y habilidades son fundamentales para un perfil profesional actualizado, que les permita la gestión y desempeño efectivos de las funciones que le demanda su puesto de trabajo.

El presente estudio se centra en el análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional del Campus Omar Dengo, así como en los dos campus universitarios de la Sede Regional Brunca, el Campus Pérez Zeledón y el Campus Coto, de la Universidad Nacional, durante el periodo 2024-2025, mediante el estudio de casos. Esto para determinar la influencia que estas generan en el desempeño laboral en el contexto de la era digital, esto mediante el empleo de un enfoque mixto que integra métodos cualitativos y cuantitativos.

A través de la aplicación de entrevistas a profundidad, se analizará las experiencias, percepciones y valoraciones de las personas funcionarias sobre la aplicación de competencias

técnicas y habilidades socioemocionales en la labor diaria. De manera complementaria, se aplicará encuestas estructuradas, que permitan recopilará datos cuantificables para analizar el grado de influencia de dichas competencias y habilidades en el desempeño diario de los profesionales en el contexto de la era digital.

El interés por indagar en la realidad laboral de los puestos administrativos orientados a la atención de usuarios externos y de soporte a cargos de mayor impacto, dentro de la era de la digitalización, ha tomado fuerza posterior a la pandemia del COVID-19, debido a los cambios significativo en las oficinas, en la tecnología y en las modalidades de trabajo, como resultado de la influencia de la revolución tecnológica y la transformación digital. Por lo tanto, resulta crucial examinar las competencias específicas y habilidades necesarias para que los oficinistas se desempeñen eficazmente tomando en cuenta este panorama.

Ahora bien, es necesario analizar las competencias y habilidades del capital humano en la era digital, pues se trata del pilar fundamental para el correcto funcionamiento de las organizaciones; en este caso, en cada una de las instancias seleccionadas de la Universidad Nacional. Así lo señala Díaz (2020), al afirmar lo siguiente:

El factor humano siempre ha sido determinante y un punto clave del desarrollo de la administración en la actualidad, en la cual la motivación y el desarrollo de personal enfocado en sus competencias son factores primordiales para el éxito de la organización. (p. 6)

Por ende, las organizaciones requieren que su personal posea algo más que conocimientos teóricos y técnicos; se necesita un valor agregado a su perfil profesional que le permita desempeñar a cabalidad las funciones que demanda el puesto de trabajo, en un entorno laboral cambiante y retador. Bajo esa línea, los puestos de servicios secretariales representan un

segmento fundamental dentro de la estructura administrativa de la Universidad Nacional y su desempeño tiene un impacto directo en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios que se brindan en esta institución pública.

Así los actores principales de esta investigación son las personas funcionarias de este campo, por lo cual es relevante examinar los beneficios y limitaciones de aplicar competencias secretariales y habilidades blandas. Del mismo modo, es significativo reconocer la influencia que tienen tales competencias y habilidades en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y el Campus Coto, en el contexto de la era digital, esto como un incentivo que permita fomentar la formación continua de los profesionales presentes y futuros.

Por lo tanto, dentro de los beneficios que se obtienen de esta investigación se encuentra mostrar información relevante para las personas funcionarias que actualmente laboran en puestos de servicios secretariales en cuanto a cuáles competencias son necesarias para enfrentar el avance tecnológico dentro de sus funciones cotidianas, así como la posibilidad de que este trabajo sea un insumo y proporcione datos relevantes sobre la dinámica laboral e implementación de las capacidades necesarias en los puestos y cargos en Administración de Oficinas de los futuros trabajadores y postulantes que deseen laborar en la Universidad Nacional, así como ser una guía interna que beneficiará a los estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas y a los estudiantes en general, sobre la futura proyección de habilidades y destrezas que se necesitan en puestos de atención al cliente y de apoyo a otras oficinas, con la finalidad que puedan ser identificadas, adquiridas o mejoradas antes de ingresar al puesto deseado.

Finalmente, el tema seleccionado es viable para el desarrollo de la investigación y el alcance de resultados, ya que las investigadoras cuentan con los recursos físicos, económicos y

tecnológicos, así como tiempo, disponibilidad y conocimiento académico necesario para su desarrollo. Las bases teóricas y bibliográficas existentes se complementan con el análisis de las competencias y habilidades requeridas y con los datos recopilados, mediante estudios de caso, de las personas funcionarias, en el contexto de la era digital.

Pregunta de investigación

¿Cómo influyen las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto de la Universidad Nacional, durante el periodo 2024-2025, en el contexto de la era digital?

Planteamiento del problema

La idea de la problemática a investigar surge a partir de las experiencias académicas y prácticas vividas por las autoras de la presente investigación durante su formación universitaria en la carrera de Administración de Oficinas. A lo largo de este proceso de formación, se evidenció la importancia de que el profesional de secretariado cuente con competencias técnicas y habilidades blandas que le permitan desempeñarse de manera eficiente y eficaz dentro del entorno administrativo actual, caracterizado por cambios constantes y el uso intensivo de tecnologías digitales. En este contexto, las competencias laborales y habilidades blandas adquieren un papel fundamental, ya que guardan una estrecha relación con las funciones asignadas al puesto de trabajo y requieren una constante actualización para responder a las exigencias del mercado laboral.

De esta manera, la investigación busca dar respuesta a la problemática planteada, identificando las competencias secretariales y habilidades blandas clave para el desarrollo de las funciones cotidianas de los profesionales de secretariado, así como su influencia en el

desempeño laboral de quienes ejercen funciones administrativas en un entorno empresarial en constante transformación digital.

Objetivos de Investigación

Este apartado constituye la guía fundamental para el desarrollo de la investigación, debido a que orienta el proceso metodológico y delimita el alcance del análisis. En la presente tesis, los objetivos son formulados en coherencia con la pregunta de investigación y problemática planteada, con el fin de comprender de manera integral el fenómeno investigado. A continuación, se presentan tanto el objetivo general como los específicos que direccionan esta investigación.

Objetivo General

- Analizar las competencias secretariales y habilidades blandas de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto de la Universidad Nacional, durante el periodo 2024-2025, mediante estudio de casos, que permita la comprensión de la influencia que estas generan en el desempeño laboral dentro del contexto de la era digital.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las competencias secretariales y habilidades blandas necesarias para el desarrollo de las funciones propias de los puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto, en el contexto de la era digital.
2. Examinar las fortalezas y limitaciones de las competencias secretariales y habilidades blandas en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto, en el contexto de la era digital.

3. Evaluar la influencia que tienen las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto, en el contexto de la era digital.

Capítulo II

Marco Teórico

En este capítulo se expone el sustento teórico que fundamenta la investigación, al proporcionar una comprensión clara y coherente de los principales conceptos vinculados con el tema de investigación. Se abordan ejes temáticos relacionados con las competencias secretariales, habilidades blandas, desempeño laboral y era digital. Para ello, se incluyen definiciones, enfoques y perspectivas relevantes que permiten contextualizar y delimitar cada uno de estos tópicos. La comprensión de estos conceptos resulta esencial, pues constituye la base para el desarrollo de los capítulos posteriores y orienta el análisis y la interpretación de los hallazgos obtenidos en el proceso investigativo.

Competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital

El innegable avance de la era digital en los entornos laborales ha transformado de manera significativa las funciones secretariales, lo que ha generado en los profesionales la necesidad de actualizar e incorporar nuevas competencias secretariales y habilidades blandas. Estas capacidades se han consolidado como elementos con gran valor en el perfil profesional, ya que determinan la idoneidad para responder de manera efectiva a las exigencias del puesto de trabajo en contextos dinámicos y altamente digitalizados.

Competencias

Las competencias son capacidades que se desarrollan y fortalecen a lo largo de la vida, son herramientas útiles para enfrentar las demandas del cambiante mundo laboral y representan un conjunto de conocimientos y capacidades que facultan a las personas para desempeñarse correctamente en los roles laborales específicos. El término como tal, se aborda desde hace algunas décadas y cobra fuerza por los cambios que se presentan en el contexto administrativo.

De acuerdo con Velázquez (2021), “el desarrollo teórico de las «competencias» está íntimamente vinculado con los cambios socioeconómicos ocurridos en la segunda Revolución

Industrial del siglo XX” (p. 5). En ese sentido, se observa que, desde su aparición, el término está marcado por procesos de transformación en el mundo empresarial. Estos cambios se deben a factores tales como globalización, avances tecnológicos, nuevas formas en la ejecución de las tareas laborales y atención a las nuevas demandas de los clientes. Todo esto conduce a que las empresas e instituciones requieran profesionales con competencias nuevas y actualizadas que se ajusten a los cambios que se dan en el entorno de trabajo.

Competencias laborales

Ahora bien, las competencias laborales, según Vélez et. al. (2020), “comprenden todos aquellos conocimientos, habilidades y actitudes, que son necesarios para que los jóvenes se desempeñen con eficiencia como seres productivos” (p. 5). Esta definición subraya la importancia de la formación integral, para generar profesionales productivos y competentes en el entorno laboral, que no se limitan al saber (conocimiento teórico), sino también al saber hacer (aplicación de conocimientos) y saber ser (actitudes y comportamientos), lo cual resulta esencial para el desarrollo efectivo de las funciones laborales

En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (2020), citado por Narváez y Erazo (2021) conceptualiza este término como “un saber hacer razonado, donde se integran conocimientos, procedimientos, actitudes, valores y destrezas que ponen en práctica las personas en trabajos específicos” (p. 2). Lo señalado por los autores refuerza la idea que las competencias laborales no solo se limitan al conocimiento teórico, sino que implica la integración práctica de dichos conocimientos en los dinámicos entornos laborales.

Tipos de competencias

Existe una gama de competencias laborales actualmente, para un mayor entendimiento, en este caso, se clasifican en dos grupos. De acuerdo con Agüero (2015), se encuentran las de

tipo genéricas o transversales, aplicables a cualquier área de trabajo o estudio tales como pensamiento creativo, organización pensamiento crítico, capacidad analítica, capacidad de lectura y escritura; además de las técnicas o específicas, enfocadas en el puesto que se desempeña, por ejemplo, iniciativa, motivación al logro, adaptabilidad, manejo de personal, planeación y organización. Dentro de este tipo se encuentran las establecidas en el Compendio de Perfiles de Cargos Administrativo, para puestos de servicios secretariales en la Universidad Nacional, las cuales son actitud de servicio, actitud de mejora, organización, gestión documental, dominio y aplicación técnica (tal como el manejo de equipos de oficina, las competencias de digitación o manejo de paquetes ofimáticos).

Competencias Secretariales

En consecuencia, es clave delimitar el concepto de competencias laborales. De acuerdo con Jaime (2021), estas se definen como “un conjunto de conocimientos actitudes y valores, combinados, coordinados e integrados que se logran a través de la experiencia profesional, que permite al asistente ejecutivo resolver problemas específicos, de forma creativa e independiente” (p. 9). En esa línea, se conceptualiza que las competencias secretariales comprenden aquellas capacidades, destrezas y conocimientos que posibilitan el saber ser y saber hacer de manera eficaz y eficiente al ejercer un rol de índole secretarial.

Asimismo, al indagar cuáles son las competencias pioneras que emergieron en el ámbito, según Chávez y Segovia (2019) indican que “las competencias de las secretarias en el tiempo y el espacio indica que una de las importantes es el archivo y sus diferentes componentes” (p. 2). De acuerdo con lo señalado por los autores, se aprecia que las competencias iniciales que deben desarrollar los profesionales con roles secretariales están vinculadas con la escritura y

conservación documental. Ser estas funciones relevantes hasta la actualidad en la gestión de oficinas, donde aún se conservan documentos en físico y también en formato digital.

Consecuentemente, las competencias secretariales suelen clasificarse según el enfoque de estas para el desempeño profesional. La autora Jaime (2021) propone una clasificación que las contempla de la siguiente manera:

Competencia cognitiva: que son aquellas que permiten el uso de hipótesis o definiciones de carácter tácito informal adquiridos por camino experiencial. En este grupo se incluyen competencias como la capacidad analítica, la competencia de redacción, la gestión de datos, la comunicación digital y la ciberseguridad.

Competencia funcional: se las define como lo que alguien requiere para trabajar en un sector determinado. Dentro de esta categoría se encuentran la operación de equipos de oficina, la competencia de digitación, el manejo de herramientas ofimáticas y la gestión documental digital.

Competencia personal: se define como aquella persona con capacidad de reaccionar ante situaciones específicas. En este grupo se consideran la organización y la iniciativa como elementos clave.

Competencia de acuerdo con el comportamiento: que conlleva la posesión de determinados valores personales y profesionales, como la ética, la responsabilidad y la actitud de servicio, siendo esta última una de las más representativas en el ámbito laboral. (Jaime, 2021, p. 10)

La clasificación de Jaime (2021) evidencia las diversas dimensiones que abarcan las competencias laborales de las personas profesionales en secretariado y cómo estas se involucran integralmente en la manera de actuar de un colaborador dentro de su entorno de trabajo.

Las habilidades blandas en el desempeño laboral

Para Castañeda et al. (2024), las habilidades blandas (*soft skills*) pueden definirse como “habilidades de carácter socioafectivas requeridas para la socialización e interacción con los demás, permitiendo con esto enfrentar diferentes tipos de situaciones y exigencias” (p. 2). Ante el concepto mencionado es importante enfatizar el papel fundamental de los *soft skills* en la interacción y adaptación a entornos dinámicos; este enfoque resulta relevante en el contexto laboral actual.

En una sociedad cada vez más dominada por las tecnologías, las habilidades socioemocionales se convierten en un diferenciador que permite la construcción de relaciones significativas y ambientes agradables en entornos laborales digitalizados. De acuerdo con Ureña (2020), las habilidades blandas son un “conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para el aprendizaje y el desempeño laboral” (p. 2). En ese sentido, se vuelve fundamental en los profesionales administrativos contar con habilidades blandas que les permitan desempeñar de mejor manera su puesto.

En el mundo laboral actual, las habilidades blandas se convierten en un recurso altamente requerido por los reclutadores y un componente esencial en el currículum de los profesionales. De acuerdo con Viquez (2020) “las empresas e instituciones en Costa Rica requieren personal capacitado en su área de *expertise*, pero, además, demandan habilidades blandas necesarias para el desempeño exitoso del profesional” (par. 1). De este modo, se destaca la creciente demanda de las destrezas sociales en el entorno laboral costarricense, lo cual coincide con las tendencias globales que hacen énfasis en el papel clave de estas en un entorno laboral, competitivo y digital, donde actúan como el complemento perfecto de las competencias técnicas y como ese valor agregado que equilibra y hace destacar a el perfil de un profesional.

Asimismo, son diversas las habilidades que los distintos autores enlistan en sus investigaciones respecto al tema, en el caso de Ureña (2020) algunas de las principales son; “la empatía, comunicación asertiva, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento crítico y creativo, manejo de emociones y sentimientos, manejo de tensiones y estrés” (p. 5). Igualmente, Castañeda et al. (2024) complementan esta lista con algunas otras, “trabajo en equipo, liderazgo, adaptabilidad, gestión del tiempo y trabajo bajo presión” (p. 6). Este listado que proporcionan los autores enfatiza que estas destrezas están enfocadas en la parte social del profesional, un área clave en puestos orientados a la atención al cliente y el soporte asistencial a cargos superiores, como es el caso de los profesionales investigados.

La era digital

En el contexto actual, es imposible no reconocer que el avance tecnológico modifica significativamente la vida de las personas. La era digital, de acuerdo con Téllez (2017), se refiere a la época actual en la que la tecnología es parte de todas las áreas de la vida. Influye altamente el campo laboral con cambios tecnológicos lo que provoca un proceso de transformación de lo tradicional a lo digital.

De esta manera el proceso evolutivo de la humanidad que trae consigo una gran revolución tecnológica en todos los campos facilita la elaboración de un sin número de tareas, pero también requiere enfrentarse al proceso de cambio. De acuerdo con Torres et. al. (2022):

El proceso de transición de lo tradicional a lo digital trae consigo grandes cambios en la vida cotidiana del ser humano, tanto así que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) se vuelve imprescindible para el desarrollo de la sociedad. (p. 3)

Siguiendo esa misma línea, los cambios obedecen a los nuevos avances tecnológicos, que permiten la evolución de los roles profesionales. Las personas funcionarias del área secretarial observa cómo varían de manera significativa sus funciones cotidianas y hoy día su puesto se orienta más hacia la asistencia administrativa; esto abre paso a nuevas competencias para el campo. Según Rojas et al. (2023), el personal secretarial no solo elabora documentos o atiende el teléfono, sino que también hace frente a las exigencias de la institución, debe tener conocimientos de la carrera, posee cualidades personales y humanas manteniendo un buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso con la institución” (p. 40). Dentro de ese marco, es a partir de los cambios dados en las tareas, responsabilidades y las metodologías para llevar a cabo estas dos últimas, que el personal secretarial se ve en la necesidad de actualizar sus competencias.

Si bien un profesional del campo hoy día realiza funciones de manejo documental, como en sus inicios, ya no las realiza de manera física tan frecuentemente, debido a que este proceso se digitaliza; asimismo, asume nuevas obligaciones, como ser la mano derecha de su superior, por lo cual resulta necesario en el presente el dominio de un segundo idioma, inclusive. A partir de esto, se vuelve pertinente el análisis actualizado sobre las competencias y habilidades que hoy son relevantes y las herramientas que usa cotidianamente el colaborador en su puesto, esto para que se mantenga al día.

Competencias y habilidades tecnológicas

La transformación digital, como uno de los efectos producidos por la era digital, demanda en las personas profesionales una reingeniería de sus competencias laborales y habilidades blandas para poder mantenerse a la vanguardia y adaptarse de manera satisfactoria a las nuevas

demandas tecnológicas de su puesto de trabajo. Cruz y López (2024) señalan respecto a estas lo siguiente:

Se refieren a la capacidad o destreza específica que una persona posee en el uso de tecnologías o herramientas digitales. Puede ser una habilidad técnica, como la capacidad de programar en un lenguaje de programación específico, o una habilidad más general, como saber cómo usar una aplicación de software en particular. (p. 8)

En ese sentido, los autores enfatizan en la relevancia de las habilidades digitales, capacidades sólidas y prácticas que facilitan la utilización de herramientas y tecnologías emergentes de manera efectiva, lo cual genera reflexión sobre la necesidad que los profesionales estén en un proceso de constante actualización, que les permita adaptarse efectivamente y mantenerse a la vanguardia. Bajo ese concepto, Cruz y López (2024) enlistan y definen las siguientes competencias digitales:

Comunicación digital y colaboración: incluye procesos colaborativos entre entidades de la administración pública y también la identidad digital.

Ciberseguridad: conocimiento para evitar riesgos en el uso de medios digitales y proteger dispositivos, datos personales, identidad digital y el entorno en general. (pp. 11-13)

Fortalezas, desafíos y limitaciones de las personas funcionarias que laboran en puestos secretariales en la aplicación de competencias secretariales y habilidades blandas

La era digital trae consigo fortalezas, desafíos y limitaciones para los profesionales de secretariado. Los cambios que se presentan en las diversas organizaciones resultan en la necesidad de una formación integral y una constante actualización de las personas profesionales. De acuerdo con Segura y Ugalde (2023), la formación adecuada que brinda competencias,

habilidades y conocimientos esenciales para enfrentar los cambios, se convierte en una herramienta fundamental para el profesionalista en un contexto digitalizado, dinámico y en constante evolución. En esa línea, el principal desafío al que se enfrentan los profesionales es poseer la necesaria capacitación tanto en competencias como habilidades blandas, que le permitan insertarse o mantenerse eficiente en el cambiante y tecnológico mercado laboral actual.

En ese orden de ideas, es necesario, para el abordaje y la comprensión, definir primeramente los conceptos que rodean el término de perfil profesional. Así pues, Ruiz et al. (2013), citados por Sánchez (2020), definen este como “el conjunto de características que identifican la adecuación de un individuo para asumir, en condiciones óptimas, las responsabilidades y tareas de un puesto de trabajo” (p. 3). Por tanto, los perfiles determinan una serie de factores y características propias de un determinado puesto, por ende, conocerlo a profundidad permite identificar posibles fortalezas, desafíos y limitaciones a los cuales se enfrentan las personas que lo ocupan.

Perfil profesional secretarial en la era digital

En consecuencia, puede afirmarse que el perfil de un profesional en el área de secretariado se conforma por el conjunto de características personales y profesionales que lo hacen apto para desempeñar un puesto administrativo de esta naturaleza. De acuerdo con Segovia y Mera (2019), “el perfil de la secretaria actual desde la visión de la empresa cumple actividades diversas dentro de una sociedad de cambio” (p. 3). Es decir, el perfil actual exige mucho más que la elaboración de tareas tradicionales, como llevar correspondencia o redactar cartas y actas dentro de una oficina, sino que se trata de profesional multitarea, parte fundamental del engranaje de una organización, con capacidad de adaptarse a un entorno laboral

dinámico por las transformaciones tecnológicas. Bajo ese contexto, Segovia y Mera (2019) señalan lo siguiente respecto a la era digital:

Presenta una secretaria que cumple roles y funciones esenciales dentro de la empresa, para lo cual se requiere de habilidades y destrezas para un trabajo eficaz, con eficiencia y profesionalismo, proactivas con óptimos rendimientos y altos niveles de productividad, pues de ella depende en gran parte el manejo exitoso y productivo de la actividad empresarial (p. 3)

En el ámbito de las instituciones académicas, el perfil de las personas profesionales en secretariado representa una pieza fundamental de conexión entre docente-estudiantes y administrativos. Para Muller (2025), “la secretaria escolar ocupa un lugar fundamental en el funcionamiento de una institución educativa. Su labor, muchas veces considerada puramente administrativa, trasciende los límites del escritorio y se convierte en el engranaje que conecta docentes, directivos, estudiante” (párr. 1).

Perfil de los profesionales en secretariado de la Universidad Nacional

El perfil del profesional en secretariado ha evolucionado al ritmo de los cambios que se han suscitado en su entorno laboral, las personas funcionarias de este campo actualmente son multifacéticas y su rol es de gran importancia en el correcto funcionamiento de los procesos de las empresas e instituciones. De acuerdo con Duarte (2020), “las personas que ocupan un cargo o profesión secretarial debe aprender a ser una persona que en su perfil sea fiable, muestre confianza y, por ende, cumpla con todas las características que debe poseer toda secretaria” (p. 25).

En ese sentido, es necesario establecer perfiles ocupacionales en los cuales se defina, de manera clara, el propósito, rol, funciones y resultados del desempeño esperados en los

profesionales que ocupen tales puestos. Esto como guía no solo para el proceso de contratación, sino también para investigaciones como la presente, orientadas al análisis actualizado.

Categoría 12: Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales Oficinista.

De acuerdo con lo establecido por el Programa de Desarrollo de Recursos de la Universidad Nacional Costa Rica (2023):

El propósito de este puesto es la contribución asociada a los procesos frontales del usuario y/o como soporte de otros cargos de mayor impacto. Su rol es de carácter operativo, con actividades de poca variabilidad y en la cual generalmente hay poca integración con los objetivos de los procesos administrativos de la organización. (p. 151)

Asimismo, el perfil del puesto establece las siguientes funciones y resultados para las personas profesionales que lo ocupen:

- Atiende usuarios internos y externos.
- Elabora, prepara, registra, recibe, distribuye y actualiza documentación o controles de información.
- Participa en el proceso de evaluación del desempeño.
- Organiza y da apoyo en diferentes actividades logísticas requeridas por la instancia o a nivel institucional.
- Base de datos, registros, controles de información actualizados y con seguimiento
- Documentos o solicitudes de servicios elaborados, distribuidos con seguimiento, archivados y custodiados.
- Actividades logísticas de los procesos de la instancia e institucionales, apoyadas.
- Correspondencia física o digital, recibida, registrada y distribuida.
- Comunicación de información a estudiantes, académicos y administrativos atendidos.

- Archivo de gestión, documentos o expedientes especiales, con apoyo en la actualización y custodia. (pp. 151-152)

Categoría 21: Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales secretario/a

De acuerdo con el Programa de Desarrollo de Recursos de la Universidad Nacional Costa Rica (2023), el propósito de este puesto está “directamente relacionado a los procesos frontales de cara al usuario y/o como soporte de otros cargos de mayor impacto, las actividades realizadas por el profesional de naturaleza técnica-administrativa con alguna variabilidad en cuanto a la solución de problemas a usuarios, su rol es de dimensión asistencial o de apoyo operativo y técnico” (p. 153).

Del mismo modo, como funciones y resultados que establece el Programa de Desarrollo de Recursos Humanos en el perfil ocupacional de la categoría 21, se enumeran las siguientes:

- Organiza, atiende y da seguimiento secretarial a los trámites y servicios de la instancia.
- Organiza, actualiza y da seguimiento a sistemas de gestión documental e información.
- Atiende usuarios internos y externos.
- Documentos, oficios, informes, solicitudes de servicios y otros documentos, redactados, digitados, elaborados, distribuidos, con seguimiento, archivados y custodiados.
- Logística y seguimiento de trámites de gestión administrativa, atendidos, distribuidos, con seguimiento, archivados y custodiados. Usuarios internos y externos, atendidos, informados y orientados.
- Participación en el proceso de evaluación del desempeño, efectiva.
- Búsquedas de documentación, reproducción, escaneo y compaginación, realizada.
- Archivo de gestión con controlador, actualizado y con eliminación documental realizado.

- Expedientes de funcionarios, casos especiales o legales, conformados, actualizados y custodiados.
- Consejos, sesiones de trabajo y reuniones, organizados, agendados, convocados, documentados, transcripción y seguimiento de actas, acuerdos y archivo actualizado.

Categoría 22: Técnico Asistencial en Servicio Secretariales secretario/a

De acuerdo con el Programa de Desarrollo de Recursos de la Universidad Nacional Costa Rica (2023), el propósito de este puesto está relacionado con los procesos frontales de cara al usuario y como soporte de otros cargos de mayor impacto. Su rol es considerado de índole asistencial o de apoyo operativo y técnico. Asimismo, determina que el profesional que haga ejercicio de este puesto de trabajo debe desempeñar funciones y resultados tales como:

- Asistencia secretarial, organización y seguimiento logístico a los trámites y servicios de la instancia.
- Organiza, actualiza y da seguimiento a sistemas de gestión documental e información.
- Sistemas de información, redes sociales, bases de datos estudiantiles, académicas o de gestión administrativa, elaboradas, actualizadas y controladas.
- Logística y seguimiento de trámites, servicios o actividades de gestión administrativa, académicas o eventos, organizados y realizados.
- Consejos, sesiones de trabajo y reuniones, organizados, agendados, convocados, documentados, transcripción y seguimiento de actas, acuerdos y archivo actualizado.
- Correspondencia, resoluciones, notificaciones u otros similares en formato físico o digital, recibida, registrada, distribuida y actualizado el archivo.
- Usuarios internos y externos, atendidos, informados y orientados.

- Expedientes de funcionarios, casos especiales o legales, conformados, actualizados y custodiados.
- Participación en el proceso de evaluación del desempeño, efectiva.
- Oficios, cartas, documentos, informes y otros similares, reportes, trámites, servicios, digitados, elaborados, preparados, distribuidos, con seguimiento y archivados.
- Búsquedas de documentación, reproducción, escaneo y compaginación, realizada.
- Archivo de gestión con controlador, actualizado y con eliminación documental realizado.
- Sesiones de formulación, aprobación, ejecución y evaluación de proyectos, programas, actividades académicas, fondos especiales, VER u otros, organizados, con seguimiento, atendidos y documentados.
- Compra de bienes o servicios, adquisición de materiales e inventario, realizado, organizado y con seguimiento.
- Plaqueo, baja, donación y traslado de activos, organizado, con seguimiento y ejecutado. Agenda del superior jerárquico, organizada, con seguimiento y convocada.
- Controles de materiales, equipos, correspondencia u otros similares, elaborados, preparados, con seguimiento y actualizados. (pp. 159-162)

Adaptabilidad y aprendizaje continuo de los profesionales en la era digital

El avance de la era digital provoca cambios en los modos de trabajo y en los procesos cotidianos a lo interno de las organizaciones. De acuerdo con Mirabal (2020), “las transformaciones tecnológicas determinan que las modalidades de organización del trabajo cambian y se expanden, tanto en el espacio como en el tiempo, los empleados están cada vez más pertrechados con un conjunto de dispositivos de conexión permanente (teléfonos móviles, computadoras portátiles, acceso a Internet)” (p. 6). En ese sentido, es imperativo para las

personas funcionarias adaptarse a las novedades en su puesto, debido a que no solamente implican la adquisición de nueva tareas, sino también el uso de nuevas herramienta que proporciona la tecnología para la realización de sus nuevas funciones cotidianas; por ejemplo, el manejo de herramienta ofimáticas como las aplicaciones de Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Access, Planner) para la elaboración documental; asimismo, Google Drive, que permite el trabajo de manera colaborativa, y herramientas de reunión virtual, tales como Microsoft Teams, Google Meet y Zoom.

Además, un cambio significativo presentado como parte de las transformaciones que se han desencadenan a raíz de la era digital y la incursión de las tecnologías en el mundo laboral es la presencia de nueva modalidad de trabajo, el teletrabajo, en la cual ya no es necesario que el colaborador se desplace hasta la empresa u institución. El teletrabajo es una modalidad que surge a partir de la revolución de las tecnologías y que toma un mayor auge tras la pandemia por el COVID-19. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2015) señala sobre el surgimiento de esta nueva modalidad lo siguiente:

Apoyar los procesos de modernización organizacional, el aumento en la productividad, la mejora en la calidad de los servicios, la reducción de costos, la inclusión social, el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, la movilidad urbana y la protección al medio ambiente. (p. 3)

En esa línea, este nuevo modelo laboral se presenta como una alternativa que ofrece beneficios para todas las partes involucradas; su implementación es una respuesta a la modernización y a la forma como generalmente conocemos el trabajo. No obstante, según se señaló anteriormente, esta modalidad fue implementada en algunas instituciones a partir de la

pandemia por COVID-19, lo cual provoca que los profesionales enfrenten al reto de adaptarse de manera pronta y eficaz al cambio, sin que esto afecte su desempeño laboral.

En ese sentido, ante los cambios que se dan en un entorno de trabajo y como una disposición para que los profesionales se adapten eficientemente a las novedades en su puesto, resulta clave la capacitación. Para Alfonso y Pérez (2023), este concepto “se refiere al acto de aumentar el conocimiento y habilidad de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo” (p. 3). Así pues, estas autoras destacan la valía del desarrollo de los colaboradores, al fomentar su crecimiento profesional y su satisfacción laboral; en la era digital resulta clave el aprendizaje como un método desarrollador de competencias y habilidades que permitan a los oficinistas adaptarse y sobreponerse a los retos nuevos que se les presentan.

Además, otro tema relacionado y que suele dificultar el proceso de adaptabilidad es la resistencia al cambio, pues como seres humanos, en la mayoría de los casos se suele acostumbrar a la tranquilidad y comodidad de una rutina. Rosero (2020) señala que este concepto “es un componente definitivo hacia la evolución en esta nueva era de la transformación digital” (párr. 3). En esa línea es necesario recalcar que ante el proceso de transición que se vive actualmente en las diferentes oficinas administrativas resulta ideal que los profesionales tengan la predisposición para capacitarse y abrazar las facilidades que brinda la tecnología, la cual ha llegado para quedarse.

Desempeño y productividad laboral

La tecnología se ha convertido en un factor que facilita la vida de los seres humanos en la realización de sus tareas cotidianas. En el ámbito laboral, la transformación digital, es definida por Fuente (2023) como “un proceso que consiste en reorientar una compañía hacia la aplicación y el uso de las tecnologías emergentes” (párr. 2). Plantea la idea de cómo las diversas

organizaciones reestructuran los procesos y las formas de llevar a cabo sus funciones de tal manera que pueden aprovechar las herramientas que provee la era digital como una ventaja competitiva, al mejorar el desempeño y productividad laboral.

Como resultado de estas transformaciones tecnológicas, el término de desempeño laboral ha experimentado una evolución significativa, conservando su relevancia fundamental dentro de las organizaciones. De acuerdo con Aguilar et al. (2020), “constituye una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo” (p. 2). De este modo, la perspectiva de Aguilar y compañía subraya la importancia de cuidar y fortalecer el recurso humano como un elemento estratégico que tiene gran determinación en la calidad del rendimiento profesional en contextos digitales.

Al respecto, Delgado y Quintanilla (2023) definen el concepto de desempeño laboral como “el nivel de ejecución de las metas y objetivos asignados al colaborador en una organización” (p. 23). Los autores resaltan una visión funcional y cuantitativa del término, centrado en la capacidad del individuo para cumplir con las tareas asignadas en función de los fines institucionales. Bajo esa premisa, la alineación del perfil del profesional con respecto al cargo administrativo por ocupar es esencial, ya que garantiza efectividad en la ejecución de los procesos propios de su puesto y potencia un mayor índice de adaptabilidad.

Por su parte, Aguilar et. al (2020) señalan que “el desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas” (p. 2-3). Esta postura fortalece la idea de que el recurso humano es un elemento estratégico y sus competencias laborales y habilidades blandas son componente fundamental en

su perfil profesional. Estos atributos influyen en la manera en la que el colaborador se adapta eficientemente, alcanza objetivos institucionales y, por ende, potencia su desempeño.

Por consiguiente, el término productividad laboral en la época actual está estrechamente ligado al uso de las herramientas tecnológicas, como un aliado y facilitador en el desarrollo de tareas. Esto orientado al ámbito laboral resulta en un aliciente para elevar el rendimiento de los colaboradores de la organización. De acuerdo con Delgado y Quintanilla (2023), “la productividad hace referencia a mejorar la eficiencia de maquinarias, herramientas y mano de obra mediante el cronometraje de operaciones, organización racional del trabajo y división sistemática de tarea” (p. 35). En ese sentido, la relación entre los bienes y servicios producidos en un tiempo determinado, con respecto a los recursos utilizados, en esa línea las nuevas tecnologías que se aplican en las oficinas vienen a actuar como recurso y herramienta clave para un aumento de la productividad, donde la contraparte, el capital humano, debe adaptarse para una eficiencia óptima.

Influencia de la aplicación de competencias y habilidades en el desempeño laboral en el contexto de la era digital

La era digital presenta un nuevo panorama de cambios y transformación en todas las áreas y el campo laboral no ha sido la excepción. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), “el desarrollo digital está en permanente evolución, en un proceso sinérgico que tiene efectos en las actividades a nivel de la sociedad” (p. 11). En el área secretarial, el constante avance de la tecnología ha provocado cambios significativos, como la automatización de procesos en la gestión administrativa, el teletrabajo, la atención a clientes y la digitalización documental, lo cual ha propiciado que los profesionales deban adoptar una cultura

tecnológica como respuesta, para poder brindar un desempeño laboral óptimo, que permita el alcance de las metas y objetivos de la organización.

En esa línea, el desempeño laboral se define de acuerdo con Montenegro y Valenzuela (2019) “como las acciones y comportamientos que reflejan los empleados con el propósito de alcanzar los objetivos y metas propuestos por las organizaciones” (p. 6). En ese sentido, y comprendiendo que la figura del profesional en secretariado se ha transformado en un activo clave para las organizaciones en el entorno laboral moderno, son la aplicación de sus competencias y habilidades para la realización de sus diversas tareas y funciones, tanto de manera tradicional como digital (caso del teletrabajo), un pilar fundamental para la adecuada gestión administrativa y el desempeño laboral efectivo.

Influencia de las competencias secretariales y habilidades blandas

Las competencias secretariales y habilidades blandas tienen un alto grado de influencia en el desarrollo efectivo de las tareas cotidianas de los profesionales de secretariado. De hecho, para Guillén (2020), las habilidades blandas se pueden entender como “aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral” (p. 5). Justamente son las habilidades blandas, en conjunto con las competencias laborales, elementos que marcan una diferencia en los resultados obtenidos en el desempeño de los colaboradores.

En esa dirección, habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo o el liderazgo complementan las competencias de carácter técnico, como el manejo de herramientas ofimáticas o la gestión documental o de archivo. La solidez de estos dos aspectos permite una mejor capacidad para enfrentar los nuevos desafíos laborales que les proporciona la era digital a los funcionarios del campo secretarial.

Del mismo modo, para Morelos et al. (2018), “entre los factores que determinan el nivel de productividad alcanzado por la empresa, se destaca el recurso humano, ya que son las personas quienes en últimas desarrollan los procesos y juegan un papel vivo en todas las operaciones y actividades que ejecuta la empresa en pro del alcance de los objetivos propuestos” (p. 54). En esa línea, en un mundo empresarial cada vez más competitivo y digitalizado, las habilidades y competencias que posee el recurso humano son claves para la gestión efectiva de las funciones, esto por cuanto se plantea que la ausencia de ésta en un profesional de secretariado, en el contexto de la era digital en la cual se vive, se torna imposible el desarrollo de tareas específicas en su puesto de trabajo, lo cual provoca un deficiente desempeño laboral.

Asimismo, Pineda et al. (2023) destacan que existen diferentes variables que pueden modificar el desempeño laboral de un trabajador, entre las principales se encuentran: la organización empresarial, su motivación, sus capacidades y sus actitudes. La postura de estos autores refuerza la hipótesis en la cual las competencias y habilidades son un factor que influye de manera directa en el desempeño laboral de los colaboradores. Por ello, resulta esencial el análisis actualizado de éstas, que permita una identificación funcional de las competencias secretariales y habilidades blandas necesarias para un efectivo desempeño laboral de los profesionales de secretariado en el contexto de la era digital.

Capítulo III

Marco Metodológico o Referente Metodológico

El tercer capítulo de este informe se centró en explicar los distintos aspectos y el proceder metodológico que emplearon las investigadoras para lograr de manera efectiva los objetivos planteados en el marco del presente estudio.

Enfoque Metodológico

En primer lugar, es pertinente establecer el enfoque metodológico que orienta esta investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, se adoptó un enfoque mixto, el cual, según Hurtado et al. (2023), “combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos en un solo estudio” (p. 9). Este enfoque permitió analizar las competencias y habilidades blandas de los profesionales de secretariado en el contexto de la era digital, a partir de la aplicación de entrevistas a profundidad y encuestas. El propósito fue identificar puntos clave y patrones que permitieron dar respuesta a los objetivos de investigación planteados.

A partir de esta premisa, Fernández et. al (2019) señalan que este enfoque metodológico “es una aproximación pragmática al mundo de la investigación empírica, basada en la asunción de que la recogida de datos desde diferentes perspectivas (cualitativa y cuantitativa) proporciona una mejor comprensión del fenómeno en estudio” (p. 3). Los autores destacan cómo esta metodología integra lo mejor de ambos enfoques, lo cual permitió una comprensión amplia y efectiva del fenómeno, favoreciendo el alcance eficaz de los objetivos proyectados

Tipo de estudio

Asimismo, dentro de este marco, se optó por el diseño de estudios de casos, el cual, según Soto y Escribano (2019) definen que “los estudios de casos son particularistas, descriptivos y que se apoyan en el razonamiento inductivo al manejar múltiples fuentes de datos” (p. 6). En este sentido, el estudio se centró en analizar las competencias secretariales y habilidades blandas claves en el contexto de la era digital, en personas funcionarias que ocupan puestos de servicios

secretariales, tomando como base el *Manual de Puestos Administrativos* de la Universidad Nacional y otras fuentes documentales pertinentes. Esta información se complementó con los datos obtenidos mediante entrevistas a profundidad y encuestas a los casos seleccionados.

Por último, la investigación se desarrolló bajo una línea narrativa parcialmente descriptiva. Según Blanco (2023), la investigación narrativa “se conoce como la vertiente cualitativa desde la cual se lleva a cabo investigación en las ciencias sociales describiendo los resultados recabados en la misma” (p. 4). Por su parte, Ramos (2020) indica que la descripción “busca describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno” (p. 3). Así, la investigación integra ambos narrativo y descriptivo para una presentación clara, contextualizada y eficaz de los resultados obtenidos.

Población y muestra

Dentro de la investigación se conoce como población al conjunto de personas que se desea investigar, con la finalidad de adquirir la información necesaria para el desarrollo del tema seleccionado. Como lo señalan Arias et al. (2016), “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 3). Por tanto, la población objeto de estudio se conformó por profesionales en puestos de servicios secretariales de La Escuela de Secretariado Profesional en el campus Omar Dengo, así como en el campus Pérez Zeledón y Coto.

Asimismo, expuesto también por Arias et al. (2016) “en la muestra no se estudiará al total de la población, solo se elegirá a una fracción o muestra de la población definida en los objetivos” (p. 4). Ahora bien, se entiende como muestra de conveniencia de acuerdo con Otzen, y Manterola (2017), la que “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser

incluidos. Esto fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (párr. 11).

Conforme a ello, esta investigación utilizó una muestra no probabilística por conveniencia, pues se tenían los casos identificados en los distintos campus a investigar. La muestra la componen ocho personas profesionales desglosadas de la siguiente manera: dos personas profesionales en categoría 12, dos en categoría 21 y cuatro en categoría 22. Bajo este contexto, se desarrollaron los estudios de caso para la recolección de datos.

Participantes del estudio

Ahora bien, los participantes del estudio se definen, según Stewart (2025) como “un individuo que toma parte en un estudio de investigación proporcionando datos o información que el investigador recoge y analiza” (párr. 3). En esta línea, los participantes de la presente investigación estaban constituidos de la siguiente manera: en la Escuela de Secretariado en el Campus Omar Dengo, una persona en cada categoría (12, 21 y 22); para el Campus Pérez Zeledón, una persona en categoría 21 y otra en categoría 22; se dejó por fuera la categoría 12, pues esta persona no estuvo anuente a participar. Finalmente, del Campus Coto participan dos profesionales en categoría 22; se excluyen las categorías 12 y 21, ya que no existen en este campus.

Categorías de análisis y categorías derivadas

Asimismo, para el cumplimiento del primer y segundo objetivo específico de investigación, de carácter cualitativo, se establecieron tres categorías principales y sus respectivas categorías derivadas.

Tabla 1*Categorías de análisis y categorías derivadas.*

Categorías de análisis	Categorías derivadas
Competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la tecnología para la gestión documental. • Prácticas seguras en el manejo de información en entornos digitales. • Comunicación efectiva en entornos virtuales. • Gestión emocional en entornos laborales digitalizados.
Fortalezas y limitaciones de las personas funcionarias en relación con competencias y habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Autodidactismo y aprendizaje práctico. • Capacidad de ajuste a nuevas herramientas y procesos institucionales.
Influencia en el desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Practicidad y agilidad en el desarrollo de funciones. • Necesidad de reinventarse frente a las nuevas exigencias.

Instrumentalización o técnicas de recolección de información

Para obtener la información se utilizaron, en primera instancia, las entrevistas a profundidad o las entrevistas estructuradas. Como lo menciona Robles (2011), la entrevista a

profundidad “se basa en el seguimiento de un guión de entrevista, en él que se plasman todos los tópicos que se necesitaban abordar a lo largo de los encuentros” (párr. 7). Se aplicaron entrevistas a profundidad, cara a cara y de manera presencial, para obtener los datos de las personas funcionarias del campus Coto, mientras que para las sedes de Pérez Zeledón y Omar Dengo, se utilizó la herramienta Microsoft Teams para aplicar las entrevistas en línea.

Asimismo, como instrumento complementario se llevó a cabo una encuesta estructurada. De acuerdo con Pereira y Orellana (2015), “es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de ellas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de un grupo humano” (p. 1). En este caso se elaboró un cuestionario con una escala de medición tipo Likert de cinco niveles, esto se desarrolló con el apoyo de la herramienta digital de Google Forms y se aplicó de manera presencial en el Campus Coto; en modalidad virtual en la Escuela de Secretariado Profesional; y el en Campus Pérez Zeledón, por medio de la plataforma Teams. De igual manera, se utilizó la herramienta Teams para transcribir la información brindada por las personas funcionarias a una matriz de Excel, donde se desarrolló la sistematización de la información para su posterior análisis.

Técnicas de Control

Para la validación de los instrumentos de investigación, se empleó el Método Delphi. Sobre este, Corral (2009) indica lo siguiente:

Este método fue creado en 1948 para obtener la opinión de expertos de una manera sistemática. En un primer momento, cada experto responde de manera individual y anónima a un cuestionario. Después se analizan las respuestas del conjunto de expertos, se remite a cada uno la respuesta mediana obtenida, así como el intervalo Intercuartil para

cada cuestión y se les pide que reconsidere su juicio anterior, teniendo en cuenta estos datos. (p. 6)

Se validó con expertos del área de secretariado profesional de la Universidad Nacional y áreas afines, donde se realizaron ajustes de fondo y forma, para la posterior aplicación del instrumento.

Triangulación

Del mismo modo, para fortalecer la recopilación de información se realizó la triangulación, con el propósito de verificar la confiabilidad de la información con los diferentes autores y sujetos de la investigación. De acuerdo con Jiménez (2020), esta consiste en “el uso de múltiples métodos, teorías, datos y / o investigadores en el estudio de un fenómeno” (p. 2). En este caso, el análisis que se realiza toma como punto de partida la información que suministra el Manual de Puestos Administrativos de la Universidad Nacional, documento oficial de la institución en estudio, que brinda insumos bibliográficos para el conocimiento previo de los requerimientos y el rol del perfil en estudio.

Asimismo, se analizó información documental confiable respecto a las competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital. Esto, aunado a los datos recabados de primera mano mediante la aplicación de entrevistas a profundidad y encuestas estructuradas a las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales, complementaron el alcance del fin principal de la investigación.

Consideraciones éticas

A lo largo del desarrollo de esta investigación se consideraron aspectos éticos importantes y se obtiene el consentimiento informado de las partes involucradas, oficinas administrativas de la Escuela de Secretariado Profesional, en el campus Omar Dengo y en el

Campus Pérez Zeledón y Campus Coto, de la Universidad Nacional, a través de un correo electrónico y una carta enviados a las instancias correspondientes. Se garantizó que los datos obtenidos eran única y exclusivamente para los fines propios de esta investigación y serían tratados bajo total confidencialidad y privacidad, esto asegura que no se revelarían ningún dato ni personal ni institucional dado en el poder de las investigadoras, sin su formal consentimiento y únicamente las autoras tendrían acceso a estos, por medio de este informe, y serán utilizados exclusivamente para los fines académicos de esta investigación.

Las personas participantes fueron informadas sobre los objetivos y finalidad de la investigación aquí desarrollada, así como de su libre decisión de participar en el instrumento de recolección de datos, para lo cual se tomaron las medidas pertinentes para garantizar su validez y confiabilidad.

Capítulo IV

Análisis de la Información

En el presente capítulo se muestran los resultados y el análisis de la información que se obtiene, producto de entrevistas y encuestas realizadas a las personas funcionarias que ocupan los puestos de Gestión Operativa Auxilia en Servicios Secretariales (Categoría 12), Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales (Categoría 21) y Técnico Asistencial en Servicios Secretariales (Categoría 22), en la Escuela de Secretariado Profesional del Campus Omar Dengo y en los Campus Pérez Zeledón y Coto, de la Sede Regional Brunca.

El análisis de la información resulta crucial en todo proceso investigativo, pues garantiza la coherencia de los objetivos que se plantean con la metodología empleada; consecuentemente, fortalece la validez y fiabilidad del estudio. La muestra participante del instrumento de recolección de información comprende profesionales con diversas edades y niveles de experiencia en el puesto. Para facilitar la comprensión, se presenta la Tabla uno.

Tabla 2

Datos generales de los entrevistados

Género	Rango de edad	Años de experiencia en el puesto
Femenino	Entre 20 y 29 años	De 0 a 5 años de experiencia
Femenino	Entre 30 y 40 años	De 6 a 14 años de experiencia
Femenino	Entre 41 y 65 años	De 15 a 21 años de experiencia

La Tabla tres muestra cómo, al momento de realizar el estudio, la totalidad de muestra por conveniencia que ocupaban los puestos con categoría 12, 21 y 22 incluidos en el análisis se identificaban con el género femenino. Asimismo, existe heterogeneidad en el rango de edades de las personas funcionaria entrevistadas. Esta variabilidad etaria en las profesionales permite un análisis enriquecedor, al incorporar diferentes perspectivas sobre la manera en que cada profesional ha experimentado la necesidad de competencias secretariales y habilidades blandas, tomando en consideración los cambios de la era digital y la necesidad de adaptación pronta que les ayude a mantener un desempeño óptimo.

Consecuentemente, en la Tabla tres se presentan también los años de experiencia de las personas profesionales entrevistadas en sus respectivos cargos, los cuales muestran diversidad. Destacan aquellos entre 15 y 21 años de trayectoria, quienes vivieron el inicio y la progresión de las transformaciones tecnológicas en las oficinas secretariales tradicionales. Estos profesionales han sido testigos de la reducción del uso de papel, la transición de archivos físicos a digitales y la implementación de la atención al cliente en modalidad virtual.

De acuerdo con Rojas et al. (2023), actualmente “el personal secretarial no solo elabora documentos o atienden el teléfono” (p. 40). En este contexto, la llegada de la era digital ha ampliado y diversificado las funciones del personal administrativo, transformándolos en profesionales multitareas. Contar con una muestra que abarca distintos niveles de experiencia laboral enriquece los resultados de la investigación, ya que permite mostrar cómo es el proceso de enfrentamiento y adaptación a los cambios y de qué forma las competencias secretariales y habilidades blandas han influido en el desempeño laboral.

De esta manera, la primera categoría de análisis tiene por objetivo identificar las competencias secretariales y habilidades blandas necesarias para el desarrollo de las funciones

propias de los puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y el Campus Coto, en el contexto de la era digital. Con este propósito, se procede inicialmente a contextualizar el perfil de los profesionales participantes del estudio, para lo cual se considera la naturaleza de su rol y sus funciones cotidianas, según se detalla en la Tabla cuatro.

Tabla 3.

Puesto de servicio secretarial en estudio: categoría y descripción general del cargo en el contexto de la era digital.

Nombre del puesto	Categoría	Descripción general
Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales Oficinista	12	De naturaleza operativa-auxiliar desempeña un rol de soporte a cargos superiores y atención de los usuarios. Las tareas cotidianas del profesional se centran en la gestión de documentos mediante el uso de <i>softwares</i> y herramientas digitales, así como la interacción con clientes internos y externos.
Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales secretario/a	21	Un puesto de naturaleza técnico-auxiliar, enfocado en la ejecución de tareas secretariales y de apoyo administrativo tales como la organización, control y resguardo de documentos, la gestión de

Nombre del puesto	Categoría	Descripción general
Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales secretario/a	21	bases de datos y correspondencia, así como la coordinación logística de reuniones.
Técnico Asistencial en Servicios Secretariales Secretario/a	22	De carácter técnico-asistencial, desempeña un rol fundamental en la gestión administrativa, así como en la asistencia en la planificación y seguimiento de proyectos, eventos y actividades administrativas.

*Nota. *Datos obtenidos del Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional de Costa Rica. **

La Tabla cuatro, elaborada a partir de lo que indica el Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional, permite la caracterización de los puestos que son parte de la investigación y establece la base para la identificación de competencias secretariales necesarias para las personas profesionales en el contexto de la era digital. Las competencias laborales se entienden, según Castrillo (2022), como “el conjunto de características que permiten a las personas desempeñarse exitosamente” (p. 2). En ese sentido, su identificación parte del análisis, en primer lugar, de las tareas asociadas a cada puesto y de la naturaleza del rol que desempeñan cada persona funcionaria; esto permite el entendimiento sobre cuáles son esas capacidades claves para un desarrollo exitoso de las funciones propias de los puestos administrativos-secretariales, adaptado a las exigencias del entorno laboral en el contexto actual.

Por tanto, teniendo claridad sobre los puestos participantes en la investigación, funciones y su rol, se realiza una exhaustiva revisión bibliográfica, con el fin de obtener antecedentes de diversos estudios sobre las competencias laborales más apreciables, en el contexto de la era digital, para el desarrollo efectivo de las funciones cotidianas de los puestos de índole administrativo-secretarial. En torno a ello, se elabora un listado con base en las competencias establecidas por el Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional, en el cual se establecen algunas como “actitud de servicio, organización, gestión documental y el manejo de herramientas ofimáticas” (p. 148) para los tres cargos.

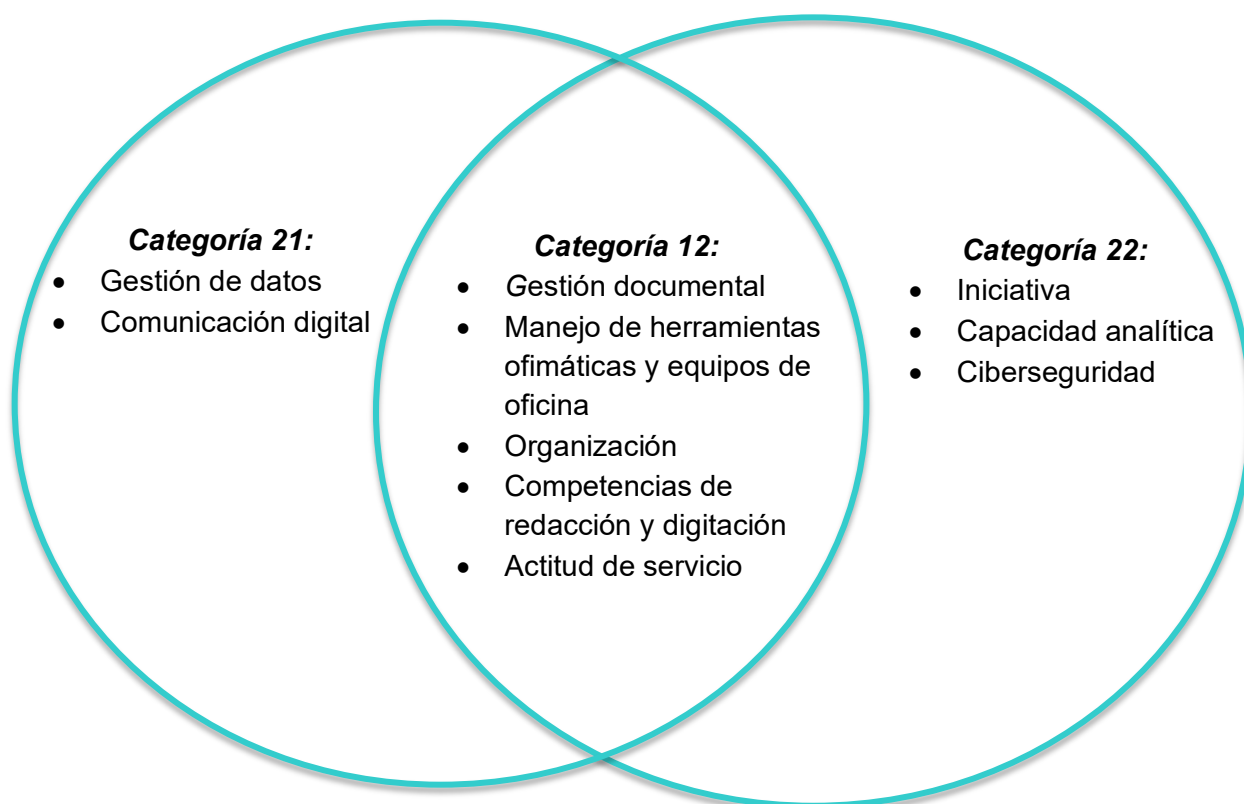
Consecuentemente, teniendo claridad sobre los puestos participantes en la investigación, así como sus funciones y roles, se procede a realizar una exhaustiva revisión bibliográfica, para recopilar antecedentes de diversos estudios sobre las competencias laborales más apreciables en el contexto de la era digital, especialmente para el desarrollo efectivo de las funciones cotidianas de los puestos de índole administrativo-secretarial. A partir de esta revisión, se elabora un registro con base en las competencias establecidas por el Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional. Entre las competencias identificadas para los tres puestos analizados se incluyen: “actitud de servicio, organización, gestión documental y el manejo de herramientas ofimáticas” (p. 148).

Asimismo, además de las competencias definidas en el compendio, el registro se complementa con otras que han sido señaladas por diversos autores en sus investigaciones, como es el caso Cruz y López (2024), quienes resaltan “la ciberseguridad, gestión de datos, alfabetización digital, comunicación digital” (p. 11.), claves en el entorno actual. De igual manera, Agüero (2015) señala otras “iniciativa, capacidad analítica, competencias de redacción y comunicación” (pp. 38-39). Los hallazgos recopilados sirvieron de base para consultar al

personal secretarial lo siguiente: En el contexto de la era digital: ¿Cuáles de las siguientes competencias secretariales aplica usted en sus funciones diarias? A continuación, en la Figura 1 se presentan los principales resultados obtenidos.

Figura 1

Competencias laborales de las personas funcionarias en categoría 12,21,22 en la era digital



De este modo se esquematizan las competencias laborales proporcionadas por el Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional, así como de los criterios investigativos de Agüero (2015) y Cruz y López (2024), en función de cada puesto secretarial, lo cual tomando en cuenta su rol dentro de la estructura administrativa de la Universidad Nacional y se encuentra fundamentado en el cuidadoso análisis de las

responsabilidades y funciones asociadas a cada puesto, las cuales fueron presentadas en la Tabla 4, donde se denota como factor común de los puestos la atención al cliente. En ese sentido, en la parte central de la Figura 2 se presentan las competencias claves de la categoría 12; este puesto desempeña un rol de soporte a cargos superiores, así como atención de los usuarios; por ende, las tareas cotidianas del profesional se orientan hacia la gestión /de documentos, mediante el uso de *softwares* y herramientas digitales, así como la interacción con clientes internos y externos.

Por ello, al estar en un nivel operativo, las competencias requeridas se dan en un nivel primario. Entre ellas destacan los conocimientos básicos en el manejo de herramientas ofimáticas y equipos de oficina, los cuales de acuerdo con las personas funcionarias entrevistadas son empleados en la operación de *softwares* ofimáticos, como Office 365 y de los dispositivos propios de una oficina. A esto se suman los conocimientos básicos en gestión documental digital, empleada en el manejo adecuado de documentación. Una de las entrevistadas indica: “me toca recibir los documentos digitales, trasladarlos a las personas correspondientes y despachar documentación también” (F2, comunicación personal, 26 de septiembre 2024). Esto en referencia a cómo esta capacidad laboral se integra en la rutina de su puesto.

Asimismo, las destrezas en redacción y digitación resultan fundamentales para la elaboración de documentos administrativos, como constancias y oficios, con precisión y claridad. Estas competencias resultan clave en los procesos administrativos, pues garantizan que la información se transmita de manera correcta en la institución. De igual manera, en esta categoría se incluye la actitud de servicio, fundamental para el puesto, pues es un componente esencial en el servicio al cliente. De acuerdo con Araya y Calderón (2023), “es de vital importancia para la organización, a razón de que esta es la primera impresión que se llevarán las personas” (p. 39). Este planteamiento resalta la relevancia de la competencia como un elemento estratégico en la

atención al cliente y de qué manera esta dota a las personas funcionarias para la gestión efectiva de situaciones difíciles, con lo cual se garantiza la construcción de experiencia positiva con los usuarios.

Finalmente, para este puesto, se muestra la competencia de la organización, de carácter esencial en todos los niveles administrativos para el cumplimiento de los objetivos en tiempo y forma. Al respecto la entrevistada F2 quién ocupa un puesto en esta categoría manifiesta que es “muy importante porque ahí uno aprende, digamos priorizar las tareas” (F2, comunicación personal, 26 de septiembre 2024). Si bien el puesto tiene un enfoque de carácter operativo y con tareas rutinarias, todas las capacidades laborales señaladas son esenciales para el correcto desarrollo de los procesos administrativos, especialmente en el contexto actual, donde la transformación digital pone en evidencia la importancia de las habilidades laborales y digitales.

Ahora bien, en el intermedio de la jerarquía de los puestos entrevistados, se sitúa la categoría 21, un puesto de índole técnico-auxiliar, el cual, de acuerdo con lo señalado en tabla 2, se centra en la ejecución de tareas secretariales y de apoyo administrativo, tales como la organización, el control y resguardo de documentos, la gestión de bases de datos, la gestión de correspondencia y la logística de reuniones. Así pues, este perfil demanda competencias operativas como las requeridas por los profesionales en categoría 12, al tiempo que agrega algunas nuevas, necesarias para el desarrollo de un puesto auxiliar; por ejemplo, la gestión de datos, aplicado en la recopilación, organización y almacenamiento de bases de datos. Asimismo, la comunicación digital, la cual, de acuerdo con la entrevistada F7, es empleada para la operación de “correos electrónicos, mensajería instantánea, videoconferencias” (F7, comunicación personal, 15 de octubre 2024).

Del mismo modo, en un nivel jerárquico superior a los dos anteriores, se encuentran las personas profesionales en categoría 22, de carácter técnico-asistencial, quienes, según lo indicado en la Tabla cuatro, desempeñan un papel clave en la gestión administrativa y en la asistencia en la planificación y seguimiento de proyecto, eventos y actividades administrativas. Este puesto requiere de las competencias señaladas en las dos categorías anteriormente descritas, y el perfil se complementa con otras como iniciativa, capacidad analítica y ciberseguridad.

La iniciativa se manifiesta como una competencia esencial en la proactividad de la persona profesional en el desarrollo de los procesos administrativos. De acuerdo con Imanol et al. (2017), esta capacidad se entiende como “conjunto de comportamientos que caracterizan a las personas auto iniciadoras y proactivas” (p. 2). Un ejemplo de ello es el testimonio de la entrevistada F4 quien menciona “nos toca como secretarias, ahorita por ejemplo estamos con una organización de una actividad”. Esto hace referencia a que la naturaleza de su cargo les demanda contar con esta destreza laboral, aplicada en el contexto de asumir responsabilidades como el desarrollo de proyectos, ejecución de tareas y propuestas de mejoras de dichos procesos.

Con respecto a la capacidad analítica, esta es esencial para la toma de decisiones acertadas. En el caso de las personas profesionales entrevistadas en este puesto, una de ellas manifiesta “esto va muy ligado con la jefatura porque nosotros en los puestos técnicos es muy difícil que usted tome una decisión como tal”. (F1, comunicación personal, 27 de septiembre 2024). Esto pues, como ya ha sido mencionado anteriormente, el puesto es de nivel asistencial dentro de la jerarquía administrativa; por lo tanto, los profesionales no tienen poder de decisión a alta escala. Otra de las colaboradoras, entrevistadas señala: “A nivel de mi trabajo propiamente sí, yo a veces he tenido que tomar la decisión”. (F6, comunicación personal, 03 de octubre 2024). Lo cual evidencia que, si bien el cargo no tiene poder para tomar decisiones de alto impacto, sí se

deben tomar algunas decisiones a nivel de procesos básicos gestionados en su puesto, lo que les exige a aplicar tal capacidad laboral.

En el caso de la ciberseguridad, esta es una destreza laboral emergente con la era digital como medida para la protección de los dispositivos e información electrónica. Para Castillo et al. (2022), “se caracteriza como una colección de tecnologías y procesos diseñados para proteger computadoras, redes, programas y datos contra actividades maliciosas, ataques, daños o acceso no autorizados” (p. 2). En este caso, las personas profesionales en categoría 22, señalan que el Profesional Asistencial en Desarrollo Tecnológico es quien se encarga de brindarles el soporte en esta área. No obstante, han tenido que ir aprendiendo lo básico de la competencia para aplicarlo en la protección de información sensible, así como en la gestión segura de usuarios y contraseñas.

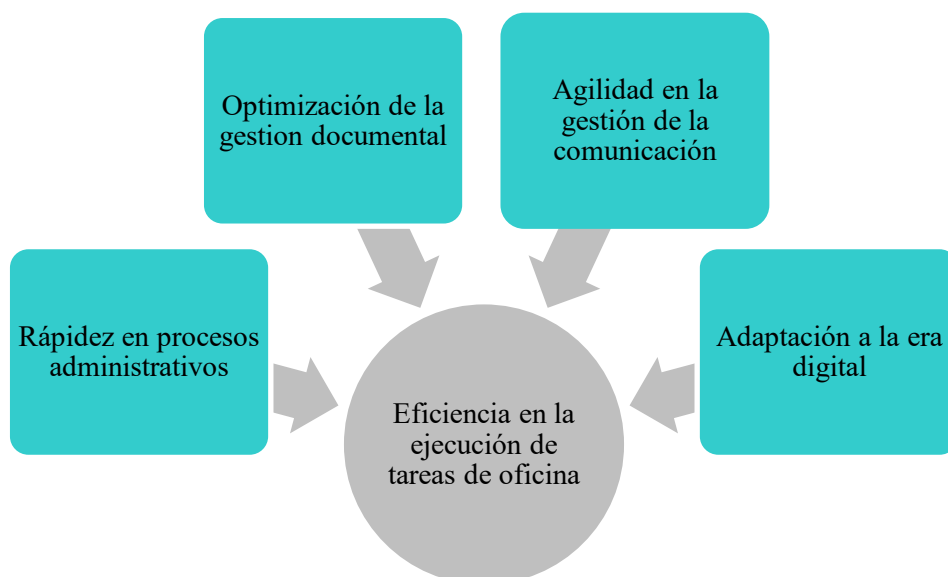
De modo que, en una época caracterizada por las constantes y progresivas transformaciones tecnológicas, la ciberseguridad y demás capacidades identificadas constituyen un aliado eficaz para el desarrollo de las funciones propias de los puestos. Así lo destacan Botero et al. (2021), pues señalan que “la importancia de las competencias laborales son el correcto desarrollo de las actividades laborales concretas y la participación de la persona como colaborador integral” (p. 7).

En esa misma línea, lo señalado por Botero y compañía resalta que las competencias proporcionan significativos beneficios a las personas colaboradoras, siendo el principal proporcionar al funcionario los conocimientos y el soporte necesario para la ejecución de sus tareas. Aunado a esto, Esquivel et al. (2021) indican que las capacidades laborales constituyen “una herramienta fundamental para impulsar y enfrentar los desafíos que impone el medio” (p. 353). Según indican los autores, estas capacidades facilitan el quehacer diario del profesional en

el puesto y fomentan la adaptabilidad a los cambios. Con respecto a este aspecto, se dirige a las personas funcionarias la siguiente consulta ¿Considera que sus competencias secretariales le han traído beneficios en su trabajo diario? El personal entrevistado señala elementos importantes para el análisis, los cuales se presentan en la Figura 2.

Figura 2

Beneficios que proporcionan las competencias secretariales a las personas funcionarias en categoría 12,21,22 en la era digital



La Figura 2 sintetiza cómo para la población entrevistada la aplicación de sus competencias en el contexto de la era digital les ha proporcionado significativos beneficios relacionados con la ejecución de las funciones cotidianas de su cargo en una oficina administrativa. De acuerdo con Castilla et al. (2020), las capacidades laborales proporcionan “al empleado la oportunidad de realizar mejor sus funciones dentro de la organización” (p. 3). Esta afirmación resalta su relevancia en el efectivo desempeño de los profesionales. En relación con lo anterior, dentro de los beneficios mencionados por las personas funcionarias destaca la rapidez

en los procesos administrativos, por ejemplo, la tramitación de solicitudes de jefaturas y de estudiantes.

Asimismo, otros beneficios identificados incluyen la optimización en la gestión de documentos, mayor agilidad en la gestión de la comunicación y adaptación a la era digital. Cada uno de estos aspectos señalados por el personal secretarial contribuye de manera directa en la eficiencia de la ejecución de las tareas de oficina. Como señalan Aguirre et al. (2022), esta trata de “optimizar los recursos para el logro de los objetivos trazado” (p. 15). En ese sentido, tanto la afirmación de los autores como los elementos mencionados por las personas funcionarias entrevistadas destacan el papel estratégico de las competencias secretariales, como un factor esencial para potenciar no solo el recurso humano, sino también los recursos materiales y tecnológicos, favoreciendo un efectivo desempeño laboral de los profesionales, alineado con las metas institucionales en la era digital.

Consecuentemente, además de consultar sobre los beneficios que las competencias les proporcionan, se les pregunta de manera complementaria a las personas colaboradoras de servicio secretarial: ¿Cómo les han ayudado las competencias secretariales en su puesto de trabajo? Estas manifiestan puntos de vista similares, a pesar de no ocupar la misma categoría. Por ejemplo, las personas funcionarias en puestos operativo-auxiliar señalan que sus capacidades les han facilitado su labor en la elaboración documental. A su vez, las profesionales en cargos técnicos-auxiliar manifiestan que “competencias secretariales, como el manejo de herramientas ofimáticas, me permite realizar tareas administrativas de manera más rápida y eficiente”. (F7, comunicación personal, 15 de octubre 2024).

Además, quienes ocupan los puestos técnicos-asistenciales comentan que las capacidades laborales han hecho más prácticos los procesos y les han dado apoyo para enfrentar el día a día

en la oficina, puesto que, como indica una entrevistada “el medio es digital, pero quien hace las cosas es la persona”. (F6, comunicación personal, 06 de octubre 2024). Esta aseveración subraya que, si bien las herramientas facilitan el desarrollo de los procesos administrativos, el papel de las competencias laborales del recurso humano competente resulta fundamental para la ejecución efectiva de las funciones propias de sus puestos.

En consecuencia, para el desarrollo efectivo de las funciones propias de los puestos de servicios secretariales, hay otro elemento además de las competencias técnicas o secretariales que resulta esencial, estas son las habilidades blandas. Representan un diferenciador clave en el perfil del profesional en el contexto actual. Según Loaiciza y Chanto (2024), “son cruciales para adaptarse, innovar y colaborar en el entorno laboral actual (p. 2). Esto subraya su relevancia y valor estratégico para el perfil profesional en un entorno cada vez más digitalizado.

Dicho esto, y para dar respuesta al primer objetivo específico de investigación, se plantea la identificación de las habilidades blandas necesarias para el desempeño de las funciones propias de los puestos de servicios secretariales en el contexto de la era digital. Como primer paso, es necesario el análisis del Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional, el cual establece una única habilidad blanda común entre las tres categorías en estudio (12, 21 y 22): “El trabajo en equipo”. (p. 148). Ante esta limitación, se recurre al abordaje de diversos estudios que profundicen el tema en el contexto administrativo actual.

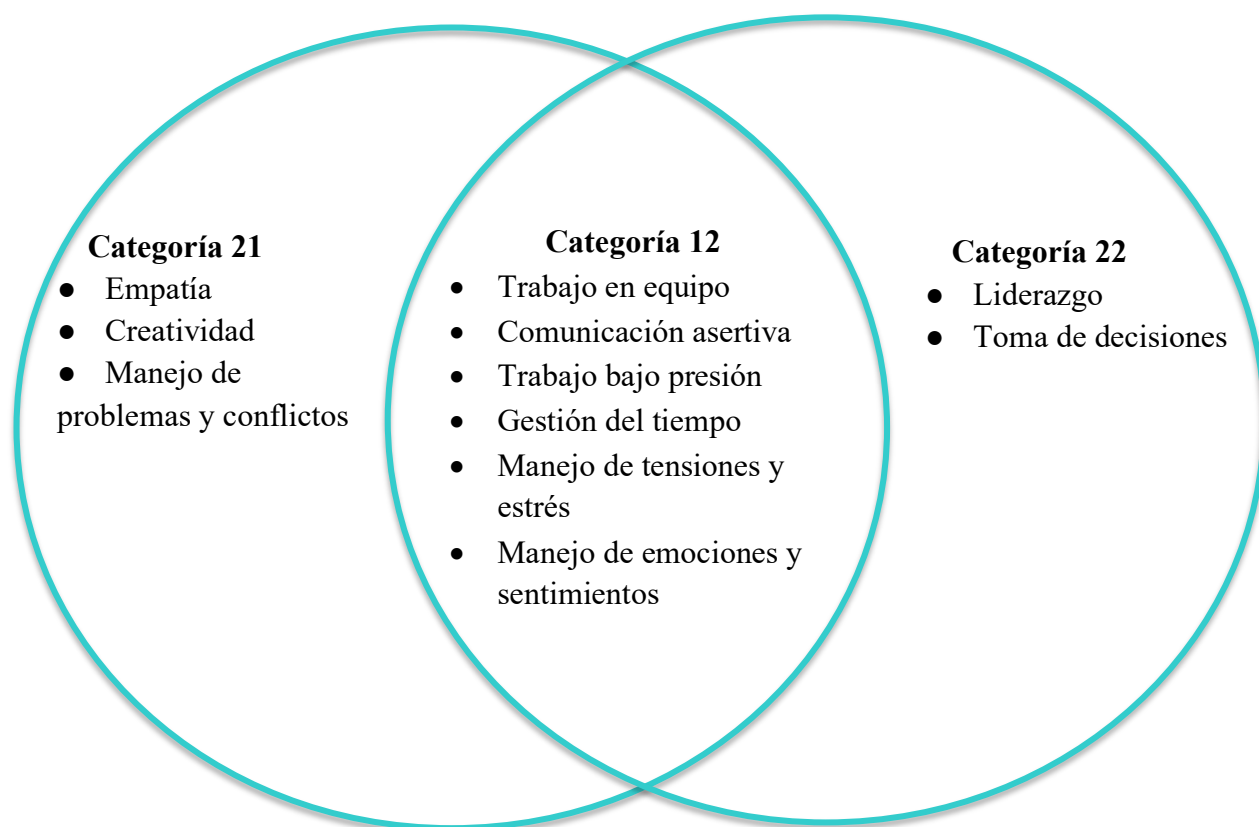
Como resultado del análisis documental, se encuentra que Ureña (2020) enlista una serie de habilidades necesarias en el contexto de la era digital, entre ellas: “la empatía, comunicación asertiva, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento crítico y creativo, manejo de emociones y sentimientos, manejo de tensiones y estrés” (p. 5). A su vez, Castañeda

et al. (2024) complementan esta lista al incluir otras habilidades relevantes como “liderazgo, adaptabilidad, gestión del tiempo, y trabajo bajo presión” (p. 6).

A partir del registro de habilidades anterior, se dirigió la siguiente consulta a las personas profesionales de secretariado: En el contexto de la era digital: ¿Cuáles de las siguientes habilidades blandas aplica usted en sus funciones diarias? A continuación, se presentan en la Figura 3 con los principales resultados obtenidos.

Figura 3

Habilidades blandas de las personas funcionarias categoría 12, 21 y 22 necesarias para el desarrollo de funciones en la era digital



La Figura tres presenta un conjunto de habilidades blandas altamente valoradas en los entornos administrativos y de oficina, especialmente en el contexto de la era digital. Estas fueron

obtenidas, como se mencionó previamente, a partir de lo establecido en el Compendio de Perfiles de Cargos Administrativos de la Universidad Nacional, así como de los aportes teóricos de diferentes autores. La ilustración organiza las habilidades según las categorías de los puestos incluidos en el estudio (12, 21 y 22), con base en la consulta realizada a las personas funcionarias entrevistadas, quienes indicaron en qué medida las aplican en el ejercicio de sus funciones, lo cual permitió la clasificación que se presentó en la figura anterior.

Como resultado del análisis, en la categoría 12, se identifican habilidades blandas de carácter interpersonal, cognitivas y de control emocional, tales como trabajo en equipo, comunicación asertiva, trabajo bajo presión, gestión del tiempo, manejo de emociones y sentimientos, manejo de tensiones y estrés. Estas destrezas resultan esenciales para el adecuado desarrollo de tareas conjuntas, la atención al cliente y las relaciones interpersonales. En concordancia, Cruz y Díaz (2020) señalan que “al momento de trabajar con otras personas se necesita de habilidades interpersonales, personales, de grupo y de organización para poder realizar las tareas del día a día con éxito” (p. 3). Así, subrayan el papel estratégico de estas en contextos laborales marcados por la digitalización.

De igual forma, en la categoría 21 se suman a las habilidades previamente definidas, destrezas claves como la creatividad, empatía, manejo de problemas y conflictos, esenciales en la atención al cliente. Por su parte, en la categoría 22 se incorporan el liderazgo y toma de decisiones, capacidades tradicionalmente asociadas a puestos de mayor jerarquía. No obstante, las profesionales en puestos técnico-asistenciales destacan que las emplean para la definición de acciones que competen al accionar diario de su puesto y departamento. En ese sentido, una de las personas entrevistadas en esta categoría señala: “En el caso de nosotros como secretarias,

tenemos que a veces tomar pequeñas decisiones en el momento justo para solucionar algo”. (F6, comunicación personal, 03 de octubre 2024).

Esto comentario subraya la relevancia de tales habilidades en el contexto actual, pues les permiten a los profesionales resolver situaciones de manera efectiva, sin que ello afecte en su desempeño laboral.

En relación con lo expuesto anteriormente, la era digital ha impulsado la evolución de las habilidades blandas en el entorno administrativo. Por ello, como parte de esta investigación, se realizó una consulta dirigida al personal entrevistado sobre su perspectiva en relación con la evolución de sus habilidades blandas en los últimos años. Las personas funcionarias coinciden en que ha habido una evolución significativa y destacan el cambio en las capacidades de comunicación; al respecto, una de las entrevistadas indica: “la comunicación que ya no vamos a hacerle frente a frente, sino que podemos utilizar estos espacios, vamos verdad desde la virtualidad” (F1, comunicación personal, 25 de septiembre 2024). Este ejemplo refleja cómo, al cambiar la manera de realizar los procesos administrativos, también es necesario que las habilidades evolucionen y se adapten, lo cual genera un efecto dominó, en el que las destrezas deben ajustarse a las nuevas exigencias del entorno laboral.

Dentro de este marco, es necesario señalar otro de los cambios más significativos derivados de la era digital, que obligó a la evolución de competencias secretariales y habilidades blandas, el de la transformación de las modalidades de trabajo. El teletrabajo y las reuniones a distancia se han convertido en escenarios cotidianos para el personal administrativo, fenómeno que se intensificó tras la pandemia por COVID-19. Como lo señala una de las entrevistadas “antes de pandemia como que empezaron a crearse esos cambios y después de pandemia ya fue el punto clave” (F1, comunicación personal, 25 de septiembre 2024).

Bajo ese escenario, dos de las siete profesionales entrevistadas (una en la categoría 21 y otra en la categoría 22) indicaron desempeñar algunos días de la semana sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo. A ambas se le consultó cuáles eran esas competencias laborales y habilidades blandas necesarias para poder ejecutar funciones en esta modalidad y destacaron en sus respuestas el manejo de herramientas ofimáticas como principal capacidad laboral; asimismo, se señala el trabajo en equipo, la comunicación efectiva y la creatividad como destrezas claves para la ejecución de tareas de manera exitosa en este entorno. Las afirmaciones de quienes ocupan los puestos secretariales-administrativos refuerzan la idea central desarrollada a lo largo de este primer bloque de análisis: las competencias y habilidades identificadas son esenciales para el adecuado desarrollo de las funciones propias de los puestos de servicio secretarial en el contexto actual de la era digital.

A continuación, se expone el análisis correspondiente a la segunda categoría de estudio, cuyo propósito es dar respuesta al objetivo de investigación correspondiente a examinar las fortalezas y limitaciones de las competencias secretariales y habilidades blandas en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y el Campus Coto, en el contexto de la era digital. En este sentido, resulta innegable la transformación digital que ha impactado de manera significativa el entorno laboral. De acuerdo con Villar (2020), “los cambios originados por la revolución en la que estamos inmersos hoy tienen ya un gran efecto en el corto plazo, además de implicar a prácticamente todo el conjunto de la sociedad” (pp. 5-6).

La afirmación Villar se refleja en los cambios que experimentan actualmente en el entorno laboral y la forma en que se desarrollan los procesos. Estos cambios implican una serie de desafíos para las personas funcionarias y generan aspectos positivos como áreas de mejora

con respecto a la funcionalidad de competencias secretariales y habilidades blandas en el entorno laboral. En este contexto, se realiza una consulta sobre ¿cuáles son los desafíos que enfrentan las personas funcionarias de servicio secretarial al aplicar competencias digitales en su entorno de trabajo? A partir de las respuestas obtenidas, se elabora la Figura 4 que se presenta a continuación.

Figura 4

Desafíos enfrentados por las personas funcionarias en categoría 12, 21, 22 al aplicar competencias digitales en la era digital



La Figura cuatro evidencias como las entrevistadas señalan que cuando esta se aborda con el apoyo y el tiempo necesario que permitan familiarizarse con las nuevas herramientas, puede transformarse en una mayor disposición para aprender. Este proceso resulta en un aumento en la productividad de las funcionarias a través de la capacitación y la adaptación.

Por otro lado, el desafío relacionado con la desactualización tecnológica puede ser superado mediante actualizaciones constantes y entrenamientos continuos de las herramientas digitales. De esta manera, las personas funcionarias mejoran sus habilidades tecnológicas y logran trabajar de forma más rápida y eficiente, lo que contribuye a la optimización y mejora de

los procesos laborales. Finalmente, el reto de las necesidades de capacitación resalta la importancia de brindar entrenamientos adecuados en las herramientas que se implementan en las funciones diarias. Consecuentemente, las entrevistadas manifiestan que cuando las capacitaciones son efectivas, adquieren habilidades claves que les permiten organizarse mejor y aumentar su productividad, lo cual resulta en una mejora significativa en su desempeño laboral.

En ese orden de ideas, Al-Baher (2023) señala que “la transformación digital ha impuesto grandes desafíos a las instituciones y empresas en cuanto a la capacitación y desarrollo de sus empleados, ya que poseer habilidades digitales y tecnológicas se ha vuelto imprescindible para el éxito y la continuidad” (pág. 1). Con base en lo anterior y en aras de garantizar un análisis preciso, se aborda con las funcionarias entrevistadas la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales fortalezas, desafíos y limitaciones que enfrentan, en relación con sus competencias secretariales y habilidades blandas ante las demandas de la era digital? A partir de los comentarios de las entrevistadas, se recogen sus percepciones con respecto a las fortalezas, desafíos y limitaciones de las personas funcionarias en cuanto a las competencias secretariales y habilidades blandas, las cuales se presentan a continuación desglosadas por categorías en la Tabla cinco.

Tabla 4

Fortaleza, desafíos y limitaciones de las personas funcionarias con respecto a las competencias secretariales y habilidades blandas en la era digital

Categoría 12	Categoría 21	Categoría 22
Fortalezas:	Fortalezas:	Fortalezas:
<ul style="list-style-type: none"> ● Dominio en gestión documental y organización de archivos físicos y digitales. ● Manejo eficiente de herramientas ofimáticas básicas. ● Habilidades en atención al público y servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimientos intermedios avanzados en plataformas digitales de gestión. ● Buena capacidad de adaptación a entornos digitales y sistemas de comunicación virtual. ● Uso eficiente de herramientas para reuniones virtuales y trabajo remoto. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alto nivel de autonomía y toma de decisiones en procesos administrativos. ● Dominio en planificación estratégica y gestión de tareas de alto impacto. ● Capacidad analítica para optimizar procesos y mejorar la eficiencia organizacional.
Desafíos:	Desafíos:	Desafíos:

Categoría 12	Categoría 21	Categoría 22
<ul style="list-style-type: none"> ● Adaptación a nuevas plataformas tecnológicas más avanzadas. ● Integración de procesos automatizados que sustituye tareas manuales. ● Mayor demanda de conocimientos en comunicación digital y redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo de grandes volúmenes de datos con precisión y rapidez. ● Aprendizaje continuo de nuevas plataformas que optimizan la gestión administrativa. ● Implementación de normas de ciberseguridad en la gestión de información. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo en equipos híbridos con herramientas digitales. ● Necesidad de actualización constante en estrategias de gestión y tecnología. ● Gestión de crisis y toma de decisiones rápidas en entornos digitales.
Limitaciones:	Limitaciones:	Limitaciones:
<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de formación en herramientas digitales especializadas. ● Dependencia de métodos tradicionales en la organización documental. ● Dificultad para gestionar información 	<ul style="list-style-type: none"> ● Brecha de conocimiento en el uso de <i>software</i> más técnico. ● Riesgo de errores en la interpretación y análisis de datos debido a la alta demanda de información. ● Necesidad de fortalecer habilidades de 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dificultad para equilibrar la carga de trabajo entre tareas operativas y estratégicas. ● Falta de formación en metodología ágiles y herramientas digitales.

Categoría 12	Categoría 21	Categoría 22
en entornos completamente digitales.	comunicación escrita en entornos digitales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Resistencia al cambio por parte de algunos miembros del equipo al implementar nuevas tecnologías.

La segmentación que se muestra en la Tabla cinco, elaborada a partir de los datos obtenidos mediante las entrevistas a las personas funcionarias, permite identificar fortalezas y limitaciones significativas para cada categoría en relación con las competencias secretariales y habilidades blandas, así como los retos que planea la era digital. Consecuentemente, cuando se introducen cambios en los diversos entornos, como es el caso de la era digital, una de las limitaciones que se suele enfrentar, según las entrevistadas, es la resistencia al cambio. En relación con esto, se dirigió una consulta a las personas funcionarias entrevistadas para conocer sus percepciones al respecto, a partir de la siguiente pregunta: ¿Ha experimentado usted resistencia al cambio en el contexto de la adopción de nuevas tecnologías o procesos digitales? Asimismo, se consulta si creían que esto influyera en la adopción de competencias y habilidades. Así pues, indicaron que no presentaron resistencia durante la fase de implementación de cambios en sus puestos de trabajo. En ese sentido, la ausencia de esta limitante, así como la disposición y apertura a los cambios demostrada por el personal ha facilitado su proceso de adaptación, a pesar de los retos.

Asimismo, resulta relevante para el objetivo de estudio conocer el grado de dependencia de la tecnología que tienen las funciones realizadas por las administrativas entrevistadas. De acuerdo con Stallings y Case (2021), "hoy en día, las organizaciones dependen en gran medida

de las tecnologías de la información para realizar sus operaciones diarias" (p. 45). Este planteamiento subraya la relevancia que han adquirido las tecnologías en el funcionamiento de las oficinas modernas; en esa línea, la dependencia tecnológica ha redefinido las competencias requeridas en el entorno laboral, especialmente en roles administrativos, como el secretariado, donde la adaptabilidad digital se vuelve esencial.

Desde esa perspectiva, la dependencia puede representar tanto una limitante como una fortaleza, según sea gestionada por los profesionales. En ese contexto, se consultó a las personas funcionarias entrevistadas sobre ¿cuáles eran las estrategias adoptadas para gestionar la dependencia tecnológica en el contexto de la era digital? Esto con la finalidad de obtener fortalezas en las funcionarias ante la necesidad constante de uso de dispositivos tecnológicos para el desarrollo de sus funciones. Seguidamente, en la figura 5 se resumen los principales resultados obtenidos.

Figura 5

Estrategias adoptadas por las personas funcionarias para gestionar la dependencia tecnológica en el contexto de la era digital



La Figura cinco muestra algunas medidas que las funcionarias manifiestan poner en práctica cuando ocurre una falla en los sistemas con los que trabajan, esto para que la dependencia de la tecnología no se convierta en una limitante para el desempeño de sus funciones. De esa manera, llevan a cabo acciones orientadas a transformar la dependencia en una

fortaleza. La entrevistada F5 manifiesta que una de las estrategias es que “lleva la documentación en la carpeta compartida y en el Drive. Entonces, si en la sede no funciona el sistema, nosotros podemos crear el documento y después cargarlo” (F5, comunicación personal, 27 de septiembre 2024).

Lo manifestado por la persona entrevistada evidencia una práctica estratégica orientada a la continuidad operativa, incluso ante posibles fallas del sistema institucional. Al almacenar la documentación tanto en una carpeta compartida como en Google Drive, se aprovechan las funcionalidades de sincronización y acceso remoto que ofrecen estas plataformas. Esta acción no solo facilita el trabajo colaborativo, sino que también representa una medida de contingencia eficaz, pues permite continuar con la elaboración de documentos en cualquier dispositivo con acceso a Internet, lo cual minimiza interrupciones en el desempeño laboral. La tecnología, en este caso, actúa como una aliada que habilita múltiples rutas de acción y resguarda la productividad ante situaciones imprevistas.

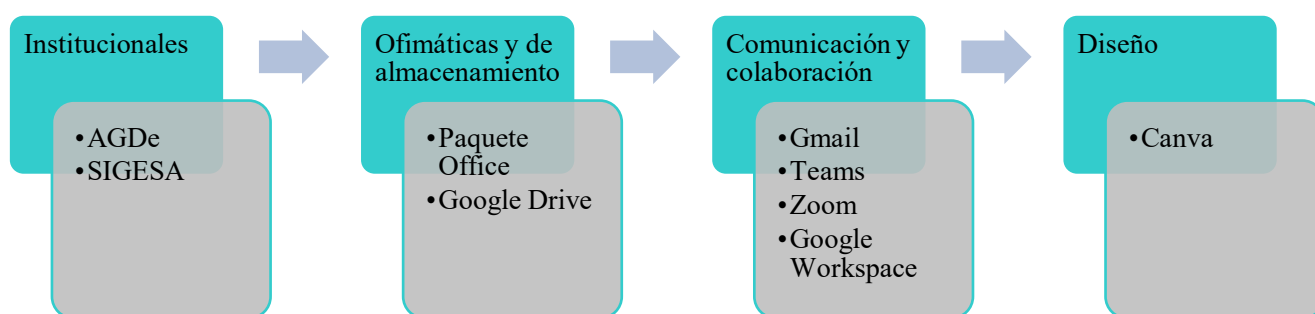
En esa línea, otra de las limitaciones a la que se enfrentan los profesionales en la era digital es la capacidad de adaptación oportuna a los cambios tecnológicos, lo cual ha generado brechas entre las personas colaboradoras. Al respecto, la persona entrevistada menciona lo siguiente:

Ahora uno tiene que adaptarse, antes, no sabía ni cómo hacer una llamada por Teams o aceptar una reunión. Además, tuvimos que aprender a usar Facebook, WhatsApp y otras plataformas. Las personas mayores enfrentamos estos desafíos con mayor dificultad que las compañeras más jóvenes, quienes asimilan todo más rápido (F2, comunicación personal, 26 de septiembre 2024).

De este modo, las competencias laborales que posean las personas funcionarias constituyen una fortaleza para la efectividad de sus funciones cotidianas, puesto que se evidencia su necesidad en la ejecución de funciones y procesos, así como en el uso de herramientas digitales. En esa misma línea, el análisis da pie para realizar una consulta hacia el reconocimiento de las herramientas que utilizan con mayor frecuencia y que exigen la aplicación directa de competencias secretariales. Los resultados obtenidos se detallan en la figura 6.

Figura 6

Uso de herramientas digitales para el fomento de las competencias secretariales en el contexto de la era digital



De este modo, la Figura seis muestra las principales herramientas utilizadas por los colaboradores para llevar a cabo sus labores diarias en los puestos de servicio secretarial. Lo anterior sugiere que, si bien el entorno digital proporciona los instrumentos necesarios para agilizar y llevar a cabo las funciones administrativas, son las competencias laborales del recurso humano el elemento determinante para una gestión eficaz. Por ende, esto evidencia que la tecnología no sustituye la necesidad de competencias en los profesionales, sino, que, por el contrario, en el contexto actual se realiza y potencia su demanda, como una fortaleza para las personas colaboradoras en los contextos digitales.

Ante este escenario planteado, mantenerse actualizado respecto a competencias laborales y habilidades blandas requeridas en contextos laborales tecnológicos por medio de diversos

métodos resulta esencial para un rendimiento efectivo en las tareas diarias de sus puestos, así como para mejorar la productividad y ofrecer un servicio de calidad. Bajo este enfoque, las personas funcionarias que ofrecen servicios secretariales llevan a cabo ciertas acciones, en las que se ve reflejado su compromiso con el aprendizaje continuo. Si bien las capacitaciones son una opción, muchas de ellas buscan activamente formas de mantenerse actualizadas, tales como el autoaprendizaje mediante tutoriales en YouTube, a través de la práctica y un enfoque de ensayo y error que les permite adquirir progresivamente conocimientos sobre las herramientas poco a poco.

De acuerdo con un artículo de *Forbes* (2021), estrategias como la capacitación multifacética y el aprendizaje social son fundamentales para facilitar la adaptación a nuevas tecnologías. Además, un estudio reciente destaca que muchos empleados prefieren métodos de aprendizaje informal, como la experimentación y el aprendizaje entre pares, para familiarizarse con herramientas digitales emergentes. En ese sentido, sobre su método una de las entrevistadas manifiesta que se da mediante:

la práctica, porque sinceramente, las capacitaciones son muy básicas. Cuando llega el momento de usar el sistema o la nueva tecnología, es como hacer un examen de matemáticas: te enseñan la fórmula, pero al momento de aplicarla es una experiencia diferente. Por eso, en nuestra organización, nos hemos visto en la necesidad de ayudarnos mutuamente. (F4, comunicación personal, 27 de septiembre 2024).

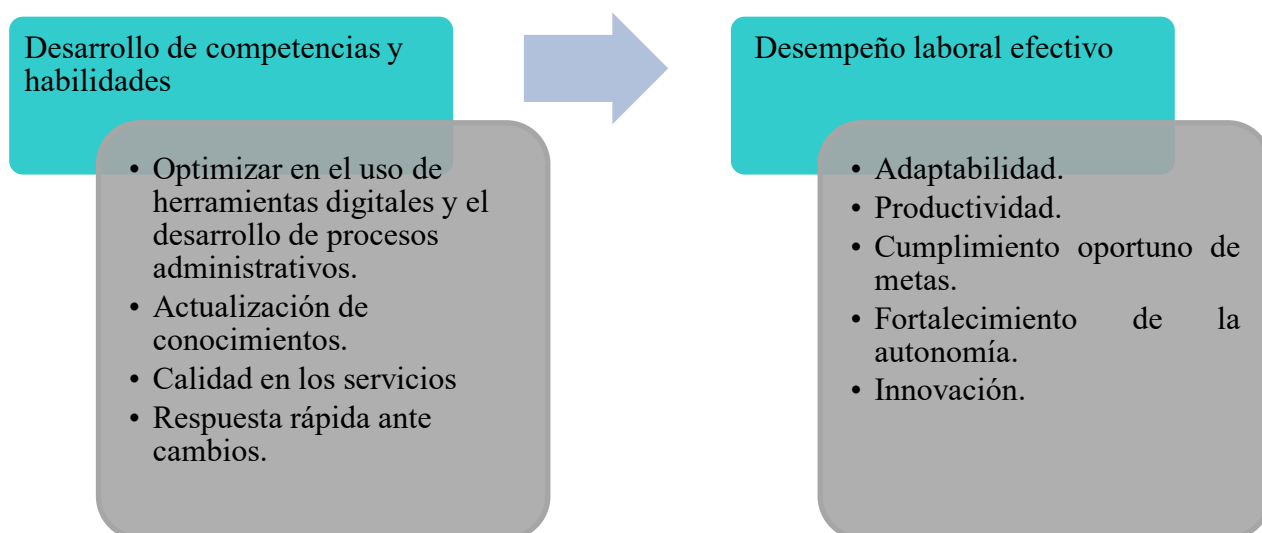
Consecuentemente, es clave que los profesionales estén en constante capacitación, como una medida que les permita mantenerse actualizados, en una era marcada por los cambios constantes. En ese sentido, las personas funcionarias entrevistadas resaltan la necesidad de actualizarse cada vez que se implemente un sistema nuevo o una herramienta, ya que todo va evolucionando, y lo

que aprendieron inicialmente en su formación profesional no es lo que deben implementar actualmente en sus puestos de trabajo.

Bajo ese enfoque, la necesidad del desarrollo de nuevas competencias y habilidades se vuelve vital para un efectivo desempeño laboral. En la figura 7 se representa la relevancia que tiene en la era digital mantenerse en constante actualización.

Figura 7

Importancia de la capacitación continua para las personas funcionarias en el contexto de la era digital



La Figura 7 muestra cómo, inicialmente, la adquisición de competencias y habilidades facilita el uso de nuevas herramientas y el desarrollo de procesos administrativos. Además, mantiene la calidad en los servicios; esto a su vez se traduce en una mejora del desempeño laboral, al hacer que la ejecución de las tareas de las funcionarias pueda ser más efectiva y se favorezca el éxito en el entorno laboral. En relación con lo expuesto en la Figura 7, un estudio de Cennamo y Gardner (2020) subraya que “la capacitación continua es esencial para el desarrollo profesional, ya que permite a los empleados actualizar sus habilidades, adaptarse a nuevas herramientas y funciones, y mantener su desempeño en un mercado laboral en constante evolución” (pp. 30-45). Esto acentúa la importancia de que los colaboradores de una

organización no se mantengan estáticos, sino que evolucionen en conjunto con las exigencias de su entorno de trabajo.

Por ende, examinar las necesidades de capacitación resulta de gran valor en el proceso de identificación de fortalezas y limitaciones. En esa dirección las personas funcionarias entrevistadas reconocen proactivamente sus necesidades de capacitación. En la Figura 8 se esquematizan sus manifestaciones.

Figura 8

Necesidades de capacitación en competencias secretariales identificadas en las personas funcionarias en contexto de la era digital



Así pues, destacan sectores clave en los cuales los profesionales manifiestan su necesidad personal de formación; estas áreas están relacionadas principalmente con el desarrollo y mejora de competencias tecnológicas, lo cual les permitiría optimizar los flujos de trabajo mediante la automatización de tareas rutinarias, así como mantener la calidad de servicio. En ese sentido, Medina et al. (2021) señala que en “el contexto actual el cual se ve influenciado por un cambio tecnológico constante, la capacitación en la empresa, en el ámbito del personal tiene un papel fundamental para generar competitividad” (p. 3).

De esta forma, la competitividad organizacional no solo depende de la infraestructura tecnológica, sino principalmente del capital humano capacitado para utilizarla eficazmente, lo cual demuestra que la capacitación continua permite que las personas funcionarias desarrollen competencias digitales y blandas claves. En consecuencia, una fuerza laboral capacitada se convierte en un activo estratégico que impulsa la productividad, la innovación y, por ende, la competitividad organizacional.

Bajo ese mismo criterio, otra área en la cual es esencial que las personas funcionarias posean conocimientos actualizados es la ciberseguridad, pues este aspecto es clave para la protección de la información y los sistemas de las organizaciones. Con la creciente incursión de las tecnologías digitales, también aumentan los riesgos y amenazas cibernéticas que pueden comprometer la seguridad de la institución. Según señalan Gutiérrez et al. (2023), “la capacitación en ciberseguridad es una respuesta crucial frente al aumento de intrusiones y ataques” (p. 45). Por ese motivo, se consulta a las personas funcionarias si han recibido capacitación en el tema de ciberseguridad, y cinco de las siete colaboradoras entrevistadas señalaron no haber recibido. Esta situación evidencia una limitante significativa en cuanto al conocimiento y las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos de la era digital.

En consecuencia, la falta de formación en esta área aumenta la exposición a riesgos que pueden comprometer la integridad de la información y la seguridad de los sistemas dentro de la organización. De acuerdo con Salazar et al. (2021), “todas las instituciones tanto educativas como de negocios, nunca deben de pasar por alto la importancia de la seguridad informática ya que año tras año, estos ataques se producen a un ritmo cada vez más acelerado” (p. 2). Por ello, es esencial que los profesionales en secretariado posean conocimientos en ciberseguridad, los

cuales les permitan protegerse a sí mismos y a la empresa y promover una cultura de conciencia y proactividad en la gestión de riesgos.

Además de reducir la vulnerabilidad ante amenazas tecnológicas, la formación en ciberseguridad ofrece múltiples beneficios tanto a nivel individual como organizacional. Los empleados capacitados pueden identificar amenazas comunes, como los *malware* o accesos no autorizados, lo cual reduce considerablemente la probabilidad de incidentes que puedan comprometer la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Ahora bien, al igual que las competencias técnicas, las habilidades blandas también requieren capacitación constante. En el contexto de la era digital, estas habilidades resultan fundamentales, al complementar el uso eficaz de las tecnologías. Así pues, las funcionarias entrevistadas reconocen la relevancia de fortalecer estas aptitudes para desempeñarse adecuadamente en sus roles. Al ser consultadas sobre en cuáles habilidades blandas necesitan capacitación, señalaron algunas áreas importantes que se presentan en la siguiente imagen

Figura 9

Necesidades de capacitación en habilidades blandas identificadas en las personas funcionarias en contexto de la era digital.



La Figura nueve resalta tres áreas claves relacionadas con el desarrollo y mejora de habilidades blandas, como lo son la toma de decisiones, la paciencia y el manejo de emociones.

Navarro et al. (2021) se refieren la necesidad de

una formación integral, tanto en conocimientos académicos, como en habilidades socioafectivas; pues fomentando el desarrollo de la Inteligencia Emocional y las competencias emocionales en educación superior, se potencian las habilidades que conducen a esta población a desarrollarse como humanos plenos y trabajadores efectivos. (p. 3)

En ese sentido, estas necesidades formativas representan una valiosa oportunidad para diseñar e implementar programas de capacitación en áreas esenciales alineadas con las demandas de la era digital, los cuales no solo potencian el desempeño individual de las personas funcionarias, sino que también generen un impacto positivo en la productividad y eficiencia de la institución.

La tercera y última categoría está orientada a responder el objetivo específico número tres, el cual pretende evaluar la influencia que tienen las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto, en el contexto de la era digital. Bajo esa premisa, Aguilar et al. (2020) resaltan el desempeño laboral como “una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo” (p. 2). En ese sentido, las competencias y habilidades se posicionan como factores estratégicos en el actuar laboral de los profesionales.

Por tanto, para llevar a cabo esta evaluación se requiere de un registro claro de competencias y habilidades blandas utilizadas por las personas profesionales de servicios secretariales, las cuales han sido identificadas previamente en el primer bloque de análisis de este estudio, específicamente en la Figura uno. Este registro, además de ser la base de la valoración, permite un estudio fundamentado.

Bajo ese marco, para comprender de una manera más clara y profunda la evaluación del grado de influencia percibido por las personas entrevistadas, es clave primero entender cómo los colaboradores aplican cada una de las competencias en su entorno laboral, en el contexto de la era digital. Por ello, se realizó la siguiente consulta a personal entrevistado: en el contexto de la era digital, ¿cómo aplica las siguientes competencias secretariales? Esto permitirá que, a partir de las capacidades previamente establecidas, se pueda contrastar la aplicación de las destrezas con la evaluación, lo cual contribuirá a obtener resultados más sólidos y consistentes. Para ello, se presenta a continuación la Tabla seis.

Tabla 5

Aplicación práctica de las competencias secretariales en el entorno laboral de las personas funcionarias en categoría 12, 21,22 en el contexto de la era digital

Competencias	Cómo las aplican
Manejo de herramientas ofimáticas	Uso de las aplicaciones de Microsoft en la elaboración de documentos, sistematización de información, elaboración de registros.
Iniciativa	Para agilizar tareas en la oficina.
Organización	Para priorizar y ordenar las tareas diarias.
Capacidad analítica	Toma de decisiones.
Competencias de digitación	Diario en el uso de la computadora.

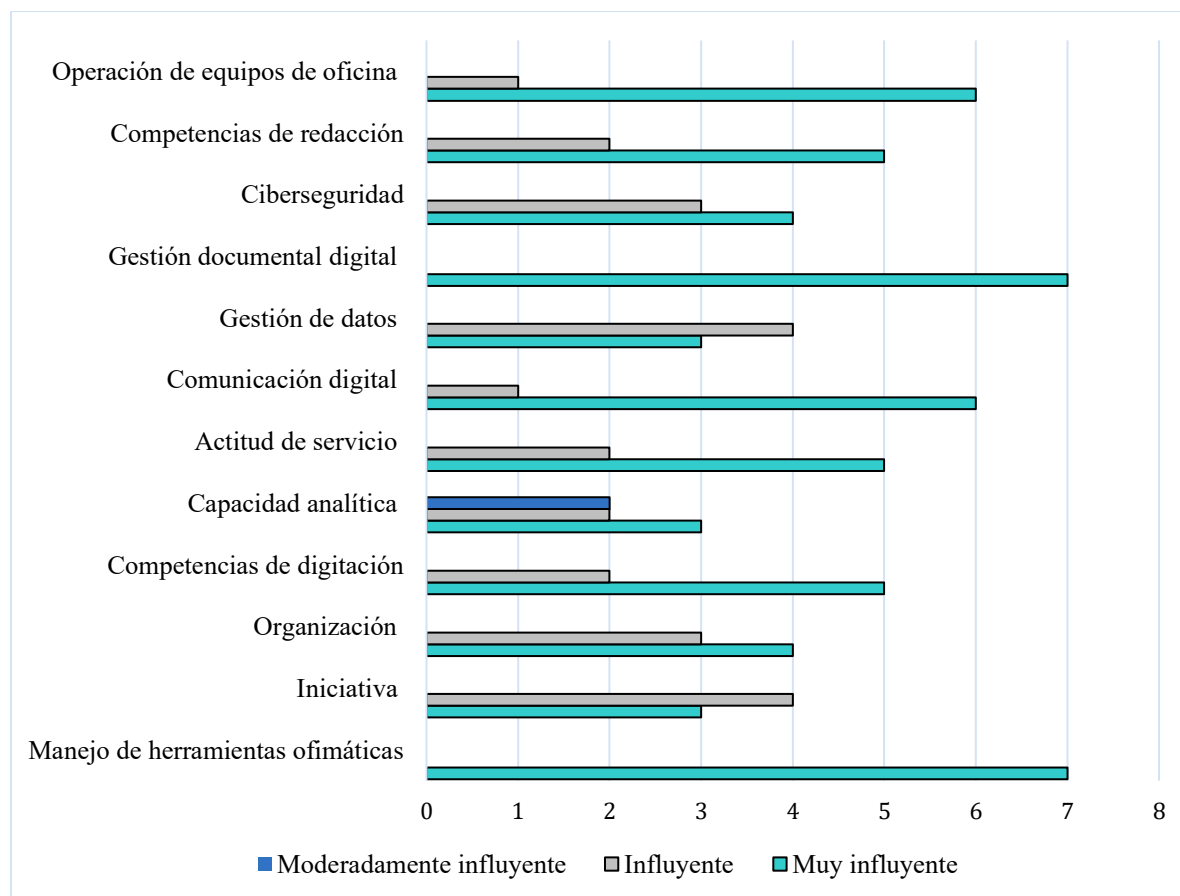
Competencias	Cómo las aplican
Competencias de redacción	Elaboración de documentación escrita; cartas, informes, circulares y actas.
Actitud de servicio	Atención al cliente interno y externo.
Operación de equipos de oficina	En el uso y manipulación de los equipos, como scanner, pantallas, impresoras, etc.
Comunicación digital	En la comunicación por plataformas digitales y correo electrónico.
Gestión documental digital	En el uso del sistema AGD, archivo personal en drive o USB.
Gestión de datos	Elaboración y manipulación de bases de datos estudiantiles.
Ciberseguridad	Manejo de usuarios, contraseñas.

De este modo, la Tabla 6 sintetiza las actividades más recurrentes en las que el personal secretarial debe aplicar cada una de las competencias laborales de carácter tradicional y tecnológico establecidas anteriormente. Se evidencia cómo cada una de estas capacidades desempeña un papel clave en la ejecución efectiva de tareas y procesos cotidianos dentro de la oficina moderna; por ejemplo, la manipulación de datos, la atención al cliente o la elaboración y gestión documental. Las competencias se vuelven esenciales para la realización de las tareas y procesos cotidianos en las oficinas administrativas, lo cual implica que estas tienen una incidencia directa en el desempeño laboral de las personas funcionarias.

En ese sentido, se lleva a cabo una encuesta dirigida a quienes ocupan puestos de servicio secretarial, con la finalidad de que, a partir de su experiencia en el cargo y percepción personal, evaluaran el grado de influencia de cada una de las competencias mencionadas previamente. Para ello, se utilizó una escala de cinco niveles con los siguientes caracteres: Nada influyente, poco influyente, moderadamente influyente, influyente, y muy influyente. En la Figura 10 se presenta la valoración dada por los profesionales.

Figura 10

Percepción del grado de influencia de las competencias secretariales en el desempeño laboral de las personas funcionales en categoría 12, 21, 22 en la era digital



*Nota. Barrios y Soto (2025) *Datos obtenidos de los resultados de las encuestas. **

La Figura 10 refleja la percepción de las personas funcionarias sobre el grado de influencia de cada una de las competencias laborales en su desempeño como profesional. El análisis evidencia que las competencias consideradas como muy influyentes por la totalidad de las personas encuestadas son aquellas relacionadas con el uso de recursos tecnológicos; es decir las llamadas competencias digitales en particular, el manejo de herramientas ofimáticas y la gestión documental digital.

En ese sentido, Cueva y Mosquera (2021) señalan que estas capacidades “no solo proporcionan la capacidad de aprovechar las riquezas de las nuevas posibilidades de las tecnologías digitales y los retos, sino que resulta cada vez más necesaria para poder formar parte de la sociedad del siglo XXI” (p. 8). El planteamiento anterior resalta la relevancia de las capacidades laborales de carácter digital en el contexto laboral actual como una herramienta clave para un desempeño efectivo en los puestos de trabajo; por lo tanto, es comprensible que los profesionales la consideran un elemento determinante, al evaluarlas como muy influyentes. Al contrastar esta percepción con los datos señalado en la tabla 6, se confirma que estas capacidades son claves para el personal en el contexto de la era digital, especialmente en lo que respecta a la sistematización de información, así como para la elaboración y gestión de documentos funciones esenciales dentro del perfil profesional de las tres categorías analizadas en el estudio.

Por su parte, la percepción sobre el grado de influencia de las demás competencias presenta algunas diversificaciones. Capacidades como la iniciativa, la redacción, el manejo de equipos de oficina, la organización, la ciberseguridad y la gestión de datos oscilan entre ser consideradas muy influyentes e influyentes. Asimismo, la capacidad analítica varía entre ser muy influyente a influyente y moderadamente influyente. Estas diferencias en las percepciones del personal encuestado sugieren que el grado seleccionado depende, en gran medida, del contexto en el que desempeñan su labor y de la necesidad específica de estas competencias para poder llevar a cabo cada una de sus funciones. No obstante, todas son necesarias para el eficiente desempeño en el entorno digitalizado actual, donde la agilidad de adaptación es un pilar clave en el trabajo administrativo.

Del mismo modo, las habilidades blandas ejercen un papel clave en el desempeño laboral de las personas colaboradoras. De hecho, para Cordero et al. (2020), las habilidades blandas

pueden entenderse como “capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral” (p. 5). Esta afirmación se ve reforzada al observar de qué forma las *soft skills* identificadas son aplicadas por los funcionarios en el ejercicio diario de sus funciones, lo cual les permite la gestión efectiva de procesos y tareas, en un entorno laboral cada vez más dinámico y novedoso, impulsado por la incursión de la era digital. Para visualizar la implementación de cada una de las destrezas se presenta la Tabla 7.

Tabla 6

Aplicación práctica de las habilidades blandas en el entorno laboral de las personas funcionarias en categoría 12, 21,22 en el contexto de la era digital

Habilidad blanda	Cómo las aplican
Empatía	Atención al cliente externo, relaciones interpersonales con colegas.
Comunicación asertiva	Relaciones interpersonales efectivas con compañeros de trabajo y en la atención al cliente.
Trabajo en equipo	Elaboración de proyectos y funciones del puesto.
Liderazgo	En la toma de pequeñas decisiones y realización de acciones que competen al puesto que ocupa.
Gestión del tiempo	Para el cumplimiento efectivo de plazos.
Toma de decisiones	En los procesos o funciones cotidianas del puesto.
Manejo de problemas y conflictos	En la atención al cliente interno y externo.
Manejo de emociones y sentimientos	Relaciones interpersonales.
Manejo de tensiones y estrés	En tiempos de alta carga laboral.

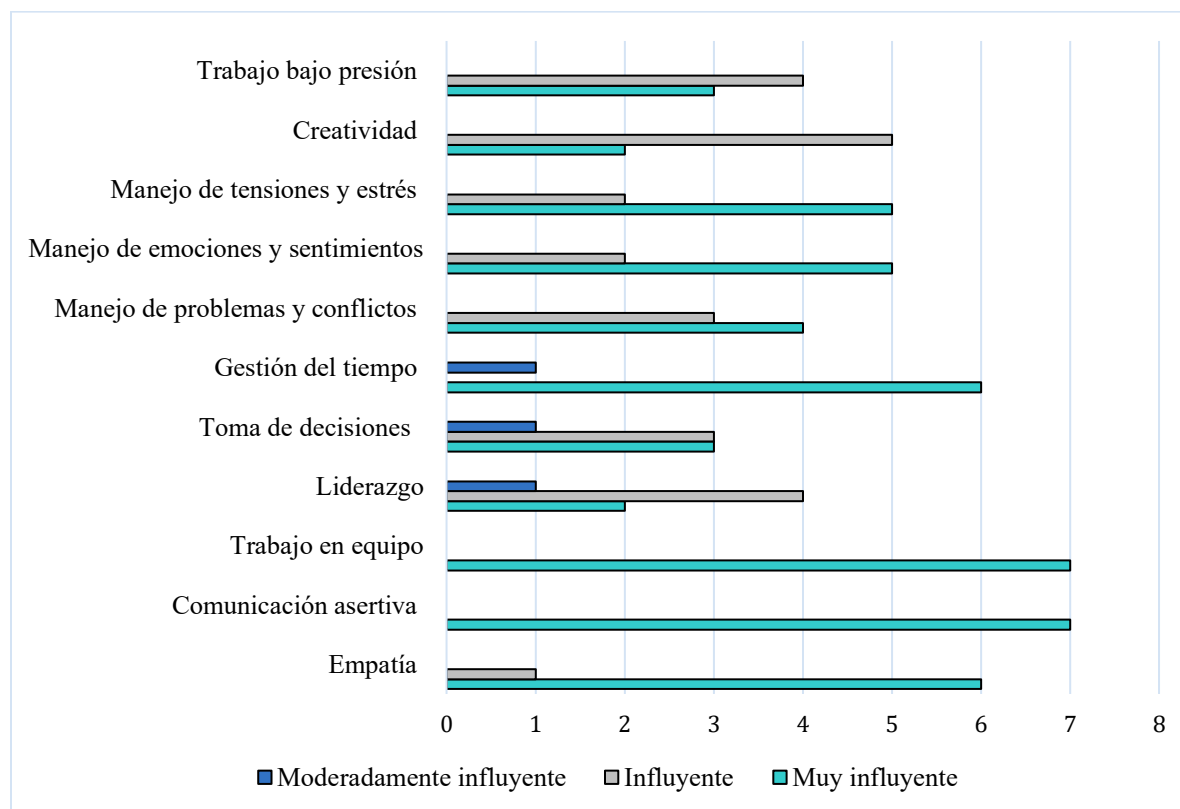
Habilidad blanda	Cómo las aplican
Creatividad	Elaboración de certificados, organización de actividades, manejo de redes sociales.
Trabajo bajo presión	Elaboración y entrega de tareas en plazos cortos de tiempo.

La Tabla siete ilustra la aplicación de habilidades blandas por parte de los profesionales en servicios secretariales, lo cual destaca la comunicación asertiva y la empatía como elementos esenciales para una efectiva atención al cliente. De igual manera, las personas entrevistadas enfatizan habilidades como la creatividad, el trabajo bajo presión, la gestión del tiempo y el trabajo en equipo, cualidades vitales en la ejecución de funciones como la planificación y desarrollo de proyectos y la gestión de documentos físicos y digitales, que son parte integral de las tareas diarias que desempeñan los profesionales dentro de la institución.

Así, partiendo de una comprensión clara sobre la aplicación de las habilidades blandas por parte de las personas funcionarias, se procede a realizar la exploración con respecto al grado de influencia de las *soft skills* en el desempeño laboral. Para ello, se realizó la misma consulta al personal en puestos de servicios secretariales que en el caso anterior (competencias secretariales), para obtener la evaluación de los encuestados respecto al grado de influencia que cada una de las habilidades previamente mencionadas tenía en su desempeño. Para ello, se utiliza la misma escala de cinco niveles: nada influyente, poco influyente, moderadamente influyente, influyente, y muy influyente. A continuación, en la Figura 11 se muestran los resultados recabados.

Figura 11

Percepción del grado de influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en categoría 12, 21, 22 en la era digital



Los hallazgos que se muestran en la Figura 11 evidencian que dentro del conjunto de habilidades analizadas la comunicación asertiva y el trabajo en equipo sobresalen al alcanzar un consenso generalizado, pues se consideran muy influyentes por la totalidad del personal encuestado; esto cobra gran sentido si se considera que estas son habilidades centrales. De acuerdo con Álvarez et al. (2023), “un empleado que se destaca en esta habilidad puede mejorar la producción y la eficiencia en general” (p. 7). Esta percepción no solo coincide con la información consignada en la tabla 4, donde se destaca la aplicación de estas destrezas en tareas claves del entorno administrativo, también permite palpar su impacto directo en el desempeño,

ya que estas son facilitadoras en el desarrollo de proceso de administrativos y en la atención al cliente.

Además, muy de cerca se sitúan habilidades blandas como la empatía y la gestión del tiempo, evaluadas como muy influyentes por seis de cada siete entrevistados; en menor medida, el manejo de emociones, de tensiones y estrés recibieron calificaciones donde cinco de cada siete las consideran muy influyentes. No obstante, destrezas como el liderazgo y pensamiento analítico mostraron opiniones divididas, pues fueron calificadas por los profesionales como muy influyentes, influyentes y moderadamente influyentes, lo cual sugiere que, lo mismo que las competencias laborales, el grado de influencia varía según el cargo, pues algunas actitudes se asocian a cargos de un mayor nivel jerárquico.

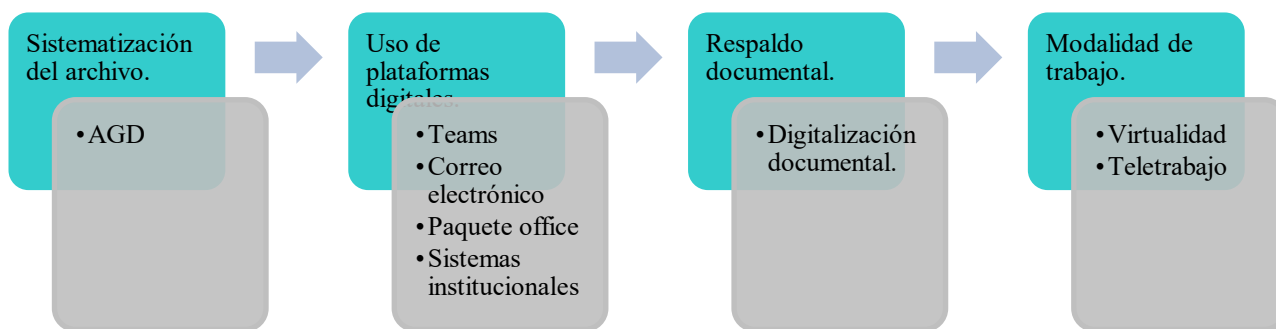
En relación con lo anterior, esta integración de percepciones facilita la comprensión de “qué tipo influencia tienen” las competencias secretariales y habilidades blandas en el entorno laboral y por ende en el desempeño de las personas profesionales, al evidenciar como ambas son claves para el desarrollo eficiente de múltiples tareas y procesos administrativos que deben ejecutar los colaboradores de secretariado en la institución.

A partir de ello, surge el análisis de “cómo” estas capacidades laborales mencionadas anteriormente influyen en el desempeño laboral de las personas funcionarias, en el contexto de la era digital. Bajo ese marco, Delgado y Quintanilla (2023) consideran que el desempeño está relacionado con “el nivel de ejecución de las metas y objetivos asignados al colaborador en una organización” (p. 23). Esta definición no solo se centra en el desarrollo de tareas, sino en la capacidad de ejecutarlas de manera efectiva. Un elemento que pone a prueba el desempeño de los profesionales son los cambios experimentados en sus funciones debido a la incursión de las tecnologías en contexto de trabajo. Al respecto se dirige la siguiente consulta: “¿Cuáles cambios

ha experimentado en las funciones de su puesto de trabajo?” En la Figura 12 se presentan los principales hallazgos.

Figura 12

Cambios en las funciones experimentados por las personas funcionarias de servicio secretarial categoría 12, 21 y 22 en la era digital



Lo mostrado en la Figura 12, evidencia que la era digital ha variado la manera cómo se llevan a cabo ciertas tareas y procesos, inclusive el cambio en la modalidad del trabajo. Estas herramientas digitales apoyan la labor del profesional mejorando, en gran medida, la productividad en las tareas realizadas por los mismos, esto siempre y cuando la persona a cargo sepa hacer un uso estratégico de dichas herramientas. Así lo señala la entrevistada (F1 comunicación personal, 25 de septiembre 2024): “Son un gran apoyo, no puedo decir que llegan a hacer el trabajo que uno tiene que hacer, pero si llegan a apoyar muchísimo”

En ese sentido, son las competencias secretariales y habilidades blandas las que influyen de manera directa en la adaptabilidad de las personas profesionales, brindándoles las capacidades necesarias para el uso óptimo de las nuevas herramientas, y que, por ende, su desempeño laboral no se vea afectado y por el contrario sea fortalecido. Así lo manifiesta una de las entrevistadas “Ayudan siempre desde el uso del teclado como lo veíamos antes, hasta desarrollar capacidades para enfrentar el día a día en la oficina” (F1, comunicación personal, 25 de septiembre 2024). En

referencia a como desde las competencias más básicas hasta las más complejas, que le permiten actuar con agilidad y adaptarse a las demandas cotidianas de su cargo.

Con respecto a lo mencionado por la entrevistada F1, Aguilar et al. (2020) enfatizan en que “el desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas” (pp. 2-3). De esa manera, tanto competencias secretariales como habilidades blandas influyen de manera directa en el desempeño al potenciar la calidad en el desarrollo de las funciones propias del cargo, así como facilitar la adaptabilidad a las exigencias de la era digital.

De esta manera, los hallazgos expuestos refuerzan la idea de que el desempeño laboral percibido, en el contexto de la era digital, está estrechamente relacionado con la presencia y aplicación efectiva de competencias técnicas y habilidades socioemocionales en los entornos laborales.

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

A lo largo del estudio, se busca ofrecer, mediante el empleo de un enfoque metodológico mixto, una visión actualizada sobre el perfil laboral de los profesionales en el campo administrativo-secretarial en el contexto de la era digital. Esto al identificar y analizar las competencias secretariales y habilidades blandas de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, en el Campus Pérez Zeledón y en el Campus Coto de la Universidad Nacional, durante el periodo 2024, que permitiese comprender la influencia que estas generan en el desempeño laboral.

En relación con el primer objetivo de investigación, el estudio evidencia que la era digital exige nuevas competencias laborales y habilidades blandas en el profesional de secretariado, pues el perfil ha evolucionado significativamente con la integración de la tecnología en el entorno laboral. Esta transformación ha modificado la manera en cómo se desarrollan gran parte de las tareas cotidianas, como la redacción de cartas e informes, la atención al cliente, las reuniones o la gestión documental. Así, actualmente es necesario el dominio de capacidades laborales como gestión documental digital, manejo de herramientas ofimáticas y equipos de oficina, competencias de redacción y digitación, gestión de datos, comunicación digital e, inclusive, ciberseguridad.

Asimismo, se identifica para el desarrollo de las funciones propias de los puestos secretariales la necesidad de habilidades blandas como el trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, comunicación asertiva, empatía, manejo de tensiones y estrés. Tanto las competencias técnicas como las habilidades blandas, lejos de ser menos necesarias en la era digital, se han vuelto aún más fundamentales. Esto se refleja en las respuestas del personal entrevistado, quienes destacan cómo estas capacidades y destrezas han brindado apoyo y

beneficios en su proceso de adaptación a la era digital. A pesar de la presencia de la tecnología en el entorno laboral, el factor humano sigue siendo el encargado de desarrollar las tareas, mientras que la tecnología solo actúa como un facilitador en su ejecución.

Además, tras las transformaciones digitales que han experimentado los profesionales de servicios secretariales, se ha evidenciado que el desarrollo de competencias secretariales y habilidades blandas ha fortalecido su capacidad de adaptabilidad a los cambios de la era digital. Esto les ha permitido desempeñarse de manera efectiva en sus roles y agilizar la ejecución de tareas y procesos administrativos. Sin embargo, entre las principales limitaciones se encuentran la necesidad de fortalecer la formación en competencias digitales, como el manejo de herramientas específicas (Excel intermedio-avanzado, Power BI y gestión óptima de redes sociales). También habilidades como manejo de emociones, toma de decisiones y paciencia.

Finalmente, con respecto a la evaluación de la influencia de las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral, los resultados de las encuestas realizadas al respecto denotan que las personas funcionarias tienen pleno conocimiento de la manera y el grado de influencia de sus capacidades laborales y aptitudes en el efectivo desempeño de las labores de su cargo. En ese sentido, las colaboradoras entrevistadas señalan que estas han sido esenciales en su proceso de adaptación a cambios suscitados en sus funciones, como la digitalización de la documentación o el teletrabajo.

A su vez, este hallazgo se confirma al analizar que cada competencia y habilidad se relaciona fácilmente con la aplicabilidad a las tareas y procesos administrativos cotidianos de sus puestos. La investigación evidencia que el dominio de competencias secretariales y habilidades blandas clave permiten la adaptación efectiva a los cambios que les presenta la era digital. Este

dominio les permite enfrentar con mayor pericia el quehacer diario y los retos propios de un entorno laboral digitalizado, sin afectar la calidad de sus labores.

Consecuentemente, el estudio da respuesta a la pregunta de investigación, al evidenciar que tanto competencias secretariales como habilidades blandas en el contexto de la era digital influyen en el rendimiento laboral dentro del contexto de la era digital. Esto es la base para el desarrollo eficiente y profesional de sus funciones, pues las competencias técnicas permiten la ejecución bajo presión de las tareas, y las habilidades blandas potencian la interacción interpersonal con colegas y usuarios. De igual manera, facilitan la adaptación al cambio y la capacidad de respuesta a los desafíos tecnológicos; esto se ve reflejado en la conservación y fortalecimiento de un desempeño laboral efectivo y de calidad. Lo anterior permite cumplir con las exigencias del entorno laboral, como el aporte positivo al desarrollo institucional en un contexto digitalizado.

Así pues, el proceso de reflexión correspondiente a este tercer y último bloque de análisis permite el reconocimiento de la relevancia del desempeño laboral para las empresas e instituciones. En ese sentido, comprendiendo la esencialidad de este factor organizacional, se presentó una evaluación del grado de influencia de dos de sus elementos determinantes, competencias laborales y habilidades blandas; esto desde la percepción de los actores principales, así como con la evidencia empírica, derivada de la aplicación de tales competencias y habilidades en su entorno laboral, especialmente en el contexto de la era digital. La integración de percepciones enriquece el análisis y favorece una comprensión más profunda del fenómeno.

Recomendaciones

A partir de los resultados de la investigación, se recomienda a los empleadores la promoción de una cultura organizacional que potencie el desarrollo profesional y garantice el fortalecimiento de las competencias secretariales y habilidades blandas, así como el fomento del aprendizaje continuo, la colaboración entre departamentos y el reconocimiento del personal administrativo. Para ello, se recomienda la creación de espacios de aprendizaje compartido, la retroalimentación constante y el acceso a oportunidades de crecimiento profesional.

En ese sentido, se sugiere implementar un plan integral de capacitación continua para el personal secretarial, basado en diagnósticos periódicos de necesidades. Este plan debe contemplar capacitaciones específicas al momento de asignar nuevas tareas o herramientas digitales y asegurar que los profesionales puedan adaptarse eficientemente a los cambios organizacionales. Además, en la misma línea, se considera apropiado establecer un sistema de mentoría interna en el que personal con mayor experiencia guíe a quienes enfrentan nuevas responsabilidades o tecnologías.

De forma complementaria, resulta conveniente el desarrollo de capacitaciones en áreas emergentes y transformación digital, dado el impacto de la era digital en las funciones secretariales. Se recomienda que las instituciones y los propios profesionales promuevan y participen en capacitaciones sobre temas emergentes como ciberseguridad, gestión documental digital, inteligencia artificial aplicada a la administración y optimización de herramientas digitales. Es fundamental que las personas en cargos administrativos no vean la tecnología como un desafío, sino como una oportunidad para mejorar su eficiencia y productividad.

Asimismo, se recomienda la implementación de un sistema de evaluación periódica sobre el impacto de las capacitaciones en los profesionales y su desempeño laboral, con el fin de

detectar brechas en el desarrollo de capacidades laborales. Esto permitiría a las organizaciones ajustar sus estrategias formativas y brindar apoyo específico a quienes lo requieran. Además, es clave que esas evaluaciones incluyan tanto aspectos técnicos como habilidades interpersonales y de atención a usuarios.

A su vez, resulta fundamental que las instituciones de educación superior y técnica fortalezcan los programas de educación dual y prácticas profesionales, a fin de que los estudiantes de carreras relacionadas con la administración y secretariado desarrollen y apliquen competencias en entornos laborales reales. Se recomienda una revisión periódica de los planes de estudio, en conjunto con expertos y egresados, para garantizar que los contenidos sean pertinentes y actualizados conforme a las demandas del mercado. Además, fomentar la enseñanza de habilidades blandas desde una perspectiva aplicada contribuiría a mejorar la inserción y desempeño profesional.

De manera similar, se recomienda que los profesionales secretariales mantengan un conocimiento actualizado del mercado laboral y su contexto, para identificar las competencias y habilidades más demandadas por los empleadores. Esto les permitirá orientar de manera proactiva su formación profesional hacia aquellas áreas que potencien su empleabilidad y crecimiento en el ámbito administrativo.

Finalmente, se sugiere a los profesionales en formación participar en programas que complementan la formación académica con experiencias prácticas, como pasantías, educación dual y proyectos extracurriculares. Estas oportunidades no solo brindan una experiencia en situaciones reales, también contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de competencias técnicas y habilidades blandas, por ejemplo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución

de problemas, aspectos claves para un desempeño exitoso en el ámbito secretarial y administrativo, en el contexto de la era digital.

Capítulo VI

Referencias

- Agüero, M. (2015). *La oferta de profesionales en Costa Rica y las especificaciones técnicas requeridas por los centros de servicios compartidos enfocados a servicios administrativo-financieros*. Google Scholar.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=competencias+necesarias+ho+y+en+la+actualidad+para+puestos+administrativos+en+Costa+Rica+&btnG=#d=gs_qabs&t=1714182688188&u=%23p%3DWN5G7CYEZvkJ
- Aguilar, E., Bautista, R. y Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, Volumen 7 (1)*. 109-121.
https://riva.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788Aa
- Aguirre, M., Andrade, P., Ledesma, G. y Parrales, V. (2022). Gestión de talento humano para la eficiencia laboral en las haciendas bananeras de la provincia de Los Ríos. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 7(1), 1-9.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8429006>
- Al-Baher, I. A. (2023). Digital transformation and its impact on employee training and development needs. *Biomed Journal of Scientific & Technical Research*, 5(4), 196-198.
<https://biomedres.us/fulltexts/BJSTR.MS.ID.008732.php>
- Alfonso, D. y Pérez, K. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Coodes. Volumen 11(2)*. 1-14.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2023000200006
- Álvarez, M., Mendoza, Y., Macias, E. y Arellano, O. (2023). Las habilidades blandas y su rol en el rendimiento laboral de los profesionales de la salud. *Revista Cubana de Reumatología: RCuR*, 25(4). 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9454585>

Araya, E. y Calderón, J. (2023). *Importancia del servicio al cliente en el desempeño laboral y productivo de los administradores de oficinas que laboran en la unidad de Experiencia del Cliente de Coopealianza R.L, en el periodo 2021-2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio UNA.

<https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/dc388e98-15cd-4faf-b09a-9a553987706f/content>

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á. y Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Barrantes, R. (2018). *A la búsqueda del conocimiento científico*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Blanco, M. (2011). Investigación narrativa: una forma de generación de conocimientos.

Argumentos, 24(67). 135-156.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952011000300007

Botero García, M., Arrieta Rodríguez, P., Mesa Vanegas, M. y Álvarez Atehortua, D. (2021).

Análisis de competencias laborales en estudiantes y profesionales de mercadeo. *Revista CIES*, 12(1), 33-54.

<http://revista.escolme.edu.co/index.php/cies/article/view/316/340>

Cabeza Pereiro, J. (2020). La digitalización como factor de fractura del mercado de trabajo.

Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social, (155), 13-40.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7801688>

- Castañeda Villamizar, L., Garavito Hernández, Y. y Villamizar Mancilla, A. (2024). Importancia de las habilidades blandas en el contexto laboral: una revisión de la literatura académica. *INNOVA Research Journal*, 9(3), 1-24. <https://doi.org/10.33890/innova.v9.n3.2024.2531>
- Castilla Paternina, S., Goez Flórez, M. y Lora Guzmán, H. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, ciencia y libertad*, 15(1), 83-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>
- Castillo Yagual, C., Coronel Suarez, I. y Quirumbay Yagual, D. (2022). Una revisión del aprendizaje profundo aplicado a la ciberseguridad. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 9(1), 57-65. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-76972022000200057&script=sci_arttext
- Castrillo, V. (2022). *Habilidades para el trabajo: ¿Qué son y cuáles son las más demandadas?* Factor Trabajo. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/habilidades-para-el-trabajo-que-son-y-cuales-son-las-mas-demandadas/>
- Cedeño Alcívar, S. (2019). Competencia profesional: secretaria ejecutiva en el ministerio de trabajo del centro de atención ciudadana de Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. (mayo 2019). <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/secretaria-ministerio-trabajo.html>
- Cennamo, L. y Gardner, D. (2020). Desarrollo de una organización de aprendizaje en la era digital. *Aprendizaje y desarrollo organizacional. Revista de Trabajo y Seguridad Social. Volumen (36)*. 157-255. https://www.researchgate.net/publication/370275861_Aprendizaje_y_desarrollo_organiza_cional

- Chávez Moreira, L. y Segovia Meza, R. (2019). Competencias laborales de las secretarías del GAD's del Cantón Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (RCCS)*, 12. 1-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9066683>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Organización de Estados Iberoamericanos (2020). *Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. Editorial OEI. <https://www.cepal.org/es/noticias/la-pandemia-ha-acentuado-la-incertidumbre-contexto-exige-que-jovenes-desarrollen>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/879779be-c0a0-4e11-8e08-cf80b41a4fd9/content>
- Cordero Clavijo, A., Córdova Tobar, N., Moreira-Sarmiento, M. y Quevedo Jumbo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(5), 41-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7506213>
- Corral (2009). *Método Delphi* [Archivo PDF]. Documento proporcionado por la tutora del trabajo final de graduación.
- Cruz-Meléndez, C. y López García, A. C. (2024). Competencias digitales para el uso de la inteligencia artificial en la formación de administradores públicos. *RIESED - Revista Internacional de Estudios Sobre Sistemas Educativos*, 3(15), 653-673. <http://www.riesed.org/index.php/RIESED/article/view/177>
- Cruz, A. y Diaz, L. (2020). Importancia de las habilidades blandas en la retención del talento millennial en el área de ventas del sector inmobiliario en Lima Metropolitana.

COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración, 7 (3), 140-152.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8232783>

Cueva Betancourt, O. y Mosquera Rodríguez, X. (2021). Competencias digitales necesarias para un correcto desempeño docente en tiempos de pandemia en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 670-689. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383856>

Cupuerán González, A. Y. (2017). *Análisis comparativo del perfil profesional de la secretaria ejecutiva en instituciones, empresas y unidades educativas en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura en el período 2015-2016* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7316>

Delgado Gonzales, P. y Quintanilla Huancas, R. (2023). *Desempeño y productividad laboral del sector de telecomunicaciones en el distrito de San Isidro, 2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad Santo Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/200f4fa6-bbf9-4428-a98e-8e1d9d12f5c2/content>

Díaz, L. y Cruz, M. (2020) Importancia de las habilidades blandas en la retención del talento millennial en el área de ventas del sector inmobiliario en la Lima metropolitana. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(3), 140-152.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8232783>

Díaz, M. (2020). *Importancia de los procesos de inducción para fortalecer las competencias laborales del talento humano* [Tesis de Grado, Universidad de Militar Nueva Granada]. Repositorio UniMilitar.

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36627/DiazBarraganMarthaLiana2020_formato.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Duarte Montiel, K. (2020). *Perfil del profesional y su incidencia en la gestión secretarial en el departamento de secretaría general del gobierno autónomo descentralizado municipal quinsaloma* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Babahoyo]. Dspace.
<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7878/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobar García, M., Loor Hidalgo, M. y Rodríguez Alava, L. (2017). El desarrollo profesional de las secretarías del cantón Portoviejo. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuso)*, 2(1), 64-84. <https://www.redalyc.org/pdf/6731/673171014005.pdf>
- Espinoza Duran, E. y Inzunza Mejía, P. (2018). *Competencias y habilidades profesionales para enfrentar la era digital de la economía en la región del Évora*. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*. Volumen (6). 112-121.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7107403>
- Espinoza Durán, E. y Inzunza Mejía, P. (2018). Competencias y habilidades profesionales para enfrentar la era digital de la economía en la región del Évora. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI*, 6(12), 112-121.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7107403>
- Esquivel García, R., Romero Vélez, E. y Vera Endara, K. (2021). Desempeño y gestión por competencias del talento humano en la Fundación Fondo Ecuatoriano Popularum Progressio. *Revista UNIANDES Episteme*, 8(3), 350-363.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298161>
- Fernández Gutiérrez, D. (2006). *Proceso de contratación de personal por competencias laborales, aplicado a la Compañía Minera Cerro Bayo* [Tesis de Licenciatura,

Universidad de Valparaíso]. Repositorio institucional.

<https://repositoriobibliotecas.uv.cl/items/b461051c-974c-46a9-b549-7ed044cdf1d>

Fernández Pacheco, G., Benítez Jiménez, M. y Cuervo García, A. (2019). Metodología mixta; estudios de caso. Research Gate.

https://www.researchgate.net/publication/340818034_Metodologia_mixta_estudios_de_casoFF

Forbes. (2021). *13 Practical Ways To Help Employees Adapt To New Technology*.

<https://www.forbes.com/councils/forbeshumanresourcescouncil/2021/02/22/13-practical-ways-to-help-employees-adapt-to-new-technology>

Fuente, O. (2023). *¿Qué es la Transformación Digital?* IEB School.

<https://www.iebschool.com/hub/que-es-transformacion-digital-business/>

González Fernández, M. y Maranto Rivera, M. (2015). *Fuentes de información*. Repositorio UAEH.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Guillén Cordero, N. (2020). Desarrollo de habilidades blandas en el estudiantado mediante la actividad académica procesos prácticos para la formación de docentes en educación comercial. *Revista Internacional de Administración de Oficinas y Educación Comercial*, 5(2), 1-20.

https://www.academia.edu/127650914/Desarrollo_de_habilidades_blandas_en_el_estudiantado_mediante_la_actividad_acad%C3%A9mica_procesos_pr%C3%A1cticos_para_la_formaci%C3%B3n_de_docentes_en_educaci%C3%B3n_comercial

- Gutiérrez, M., Piñón L. y Sapién, A. (2023). Capacitación en ciberseguridad en una empresa mexicana. *Información tecnológica*, 34 (6), 43-52.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9239347>
- Hurtado Tiza, D., Muñoz Murillo, J., Ochoa Cervantes, D. y Inzundegui Ordoñez. G. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/118>
- Imanol U., Gorostiaga Materola, A., Balluerka Lasa, N. y Aliri Lazcano, J. (2017). Desarrollo de la iniciativa personal. *Journal for the Study of Education and Development, Infancia y Aprendizaje*, 40(2), 277-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6003971>
- Jaime Lamilla, A. (2021). *Competencias de las secretarías ejecutivas y su incidencia en el desarrollo administrativo de los departamentos ejecutivos de la Universidad Técnica de Babahoyo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. Dspace.
<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10679/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000138.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez Chávez, V. (2020). *Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa*. *Revistas sobre Estudios e Investigaciones del saber Académico*. Volumen (14). 76-81.
<https://revistas.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/276>
- Lara Medina, J. y Foncubierta Rodríguez, M. (2020). Competencias para la empleabilidad en la era digital, una aproximación en el arco de la bahía de Algeciras. *Almoraima: revista de estudios campogibaltareños*, (52), 239-252.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8260633>

- Loaiciza-Gutiérrez, J. y Chanto Espinoza, C. (2024). Desarrollo de habilidades blandas en la formación universitaria en la era digital. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 4(3), 2-11. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v4i3.150>
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W. y Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *bol.redipe*, 10(6),305-17. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1327>
- Mendieta Ortega, M., Erazo Álvarez, J. y Narváez Zurita, C. (2020). Gestión por competencias herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5 (10), 287-312. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439103>
- Mendoza Vargas, E., Escobar Terán, H., Cedeño Salazar, B. y Calero Lara, M. (2023). Transformación digital y habilidades del profesional de administración de empresas. *ATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 100-114. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/597>
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Programa Nacional de Teletrabajo*. https://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/Guia_implementation_Teletrabajo.pdf
- Montenegro Piedra, Y. y Valenzuela Medina, K. (2019). *El desempeño laboral en las organizaciones* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ac33c32e-111d-40a2-a016-4f24e470293f/content>

- Morelos Gómez, J., De la Hoz Granadillo, E. y Fontalvo Herrera, T. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Müller, G. (2025). *El rol de la secretaria en la gestión educativa*. El Portal Educativo. <https://elportaleducativo.com/el-rol-de-la-secretaria-en-la-gestion-educativa/>
- Muñoz Sánchez, K. y Toala Vera, W. (2021). La administración en la nueva era digital. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(12), 1-13. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id98>
- Narváez Zurita, C. y Erazo Álvarez, J. (2022). Sector informal de textiles y confecciones: un análisis de las competencias laborales. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 673-688. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100673&script=sci_arttext
- Pacherre, J. y Marrufo G. (2020). *Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*. Ciencia Latina. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184>
- Pereira Barreto, A. y Orellana Psijas, V. (2015). *¿Para qué sirven las encuestas? Análisis de caso*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6329279>
- Pineda Martínez, J., Salazar Noguera, L., Zaragoza Andrade, W. y Silva Aguilar, G. (2023) Desempeño laboral: revisión literaria. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/369160221_Desempeno_Laboral_Revision_literaria
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18(52), 39-49.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004&lng=es&tlng=es

- Rodríguez Reyes, R. y Wasbrum Tinoco, W. (2015). Manejo de TIC'S y sus contenidos curriculares para el perfil del profesional en gestión secretarial. *Revista Ciencias Pedagógicas*, 3(3). Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8424>
- Rojas Barboza, M., Garro Sibaja, J. y Martínez Hernández, A. (2023). *Impacto del comercio electrónico en las funciones del personal de administración de oficinas en las empresas de comercialización y distribución del cantón de Pérez Zeledón, durante el período de 2020-2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional]. Repositorio UNA. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/26967>
- Romero Sandoval, A. (2019). *Relación entre competencia profesional y mercado laboral. Hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior* [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona]. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=270893>
- Rosero, D. (2020). *Resistencia al cambio: ¿Cómo enfrentarla en la era de la transformación digital?* The standar CIO. <https://thestandardcio.com/2020/03/02/resistencia-al-cambio-como-enfrentarla-en-la-era-de-la-transformacion-digital/>
- Salazar Mata, J., Cruz Navarro, A., Balderas Sánchez, V. y Diaz Uribe H. (2021). La seguridad informática en las instituciones de educación superior. *Tectzapic*, 7(2). 72-79. <https://www.eumed.net/es/revistas/tectzapic/vol-7-no-2-diciembre-2021/seguridad-informatica>

Sánchez Solís, Y. (2020). Cumplimiento del perfil profesional de los empleados de confianza en los gobiernos regionales del Perú. *Balances*, 8(11), 72-80.

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/197>

Segovia Meza, R. y Mera Loor, M. (2019). La secretaria ejecutiva y su rol en la toma de decisiones y resolución de conflictos en las empresas públicas y privadas del cantón de Portoviejo. *Revista Observatorio de la Economía*. Volumen (11). 1-46.

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/secretaria-ejecutiva-decisiones.html>

Segura Ugalde, G. y Ugalde Cajiao, L. (2023). Competitividad de la educación costarricense en un mundo globalizado. *Acta Académica*, 73. 21-68.

<http://revista.uaca.ac.cr/index.php/actas/article/view/1363/1757>

Sistema Nacional de Empleo y Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. (2023). *Estrategia Nacional de Empleabilidad y Talento Humano*.

<https://www.mtss.go.cr/elministerio/biblioteca/documentos/ENETH-CR.pdf>

Soto Ramírez, E. y Escribano Hervis, E. (2019). *El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa*. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7042305>

Stallings, W. y Case, T. (2021). *Comunicaciones de datos empresariales: Infraestructura, redes y seguridad* (8.ª ed.). Richard Fong.

<https://richardfong.files.wordpress.com/2011/02/stallings-william-comunicaciones-y-redes-de-computadores>

Téllez Carvajal, E. (2017). Reflexiones en torno a la “ciudadanía digital”. *Revista Doxa Digital*. 7(13).

Torres Belduma, K., Calle González, S, y Tusa Jumbo, F. (2022). Las TICs, la enseñanza y la alfabetización digital de la familia. *Transformación*, 18(1), 94-113.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-29552022000100094

Universidad Nacional de Costa Rica. (2023). *Compendio de Perfiles de Cargos*

Administrativos. <https://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/8756/Compendio%20de%20Perfiles%20de%20Cargos%20Administrativos%20al%2020-04-2023.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ureña Hernández, M. (2020). Habilidades blandas como requisito solicitado por los empleadores de la zona de Pérez Zeledón, para puestos relacionados con la carrera de Administración de Oficinas, en el II ciclo de 2019. *RESPaldo: Revista Internacional En Administración De Oficinas Y Educación Comercial*, 5(1), 1-23. <https://doi.org/10.15359/respaldo.5-1.1>

Velázquez Mauricio, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, 13(1), e0006.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592021000100006&script=sci_arttext

Vélez White, C., Diaz Tafur, J., Leuro Ávila A., Castaño Güiza, Y., López Castro, M., Ortiz Karam, M. y Parra de Azuero, I. (2020). *Guía No. 21 Competencias Laborales*. Ministerio de Educación.

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/men/Publicaciones/Guias/106706:Guia-No-21-Competencias-laborales>

Villar Mir, J. (2020). El impacto en la sociedad de la era digital. BOE.

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-M-2020-10016100178

Viquez Jerez L. (2020). Habilidades blandas deseables en profesionales de TI por empleadores de la empresa privada y pública costarricense. *TEC Empresarial*.

<https://revistas.tec.ac.cr/>

Yosa Tomalá, Y. (2018). *Relación entre competencia profesional y mercado laboral, hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior* [Tesis de grado, ULEAM].

Repositorio ULEAM.

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3189/1/ULEAM-SE-0070.pdf>

Anexos

Anexo A: Guía de entrevista utilizada con las personas funcionarias en puesto de servicios secretariales.

Universidad Nacional de Costa Rica	
Facultad de Ciencias Sociales	
Sede Regional Brunca, Campus Coto	
Entrevista a profundidad	
Análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, del Campus Pérez Zeledón y Campus Coto, de la Universidad Nacional durante el periodo 2024 en el contexto de la era digital.	
Investigadoras:	Bach Lisbeth Soto Porras, ced:604710627, Tel:8712-3369 Bach Yoselin Barrios Alvarado, Ced: 604650120, Tel: 6223-3057
La presente entrevista se realiza con el fin de analizar las competencias secretariales y habilidades blandas de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, del Campus Pérez Zeledón y del Campus Coto de la Universidad Nacional durante el periodo 2024, que permita la comprensión de la influencia que éstas generan en el desempeño laboral dentro del contexto de la era digital. Es por esta razón que garantizamos el adecuado y cuidadoso tratamiento de los datos que aquí se recolecten, Su colaboración es invaluable para el éxito de esta investigación.	
Datos del entrevistado:	Nombre
	Género
	Edad
	Puesto
	Categoría () 12 ()21 () 22
Años de experiencia en el puesto	
Categoría N°1: Competencias Secretariales y Habilidades Blandas en la era digital.	
Subtemas:	
1: Competencias Secretariales en la Era Digital	
<i>Las competencias secretariales son: capacidades, destrezas y conocimientos que posibilitan el saber ser y saber de manera eficaz y eficiente al ejercer un rol de índole secretarial. Narváez y Erazo (2021). Por su parte la era digital se refiere a la época actual en la que la tecnología es parte de todas las áreas de nuestra vida. Tellez (2017)</i>	
1. En el contexto de la era digital: ¿Cuáles de las siguientes competencias secretariales cuales aplica usted en sus funciones diarias? Organización, Capacidad analítica Actitud de Servicio, Gestión de datos, Comunicación digital, Gestión documental, Manejo de herramientas ofimáticas y equipos de oficina, Competencias de redacción y digitación, Iniciativa y Ciberseguridad	
2. En el contexto de la era digital ¿Considera que sus competencias secretariales le ha traído beneficios en su trabajo diario? ¿Por qué?	
3. ¿Cómo les han ayudado las competencias secretariales en su puesto de trabajo?	
2: Habilidades Blandas en la Era Digital	
<i>Las habilidades blandas son: "Habilidades no-cognitivas esenciales para el aprendizaje y el desempeño laboral tales como autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, relaciones interpersonales, toma de decisiones, manejo de problemas y conflictos, pensamiento creativo,</i>	
4. De las siguientes habilidades blandas mencioné cuáles aplica usted en sus funciones diarias: Empatía, Toma de decisiones Manejo de problemas y conflictos, Creatividad, Trabajo en equipo, Manejo de emociones y sentimientos, Manejo de tensiones y estrés, Gestión del tiempo, Trabajo bajo presión, Liderazgo y Comunicación asertiva.	
5. ¿Considera que las habilidades blandas han evolucionado con la era digital? ¿Por qué?	
6. ¿Usted realiza teletrabajo?	
7. De acuerdo con su experiencia, ¿ Cuáles habilidades blandas y competencias secretariales son necesarias para el teletrabajo en su puesto? ¿Cómo las aplica?	
Categoría N°2: Fortalezas, Desafíos y Limitaciones de las personas funcionarias con respecto a las competencias y habilidades	
Subtemas:	
1: Fortalezas	
8. ¿Cuáles son las principales fortalezas, en relación con sus competencias secretariales y habilidades blandas ante las demandas de la era digital?	
2: Desafíos y Limitaciones	
9. ¿Cuáles son los principales desafíos y limitaciones que enfrentan las personas funcionarias de servicio secretarial al aplicar competencias digitales en su entorno de trabajo?	
10. ¿Usted considera que su trabajo es dependiente de la tecnología?	
11. ¿Cuáles estrategias ha adoptado para gestionar la dependencia tecnológica en el contexto de la era digital?	
12. ¿Cómo se mantuvo actualizado con las nuevas tecnologías que ha implementado en su trabajo?	
13. ¿De acuerdo a su opinión, que tan frecuente considera usted que es necesario capacitarse para trabajar en su trabajo? ¿Por qué?	
14. ¿Qué necesidades de capacitación ha identificado en relación con el uso de tecnología digital en su trabajo?	
15. ¿Ha recibido capacitación en ciberseguridad? ¿(Se dió) Fue durante su desarrollo profesional o en su organización?	
16. ¿Ha experimentado resistencia al cambio en el contexto de la adopción de nuevas tecnologías o procesos digitales?	
Categoría N°3: Aplicación de competencias secretariales y habilidades blandas en el contexto de la Era Digital	
Subtemas:	
1: Influencia de las competencias secretariales.	
17. Con base a los conceptos de competencias secretariales y era digital dados anteriorme mencioné: ¿Cómo aplica las siguiente competencias	
18. En el contexto de la era digital, evaluae en la siguiente escala (Nada en absoluto, poco, moderadamente, mucho) el grado de influencia de las	
2: Influencia de las habilidades blandas.	
19. Con base a los conceptos de competencias secretariales y era digital dados anteriorme mencioné: ¿Cómo aplica las siguiente competencias	
20. En el contexto de la era digital, evaluae en la siguiente escala (Nada en absoluto, poco, moderadamente, mucho) el grado de influencia de las	

Anexo B: Guía de encuesta utilizada con las personas funcionarias en puesto de servicios secretariales.

Encuesta para la tesis titulada: "Análisis de las competencias secretariales: Se han guardado todos los cambios en Drive" Enviar

Preguntas Respuestas Configuración

Encuesta para la tesis titulada: "Análisis de las competencias secretariales y habilidades blandas en el desempeño laboral de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y Campus Coto, de la Universidad Nacional durante el periodo 2024 en el contexto de la era digital"

La presente entrevista se realiza con el fin de analizar las competencias secretariales y habilidades blandas de las personas funcionarias en puestos de servicios secretariales de la Escuela de Secretariado Profesional, el Campus Pérez Zeledón y el Campus Coto de la Universidad Nacional durante el periodo 2024, que permita la comprensión de la influencia que estas generan en el desempeño laboral dentro del contexto de la era digital. Es por esta razón que garantizamos el adecuado y cuidadoso tratamiento de los datos que se recolecten, su colaboración es invaluable para el éxito de esta investigación.






38. En el contexto de la era digital, evalúe en la siguiente escala (Nada influyente, poco influyente moderadamente influyente, influyente Muy influyente) el grado de influencia de las siguientes competencias secretariales en su desempeño laboral:

	Nada influyente	Poco influyente	Moderadament...	Influyente	Muy influyente
Manejo de herr...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competencias ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad ana...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actitud de serv...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de dat...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión docum...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ciberseguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competencias ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Operación de e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

39. En el contexto de la era digital, evalúe en la siguiente escala (Nada influyente, poco influyente, moderadamente influyente, influyente, Muy influyente) el grado de influencia de las siguientes habilidades blandas en su desempeño laboral:

	Nada influyente	Poco influyente	Moderadament...	Influyente	Muy influyente
Empatía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicación ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo en equi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liderazgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toma de decisi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión del tie...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión del tie...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manejo de pro...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manejo de em...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manejo de tenc...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creatividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo bajo pr...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo D: Carta de autorización institucional.

		<p>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL Correo electrónico: secretariado@una.cr</p>
	<p>30 de abril de 2024 UNA-ESP-OFIC-182-2024</p>	
	<p>Bach. Yoselin Barrios Alvarado Estudiante Campus Coto</p>	
	<p>Bach. Lisbeth Soto Porras Estudiante Campus Coto</p>	
	<p>Asunto: Respuesta a carta sobre viabilidad del Trabajo Final de Graduación.</p>	
	<p>Estimadas estudiantes:</p>	
	<p>En atención a la carta con fecha 19 de abril de 2024, le comunico que cuenta con el aval de esta dirección para realizar el trabajo final de graduación titulado "Diagnóstico de las competencias secretariales como factor determinante en la contratación para puestos administrativos durante el 2024: Caso campus Omar Dengo, Campus Pérez Zeledón y Campus Coto".</p>	
	<p>Es importante aclarar que debe realizar la solicitud en cada campus para que obtengan la viabilidad de cada instancia involucrada en la investigación.</p>	
	<p>Atentamente,</p>	 <p>MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-04-0139-0744. Fecha declarada: 30/04/2024 01:46:15 PM</p>
	<p>M.Ed. Maria Eugenia Ugalde Villalobos Directora Escuela de Secretariado Profesional</p>	
	<p>PAV</p>	
	<p>C. M.Sc. Mariam Ureña Hernández, tutora</p>	
<p>Tel. (506) 2277-3000 Apartado 86-3000 Heredia Costa Rica www.una.ac.cr</p>		
<p>INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA COSTARRICENSE • LEY 9187</p>		