

Tesis
GRHRI 2004
D6



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE GERENCIA
Postgrado en Gerencia de RRHH y RRII

Trabajo Especial de Grado

**IMPACTO DE LA TECNOLOGÍA EN LAS COMPETENCIAS
PROFESIONALES DEL PERSONAL. CASO BANCO VENEZOLANO DE
CREDITO S.A.**

Presentado por
Doval Maril Belkys

Para optar al título de
Especialista en Recursos Humanos

Asesor
Gutierrez Cardenas Pedro Antonio

Caracas, Septiembre 2004

AGRADECIMIENTOS

Se ofrecen los mas sinceros agradecimientos a Pedro Gutiérrez y a Daniel González por la ayuda incondicional prestada para el desarrollo del presente Proyecto de Investigación.

INDICE

	<i>Pág.</i>
Resumen Ejecutivo	5
I CAPÍTULO-MARCO INTRODUCTORIO	11
1.1.- Planteamiento y formulación del problema	11
1.2.- Antecedentes	13
1.3.- Justificación del Problema	17
1.4.- Objetivos General y Específicos	19
II CAPÍTULO- MARCO TEORICO	21
2.1.-Cambio en las funciones, tareas y competencias del personal de oficina	21
2.2.-Cambio en las funciones, tareas y competencias del personal de oficina, debido a la automatización	25
2.3.- Necesidad de aprendizaje de nuevas herramientas y tecnologías, del personal de oficina	30
2.4.- Nuevos énfasis en la educación continua en las empresas	31
2.5.- Investigaciones Realizadas	33
2.6.- El progreso de los Sistemas de Calidad en las empresas	38
III CAPÍTULO- MARCO METODOLOGICO	41
3.1.- Problema a Investigar	41
3.2.- Definición de Variables	41
3.3.- Tipo de Investigación	41
3.4.- Diseño o Estrategia de Investigación	43
3.5.- Población y Muestra	44
3.6.- Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos	48
3.6.1.- Procedimiento para la recolección de datos	49
3.6.1.1.- Revisión de Bibliografía	49

3.6.1.2.- Instrumentos de Recolección de Datos	50
3.6.1.2.1 Instrumento de Investigación	50
3.7.- Procesamiento y Análisis de la Información	53
3.7.1.- Trabajo de Campo	53
3.7.2.- Organización de los datos	54
3.7.3.- Tabulación de los datos	54
3.7.4.- Análisis Estadístico de los Datos	54
IV ANÁLISIS DE LOS DATOS	56
4.1.- Hallazgos	56
4.2.- Datos sociodemográficos de los empleados	57
4.2.1.- Descripción Sociodemográfica de los empleados	57
4.2.2.- Pregunta de Investigación	57
4.2.2.1.- Primera Pregunta de Investigación	60
4.2.2.2.- Segunda Pregunta de Investigación	71
V ANÁLISIS DE HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1.- Análisis de Hallazgos	91
5.2.- Conclusiones	94
5.3.- Recomendaciones Generales	95
5.4.- Recomendaciones para próximas investigaciones	96
VI CAPÍTULO CRONOGRAMA DE TRABAJO	98
6.1.- Fase Exploratoria	98
6.2.- Fase de Análisis	98
6.3.- Tabla de Cronograma	100
Bibliografía	101
Anexos	102

RESUMEN

Las tendencias económicas del mundo actual hacia un proceso de globalización, que involucra la interrelación de las naciones, ha sido posible por el desarrollo acelerado de la tecnología moderna. Cada vez más, las naciones tienden a unirse en busca del poder económico y en busca de nuevas estrategias comerciales que les ayuden a mantener su competitividad en el mercado mundial; como por ejemplo, el Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos de Norte América, Méjico y Canadá. El impacto de esta tendencia creó un movimiento de sociedades agrícolas hacia sociedades industriales y en las últimas décadas, hacia la era de la informática (Judy & DAmico, 1997; Masuda, 1986; Naisbitt, 1990; NBEA, 1992; Rodríguez, 1989; Thompson, 1995; Tilton, Jackson & Rigby, 1996 & Toffier, 1993).

Los cambios en la economía nacional y global que ha experimentado Estados Unidos de Norte América, traen como consecuencia cambios en el ambiente de trabajo y en la fuerza laboral (Daggett & Jaffarian, 1990; Fenner, 1989; Henson, 1992; Jurisic, 1999; Thompson, 1995; Toffier, 1993); Treichel, 1994 & Trunk, 1995). Entre éstos, Daggett & Jaffarian (1990) señalan cambios en la tecnología, una fuerza de trabajo culturalmente diversificada, cambios en la composición demográfica, nuevos requisitos y reformas educativas y la modificación hacia una economía basada en la información y los servicios.

Todas las fases del manejo de la información, desde el origen, la preparación y la transmisión de la información, han sido afectadas con los nuevos avances tecnológicos. Las oficinas se convierten en el corazón de las empresas y de otras organizaciones que dependen de una manera considerable de los sistemas de información.

El propósito fundamental de la automatización de la oficina es aumentar la productividad. Esto requiere modificar las responsabilidades de trabajo y los requisitos, en términos de competencias, que se le exigen a los empleados de las organizaciones. La función del empleado que trabaja en la oficina es la de un personal de apoyo administrativo. Matherly (1986) señala que se requiere menos tiempo para realizar tareas de teclado, archivo y cálculos computadorizados, las cuales pueden ser realizadas por el equipo electrónico. Burke y Rumberger (1987) afirman que las competencias que debe poseer un empleado en una oficina automatizada son diferentes a las de hace veinticinco años ya que los avances en la tecnología han aumentado la complejidad de la profesión secretarial.

El presente trabajo se presento con la finalidad de exponer el tema de tesis para optar por la Especialización en Recursos Humanos. El tema se seleccionó tomando en cuenta el gran impacto de la tecnología en las organizaciones.

En una organización, cada uno de sus miembros se dedica a diario a desarrollar una serie de funciones que le han sido encomendadas, convirtiéndose generalmente en tareas rutinarias, y rara vez se analiza si esas actividades son las necesarias para que la organización logre su objetivo. Es por esto que muchas empresas, deciden establecer controles de calidad en los procesos, lo que conduce a las organizaciones a adoptar nuevas tecnologías, de manera de poder fiscalizar que las tareas se realicen siguiendo los lineamientos de la empresa, y así poder mejorar el servicio prestado y la capacidad de repuesta, manteniendo en el mercado un nivel de competitividad aceptable ante el proceso de globalización.

Toda organización de carácter privado ha sido creada por sus propietarios para obtener unos ingresos, ingresos que en unos casos reciben el nombre

de utilidades para el caso de propietarios y accionistas y en otros de salarios para el resto de los integrantes de la organización, llámense obreros, administradores, supervisores, etc. Estos ingresos son realmente el motor que impulsa a los miembros de toda organización, ya que permiten adquirir bienes y servicios necesarios para alcanzar su bienestar.

La empresa obtendrá los ingresos necesarios en la medida que logre vender los productos en la cantidad planeada, o prestar servicios (para el caso de empresas de servicios) a un número determinado de clientes. Se persiguen entonces dos objetivos, primero obtener ingresos y segundo vender productos o prestar servicios; para vender los productos se requiere que estos llamen la atención del cliente potencial, es decir, el producto o el servicio debe poseer unas características que coincidan con los requisitos del cliente, requisitos que en última instancia permitirán satisfacer sus necesidades y expectativas.

Pues bien, la implementación del sistema de gestión de la calidad junto con la adopción de tecnologías apropiadas, logran en un alto porcentaje que las características del producto o del servicio satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, por lo cual, se observa la importancia de la implementación de un sistema de control de calidad en la empresa, que a su vez lleva actualizar las tecnologías presentes para agilizar el servicio prestado y cumplir con el objetivo principal, mejorar la calidad.

Debido al beneficio para la organización de implementar un sistema de gestión de la calidad, el Banco Venezolano de Crédito, hace 5 años, decidió adoptar la Norma Venezolana COVENIN ISO 9001, 2000, para sus departamentos. La normativa que rige la materia establece y obliga a la organización a capacitar al personal que realiza labores concernientes a los servicios de los departamentos que se rigen por las normas de calidad.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema de la calidad y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer. La norma suministra los lineamientos para el desarrollo del documento.

Los controles de Calidad contemplados en los manuales, conllevan la transformación del ambiente laboral en una oficina moderna que cambiará también las funciones y la forma de cumplir las responsabilidades, y determinará las competencias que debe poseer el personal. Fenner (1989) indica que las funciones y las competencias que posee el personal de oficina, deben evolucionar para responder de ese modo a los cambios en las empresas. La necesidad que tienen los profesionales por mantener sus competencias profesionales al día, les lleva a buscar ayuda en los programas de capacitación continua.

Por todo lo anteriormente expuesto, el presente trabajo tiene como objetivo determinar el impacto de la tecnología, en las competencias personales de los empleados. Para estudiar el caso, se tomará como referencia un grupo de empleados pertenecientes a las primeras áreas certificadas por las Normas ISO 9001, puesto que en estas áreas, para cumplir con los estándares de calidad, se utilizaron herramientas tecnológicas y el personal se debe preparar para asumirlas.

Definición de Términos

Para efectos del presente trabajo, se presenta la definición de los siguientes términos, los cuales contribuirán a lograr una mejor comprensión del estudio:

1. **Utilización de Equipos y Programas** es el concepto que envuelve la interacción de personas en oficinas, con el uso de la tecnología para desempeñar y manejar tareas de procesamiento de información que

ayuden a lograr las metas de la organización (Ray & Wohl, 1991). El uso de equipos y programas por parte del personal se determinó usando como base la información del instrumento de investigación en la Parte II, por medio de 16 Ítem: 10 sobre equipos computadorizados usados en la empresa y 6 sobre programas computadorizados usados en la empresa.

2. **Características personales** son aquellas cualidades de personalidad que ayudarán al personal de oficina a tener éxito en su trabajo. Operacionalmente las características personales se midieron por medio de 10 Ítem en la Parte VI del cuestionario.
3. **Competencias** se refieren a las destrezas o habilidades que posee el personal de oficina.
4. **Competencias Profesionales** se refieren al conjunto de conocimientos que debe poseer el personal de oficina para desempeñarse con éxito en su trabajo. Operacionalmente las competencias profesionales se midieron por medio de veinte (22) Ítem distribuidos en las partes III, IV, y V divididas de la siguiente forma: Parte III - Competencias Generales, 8 Ítem; Parte IV - Competencias de Tecnología, 8 Ítem; Parte V - Competencias de Comunicación, 6 Ítem.
5. **Oficina automatizada u oficina moderna** es un lugar de trabajo donde se identifican o integran ciertas tecnologías para facilitar la productividad tales como máquina de escribir electrónica, facsímil, computadora, copiadoras y sistemas telefónicos computadorizados, entre otros.
6. **Personal de Oficina** es el grupo de empleados que realizan funciones operativas, secretariales y administrativas, tales como secretarios, secretarios ejecutivos, asistentes administrativos y asistentes ejecutivos. Este empleado debe poseer dominio de las competencias de oficina; demostrar habilidad para asumir responsabilidades sin supervisión directa; ejercer iniciativa y buen juicio; tomar decisiones dentro de su nivel de autoridad y poseer conocimientos básicos en tecnología (definición de

la Asociación Internacional de Secretarios Profesionales & Tilton, et al., 1996).

Para realizar la investigación se utilizaron distintas distribuciones de frecuencias que permitieron realizar un análisis estadístico, de manera de poder determinar el uso de los programas y equipos por parte del personal luego de la introducción de las normas ISO 9001. Los análisis estadísticos permitieron también determinar el cambio en las competencias generales del personal.

Dentro de los hallazgos mas importantes tenemos que :

Se encontró que el 47% de la muestra lo constituía personal medio, siendo el 30% personal operativo y el 23% personal gerencial.

Luego de la implementación de nuevas tecnologías y de las normas ISO 9001, el personal comenzó a utilizar con mas frecuencia las microcomputadoras, las impresoras y los terminales de computadoras.

Los programas mas utilizados por el personal son las hojas de cálculo, la aplicación Venecredit Office Banking, los procesadores de palabras, la aplicación SIF y el Internet.

Las competencias generales, de tecnología, y las asociadas con las características personales son las más importantes, de acuerdo al personal gerencial, medio y operativo que participó en la investigación.

CAPITULO I

1.- MARCO INTRODUCTORIO

1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

En la actualidad, un tema que esta influyendo en las competencias profesionales de la fuerza laboral, es el impacto del proceso de automatización de las empresas y las implicaciones de la capacitación para el mejoramiento profesional.

Para desempeñarse con éxito en las organizaciones, el personal necesita poseer competencias profesionales que le ayuden a realizar su labor efectivamente. Dingwell (1996) afirma que las funciones que realiza el personal actualmente y las que desempeñará en el futuro, exigirán que cada empleado mantenga las competencias profesionales al día, en áreas tales como: aspectos electrónicos, tecnológicos y administrativos de las operaciones de oficina, tecnología y el manejo de la información, temas relacionados con las nuevas tareas gerenciales y aspectos de comunicación y características personales.

De acuerdo con Arnold (1990) y Miller (1999), la demanda por el perfeccionamiento de las capacidades generales ha aumentado debido a los dramáticos y rápidos cambios en el ambiente de trabajo, la cantidad de información con la cual se trabaja, los controles de calidad exigidos en las empresas, la pérdida de las competencias profesionales, el readiestramiento del personal y el aumento en la edad de los trabajadores. La educación continua o educación de adultos surge como consecuencia del impacto que crea la automatización en funciones y de la necesidad de que ésta sea más efectiva en la capacitación de este personal.

En el caso de estudio en el Banco Venezolano de Crédito, la institución ha mantenido un crecimiento sostenido, de acuerdo a los planes de expansión diseñados regularmente. Actualmente, es el más sólido y productivo de los Bancos locales, de acuerdo a la reconocida revista Británica (The Banker). En 1997 y 1998 esta revista calificó al Banco Venezolano de Crédito como el Banco más sólido de América Latina, dentro de una lista de 100 instituciones financieras. La excelente calidad de sus servicios especializados, marca la pauta en la relación con sus clientes.

El alto compromiso del Banco Venezolano de Crédito con sus clientes, en mantener y superar cada día más los estándares de calidad ofrecidos con el objeto de afianzar su posición a largo plazo a logrado que se adopten nuevas tecnologías y controles, de manera de continuar prestando el servicio personalizado exigido y merecido por la clientela de la institución. Cabe señalar que para poder emplear las nuevas tecnologías y cumplir con los controles de calidad, la institución debe valerse de su más poderosa herramienta, el capital humano, capacitándolo y logrando una participación proactiva.

Esta investigación recopila la opinión de empleados de oficina, gerentes, directores y aquellas personas que desempeñan cargos estratégicos, en el Banco Venezolano de Crédito, sobre el impacto las tecnologías, en la capacitación profesional. Se seleccionó como representación de los empleados, aquellos que pertenecen a las primeras áreas que reciben la supervisión de las normas de calidad de gestión del ISO 9001:2000.

Preguntas de Investigación

Este estudio investiga cuál es el impacto de la tecnología, en las competencias profesionales del personal de oficina .

Las siguientes preguntas orientaran esta investigación a la luz de la opinión de los grupos focales participantes:

1.-¿Cómo a cambiado el uso por parte del personal, de equipos y programas utilizados en la empresa, luego de asumir nuevas tecnologías para cumplir las exigencias del ISO 9001?

2.-¿Cuál es el impacto de la introducción de nuevas tecnologías y de la implementación del ISO 9001, en las competencias profesionales del personal?

1.2. -ANTECEDENTES

El asistente de oficina es uno de los empleos más antiguos en la historia de la humanidad. A través de los siglos, las tareas y funciones de oficina se caracterizan por la producción manual de la información. Un estudio realizado por Lundberg en la Universidad de Columbia (según citado en Kallaus, 1980), expone que la oficina antes del año 1870 era dominada por hombres; la correspondencia era escrita a mano; no existían los teléfonos; no había energía eléctrica, secretarios, máquinas de oficina, compañías de seguros o bancos y las cartas las dictaba una persona directamente a la otra.

Las funciones del personal de oficina eran básicamente copiar documentos a mano, a una rapidez de diez palabras por minuto. La información fluía dentro y fuera de la oficina a un ritmo demasiado lento. La única competencia profesional requerida era la caligrafía y la disponibilidad para llevar los documentos a lugares cercanos.

De acuerdo con Lundberg, los años del 1870 al 1910 se caracterizaron por la incursión de grandes cantidades de mujeres en la oficina, debido a que los hombres estaban participando en la Guerra Civil en los Estados Unidos. A mediados del Siglo 19, las empresas crecieron rápidamente, aumentó la

cantidad de documentos que se procesaban con la consecuente necesidad de reclutar más personal y adquirir más máquinas de oficina.

En 1888, John Robert Gregg diseñó el sistema taquigráfico, Gregg lo que permitió fue desarrollar la competencia de tomar dictado a una rapidez igual a la cual dicta o habla la persona.

Las funciones y tareas del personal de oficina pasaron a ser la producción de documentos con la utilización de las competencias de mecanografía y taquigrafía. Durante los años del 1910 al 1930, Lundberg expuso que el concepto de gerencia científica se aplicó al trabajo de oficina con la introducción de máquinas para escribir, sumar, calcular y duplicar, telégrafos y teléfonos. Dichos instrumentos comenzaron a ser utilizados como herramientas de oficina en sustitución de la tinta y la pluma para escribir. Las funciones y tareas que realizaba el personal de oficina incluían mecanografiar documentos, tomar dictado, contestar el teléfono, enviar mensajes a través del telégrafo, duplicar documentos, coleccionar y procesar datos y mantener los archivos limpios y ordenados. En las décadas del 1930 al 1945, hubo un aumento en el énfasis hacia una mayor productividad y el uso más eficiente de los recursos humanos.

Garfield (1986) plantea que el proceso mecánico de automatización de la oficina (1900-1920) fue seguido del proceso electromecánico (1920-1960) con la utilización de máquinas de escribir eléctricas, máquinas de calcular y máquinas de sumar.

A través de las eras mecánica y electromecánica de la automatización, se modificó la clasificación de empleos para los trabajadores de oficina. En el 1960, el Negociado de Estadísticas de Empleo de los Estados Unidos (1986) separó la clasificación de empleo secretarial de la clasificación de

estenógrafo y mecanógrafo, hecho que permitió que se realizara una nueva clasificación de tareas para la profesión secretarial.

Continúa exponiendo Lundberg, que en los años del 1945 al 1970 surgieron varios inventos que tuvieron impacto en las tareas de oficina: la primera computadora electrónica digital (ENIAC), el transistor, la primera computadora comercial a gran escala (UNIVAC), el primer lenguaje de computadora de alto nivel (FORTRAN), el circuito integrado, el primer procesador de palabras, la fibra óptica y se colocó el primer satélite de comunicación en el espacio. Los sistemas computadorizados de procesamiento de datos junto al aumento y la modernización de los equipos y programas de computadoras impactaron grandemente la oficina. Las funciones y tareas del personal de oficina estaban dirigidas a coleccionar y procesar datos: básicamente mecanografiar, calcular y duplicar, mantener los archivos limpios y ordenados aunque no se enfatizaba la interrelación entre las funciones del manejo de la información.

En la oficina automatizada el personal de oficina debe poseer competencias en el manejo de equipo de procesamiento de palabras, poseer amplio conocimiento de la terminología de computadoras, conocer sofisticados programas de computadoras y desarrollar habilidad para asumir nuevas y variadas responsabilidades administrativas, además de conocer el trabajo rutinario que se realiza en la posición. De acuerdo con un estudio realizado por la compañía Avery Denninson (*Secretaries Week Survey...*, 1998), se demostró que las competencias profesionales necesarias para el éxito en la oficina moderna son: a) habilidad para mantener la calma trabajando bajo presión (96%), b) conocer cómo manejar múltiples tareas (93%) y c) asumir responsabilidades (93%).

Trunk (1995) afirma que para mantenerse al día con los rápidos avances de la tecnología, las empresas necesitarán empleados que reciban adiestramiento personalizado, continuo y de acuerdo a las necesidades particulares de cada industria.

Lundberg afirma que las décadas del 1970 y 1980 se caracterizaron por una extensa aplicación de programas de computadora, así como la integración de otras máquinas a las labores que se realizaban en la oficina. Desarrollos y nuevos inventos tales como la fibra óptica, el microprocesador y la producción en masa de microcomputadoras hicieron posible que se modificara la estructura del trabajo de oficina. La unión de la industria del teléfono con el mundo de las computadoras facilitó el desarrollo de las nuevas funciones de telecomunicaciones y de los sistemas de computadoras. De esta forma, nació el concepto de sistemas de procesamiento de información y la oficina se convirtió en el centro para el manejo de la información.

Casady (1989) sostiene que el uso de herramientas electrónicas para aumentar la productividad de la oficina y controlar costos se conoce como automatización de oficina. Por su parte, Perry (1998) y Ray (1991) afirman que automatización de oficina es el concepto que combina la interacción de personas en oficinas, con el de la tecnología para desempeñar y manejar tareas de procesamiento de información que ayuden a lograr los objetivos de la organización. Las funciones que realizaron los empleados de oficina durante estas décadas comenzaron a modificarse y a relacionarse: se eliminaron tareas repetitivas y se asumieron diversas responsabilidades.

La década del 1990 se caracteriza por el surgimiento de modernos avances tecnológicos tales como computadoras portátiles, 'scanners' y la integración de programas de computadoras, de procesamiento de palabras, de bases de

datos, de hojas de cálculo electrónicas, de gráficas, de comunicaciones y de multimedia (Tilton et al., 1996). Los sofisticados equipos computadorizados han modificado grandemente las funciones del personal de oficina.

La función básica del empleado de oficina para la década del 2000, es el de un asistente administrativo quien realiza funciones de facilitador, de orientador, de coordinador y de analista. Entre las responsabilidades básicas de este personal, Tilton, (1996) sugiere las siguientes: (a) redactar documentos con el uso de programas y equipos computadorizados, (b) participar en comités y trabajo en equipo, (c) coordinar las comunicaciones verbales, escritas y electrónicas, (d) procesar la correspondencia, programar citas, itinerarios y atender visitantes, (e) coordinar reuniones, redactar, editar y cotejar documentos, (f) interpretar, analizar y presentar datos, (g) supervisar, adiestrar, orientar y seleccionar personal, (h) organizar tiempo y trabajo, (i) hacer arreglos de viaje y trabajos confidenciales, (j) representar al ejecutivo en reuniones y (k) manejar a cabalidad las tecnologías presentes en el mercado.

1.3.- JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, se observa una era signada por el auge y preeminencia de la información, la tecnología y un nuevo periodo histórico de globalización, con la consiguiente revolución en el pensamiento y praxis política, económica y social de los pueblos, lo que revela la búsqueda que los seres humanos realizan permanentemente de una adaptación a los nuevos cambios.

El impulso de un acelerado proceso las nuevas tecnologías de las comunicaciones, en particular las telecomunicaciones, la informática y la microelectrónica, se constituyen en uno de los sectores más dinámicos del mundo de hoy, algunas de las principales características de este fenómeno

son su carácter global, cada vez más una vertiginosa sucesión de oleadas tecnológicas que reduce períodos de obsolescencia e incrementa la diversidad de productos y servicios.

Como lo expresa el sociólogo Alain Touraine¹ desde la perspectiva de la organización social, esto se refleja en un mundo en el cual el cambio, la tecnología, la información, así como los mercados y cosmovisiones globales y el poder manejarlos o ser afectados por ellos, se constituyen en categorías sociopolíticas fundamentales.

En la actualidad, la capacitación de los individuos se convierte en un pilar fundamental, pues contribuye al desarrollo de sus capacidades para que puedan funcionar e incorporarse, adecuadamente al contexto social correspondiente. La capacitación brinda el conocimiento y las competencias necesarias para competir en la economía global y ejercer los deberes y las responsabilidades de la ciudadanía.

Existe una necesidad de cambio en las organizaciones que hace necesario el que los currículos de administración y de sistemas de oficina, el manejo de programas y equipos, sean constantemente evaluados y actualizados, para asegurar que el personal, provea los conocimientos y las competencias necesarias, de manera de poder desempeñarse con éxito. Estos programas son particularmente vulnerables a muchos de los cambios tecnológicos que ocurren en las oficinas actualmente.

Este planteamiento es consonó con lo expuesto por Ewing (1991), quien afirma que los cambios tecnológicos en la oficina moderna están ocurriendo rápidamente lo que hace necesario que se enseñen aquellas competencias

TOURAINÉ, Alain. ¿Podemos Vivir Juntos?. Edit. Narcea. Barcelona 1998 ¹

que son relevantes actualmente y se dé énfasis a aquellas que serán indispensables en el futuro.

Con el ambiente de oficina cambiando vertiginosamente para acomodar los avances tecnológicos que se suceden día a día, es necesario que los individuos que formarán parte de la fuerza laboral del nuevo siglo, utilicen los programas y herramientas de manera de adquirir nuevas competencias, readiestrarse en otras o simplemente aumentar su conocimiento en las nuevas técnicas administrativas.

El Banco Venezolano de Crédito S.A, realizó la primera certificación bajo ISO 9001, en los departamentos de productos Pago Electrónico de Nomina de Clientes, y Pago a terceros, que se ofrecen a clientes externos. La organización define como objetivo general ofrecer servicios bancarios que cumplan con estándares globales, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, basándose en la mejora continua de los procesos de Sistema de Gestión de Calidad. Para esto la organización requirió el manejo por parte de los empleados de tecnologías que apoyan el proceso de automatización, de manera de poder mejorar los tiempos de respuesta y cumplir con la exigencias requeridas.

1.4.- OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICO

1.4.1.- OBJETIVO GENERAL

Establecer el impacto de la tecnología, en las competencias profesionales del personal del Banco Venezolano de Crédito S.A, en las primeras áreas incluidas bajo la certificación de las normas ISO 9001:2000.

1.4.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar como a cambiado el uso de programas y equipos por parte del personal, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.
- Determinar la necesidad del personal de oficina de asumir nuevos conocimientos en sus herramientas de trabajo y los programas utilizados.
- Determinar las mejoras obtenidas en las competencias generales del personal, y en las características personales del mismo.

II CAPITULO

2.- MARCO TEÓRICO

En el presente Capítulo se mencionaron los aspectos claves de la necesidad de capacitación, a través de la introducción de nuevas tecnologías en las empresas y posteriormente, se abordarán la inclusión de los sistemas de calidad en la empresa de manera que en conjunto mejoren la eficiencia y la capacidad de repuesta en las organizaciones.

2.1.- CAMBIO EN LAS FUNCIONES, TAREAS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE OFICINA

En una investigación realizada para determinar cuáles eran las competencias que el personal de oficina necesitará en el futuro, Ewing (1991) encontró que las tres áreas de competencias más importantes son el conocimiento y competencias generales, las competencias de comunicación y las competencias asociadas con las características personales.

Por otra parte un estudio realizado por la Asociación Americana de Gerencia, demostró que la habilidad para trabajar, coordinar y dirigir el trabajo en equipo es un nuevo conjunto de competencias que todo profesional de oficina debe conocer (Kolowski, 1998).

La tecnología y los controles de calidad, ocupan un lugar principal en las descripciones de tareas del personal de apoyo, administrativo y de oficina. En el suplemento especial El Lugar de Trabajo 2000 (1998), el equipo editor expone que los profesionales de oficina deben tener eficiencia en el manejo de sofisticados programas, aplicaciones de computadoras, ser capaces de producir hojas de cálculo electrónicas, generar informes y presentaciones para los ejecutivos, mantener bases de datos, manejar proyectos de publicaciones de escritorio y realizar

investigaciones a través de la Internet. Este personal debe demostrar flexibilidad y ser capaz de trabajar efectivamente con otros empleados de la empresa.

Hart (según citado en Ewing, 1991) y Tilton, et al. (1996) exponen que los rápidos avances tecnológicos permiten que el personal de oficina utilice menos tiempo en realizar labores rutinarias de su posición y dedique más tiempo a realizar tareas reservadas para los gerentes. Este personal tiene acceso a mayor cantidad de información por medio de la computadora; esto les hace ser más competitivos y les permite realizar diversas funciones, tales como asistente administrativo, consultor, facilitador y coordinador de tareas. Si desea tener éxito en las funciones administrativas, este empleado necesita modificar las competencias profesionales que posee.

Entre las competencias que el personal de oficina debe mejorar constantemente, Hart menciona las siguientes: escritura, gramática, deletreo, solución de problemas, habilidad para la escritura de cartas y conocimiento de sistemas de procesamiento de información.

La tecnología emergente y la automatización han cambiando rápidamente la oficina moderna la cual es invadida con nuevos conceptos, componentes y tecnologías de información, tales como: redes de comunicación por satélite, teleconferencias, copiadoras, procesamiento de palabras y datos, innovaciones en gráficas e imágenes, telecomunicaciones y sistemas de mensajes de voz (Tilton, et al., 1996; Fulton & Hanks, 1985).

En las oficinas automatizadas de hoy los empleados utilizan el equipo computadorizado para trabajar con hojas de cálculo electrónicas, procesamiento de datos, bases de datos, publicaciones de escritorio y programas de gráficas; tareas que en el pasado eran manejadas por

gerentes y profesionales (Hirsch, 1998). El equipo moderno para procesar palabras y datos contribuye a que se aumente la rapidez con que se trabaja y se transfiera la información, se modifiquen los procedimientos en la oficina, las personas que los realizan y el lugar de trabajo.

La transformación del ambiente de la oficina moderna cambiará también las funciones y las responsabilidades que realiza el empleado concernido, así como las competencias que debe poseer este personal. Fenner (1989) indica que las funciones y las competencias que posee el personal de oficina deben evolucionar para responder de ese modo a los cambios que trae su investigación.

Varias investigaciones y estudios recientes indican que aproximadamente el 75 por ciento de la fuerza laboral necesitará readiestramiento (Borick, 1998; Cochrane, 1992; Crawford, 1994; Cunningham, 1994; Curtis, 1990; Kozlowski, 1998; Naisbitt, 1990; Riely, 1993; Secretaries Week Survey Spotlights Profession, 1998; Toffler, 1994), Trunk, 1995 & U.S. Department of Labor, (1994-95).

La necesidad que tienen los profesionales por mantener sus competencias profesionales al día les lleva a buscar ayuda en los programas de educación continua. Scheneman (1993) afirma que existe una responsabilidad y expectativa mayor de parte de los empleados hacia el mejoramiento continuo de sus competencias por medio del aprendizaje y la educación continua en programas educativos formales auspiciados por organizaciones profesionales, colegios y universidades. Como resultado, la educación continua emerge como un campo educativo único y muy dinámico (Cochrane, 1992; Houle, 1984; Jarvis, 1983; Leftwich, 1994; Miller, 1998; Nowlen, 1988; Scheneman, 1993; Trunk, 1995 & Workplace 2000-Office Team..., 1998).

La habilidad para resolver problemas creativamente, las destrezas de comunicación y las relaciones interpersonales son indispensables para que el personal de apoyo administrativo pueda realizar su labor (Workplace 2000 - Office Team, 1998). En un estudio realizado por la Asociación Internacional de Profesionales de Oficina (Secretaries Week Survey, 1998) el 94.7 por ciento de las personas que contestaron la encuesta afirmaron que sus responsabilidades y tareas habían aumentado considerablemente en el último año. Los aumentos más notables fueron en las áreas de administración (70.3%), manejo de computadoras de alto nivel (34.1%), finanzas y contabilidad (26.9%), supervisión (24.9%) y manejo de recursos humanos (18.9%).

La automatización de oficina sigue evolucionando y el readiestramiento y la educación continúa permanecerán como una parte integral de muchos empleos. El empleado de oficina debe readiestrarse para manejar nuevo equipo computarizado y programas de aplicaciones de computadoras (Departamento de Trabajo de Estados Unidos, 1994-95). Butts (1993) realizó un estudio para determinar cuáles eran las competencias necesarias para el empleo de acuerdo a varias empresas del noroeste de Arkansas. El estudio refleja que las competencias en las cuales el personal de oficina necesitaba readiestramiento son las competencias de comunicación, el conocimiento de sistemas y programas de computadoras, la redacción y cotejo de documentos, las características personales y los buenos hábitos de trabajo.

Existen tres formas en las que el trabajo de oficina ha cambiado en los pasados años: aumento en el uso de la tecnología electrónica y multimedia, modificación de la comunicación e interacción entre los niveles gerenciales y continuidad en las oportunidades de crecimiento, aceptando más responsabilidad y proyectos especiales. Estos cambios traen como resultado nuevas estructuras organizacionales, procedimientos de trabajo y una nueva

definición de la función del personal de oficina (Stucki, según citado en Professional Takes, 1996).

Cuando se analizan los cambios que ha tenido la profesión administrativa del 1985 al 2004, usualmente se piensa primero en el aumento en los adelantos tecnológicos. Los avances tecnológicos llevaron a una redefinición de las funciones del empleado de oficina, el cual se ha convertido en un facilitador, organizador, coordinador y experto en relaciones humanas a cargo de las actividades de servicio al cliente.

2.2.- CAMBIO EN LAS FUNCIONES, TAREAS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE OFICINA DEBIDO A LA AUTOMATIZACIÓN.

América continúa moviéndose de una sociedad industrial a una sociedad tecnológica basada en la información y en los recursos humanos. Los cambios tecnológicos están ocurriendo rápidamente y se predice que para el año 2005 ocurrirán de cada dos a tres meses (Bassi, 1997; Borick, 1998; Daggett & Jaffarian, 1990; Kizzier, 1995; Ramos, 1995; Rodríguez, 1989 & Tilton, et al., 1996).

Se espera que para el año 2006 la miniaturización de la electrónica reduzca las computadoras a sistemas que puedan acomodarse en la palma de la mano. Las computadoras portátiles, los teclados, las pantallas, los teléfonos y los facsímiles, serán capaces de reconocer la voz y la escritura manuscrita.

La unión de las computadoras por medio de redes de comunicación será tan común como los sistemas actuales de teléfono. El uso de sistemas de multimedios para la preparación de presentaciones y manejo de expedientes, teléfonos con imagen visual y otras aplicaciones, serán algo común en las empresas para el año 2003 (Tilton, et al., 1996). Kizzier (1995) y Borick

(1998) afirmaron que entre las nuevas tecnologías que dominarán las empresas, las escuelas, los negocios y los hogares en la próxima década se encuentran la tecnología adaptable, la inteligencia artificial y los sistemas de expertos, los sistemas de teléfonos automáticos, los "scanners" de código de barra, el diseño asistido por computadora, los discos compactos, el aprendizaje a distancia, los registros electrónicos, la correspondencia electrónica, los servicios electrónicos de apoyo a la ejecución y las tablas electrónicas y de gráficas. Los sistemas de apoyo de grupos, "hypermedia", autopista de información, programas integrados, tecnología de vídeo interactivo, multimedios, programas para presentaciones, sistemas de proyección computadorizados, máquinas de lectura, programas de traducción, "videotex" videoconferencias, entrada y reconocimiento de voz y oficinas virtuales, también forman parte de las nuevas tecnologías (Borick, 1998 y Kizzier, 1995).

Ramos (1995) expone que la sociedad industrial moderna está caracterizada por rápidos cambios en la tecnología y en todos los renglones de la vida incluyendo valores personales, moral, religión y naturaleza en general. Con todos estos cambios solamente las empresas permanecerán como el único campo en constante crecimiento en términos de empleo, debido al aumento en las ocupaciones relacionadas con la información.

Daggett & Jaffarian (1990) expresan que el personal de apoyo administrativo utiliza las computadoras y las redes de información para realizar tareas usualmente delegadas a los especialistas. Los resultados de una investigación realizada por la Asociación Internacional de Secretarios Profesionales (1993) indican que los programas de computadoras que se utilizan más, son los programas de procesamiento de palabras (95.4 por ciento), las hojas de cálculo electrónicas (72.9 por ciento), los programas de

bases de datos (46.2 por ciento), los paquetes de gráficas (40.5 por ciento) y los programas de diseño en computación (18.9 por ciento).

El Departamento del Trabajo de los Estados Unidos (según citado en Daggett & Jaffarian, 1990) predice que para el año 2005 el 44 por ciento de los trabajos se realizarán coleccionando, analizando, sintetizando, archivando o localizando datos.

Rodríguez (1989) señala que los empleados de oficina trabajarán en un lugar donde las tareas rutinarias y repetitivas serán realizadas por computadoras, robots y otro equipo sofisticado. Las tendencias hacia una oficina automatizada requieren que el personal desarrolle al máximo las competencias profesionales que posee. Si se mira más allá del año 2000, podremos ver cambios en tecnología que alterarán fundamentalmente las funciones de los empleados de oficina (Maliaffle, 1992). Muchos de esos cambios están en proceso y le ofrecen a este profesional oportunidades sin precedentes para redefinir su posición en la empresa basándose en una nueva combinación de competencias. Según se transforman las funciones de la oficina de igual forma se transforman las funciones y las responsabilidades del personal que trabaja en la misma.

Toffier (1994) afirma que la revolución de la tercera ola hacia la oficina electrónica será suficiente para provocar una erupción de consecuencias sociales, psicológicas y económicas. El futuro terremoto del mundo de la palabra significa algo más que la puesta en funcionamiento de nuevas máquinas; promete reestructurar también las relaciones humanas y las funciones de la oficina.

Para ajustarse a los cambios, Godfield (según citado en Toffler, (1994) afirma que las oficinas que han iniciado el proceso de transformación,

dejarán su función tradicional para convertirse en un departamento principal de la empresa, donde se manejen sistemas complejos para el procesamiento de la información. El uso de redes de comunicación permitirá que se integre el procesamiento de palabras, las gráficas, las bases de datos, las hojas de cálculo electrónicas, la reprografía y las comunicaciones, de modo que se aumentará la rapidez para trabajar con la información. Las computadoras continuarán siendo un aspecto importante del trabajo y la vida cotidiana en el futuro.

Las funciones que realizan los empleados de oficina se han modificado a través de los años para adaptarse a los cambios tecnológicos y económicos de las empresas (AISP, 1993; Bursey, 1998; Daggett & Jaffarian, 1990; Hirsch, 1998; Secretaries Week Survey..., 1998 & Tilton, 1996).

Los avances en la tecnología han contribuido a cambiar las funciones que realiza el personal de oficina. Tilton, (1996) coincide con este planteamiento cuando afirma, que este empleado trabaja como un especialista de alta tecnología utilizando equipo electrónico sofisticado y complejos sistemas de información. A su vez, maneja las responsabilidades de información de varios gerentes y participa activamente como miembro del equipo de trabajo.

La tecnología ha cambiado la función del empleado en la oficina moderna. Butts (1993), Falcone (1996) y Hickinann (1995) indican que las nuevas funciones de este personal van más allá de la función de trabajo tradicional. El equipo tecnológico moderno liberará a los empleados de oficina de las tareas repetitivas y rutinarias, permitiéndole tiempo para que conozca el funcionamiento de la empresa y realice tareas de mayor importancia (Bronner & O'Connor, 1989; Maliaffie, 1992).

Con el surgimiento de sistemas computadorizados, es necesario determinar las competencias técnicas que se necesitan en la oficina moderna. Una de las que ha cambiado mucho con la tecnología es la destreza taquigráfica. Un estudio realizado por la compañía Dartnell (Kozlowski, 1998) refleja que las competencias de taquigrafía y estenografía continúan siendo requeridas por empresas en la nación americana. El estudio realizado por el Instituto de Investigación Comercial de la Corporación Dartriell (1995) revela que el requisito por las competencias taquigráficas es de un 1.5 por ciento. En un estudio similar realizado en el 1994, la cantidad de anuncios en los cuales se requería la destreza taquigráfica era de 7.0 por ciento, lo que indica una disminución de 5.5 por ciento. Se demuestra, pues, que son las computadoras las responsables de esta reducción ya que los ejecutivos prefieren darle al personal de oficina los discos para revisar los documentos preparados, en lugar de llevar a cabo el dictado.

Por el contrario, Arraiza (1991) establece que la taquigrafía es una competencia vital e indispensable para el empleado de oficina del futuro. Los resultados reflejan que la taquigrafía aún es necesaria y útil en la empresa, independientemente de los adelantos tecnológicos en equipos de oficina y debe ser parte de la formación integral de un buen secretario ya que lo capacita para realizar mejor sus funciones en la oficina.

Para desempeñarse con éxito en sus nuevas funciones, el empleado necesita poseer competencias profesionales que le ayuden a realizar su labor eficientemente. Jaffee (1991) Borick (1998) & Kozlowski (1998) apoyan este planteamiento cuando exponen que las nuevas funciones que desempeñará el personal de oficina en el futuro pueden incluir actividades tales como (1) procesar citas, llamadas telefónicas y atender visitantes demostrando iniciativa al establecer prioridades, (2) manejar relaciones interpersonales con otros individuos, personalmente o por medio del teléfono,

(3) dirigir, guiar y delegar responsabilidades al personal para el cual tiene autoridad directa y (4) manejar conflictos, identificar problemas y desarrollar métodos lógicos para realizar las tareas.

El efecto que tiene la automatización de las empresas en las funciones que realiza el empleado de oficina ha sido tema de investigación de varios estudios importantes. Entre ellos, se destacan: AISP, 1995; AISP & Minolta, 1991; Arraiza, 1991; Butts, 1993; D'Acosta & Vales, 1985; Dartnell & AISP, 1989; Instituto Empresarial de Dartnell, 1995; Lebron de Oliva, 1997; Prentice Hall, en Moon, 1991; Professional Takes, 1996; Rodríguez, 1989; Universidad de Georgia & Asociación Internacional de Secretarios Profesionales (AISP), en Hickinarín, 1995 & Vazzano, en Hickinarin, 1995.

2.3.- NECESIDAD DE APRENDIZAJE DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS, DEL PERSONAL DE OFICINA.

El cambio constante en las funciones que desempeña el personal de oficina crea la necesidad de que este empleado se mantenga al día constantemente. Fenner (1989) afirma que para la década del 2000, el 75 por ciento de todos los trabajadores de Estados Unidos tendrán que volver a adiestrarse y a educarse para poder mantener sus empleos.

El presidente de los Estados Unidos de Norte América y los cincuenta gobernadores de la nación celebraron una cumbre relacionada con la educación, en 1989, que culminó con la adopción de seis metas educativas nacionales las cuales servirían como armadura para el movimiento de reforma educativa dirigido a mejorar la educación norteamericana. La quinta meta, relacionada con la educación de adultos, la educación continua o educación para toda la vida, establece que para la década del 2000, cada adulto americano será alfabetizado y poseerá el conocimiento y las

competencias necesarias para competir en la economía global y ejercerá los deberes y responsabilidades de la ciudadanía (DoDea, 1997, & Lieb & Stacey, 1993). Esta meta enfatiza temas relacionados a la educación continua compulsoria y a las competencias que necesitarán los adultos como aprendices, trabajadores o ciudadanos a lo largo de toda la vida.

Entre los objetivos relacionados a la meta educativa número cinco se destaca el que todos los trabajadores deben tener la oportunidad de adquirir el conocimiento, las actitudes y las competencias (desde las básicas hasta las altamente técnicas) necesarias para adaptarse a las tecnologías emergentes, nuevos métodos de trabajo y mercados a través de la educación pública o privada, vocacional o técnica, ya sea en el lugar de trabajo o en cualquier otro programa de educación continua.

El aspecto más importante que debe considerar el personal de oficina en su carrera es el de mantenerse al día con los avances tecnológicos y mantener sus competencias profesionales a la par con estos cambios. Fenner (1989) señala que la tecnología, la fuerza laboral y el ambiente en el trabajo todos cambiarán, por lo tanto, las funciones de los empleados de oficina evolucionarán para responder a esos cambios. La mejor forma que puede utilizar el empleado de oficina para mantener al día sus competencias y responder así a un mundo de empleo rápidamente cambiante, es por medio de la educación y el readiestramiento continuo.

2.4.- NUEVO ÉNFASIS DEL APRENDIZAJE CONTINUO COMO CONSECUENCIA DE LA AUTOMATIZACIÓN

La educación continua tuvo sus raíces en la educación de adultos (McKenzie, 1991; Merizow, 1991; Nowlen, 1988 & Rogers, 1992). El término "educación de adulto se utiliza en un sentido amplio para incluir todos los procesos o

actividades relativos a la educación y el aprendizaje de los adultos. Según Apps (1985), Jarvis (1983) & Rogers (1992), dicho término puede intercambiarse con los términos de educación permanente, educación continua, educación de por vida, aprendizaje para toda la vida o educación recurrente. Rogers (1992) señala que la educación de adultos siempre tiene un carácter continuo de afirmación y de complemento.

El Consejo Asesor para la Educación de Adultos y Educación Continua-ACACE (según citado en Jarvis, 1983) establece que la educación continua ha sido por mucho tiempo una idea popular entre mucha gente preocupada por la educación de adultos y puede ser vista como la continuación del proceso educativo más allá de sus etapas iniciales, especialmente en el campo vocacional.

De acuerdo con Rogers (1992), la educación continua consiste de oportunidades de enseñanza-aprendizaje para los adultos las cuales necesita tomar en consideración las características especiales que tiene el estudiante adulto cuando se está construyendo o planificando la experiencia de aprendizaje. Las personas que participan de estos programas son adultos que poseen experiencias e intereses diversos y que comparten la idea de que el aprendizaje debe ser para toda la vida. Como el componente mayoritario de los participantes de la educación continua son personas mayores de 18 años, se le puede aplicar a la educación continua las teorías de la educación de adultos.

Las bases de la educación de adultos se encuentran en los principios de la andragogía, que es considerada una teoría amplia y comprensiva sobre la educación de las personas mayores de 18 años (Cross, 1981) y un campo de estudio que se encuentra en pleno desarrollo (Lagenbach, 1993). La andragogía establece como premisa que el adulto se mueve de una situación

de dependencia a una de mayor grado de autodeterminación. Supone que el aprestamiento para el aprendizaje debe estar orientado hacia las tareas o funciones que desempeña como ciudadano en la sociedad.

El aprendizaje del estudiante adulto debe estar centralizado en la solución de problemas y no en materias. La aplicación de lo aprendido se mueve de una actitud de posposición a una de aplicación inmediata. El proceso de enseñanza-aprendizaje debe ser de completa interacción entre el estudiante y el maestro/profesor quien debe asumir un rol de facilitador del aprendizaje. Varios teóricos afirman que el fin primordial del proceso de enseñanza-aprendizaje del modelo andragógico es enseñarle al estudiante a aprender cómo aprender, lo que los convertirá en seres humanos autodirigidos (Brockett y Hierristra, 1993; Bruner, 1966; Mezirow, 1991; Rogers, 1986 y Tough, 1979). La andragogía tiene principios del modelo de enseñanza no directivo, o modelo de orientación, de Carl Rogers. Se centra en la facilitación del aprendizaje y su objetivo es ayudar a los estudiantes a conseguir mayor integración, eficacia y autovaloración.

2.5.- INVESTIGACIONES REALIZADAS.

La compañía Dartnell llevó a cabo un estudio (Kozlowski, 1998) el cual refleja que el requisito por oficinistas tradicionales, incluyendo estenógrafos, aumentó en un 24 por ciento. En el área tecnológica, el estudio indica que las compañías solicitaban personal con competencias para manejar la red Internet y el correo electrónico.

El Instituto de Desarrollo Administrativo realizó un estudio entre el personal de oficina de Estados Unidos y Canadá (Professional Takes, 1996) el cual demuestra que desde el 1990, el 71 por ciento de estos empleados asumió funciones gerenciales tales como: reclutamiento, adiestramiento, supervisión y labores de compra de materiales y equipo. El 75 por ciento expresó

sentirse complacido con sus nuevas responsabilidades, mientras que un 55 por ciento visualizó el cambio en funciones como positivo.

En el 1995, el Instituto de Investigación Empresarial de la Corporación Dartriell llevó a cabo un estudio con el objetivo de investigar las competencias y los requisitos necesarios para trabajar en la oficina. Entre los hallazgos de este estudio, se encontró que la solicitud por personal de oficina con conocimientos específicos en ciertas aplicaciones de computadora, aumentó sustancialmente y la solicitud por personal con disposición para trabajar como parte del equipo de trabajo de la empresa aumentó en más del 50 por ciento, comparado con los hallazgos de un estudio similar realizado en el 1994.

La investigación demuestra que los títulos que más se usan son los de secretario, asistente administrativo y asistente recepcionista. Entre otros hallazgos, la investigación refleja que las empresas están buscando personal que posea competencias en procesamiento de palabras, hojas de cálculo electrónicas, bases de datos y publicaciones de escritorio. El sesenta y uno por ciento de los anuncios requieren empleados con conocimiento de programas de procesamiento de palabras.

En términos de competencias, el estudio revela que las tareas principales que estos empleados realizaban incluyen el uso de una computadora. Los requisitos en términos de competencias fueron el uso general de computadoras (65.6 por ciento), procesamiento de palabras (61.0 por ciento), hojas de cálculo electrónica (30.4 por ciento), organización del trabajo (28.9 por ciento) y comunicación (24.0 por ciento). El estudio concluye que en el mundo empresarial se hace necesario concientizar al personal de oficina sobre la importancia de ser parte integral del equipo de trabajo.

La Asociación Internacional de Secretarios Profesionales (según citado en Hickmann, 1995) encomendó al Centro de Investigación y Encuestas de la Universidad de Georgia, en el 1994, el estudio "Career Path Study for Office Professionals", con el propósito de conocer la relación entre los títulos y las responsabilidades de trabajo del personal de oficina. Los resultados indican que las posiciones secretariales requieren competencias gerenciales y de computadoras ya que las comunicaciones por medio de redes asumen una función importante.

El estudio concluye que debe existir una educación básica, común a todos los empleados de oficina, que les garantice que poseen las competencias necesarias para realizar bien su trabajo y que puedan tomar cursos especializados para aquellos que deseen una posición específica.

Las funciones que realiza el personal de oficina se modifican debido a los cambios que produce la automatización, de acuerdo con Vazzano (según citado en Hickman, 1995). El autor encontró que la tecnología y el cambio social han causado el renacimiento del secretario tradicional, siendo visualizados como asistentes o nuevos miembros de apoyo administrativo. Por otra parte, Butts (1993) realizó un estudio para determinar cuáles eran las competencias necesarias para empleo de acuerdo a varias empresas del noroeste de Arkansas.

El estudio refleja que las áreas en las cuales el personal de oficina necesita readiestramiento son: Conocimiento de equipo y programas de computadoras, cotejo, corrección y redacción de documentos y deletreo. Las competencias consideradas como importantes fueron las de comunicación (oral y escrita), deletreo, gramática y uso del teléfono. El 95 por ciento de las empresas puntualizó la necesidad de que el personal de oficina domine otras competencias relacionadas con el trabajo o

buenos hábitos de trabajo, tales como organización, exactitud, seguir instrucciones, ser cooperador y trabajar independientemente.

Estudios realizados por la Asociación Americana de Escuelas y Negocios (según citado en Butts, 1993) establecieron que se le debe brindar atención especial a las competencias y cualidades personales de los empleados de oficina, tales como -competencias analíticas, toma de decisiones, incentivo, liderazgo y relaciones interpersonales, comunicación oral, planificación y organización y comunicación escrita.

Por su parte, la Asociación Internacional de Oficinistas Profesionales -AISP (1993) realizó una investigación entre sus miembros con el propósito de auscultar el perfil de los individuos que se desempeñaban profesionalmente en labores de oficina. El estudio refleja que el cuarenta por ciento de los empleados de oficina tenía títulos distintos al de secretario, tales como asistente ejecutivo, coordinador, asistente administrativo y gerente de oficina.

El grupo de Educación Superior Simon & Schuster de la Compañía Prentice Hall (según citado en Moori, 1996) realizó un estudio en el 1990 con el propósito de investigar los cambios en las funciones principales que realizaban los empleados de oficina en sus empleos.

En el estudio participaron miembros de la Asociación Internacional de Oficinistas Profesionales de cuarenta estados de la nación americana, el Distrito de Columbia, Canadá y Puerto Rico. Los hallazgos del estudio indican que el personal de oficina ocupaba un rol bien importante en el mundo empresarial.

El estudio demostró que los programas de aplicaciones de computadora que más se utilizaban eran los de procesamiento de información, hojas de cálculo

electrónicas, publicaciones de escritorio y bases de datos. Los entrevistados opinaron que participaban del proceso de toma de decisiones dentro de su nivel de autoridad, manejaban la correspondencia y las llamadas telefónicas de la empresa, proveían apoyo administrativo a la gerencia, supervisaban personal de oficina, planificaban viajes, realizaban funciones de procesamiento de información, organizaban las tareas gerenciales de la empresa y trabajaban con la retención y manejo de expedientes.

La demanda por personal de oficina que posea competencias de computadoras es superior a la demanda de personal con otras competencias. Este planteamiento es cónsono con lo expuesto en un estudio realizado en el 1989 por el Instituto de Investigación Empresarial de la Compañía Dartnell y la Asociación Internacional de Secretarios Profesionales, el cual revela que aproximadamente dos terceras partes de los anuncios clasificados analizados requerían alguna experiencia en computadoras. La competencia más solicitada fue la de procesamiento de información. El estudio confirmó que se le incluyeron nuevas tareas al personal de oficina, tales como, enviar facsímiles, hacer investigaciones y trabajar con presupuestos.

La decisión tomada por la Asociación Internacional de Secretarios Profesionales en la Convención de 1995 para incluir en su nombre oficial el marbete distintivo de "La Asociación para los Profesionales de Oficina" representa los cambios impactantes que han ocurrido en la profesión secretarial. Los títulos, las responsabilidades y el salario de los empleados de oficina están siendo evaluados mundialmente debido a la naturaleza de la alta tecnología que se usa en este campo, la reducción de empleos y el "hacer más con menos" (Miller, 1999).

Stucki, (según citado en el artículo Professional Takes, 1996) expuso tres formas en que el trabajo de oficina ha cambiado en los pasados años: aumento en el uso de la tecnología electrónica y los multimedios, modificación de la comunicación y la interacción entre los niveles gerenciales y la continuidad en las oportunidades de crecimiento, aceptando más responsabilidad y proyectos especiales. Estos cambios han traído como resultado nuevas estructuras organizacionales, procedimientos de trabajo y una nueva definición de las funciones del empleado de oficina.

2.6.- EL PROGRESO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS

La transformación de las empresas y la globalización de las economías, han ocasionado un sin número de problemas y dificultades en los gobiernos de América Latina.

Se complica explicar como analizar que la clave del éxito de la fuerza del año 2000, dentro de la organización, es la Calidad Total en las empresas, para dar a conocer a la comunidad el porqué se realiza esta transformación.

Para el análisis de la competitividad y la calidad total en las empresas; existen algunas preguntas obvias: ¿Cómo afectó a las empresas la incorporación del concepto de calidad total? ¿Cómo la calidad total impresionó en las empresas que intervienen en el proceso de Globalización?

Se ha definido al Mejoramiento del personal como una forma de lograr la calidad total, y como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo competitivo y desarrollado.

Para mejorar un proceso y llegar a la calidad total, y ser en consecuencia más competitivos, es necesario cambiar dicho proceso, para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. Qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

La clave del éxito es la Calidad Total de mantener sistemáticamente ventajas que le permitan alcanzar determinada posición en el entorno socioeconómico. El término calidad total es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo.

La ventaja comparativa de una empresa estaría en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos, los mismos que carecen sus competidores o que tienen en menor medida, que hacen posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos.

El uso de estos conceptos supone una continua orientación hacia el entorno y una actitud estratégica por parte de las empresas grandes como en las pequeñas, en las de reciente creación o en las maduras y en general en cualquier clase de organización. Por otra parte, el concepto de éxito nos hace pensar en la idea "excelencia", o sea, con características de eficiencia y eficacia de la organización.

El mundo vive un proceso de cambio acelerado y de competitividad global en una economía cada vez más liberal, marco que hace necesario un cambio total de enfoque en la gestión de las organizaciones.

En esta etapa de cambios, las empresas buscan elevar índices de productividad, lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de calidad, lo que está obligando que los gerentes adopten modelos de administración participativa, tomando como base central al elemento humano, desarrollando el trabajo en equipo, y capacitándolo para alcanzar la competitividad y responder de manera idónea la creciente demanda de productos de óptima calidad y de servicios a todo nivel, cada vez más eficiente, rápido y de mejor calidad.

La familia de normas COVENIN-ISO 9000, incluye requisitos para los sistemas de calidad que se puedan utilizar para lograr la interpretación común, el desarrollo, la implementación y la aplicación de la gestión, el aseguramiento de la calidad y la documentación de los procesos mediante la elaboración de manuales de calidad.

El objeto de la norma es suministrar los lineamientos para la elaboración, la preparación y el control de manuales de la calidad ajustados a las necesidades específicas del usuario, estos manuales reflejarán los procedimientos documentados del sistema de la calidad requeridos por la familia de las normas COVENIN ISO 9000.

La norma venezolana COVENIN – ISO 8402: 1995, Gestión de la Calidad y Aseguramientos de la Calidad, define un manual de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización. El manual puede estar relacionado con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas.

III CAPITULO

3.- MARCO METODOLÓGICO

3.1.-PROBLEMA A INVESTIGAR

El problema de Investigación se centró en el Impacto de la tecnología en las competencias profesionales del personal. Caso Banco Venezolano de Crédito.

3.2.- DEFINICIÓN DE VARIABLES

En la presente investigación, se tomo como variable relevante, el cambio las capacidades profesionales, debido a la introducción de nuevas tecnologías en la empresa.

En la investigación se deben tomar en cuenta otras variables que están presentes en la muestra a analizar, como el sexo, la edad, el área de desempeño, la profesión, el grado de instrucción, y el aprendizaje obtenido en el área de trabajo. La investigación realizada incluyó las variables que se presentan en la tabla 1.

Tabla No. 1 Clasificación de Variables Consideradas en el Estudio

Variable bajo Estudio	Tipo de Variable
Manejo de Tecnologías	Independiente
Competencias Profesionales del Personal	Dependiente

3.3.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

En este estudio de campo se busco establecer la influencia de las tecnologías aplicadas a una empresa en la necesidad de mejorar las competencias profesionales de los trabajadores, de manera de poder adaptarse a los nuevos cambios. Mendez C. (1995), plantea que los tipos de estudios pueden clasificarse en: exploratorios o formulativos, descriptivos, y explicativos.

Los estudios exploratorios, tienen como objetivo la formulación de un problema para facilitar una investigación mas precisa, se examina el tema de investigación y se constituyen marcos de referencia.

Mendez C. (1995), plantea que los estudios descriptivos buscan descubrir y asociar dos variables de investigación, establecer comportamientos concretos, identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación, y establecer características demográficas de las unidades estudiadas.

El autor plantea que los estudios explicativos se orientan a comprobar hipótesis y a identificar y analizar las causas de los problemas estudiados.

A tales efectos, este estudio se clasificó como exploratorio y descriptivo.

Exploratorio, porque se determinan los limites específicos del problema, en este caso, la necesidad de cambiar la frecuencia de uso de programas y equipos, así como la necesidad de mejorar las competencias generales del personal, por la inclusión de las nuevas tecnologías en la empresa. A tal efecto se tomara como referencia a los empleados pertenecientes a las primeras áreas certificadas bajo las normas de calidad ISO 9000:2001.

Descriptivo, porque una vez recopilados los datos se determinará la relación existente entre la introducción de nuevas tecnologías y controles de calidad, y la necesidad de mejorar las competencias generales del personal para hacer frente a los cambios.

3.4.- DISEÑO O ESTRATEGIA DE LA INVESTIGACION.

La estrategia se centró en la investigación de tipo documental y de Campo. Las fuentes de información fueron materiales impresos y los registros obtenidos por las encuestas que se aplicaron a la muestra.

Para realizar la investigación, se dio inicio con la revisión de la literatura en el tema, y se acudió a fuentes secundarias o terciarias ; para localizar fuentes primarias en bibliotecas, hemerotecas, y en la red, tomando como referencia textos y otros documentos. Luego se seleccionaron aquellos documentos que fuesen de utilidad y que se relacionen con el tema. Se tomaron en consideración a parte de textos y monografías, tesis de grado relacionadas con el área.

Luego de seleccionar los textos correspondientes, se revisaron cuidadosamente, sin desviar el objetivo de la investigación, centrándose en el tema de estudio, para extraer la información necesaria que integrara el marco teórico.

Posteriormente, con el propósito de obtener los datos necesarios para la investigación, se diseño un cuestionario que permitió recoger los datos de la muestra.

3.5.- POBLACIÓN Y MUESTRA

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referida a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar o conocer sus características.

Para poder identificar y definir la población o universo del presente estudio, se requirió establecer primero las unidades de análisis, sujetos u objetos de ser estudiados y medidos.

Los elementos de la población no necesariamente tienen que estar referidos únicos y exclusivamente a individuos vivos, sino que también puede tratarse de instituciones, objetos físicos, entre otros.

Luego de identificar la población se definió la muestra de la presente investigación, de manera precisa y homogénea en función de la delimitación del problema y de los objetivos de la investigación. (Sierra Bravo, 1993)

La muestra estadística es una parte de la población; se trata de un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, donde cada uno de ellos es un elemento del universo. Una muestra es una parte representativa del universo, seleccionada según ciertos criterios en forma estadística o aleatoria, cuyas características deben reproducirse en ella lo mas exactamente posible.

El tamaño de la muestra debe ser suficientemente grande como para que permita aplicar matemáticas estadísticas para su análisis y aleatorio por cuanto debe ser seleccionado en la mayoría de los casos al azar para que su significancia y valor no se vean viciados por el observador y se trate así de una muestra representativa y no manipulada.

Dentro de los tipos de muestreo, se encuentra el Muestreo No Probabilístico, donde en el procedimiento de selección se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.

En este estudio el muestreo es no probabilístico e intencional u opinático, porque la selección de los elementos se realiza con base a criterios o juicios del investigador. Los criterios utilizados señalan una muestra con ciertas características específicas, como lo son los empleados que se desempeñan en las primeras áreas que se certificaron por las normas de calidad ISO:9001.

A los efectos de esta investigación, se estableció la población y la muestra como se menciona a continuación:

Población: La población de esta investigación está constituida por 1402 empleados a nivel nacional, en toda la organización. De esta población se estableció una muestra con características específicas, según el área y los cargos claves dentro del esquema de los primeros empleados certificados bajo las normas de calidad ISO 900:2001.

Muestra: La muestra de la investigación está conformada por 157 empleados, lo que constituye el 11,2% del total de la población de la organización. Estos 157 empleados se encuentran en las primeras áreas certificadas bajo las normas de calidad. La elección de la muestra se realiza partiendo las necesidades de capacitación de estos empleados a partir de la automatización de los procesos debido a la implementación de las normas de calidad.

A la muestra se le aplicó el instrumento de recolección de datos, de manera de poder obtener la información requerida.

TABLA DE ESTRATIFICACION DE LA MUESTRA

N°	Área	Cargo
1	Vicepresidencia Senior de Operaciones & Sistemas	Vicepresidente Senior
2	Gerencia de Gestión de la Calidad	Gerente Analista
3	Vicepresidencia de Procesos	Vicepresidente
4	Vicepresidencia Operaciones Banca Electrónica	Vicepresidente
5	Gerencia de Servicios Bancarios	Gerente
6	Dpto. de Pago a Proveedores	Oficinista
7	Dpto. de Pago a Proveedores	Jefe Oficinista
8	Dpto. Nómina	Jefe de Nómina Supervisor Oficinista
9	Departamento de Terminales	Terminalista
10	Vicepresidencia de Operaciones Bancarias	Vicepresidente
11	Gerencia de Operaciones	Gerente
12	Dpto. Venecredit Office Banking	Jefe Tecnico Oficinista
13	Dpto. Swift	Administrador de Swift Operador Swift Supervisor de Operaciones
14	Venecredito	Gerente Jefe Agente Bancario
15	Gerencia de Auditoría de Sistemas	Gerente Auditor de Sistemas
16	Gerencia de Seguridad	Gerente Auxiliar
17	Centro de Control de Operaciones	Jefe de Informes Oficinista Trascriptora
18	Consultoría Jurídica	Consultor Jurídico
19	Vicepresidencia de Administración	Vicepresidente de Administración

N°	Área	Cargo
20	Gerencia de Administración	Gerente de Administración
21	Gerencia de Administración – Unidad de Compras	Jefe Auxiliar
22	Gerencia de Administración – Unidad Control de Pagos	Jefe de Control de Pagos Auxiliar Oficinista
23	Gerencia de Administración – Unidad Servicios Generales	Jefe Auxiliar Técnico Telefónico Técnico Electricista Oficinista
24	Gerencia de Compensación	Gerente
25	Gerencia de Compensación/ Archivo Guarenas	Jefe Archivista
26	Vicepresidencia de Banca Comercial	Vicepresidente Gerente Ejecutivo de Cuentas
27	Vicepresidencia Banca Corporativa	Vicepresidente Gerente Ejecutivo de Cuentas
28	Vicepresidencia Banca Petrolera	Vicepresidente Gerente Ejecutivo de Cuentas
29	Vicepresidencia de Proyectos Tecnológicos	Vicepresidente
30	Vicepresidencia Sistemas	Vicepresidente
31	Vicepresidencia de Mercadeo	Vicepresidente
32	Vicepresidencia de Mercadeo	Gerente de Publicidad Gerente de Tráfico Auditor de Servicios
33	Gerencia División Operaciones y Tecnología	Gerente
34	Gerencia de Operaciones y Producción	Gerente Supervisor de Operaciones Planificador de Producción Auxiliar de Operaciones Operador del computador
35	Gerencia de Proyectos Especiales	Gerente
36	Gerencia Banca Electrónica - Satacorp	Gerente Analista de Sistemas
37	Gerencia Revisión e Información Jurídica	Abogado Secretaria

N°	Área	Cargo
38	Vicepresidencia de Crédito	Vicepresidente
39	Archivo de Crédito	Jefe Archivista
40	Soporte Técnico	Analista de Soporte
41	Auditoría	Auditor Interno
42	Auditoría	Auditor Interno III

Estratificación de la Muestra por No. de Posición

AREAS	No. DE POSICION	No. DE CARGOS POR AREA
Vicepresidencias	14	41
Gerencias	15	58
Unidades	13	58
Total	42	157

Todos los servicios prestados en las primeras áreas certificadas pueden prestarse a través de diversas tecnologías adquiridas por el Banco Venezolano de Crédito. Entre las tecnologías adquiridas podemos encontrar, los Sistemas de Información Venecredit Office Banking (VOB) y Sistema de Información Financiera (SIF).

3.6.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

Definiremos la técnica como el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos.

Para poder recopilar información y analizarla, de manera de resolver el problema de investigación en función de los objetivos, se requirió definir en

primer lugar los instrumentos o herramientas que se utilizaron para tal efecto y la forma o técnicas de cómo se emplearon dichos instrumentos.

El instrumento consiste en la herramienta o formulario diseñado para registrar la información que se obtiene durante el proceso de recolección de la misma.

Como instrumentos se utilizaron la observación directa, la bibliografía, los folletos informativos, la encuesta y demás documentos pertinentes al tema.

Para la compilación de los datos necesarios para el estudio, se utilizó el cuestionario llamado "Instrumento para medir el impacto de la automatización Bancaria en las competencias profesionales del personal"

3.6.1.- Procedimiento para la recopilación de datos.

A continuación se detalla el procedimiento general que se llevo a cabo para la recolección de datos necesarios en la investigación:

3.6.1.1.- Revisión Bibliográfica

1.- Revisión de la literatura consultada sobre las variables de automatización; de los programas de educación continua y su efectividad; de las competencias profesionales del personal de oficina, su capacitación y la necesidad de readiestramiento del personal.

2.- Revisión de la estructura de los Sistema de Gestión de Calidad y la implementación en los procesos bancarios.

3.6.1.2.- Instrumento de recolección de datos.

Se realizó el instrumento para medir el impacto de la automatización bancaria en las competencias profesionales del personal.

3.6.1.2.1.- Instrumento de Investigación.

Para la recopilación de los datos necesarios para el estudio, se utilizó el cuestionario conocido como el "Instrumento para medir el impacto de la automatización Bancaria en las competencias profesionales del personal de oficina". Este fue diseñado para los tres grupos de personal; el Personal Gerencial, el Personal Medio y el Personal Operativo.

El instrumento de investigación está estructurado en seis partes. La Parte I, incluye la información sociodemográfica de los participantes. La identificación de los equipos y programas computadorizados usados en las empresas se presenta en la Parte II. Las competencias generales, de tecnología, de comunicación y de características personales se incluyen en las partes III, IV, V y VI .

La primera parte *Información sociodemográfica* consta de seis (6) reactivos y fue diseñado para proveer información general que describa el perfil de los grupos focales participantes. Las preguntas se contestan con la marca de una (X), una frase o un número. La Segunda parte *Equipos y programas computadorizados usados en las empresas* contiene una lista de diez (10) equipos y ocho (8) programas. Las preguntas de la segunda parte se contestan con la marca de una (X).

La información que se obtuvo permitió a la investigadora determinar los programas y equipos que son utilizados por el personal y la frecuencia de uso de los mismos.

La Parte III- Competencias generales, IV-Competencias de tecnología, V-Competencias de comunicación y VI-Características personales fueron diseñados para obtener información sobre las competencias profesionales del personal de oficina. Cada Ítem de las partes III, IV, V y VI se midió según las escalas que se detallan a continuación, tomando en cuenta la definición de los extremos de la escala, y los puntos medios de la escala serian utilizados por el encuestado según sea el caso. La escala contempla 4 posibles respuestas, para evitar respuestas centradas en el medio de la escala.

Parte II Pregunta No. 1 Utilización de Equipos

La pregunta que se realizó fue: Indique marcando con una X, ¿Cómo a cambiado la frecuencia de uso de los equipos mencionados, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?

Escala para la Pregunta No. 1

ESCALA	
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	1
De un Uso Medio a Considerable	2
De un Uso Medio a Poco Uso	3
De Poco Uso a Ninguno	4

Parte II Pregunta No. 2 Utilización de Programas

La pregunta que se realizó fue: Indique marcando con una X, ¿Cómo a cambiado la frecuencia de uso de los programas mencionados, luego de la

implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?

Escala para la Pregunta No. 2

ESCALA	
De Poco Uso a Ninguno	1
De un Uso Medio a Poco Uso	2
De un Uso Medio a Considerable	3
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	4

Parte III Pregunta No. 1 Competencias Generales

La pregunta que se realizó fue: Indique marcando con una X, ¿Cómo a mejorado le realización de las siguientes actividades, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?

Escala para la pregunta No. 1

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

Parte IV Pregunta No. 1 Competencias Tecnológicas

La pregunta que se realizó fue: Indique marcando con una X, ¿Cómo se han modificado las actividades realizadas en los siguientes programas, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?

Escala para la pregunta No. 1

ESCALA	
De emplear funciones muy básicas a emplear funciones medias del programa	1
Emplear funciones medias del programas con gran Dominio	2
De emplear funciones medias a emplear funciones mas avanzadas del programa	3
De emplear funciones avanzadas del programa a realizar tareas mas específicas combinando varias herramientas	4

Parte V Pregunta No. 1 Competencias Tecnológicas

La pregunta que se realizó fue: Indique marcando con una X, ¿Cómo a mejorado le realización de las siguientes actividades, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?

Escala para la pregunta No. 1

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

Parte VI Pregunta No. 1 Competencias Tecnológicas

La pregunta que se realizó fue: Indique marcando con una X, ¿Cómo a desarrollado las siguientes características personales, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?

Escala para la pregunta No. 1

ESCALA	
Bajo Desarrollo	1
Medio Bajo	2
Medio Alto	3
Alta Desarrollo	4

3.7.- Procesamiento y Análisis de la Información.

3.7.1.- Trabajo de campo

- Los cuestionarios se entregaron personalmente a las personas que constituyen la muestra con una carta trámite.

- La carta de trámite incluyó el propósito de la investigación y la fecha en la cual debían devolverse los cuestionarios.
- Se codificaron los cuestionarios por color según el grupo de personal Gerencial, Medio y Operativo. Se envió una carta de seguimiento a los empleados que no contestaron el cuestionario. Luego se visitaron nuevamente para recoger los cuestionarios

3.7.2.- Organización de los datos

Para la organización de los datos se utilizaron tablas de ordenación y distribución de frecuencias.

3.7.3.- Tabulación de los datos

- Se realizó una tabulación general por variables de investigación o partes.
- Se realizó una tabulación por matrices correlacionando, variables o partes de investigación con variables o partes de índole general o sociodemográfica.
- Se efectuará un análisis de contenido de las respuestas suministradas.

3.7.4.- Análisis Estadístico de los Datos

En esta sección se describe el procedimiento estadístico que se aplica a los datos directos o información original para obtener resultados.

A. Determinación de frecuencias

B. Determinación de frecuencias porcentuales y acumuladas.

C. Determinación de rango promedio asignado por los participantes a las variables de investigación en los casos donde aplique.

IV CAPITULO

4. ANALISIS DE LOS DATOS

4.1.- HALLAZGOS

El propósito primordial de esta investigación estuvo dirigido a establecer el impacto de la introducción de nuevas tecnologías, en las competencias profesionales del personal del Banco Venezolano de Crédito S.A, utilizando como muestra las primeras áreas incluidas bajo la certificación de las normas ISO 9001:2000. Para ello, se indagó la opinión de gerentes y patronos y empleados de oficina del Banco Venezolano de Crédito; utilizando un Instrumento de Investigación diseñado por la investigadora.

Las siguientes preguntas orientaron esta investigación a la luz de la opinión de los grupos focales participantes:

- 1.-¿Cómo a cambiado el uso por parte del personal, de equipos y programas, luego de la implementación de nuevas tecnologías por las exigencias del ISO 9001?
- 2.-¿Cuál es el impacto de la introducción de nuevas tecnologías y de la implementación del ISO 9001, en las competencias profesionales del personal?

En este capítulo se describen los análisis de los datos y los hallazgos resultantes de este estudio, los cuales permitieron contestar todas las preguntas de investigación. En primer lugar, se presenta una descripción general de la muestra participante por grupos focales: Personal Gerencial, Personal Medio y Personal Operativo. Luego, se procede a contestar cada una de las preguntas de investigación, a través de análisis descriptivos. Con el propósito de contestar la primera pregunta de investigación, se presenta un análisis descriptivo del uso de equipos y programas en la organización.

Subsecuente, se presenta un análisis descriptivo de las competencias profesionales y las mejoras obtenidas en estas por la inclusión de nuevas tecnologías.

4.2.- DATOS DEMOGRAFICOS DE LOS PARTICIPANTES.

La muestra de la investigación esta conformada por 157 empleados, lo que constituye el 11,2% del total de la población de la organización. Estos 157 empleados se encuentran en las primeras áreas certificadas bajo las normas de calidad. Del total de encuestas repartidas se obtuvieron 155 encuestas, las dos encuestas faltantes pertenecen a dos personas que se encontraban de vacaciones.

4.2.1.- Descripción sociodemográfica de los empleados.

En esta sección se incluye el perfil de la muestra de sujetos que participó en el estudio y que se obtuvo de los datos demográficos contenidos en la primera parte del Instrumento de Investigación.

Cabe destacar que el personal se dividió en tres rangos según se detalla a continuación:

Personal Gerencial, que incluye Vicepresidentes, Vicepresidentes Señor, Gerentes, Directivos, Accionistas y Consultores.

Personal Medio, Jefes de Departamento, Supervisores, Coordinadores, Ejecutivos de Cuenta, Agente Bancario, Abogados, Auditores y Analistas.

Personal Operativo, Asistentes, Secretarias, Operadores, Oficinistas, Terminalistas, Técnicos, Transcritores, Auxiliares, Operarios, Archivista.

Tabla 2. *Distribución del Personal en Estudio*

Categorías	f	%
Personal Gerencial	36	23%
Personal Medio	73	47%
Personal Operativo	46	30%
Total	155	100%

Como puede observarse en la *tabla No. 2* la categoría de Personal Medio constituye la mayor parte del personal con una frecuencia de 73 empleados representando el 47% de la muestra. Seguidamente se encuentra el Personal Operativo con el 30% de la muestra y con 46 empleados. El personal gerencial representa el 23% de la muestra con 36 empleados. Cabe destacar que la frecuencia es la cantidad de veces que se repite un ítem.

En las *tablas 3, 4 y 5* se presenta la distribución de frecuencias e índices porcentuales de los 155 empleados de acuerdo al género, edad en años, preparación académica completada, rangos y tiempo en el cargo.

Tabla 3. *Descripción Demográfica del Personal Gerencial.*

Categorías		f	%
Genero	Masculino	22	61%
	Femenino	14	39%
		36	100%
Edad (años)	Menos de 25	0	0%
	25-30	6	17%
	31-35	23	64%
	36-40	6	17%
	41-45	1	3%
	46-50	0	0%
	51 o más	0	0%
		36	100%
Grado Académico	Bachiller	3	8%
	TSU	4	11%
	Licenciado	17	47%
	Postgrado	12	33%
		36	100%
Tiempo en la Organización	Menos de 5	1	3%
	5 a 10	3	8%
	10 a 15	11	31%
	Mas de 15	21	58%
			36

En la investigación participó un total de 36 personas en el rubro de personal gerencial y según la tabla 3 puede concluirse que el perfil del Personal Gerencial es personal masculino entre 31 y 35 años de edad, con grados académicos de Licenciatura y Postgrado, y con un periodo de permanencia en la organización de 1° a mas de 15 años en el cargo.

Tabla 4. *Descripción Demográfica del Personal Medio*

Categorías		f	%
Genero	Masculino	30	41%
	Femenino	43	59%
		73	100%
Edad (años)	Menos de 25	7	10%
	25-30	33	45%
	31-35	13	18%
	36-40	17	23%
	41-45	3	4%
	46-50	0	0%
	51 o más	0	0%
		73	100%
Grado Académico	Bachiller	12	16%
	TSU	37	51%
	Licenciado	19	26%
	Postgrado	5	7%
		73	100%
Tiempo en la Organización	Menos de 5	3	4%
	5 a 10	9	12%
	10 a 15	30	41%
	Mas de 15	31	42%
			73

En el rubro de personal medio participó un total de 73 personas. Se demuestra en la tabla 4 que el perfil del personal Medio indicó que éste era personal femenino entre los 25 y 35 años de. En su mayoría, tenía grados académicos de Licenciatura y TSU. Por lo general mantienen de 10 a mas de 15 años en la organización.

Tabla 5. Descripción Demográfica del Personal Operativo

Categorías		f	%
Genero	Masculino	23	50%
	Femenino	23	50%
		46	100%
Edad (años)	Menos de 25	8	17%
	25-30	20	43%
	31-35	11	24%
	36-40	7	15%
	41-45	0	0%
	46-50	0	0%
	51 o más	0	0%
		46	100%
Grado Académico	Bachiller	24	52%
	TSU	19	41%
	Licenciado	3	7%
	Postgrado	0	0%
		46	100%
Tiempo en la Organización	Menos de 5	10	22%
	5 a 10	15	33%
	10 a 15	12	26%
	Mas de 15	9	20%
		46	100%

Como puede apreciarse en la *tabla 5* el personal Operativo se encuentra con igual representación entre personas del genero masculino y femenino, entre 20 y 35 años de edad y su grado de instrucción esta entre el bachillerato y TSU. Este personal mantiene una relación de 0 a 10 años en la organización

4.2.2.- Preguntas de Investigación

En el estudio se plantearon dos (2) preguntas de investigación que dieron dirección a la recogida y análisis de la información, así como a la interpretación de los resultados.

4.2.2.1.- Primera Pregunta de Investigación

.-¿Cómo a cambiado el uso por parte del personal, de equipos y programas, luego de la implementación de nuevas tecnologías por las exigencias del ISO 9001?

Para contestar esta pregunta, se realizó un análisis del cambio presentado en el uso de distintos programas y equipos por parte del personal. Este análisis se preparó utilizando como base los equipos y programas computarizados usados en la Empresa, Parte II, preguntas 1 y 2 del Instrumento de Investigación. El análisis incluyó frecuencias e índices porcentuales.

Los resultados para la descripción del Uso de Equipos y Programas del personal del Banco Venezolano de Crédito se encuentran en las *tablas de la No. 6 a la 11* y en los *gráficos del No. 1 al 4*. La *tabla No. 6* presenta la descripción del uso de los equipos computarizados en la empresa por el Personal Gerencial.

Tabla 6. *Análisis de los equipos utilizados en la empresa por el Personal Gerencial.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Máquina de Escribir	0	0%	2	6%	2	6%	32	89%	36
Fax	0	0%	2	6%	26	72%	8	22%	36
Fotocopiadoras	2	6%	2	6%	27	75%	5	14%	36
Microcomputadoras	31	86%	4	11%	1	3%	0	0%	36
Terminal de Computadoras	12	33%	9	25%	12	33%	3	8%	36
Impresoras	8	22%	15	42%	13	36%	0	0%	36
Calculadoras	0	0%	20	56%	13	36%	3	8%	36
Scanners	3	8%	9	25%	19	53%	5	14%	36
Proyector imágenes	1	3%	9	25%	21	58%	5	14%	36
Proyector de Láminas	1	3%	7	19%	20	56%	8	22%	36

ESCALA	
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	1
De un Uso Medio a Considerable	2
De un Uso Medio a Poco Uso	3
De Poco Uso a Ninguno	4

La *tabla 6* presenta la descripción de los equipos que se utilizan actualmente en la empresa por el personal gerencial. Se evidencia que el 89 por ciento del personal gerencial, dejó de usar las maquinas de escribir, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001. Con el uso del Fax,

se evidencia que el 72 por ciento del personal gerencial disminuyó su uso considerablemente y el 22 por ciento del personal dejó de usarlo. El 75 por ciento del personal gerencial disminuyó considerablemente el uso de las fotocopiadoras y el 86 por ciento de los gerentes aumentaron considerablemente la utilización de las computadoras.

Es de hacer notar que los terminales de Computadoras son usados tanto casi siempre como nunca. Aquí el personal gerencial obtuvo un cambio de frecuencia en el uso muy variable. Esto guarda relación con las distintas áreas donde se desempeña el personal gerencial, en donde por las actividades propias de la empresa se utilizan normalmente terminales de computadoras.

Cabe destacar que las tecnologías adquiridas por el Banco Venezolano de Crédito para los primeros departamentos certificados dentro de ISO 9001, funcionan tanto en microcomputadoras como en Terminales de Computadoras.

El uso de las impresoras era considerable y actualmente el 64 por ciento de los gerentes las emplea entre un uso notable y muy frecuente. En el caso de las calculadoras el 92 por ciento del personal gerencial ha mantenido un uso corriente de calculadoras. Los Scanner eran utilizados por los gerentes y actualmente los han dejado de utilizar. El personal gerencial representado por un 58 por ciento, ha disminuido el uso del proyector de imágenes de un uso notorio a poco uso. El 56 por ciento de los gerentes han cambiado el uso del proyector de láminas de un uso notorio a poco uso.

Tabla 7. *Análisis de los equipos utilizados en la empresa por el Personal Medio.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Máquina de Escribir	1	1%	6	8%	19	26%	47	64%	73
Fax	13	18%	7	10%	36	49%	17	23%	73
Fotocopiadoras	16	22%	19	26%	28	38%	10	14%	73
Microcomputadoras	56	77%	6	8%	5	7%	6	8%	73
Terminal de Computadoras	10	14%	10	14%	24	33%	29	40%	73
Impresoras	39	53%	16	22%	15	21%	3	4%	73
Calculadoras	14	19%	13	18%	36	49%	10	14%	73
Scanners	9	12%	10	14%	28	38%	26	36%	73
Proyector imágenes	6	8%	14	19%	27	37%	26	36%	73
Proyector de Láminas	2	3%	12	16%	25	34%	34	47%	73

ESCALA	
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	1
De un Uso Medio a Considerable	2
De un Uso Medio a Poco Uso	3
De Poco Uso a Ninguno	4

La tabla No. 7 presenta la descripción de los equipos que se utilizan actualmente en la empresa por el personal medio. Se evidencia que el 64 por ciento del personal medio, a dejado de usar las máquinas de escribir, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.

Con el uso del Fax, se evidencia que el 49 por ciento del personal medio a disminuido su uso y un 23 por ciento de las personas han dejado de usarlo. Las fotocopiadoras se siguen utilizando considerablemente por el 36 por ciento del personal y el 38 por ciento del personal medio no las utiliza muy frecuentemente.

El 77 por ciento del personal aumento la utilización de las computadoras, considerablemente. Los terminales de Computadoras son usados por el 73 por ciento del personal medio con una frecuencia baja. El uso de las impresoras a cambiado desde frecuentemente a casi siempre por el 53 por ciento de los empleados. En el caso de las calculadoras el 49 por ciento del personal medio ha dejado de utilizarlas considerablemente. Los Scanner han

tenido un uso por el 53 por ciento del personal medio, variado desde un uso medio a no usarlos casi nunca.

El personal medio representado por un 73 por ciento, a disminuido el uso del proyector de imágenes de un uso notorio a no usarlos casi nunca. El 81 por ciento del personal a dejado de utilizar el proyector de láminas.

Tabla 8. *Análisis de los equipos utilizados en la empresa por el Personal Operativo.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Máquina de Escribir	0	0%	6	13%	16	35%	24	52%	46
Fax	11	24%	8	17%	18	39%	9	20%	46
Fotocopiadoras	13	28%	12	26%	14	30%	7	15%	46
Microcomputadoras	30	65%	11	24%	5	11%	0	0%	46
Terminal de Computadoras	12	26%	9	20%	14	30%	11	24%	46
Impresoras	26	57%	5	11%	14	30%	1	2%	46
Calculadoras	4	9%	14	30%	17	37%	11	24%	46
Scanners	7	15%	9	20%	12	26%	18	39%	46
Proyector imágenes	0	0%	8	17%	14	30%	24	52%	46
Proyector de Láminas	2	4%	8	17%	10	22%	26	57%	46

ESCALA	
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	1
De un Uso Medio a Considerable	2
De un Uso Medio a Poco Uso	3
De Poco Uso a Ninguno	4

La tabla No. 8 presenta la descripción de los equipos que se utilizan actualmente en la empresa por el personal operativo. Se evidencia que el 87 por ciento del personal operativo, a disminuido el uso de máquina de escribir. Cabe destacar que el personal operativo es el que menos a disminuido el uso esta herramienta dentro de los tres grupos de personal. Esto puede asociarse al tipo de tareas que se realizan.

Con el uso del Fax, se evidencia mucha diversidad en los resultados obtenidos, 41 por ciento del personal manifestó que el uso del fax a aumentado considerablemente, mientras el 59 por ciento del personal

sostuvo que el uso del fax disminuyo de notoriamente. El 54 por ciento del personal mantiene que el uso de las fotocopiadoras se a incrementado de una manera notable.

El 65 por ciento del personal aumento a un uso muy frecuente la utilización de las computadoras. Los terminales de Computadoras son usados por el personal de una manera bastante diversa. Las repuestas estuvieron repartidas entre los cuatro rangos de la escala, evidenciando que existe personal que poco usa los terminales, así como también personal que tiene un uso frecuente según las funciones del cargo.

El uso de las impresoras a cambiado desde frecuentemente a casi siempre por el 57 por ciento de los empleados. En el caso de las calculadoras el 61 por ciento del personal medio ha cambiado de un uso considerable a poco uso. Los Scanner se están usando muy poco por el personal operativo. El personal representado por un 82 por ciento, a disminuido el uso del proyector de imágenes de un uso notorio a no usarlos casi nunca. El 79 por ciento del personal ha cambiado el uso del proyector de láminas de un uso notorio a no usarlo casi nunca.

Tabla 9. *Análisis de los programas utilizados en la empresa por el Personal Gerencial.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	0	0%	6	17%	4	11%	26	72%	36
Venecredit Office Banking	2	6%	8	22%	10	28%	16	44%	36
Sistema de Informacion Financiera (SIF)	0	0%	12	33%	11	31%	13	36%	36
Base de Datos	4	11%	12	33%	17	47%	3	8%	36
Procesador de Palabras	1	3%	6	17%	22	61%	7	19%	36
Prog de Presentaciones	2	6%	7	19%	23	64%	4	11%	36
Internet/Intranet	1	3%	2	6%	18	50%	15	42%	36
Contab y Aplic Financieras	2	6%	5	14%	24	67%	5	14%	36

ESCALA	
De Poco Uso a Ninguno	1
De un Uso Medio a Poco Uso	2
De un Uso Medio a Considerable	3
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	4

Los datos contenidos en la *tabla No. 9* revelan que los tres programas que utiliza más el personal gerencial son: las hojas de cálculo donde el 72 por ciento de los gerentes aseguran que su uso aumento muy considerablemente, el Venecredit Office Banking con 72 por ciento de uso medio a muy frecuente y Internet/Intranet donde el 42 por ciento del personal gerencial informo que había comenzado a utilizar muy frecuentemente esta herramienta.

Tabla 10. *Análisis de los programas utilizados en la empresa por el Personal Medio.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	9	12%	11	15%	33	45%	20	27%	73
Venecredit Office Banking	29	40%	12	16%	15	21%	17	23%	73
Sistema de Informacion Financiera (SIF)	3	4%	10	14%	25	34%	35	48%	73
Base de Datos	18	25%	26	36%	15	21%	14	19%	73
Procesador de Palabras	16	22%	10	14%	28	38%	19	26%	73
Prog de Presentaciones	9	12%	18	25%	29	40%	17	23%	73
Internet/Intranet	24	33%	13	18%	15	21%	21	29%	73
Contab y Aplic Financieras	21	29%	15	21%	27	37%	10	14%	73

ESCALA	
De Poco Uso a Ninguno	1
De un Uso Medio a Poco Uso	2
De un Uso Medio a Considerable	3
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	4

En la *tabla 10* se evidencia que los programas que mas se están utilizando por el personal medio son: (a) el Sistema de Información Financiera, donde el 48 por ciento del personal medio revelo, que están usando muy frecuentemente la herramienta; (b) las hojas de cálculo, donde el 45 por ciento del personal medio manifestó que luego de la implementación de nuevas tecnologías y ISO 9001, el uso de este programa paso a ser considerable; (c) procesadores de palabras donde el 38 por ciento del personal, manifestó que el uso de procesadores de palabras había aumentado considerablemente y un 26% del personal aseguró que el uso de este programa se ha hecho muy frecuente.

Los programas de presentaciones han empezado a usarse considerablemente por el 40 por ciento del personal y muy frecuentemente por el 23 por ciento del personal de este estudio. El Internet/Intranet ha dejado de usarse por el 33 por ciento de los participantes y ha empezado a usarse considerablemente por el 29 por ciento del personal medio. Los programas de Contabilidad y Aplicaciones Financieras se están usando considerablemente luego de la implementación de nuevas tecnología e ISO 9001, por el 37 por ciento del personal.

Tabla 11. *Análisis de los programas utilizados en la empresa por el Personal Operativo.*

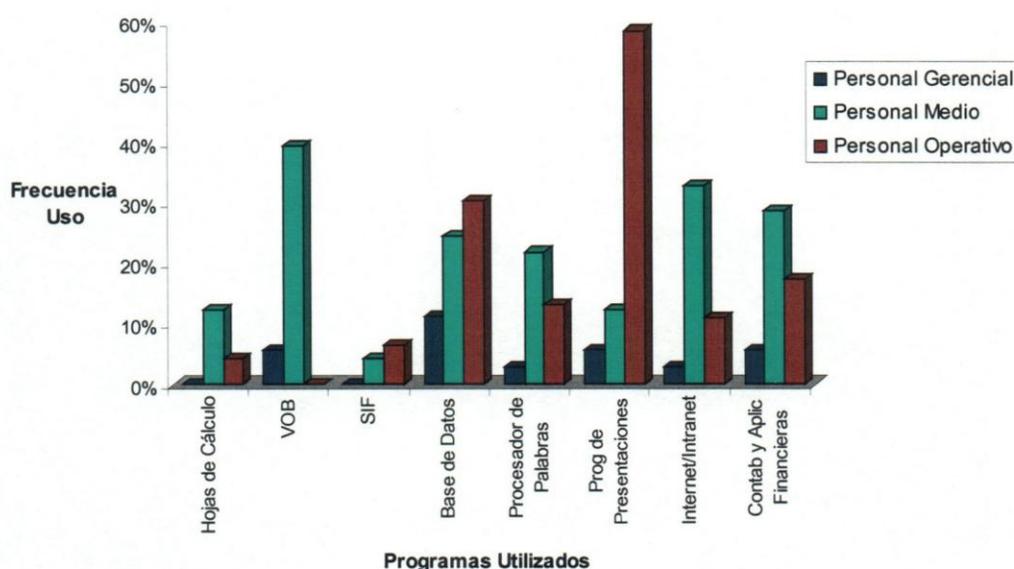
	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	2	4%	12	26%	19	41%	13	28%	46
Venecredit Office Banking	0	0%	1	2%	20	43%	25	54%	46
Sistema de Informacion Financiera (SIF)	3	7%	22	48%	15	33%	6	13%	46
Base de Datos	14	30%	12	26%	15	33%	5	11%	46
Procesador de Palabras	6	13%	10	22%	17	37%	13	28%	46
Prog de Presentaciones	27	59%	16	35%	0	0%	3	7%	46
Internet/Intranet	5	11%	12	26%	11	24%	18	39%	46
Contab y Aplic Financieras	8	17%	9	20%	18	39%	11	24%	46

ESCALA	
De Poco Uso a Ninguno	1
De un Uso Medio a Poco Uso	2
De un Uso Medio a Considerable	3
De un Uso Considerable a Muy Frecuente	4

Los datos contenidos en la *tabla 11* revelan que los tres programas que utiliza más el personal operativo son: (a) Venecredit Office Banking donde el 54 por ciento del personal operativo, aseguró que el uso de este programa se a hecho muy frecuente; (b) las hojas de cálculo, en esta herramienta el personal operativo en un 28 por ciento aseguro que las utiliza muy frecuentemente y el 41 por ciento del personal indicó que comenzó a utilizar la herramienta de una manera considerable; (c) el Internet/Intranet con 63 por ciento de uso medio a muy frecuente.

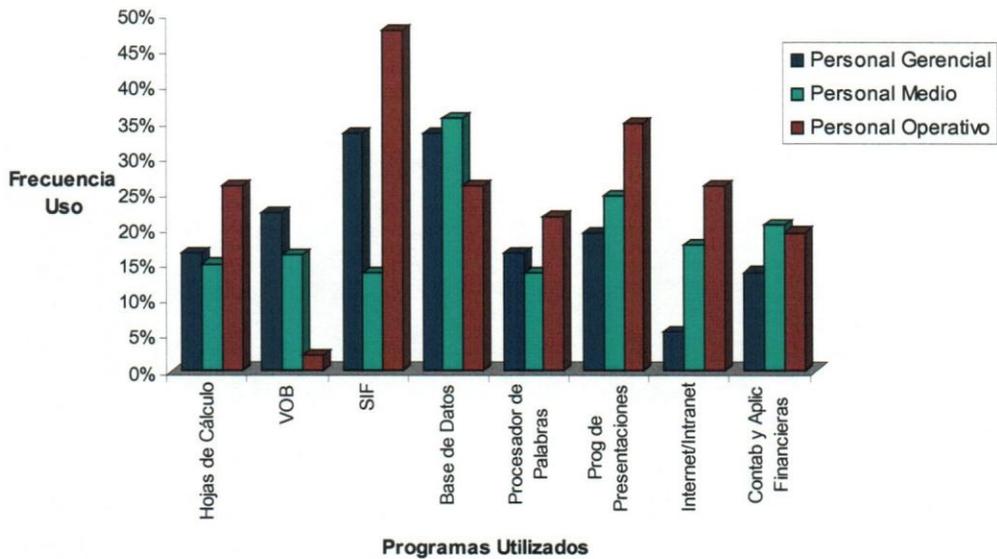
Los programas de Contabilidad y Aplicaciones Financieras con 63 por ciento del personal de un uso medio a Considerable y muy frecuente. Se evidencia que uno de los programas con ningún uso para el personal operativo, son los Programas de presentaciones, donde el 59 por ciento del personal disminuyo su uso de poco a ninguno.

Gráfico 1. Cambio de Frecuencia de uso de los programas, de poco uso a ninguno.



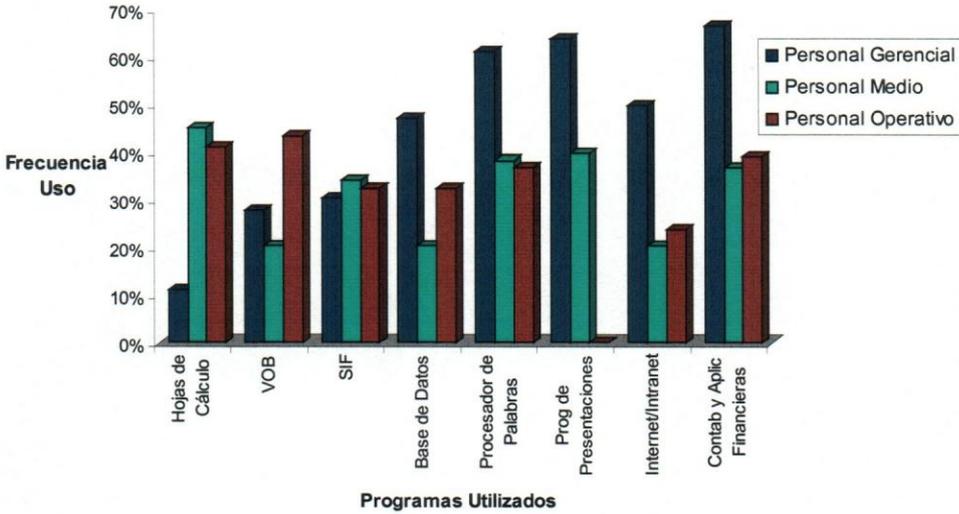
En el gráfico No. 1 se evidencia que los programas de presentaciones se han dejado de usar considerablemente por el personal operativo. La aplicación Venecredit Office Banking a dejado de utilizarse por el personal medio, esto puede deberse a que las labores que desempeña este personal no se relacionan con la herramienta.

Gráfico 2. Cambio de Frecuencia de uso de los programas, de un uso medio a poco uso.



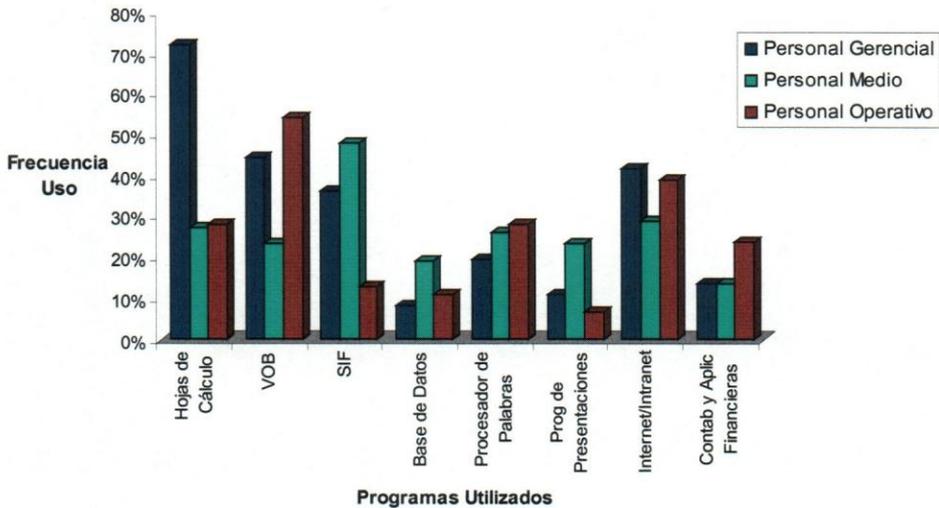
En el gráfico 2 se evidencia que uno de los programas que mas han dejado de usarse por el personal medio, son las Bases de Datos. Los programas de presentaciones y de Contabilidad y Aplicaciones Financieras son los que mas han bajado su frecuencia de uso dentro del personal medio, también puede apreciarse que el personal operativo a disminuyó considerablemente el uso de la aplicación SIF.

Gráfico 3. Cambio de Frecuencia de uso de los programas, de un uso medio a considerable.



de los procesadores de palabras y programas de presentaciones. El personal gerencial a incrementado considerablemente el uso de bases de datos, procesadores de palabras y programa de presentaciones con respecto a los grupos de personal.

Gráfico 4. Cambio de Frecuencia de uso de los programas de un uso considerable a muy frecuente.



En el *gráfico 4*, se evidencia que una gran parte de todo el personal aumento el uso de las hojas de cálculo a muy frecuentemente. Se resalta que mas del 70 por ciento del personal gerencial utiliza actualmente las hojas de cálculo muy frecuentemente. Otro de las herramientas donde una gran parte del personal a incrementado su uso es el VOB y SIF. En el caso del SIF, el personal medio en su gran mayoría aumento su uso .

4.2.2.2.- Segunda Pregunta de Investigación

¿Cuál es el impacto de la introducción de nuevas tecnologías y de la implementación del ISO 9001, en las competencias profesionales del persona?

A los fines de contestar esta pregunta se realizó un análisis descriptivo relativo al impacto de las nuevas tecnologías en las competencias profesionales. Dicho análisis se realizó utilizando como base las partes III, IV, V y VI del Instrumento de Investigación.

El procedimiento estadístico para analizar esta pregunta de investigación incluyó la frecuencia (f) y la frecuencia acumulada (F).. Se realizaron las respectivas distribuciones de frecuencias para organizar los datos.

En la parte III del cuestionario, pregunta 1, (¿Como a mejorado le realización de las siguientes actividades, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?), se reflejan las mejoras que se han logrado en las competencias generales, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001. Para analizar estos datos se realizo una distribución de frecuencia por cada tipo de personal, relacionando la mejora obtenida en cada una de las competencias. Se utilizó una escala de cuatro (4) puntos para clasificar la mejora en la competencias. La puntuación de cuatro (4) era la más alta que se le podía asignar al reactivo, indicando una alta mejora en la competencia. La puntuación uno (1)

era la puntuación mas baja para calificar la mejora obtenida en la competencia general, indicando un poco mejora en la competencia.

Los resultados de la mejora en las competencias personales se encuentran en las *tablas de la No. 12 a la 16* .

Tabla 12. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias Generales del Personal Gerencial.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Manejo Windows	2	6%	3	8%	16	44%	15	42%	36
Aplicaciones Matemáticas y Financieras	2	6%	4	11%	18	50%	12	33%	36
Organizacion y Planificacion del Trabajo	0	0%	2	6%	20	56%	14	39%	36
Preparacion Informes Gerenciales	1	3%	3	8%	20	56%	12	33%	36
Procesar Correspondencia	9	25%	12	33%	14	39%	1	3%	36
Transcripción Datos. Ortografía	8	22%	6	17%	18	50%	4	11%	36
Manejo Nuevas Tecnologías	3	8%	3	8%	18	50%	12	33%	36
Poyector de Imágenes	6	17%	5	14%	20	56%	5	14%	36

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

La *tabla 12* muestra que el personal gerencial presenta una mejora de media y alta, en el 44 por ciento y 42 por ciento de los gerentes, en el Manejo de Windows. En la aplicaciones Financieras y Matemáticas la mejoría es media alta en el 50 por ciento de los gerentes y hay una alta mejora en el 33 por ciento del personal. En la organización y planificación del trabajo, así como en la preparación de Informes Gerenciales, mas del 85 por ciento de los gerentes tienen entre una mejora considerable y una alta mejora. Se observa una mejora considerable en el 50 por ciento de los gerentes en la transcripción de datos y ortografía, así como en el manejo de nuevas tecnologías.

En la competencia donde se evidencia una mejora media y baja, es en procesar correspondencia. Esto puede relacionarse con la poca ejecución de

esta competencia en las labores inherentes a los cargos ocupados por el personal gerencial.

Tabla 13. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias Generales del Personal Medio.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Manejo Windows	11	15%	9	12%	31	42%	22	30%	73
Aplicaciones Matemáticas y Financieras	18	25%	14	19%	34	47%	7	10%	73
Organizacion y Planificacion del Trabajo	2	3%	12	16%	34	47%	25	34%	73
Preparacion Informes Gerenciales	12	16%	26	36%	20	27%	15	21%	73
Procesar Correspondencia	14	19%	21	29%	30	41%	8	11%	73
Transcripción Datos. Ortografía	3	4%	25	34%	36	49%	9	12%	73
Manejo Nuevas Tecnologías	11	15%	9	12%	40	55%	13	18%	73
Poyector de Imágenes	26	36%	19	26%	23	32%	5	7%	73

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

La tabla 13 muestra una mejora de media y alta con 42 por ciento y 30 por ciento del personal medio, en el Manejo de Windows. En la aplicaciones Financieras y Matemáticas la mejoría es media alta en el 47% de los empleados y hay una baja mejora en el 25% del personal. En la organización y planificación del trabajo, el 81% de tienen entre una mejora considerable y una alta mejora. En la preparación de informes gerenciales, procesar correspondencia, transcripción de datos, manejo de nuevas tecnologías, puede observarse que las mejoras se encuentran entre medias (altas y bajas). Por todo lo expuesto puede decirse que el personal medio a mejorado considerablemente en el manejo de Windows, en las aplicaciones financieras y en la preparación de informes gerenciales.

En las demás competencias generales, el personal medio a tenido una mejora entre media baja y media alta. Esto puede relacionarse con las funciones ejecutadas en los cargos inherentes al grupo de personal medio,

donde el uso de Windows es primordial, así como las aplicaciones matemáticas y financieras.

Tabla 14. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias Generales del Personal Operativo.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Manejo Windows	1	2%	11	24%	22	48%	12	26%	46
Aplicaciones Matemáticas y Financieras	8	17%	10	22%	24	52%	4	9%	46
Organización y Planificación del Trabajo	0	0%	11	24%	22	48%	13	28%	46
Preparación Informes Gerenciales	13	28%	20	43%	8	17%	5	11%	46
Procesar Correspondencia	2	4%	9	20%	26	57%	9	20%	46
Transcripción Datos. Ortografía	5	11%	4	9%	24	52%	13	28%	46
Manejo Nuevas Tecnologías	4	9%	12	26%	20	43%	10	22%	46
Proyector de Imágenes	14	30%	10	22%	15	33%	7	15%	46

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

La tabla 14 muestra que el personal operativo presenta mejoras de medias a altas según se describe a continuación: 48 por ciento del personal en el manejo de Windows, el 52 por ciento del personal en aplicaciones matemáticas y financieras, el 48 por ciento del personal en la organización y planificación del trabajo, el 57 por ciento, en procesar correspondencia, el 52 por ciento de las personas, en transcripción de datos y ortografía.

Por otra parte se evidencia que el personal operativo presenta mejoras bajas y medias en la preparación de informes gerenciales, en el manejo del proyector de imágenes. Esto se asocia con las labores ejecutadas por el personal operativo, donde no se requieren de estas competencias para ejecutar sus funciones.

A continuación se agruparon los resultados obtenidos, según las mejoras en las competencias generales por cada grupo de personal. En la tabla 15 se observa que los tres rangos de personal lograron mejoras considerables y

altas en el manejo de Windows, en la Organización y planificación del trabajo, en la transcripción de datos y ortografía, y en el manejo de nuevas tecnologías.

Tabla 15. *Análisis de las Competencias que presentaron las mejoras más considerables por parte de Todo el Personal.*

Mejoras en el Manejo de Windows

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	2	6%	2	11	15%	11	1	2%	1	Poca Mejora 1
2	3	8%	5	9	12%	20	11	24%	12	Media Baja 2
3	16	44%	21	31	42%	51	22	48%	34	Media Alta 3
4	15	42%	36	22	30%	73	12	26%	46	Alta Mejora 4

Mejoras en la Organización y Planificación del Trabajo

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	0	0%	0	2	3%	2	0	0%	0	Poca Mejora 1
2	2	6%	2	12	16%	14	11	24%	11	Media Baja 2
3	20	56%	22	34	47%	48	22	48%	33	Media Alta 3
4	14	39%	36	25	34%	73	13	28%	46	Alta Mejora 4

Mejoras en Transcripción de Datos y Ortografía

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	8	22%	8	3	4%	3	5	11%	5	Poca Mejora 1
2	6	17%	14	25	34%	28	4	9%	9	Media Baja 2
3	18	50%	32	36	49%	64	24	52%	33	Media Alta 3
4	4	11%	36	9	12%	73	13	28%	46	Alta Mejora 4

Mejoras en el Manejo de Nuevas Tecnologías

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	3	3%	3	11	15%	11	4	9%	4	Poca Mejora 1
2	3	8%	6	9	12%	20	12	26%	16	Media Baja 2
3	18	50%	24	40	55%	60	20	43%	36	Media Alta 3
4	12	33%	36	13	18%	73	10	22%	46	Alta Mejora 4

Mejoras en el Manejo de Aplicaciones Matemáticas y Financieras

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	2	6%	2	18	25%	18	8	17%	8	Poca Mejora 1
2	4	11%	6	14	19%	32	10	22%	18	Media Baja 2
3	18	50%	24	34	47%	66	24	52%	42	Media Alta 3
4	12	33%	36	7	10%	73	4	9%	46	Alta Mejora 4

En el manejo de Windows, puede observarse que en todos los casos mas del 70 por ciento del personal obtuvo mejoras medias y altas. En la organización y planificación del trabajo mas del 80% del personal tanto gerencial, medio y operativo, obtuvo mejoras altas y medias. En las trascripción de datos y ortografía, los tres rangos de personal en más del 60 por ciento, obtuvieron mejoras medias y altas, logrando el 80% del personal operativo mejoras considerables. En el manejo de nuevas tecnologías, mas del 60 por ciento de los tres rangos del personal logro mejoras considerables, logrando el 83% del personal gerencial altas mejoras. En el manejo de aplicaciones matemáticas y financieras, mas del 50 por ciento del personal de los tres rangos obtuvo mejoras considerables.

Tabla 16. *Análisis de las Competencias que presentaron las mejoras menos considerables por parte de Todo el Personal.*

Mejoras en la Preparación de Infomes Gerenciales

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	1	3%	1	12	16%	12	13	28%	13	Poca Mejora 1
2	3	8%	4	26	36%	38	20	43%	33	Media Baja 2
3	20	56%	24	20	27%	58	8	17%	41	Media Alta 3
4	12	33%	36	15	21%	73	5	11%	46	Alta Mejora 4

Mejoras en Procesar Correspondencia

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	9	25%	9	14	19%	14	2	4%	2	Poca Mejora 1
2	12	33%	21	21	29%	35	9	20%	11	Media Baja 2
3	14	39%	35	30	41%	65	26	57%	37	Media Alta 3
4	1	3%	36	8	11%	73	9	20%	46	Alta Mejora 4

Mejoras en el Manejo de Proyectors de Imágenes

	Personal Gerencial			Personal Medio			Personal Operativo			ESCALA
	f	f%	F	f	f%	F	f	f%	F	
1	6	3%	6	26	36%	26	4	9%	4	Poca Mejora 1
2	5	14%	11	19	26%	45	12	26%	16	Media Baja 2
3	20	56%	31	23	32%	68	20	43%	36	Media Alta 3
4	5	14%	36	5	7%	73	10	22%	46	Alta Mejora 4

En la preparación de informes gerenciales, solo el personal gerencial en un 89 por ciento obtuvo mejoras notorias. El personal medio y operativo obtuvo mejoras medias en la preparación de informes gerenciales.

En la competencia referida a procesar correspondencia, el personal operativo en un 77 por ciento, obtuvo mejoras notorias, mientras el personal medio y gerencial obtuvo mejoras menos considerables. En el manejo del proyector de imágenes los tres rangos del personal obtuvieron mejoras no muy notorias. Este aspecto puede asociarse con el bajo uso de esta herramienta en las tareas del personal, según se evidencia en las *Tablas 6 a la 8*.

En la parte IV del cuestionario, pregunta 1, (¿ Como han evolucionado las actividades realizadas en los siguientes programas, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?, se utilizó una escala de cuatro (4) puntos para clasificar la evolución en las actividades realizadas.

La puntuación de cuatro (4) es la más alta que se le puede asignar al ítem, indicando que la evolución de la actividad realizada en el programa había pasado de emplear funciones avanzadas del programa a realizar tareas mas específicas combinando varias herramientas, la puntuación tres (3) indicaba que de emplear funciones medias se empezaba a emplear funciones mas avanzadas del programa, la puntuación dos (2) sostiene que el personal luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, emplea funciones medias de los programas con gran Dominio, y la puntuación uno (1), las mas baja, indicando que la actividad realizada en los programas había pasado de emplear funciones muy básicas a emplear funciones medias del programa.

Para analizar estos datos se realizó una distribución de frecuencia por cada tipo de personal, relacionando el cambio de las mejoras obtenidas en las actividades realizadas en los programas manejados, con la introducción de nuevas tecnologías. Con estos resultados se puede obtener la relación existente entre la implementación de nuevas tecnologías y el ISO 9001, en las competencias tecnológicas del personal. Los resultados de la mejora en las competencias personales se encuentran en las *tablas de la 17 a la 20* .

Tabla 17. *Análisis de la Evolución de las Actividades Realizadas en los Programas manejados por el Personal Gerencial.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	3	8%	4	11%	14	39%	15	42%	36
Venecredit Office Banking	0	0%	3	8%	16	44%	17	47%	36
Sistema de Información Financiera (SIF)	0	0%	5	14%	17	47%	14	39%	36
Bases de Datos	3	8%	10	28%	16	44%	7	19%	36
Procesador de Palabras	4	11%	2	6%	24	67%	6	17%	36
Programas de Presentaciones	4	11%	7	19%	15	42%	10	28%	36
Internet/Intranet	2	6%	0	0%	16	44%	18	50%	36
Contabilidad y Aplicaciones Financieras	5	14%	3	8%	24	67%	4	11%	36

ESCALA	
De emplear funciones muy básicas a emplear funciones medias del programa	1
Emplear funciones medias del programas con gran Dominio	2
De emplear funciones medias a emplear funciones mas avanzadas del programa	3
De emplear funciones avanzadas del programa a realizar tareas mas especificas combinando varias herramientas	4

La *tabla 17* muestra que el personal gerencial en mas de un 50 por ciento, obtuvo una mejora considerable en las actividades realizadas en los programas manejados. Esto se evidencia en los programas como las hojas de cálculo, la aplicación Venecredit Office Banking, el SIF, las bases de datos, los procesadores de palabras y los programas de presentaciones, donde mas del 70 por ciento de los gerentes aseguro empezar a emplear

funciones avanzadas de los programas luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.

Por otra parte se observa que en el manejo de Internet/Intranet, el 44 por ciento personal Gerencial empleo funciones mas específicas del programa y un 50 por ciento, realizó funciones avanzadas del programa y combino el uso del programa con otras aplicaciones. En las aplicaciones Contables y Financieras el personal gerencial en un 67 por ciento empezó a realizar funciones mas específicas del programas, mientras un 8 por ciento del personal solo alcanzó a emplear funciones medias del programas luego de los cambios tecnológicos.

Tabla 18. *Análisis de la Evolución de las Actividades Realizadas en los Programas manejados por el Personal Medio.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	17	23%	12	16%	15	21%	29	40%	73
Venecredit Office Banking	12	16%	13	18%	21	29%	27	37%	73
Sistema de Informacion Financiera (SIF)	10	14%	15	21%	25	34%	23	32%	73
Bases de Datos	14	19%	16	22%	29	40%	14	19%	73
Procesador de Palabras	12	16%	26	36%	18	25%	17	23%	73
Programas de Presentaciones	22	30%	16	22%	20	27%	15	21%	73
Internet/Intranet	13	18%	12	16%	14	19%	34	47%	73
Contabilidad y Aplicaciones Financieras	27	37%	20	27%	18	25%	8	11%	73

ESCALA	
De emplear funciones muy básicas a emplear funciones medias del programa	1
Emplear funciones medias del programas con gran Dominio	2
De emplear funciones medias a emplear funciones mas avanzadas del programa	3
De emplear funciones avanzadas del programa a realizar tareas mas específicas combinando varias herramientas	4

En la *tabla 18* se evidencia que en los programas donde mas avance se noto, por parte del personal medio, fueron las hojas de cálculo y Internet/Intranet. En las hojas de cálculo el 21 por ciento del personal medio, empezó a

emplear funciones avanzadas del programa y el 40 por ciento del personal realizó tareas mas específicas y combino su uso con otras herramientas.

En el manejo de la aplicación Venecredit Office Banking y SIF, mas del 60 por ciento del personal medio empezó a emplear funciones mas avanzadas del programa y combinó el uso de la herramienta con otras aplicaciones.

Con respecto a los procesadores de palabras, el 36 por ciento del personal realizó funciones medias en el programa y el 27 por ciento del personal mejoró notoriamente su uso, realizando funciones avanzadas del programa. En el manejo de Aplicaciones Financieras y Contables, se observan mejoras no tan notorias, donde el 37 por ciento del personal medio empezó a emplear funciones medias y el 27 por ciento del personal realizó funciones básicas con gran dominio.

En el caso de los programas de presentaciones, se encontró que el 52 por ciento del personal empezó a realizar funciones medias y a realizarlas con gran dominio. En el caso de las bases de datos el 62 por ciento del personal realizó funciones medias y comenzó a realizar tareas mas específicas, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.

Cabe destacar que con la implementación de nuevas tecnologías se requiere optimizar los tiempos de repuesta por lo que se hace necesario manipular la información de la manera mas óptima, y las herramientas tecnológicas son un pilar fundamental en el manejo de la información.

Tabla 19. *Análisis de la Evolución de las Actividades Realizadas en los Programas manejados por el Personal Operativo.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	9	20%	20	43%	5	11%	12	26%	46
Venecredit Office Banking	5	11%	10	22%	14	30%	17	37%	46
Sistema de Informacion Financiera (SIF)	1	2%	2	4%	25	54%	18	39%	46
Bases de Datos	14	30%	6	13%	20	43%	6	13%	46
Procesador de Palabras	9	20%	17	37%	12	26%	8	17%	46
Programas de Presentaciones	18	39%	11	24%	11	24%	6	13%	46
Internet/Intranet	10	22%	5	11%	11	24%	20	43%	46
Contabilidad y Aplicaciones Financieras	21	46%	9	20%	9	20%	7	15%	46

ESCALA	
De emplear funciones muy básicas a emplear funciones medias del programa	1
Emplear funciones medias del programas con gran Dominio	2
De emplear funciones medias a emplear funciones mas avanzadas del programa	3
De emplear funciones avanzadas del programa a realizar tareas mas especificas combinando varias herramientas	4

En la *tabla 19* se puede apreciar que en los programas donde el personal operativo logró grandes mejoras en su manejo fueron, las bases de datos, la aplicación Venecredit Office Banking, SIF y en Internet/Intranet, donde mas del 60 por ciento del personal comenzó a realizar tareas mas específicas en los programas y a combinar el uso de los programas con otras aplicaciones.

Los programas donde no se evidenció gran mejora en su manejo por parte del personal operativo son las hojas de cálculo, en los programas de presentaciones y en los programas de contabilidad y aplicaciones financieras, donde mas del 60 por ciento del personal alcanzó a utilizar funciones medias y a emplearlas con gran dominio. En el caso de los procesadores de palabras se evidencia que mas del 50 por ciento del personal realizó funciones medias y comenzó a realizar funciones más avanzadas del programa.

Tabla 20. *Análisis de la Evolución de las Actividades Realizadas en los Programas manejados por Todo el Personal.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Hojas de Cálculo	29	19%	36	23%	34	22%	56	36%	155
Venecredit Office Banking	17	11%	26	17%	51	33%	61	39%	155
Sistema de Información Financiera (SIF)	11	7%	22	14%	67	43%	55	35%	155
Bases de Datos	31	20%	32	21%	65	42%	27	17%	155
Procesador de Palabras	25	16%	45	29%	54	35%	31	20%	155
Programas de Presentaciones	44	28%	34	22%	46	30%	31	20%	155
Internet/Intranet	25	16%	17	11%	41	26%	72	46%	155
Contabilidad y Aplicaciones Financieras	53	34%	32	21%	51	33%	19	12%	155

ESCALA	
De emplear funciones muy básicas a emplear funciones medias del programa	1
Emplear funciones medias del programas con gran Dominio	2
De emplear funciones medias a emplear funciones mas avanzadas del programa	3
De emplear funciones avanzadas del programa a realizar tareas mas especificas combinando varias herramientas	4

En la *tabla 20* se puede concluir como han evolucionado las actividades realizadas en los programas manejados por todo el personal. En los programas donde se apreciaron grandes mejoras en su manejo, fueron las hojas de calculo, la aplicación Venecredit Office Banking, SIF, Internet/Intranet y bases de datos, donde mas del 50 por ciento de todo el personal realizó funciones mas especificas de los programas y combinó el uso de estos programas con otros programas. En el manejo de aplicaciones contables y financieras no se aprecian grandes mejoras, donde el 55 por ciento de todo el personal alcanzó a realizar funciones medias.

En la parte V del cuestionario, pregunta 1, (¿ En que medida se han mejorados las competencias de comunicación mencionadas a continuación, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?, se utilizó una escala de cuatro (4) puntos para clasificar la evolución en las actividades realizadas. La puntuación de cuatro (4) es la más alta que se le puede asignar al ítem, indicando una alta mejora

de la competencia, la puntuación tres (3) indica una mejora media-alta, la puntuación dos (2) sostiene que la mejora es media-baja, y la puntuación uno (1), las mas baja, indicando un poco mejora en las competencias de comunicación mencionadas.

Para analizar estos datos se realizó una distribución de frecuencia por cada tipo de personal, relacionando el cambio de las mejoras obtenidas en las competencias de comunicación, con la introducción de nuevas tecnologías. Con estos resultados se puede obtener la relación existente entre la implementación de nuevas tecnologías y el ISO 9001, en las competencias de comunicación. Los resultados de la mejora en las competencias personales se encuentran en las tablas de la No. 21 a la 24.

Tabla 21. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias de Comunicación en el Personal Gerencial.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Puntuación y Acentuación	6	17%	10	28%	18	50%	2	6%	36
Redacción Documentos en Inglés	3	8%	22	61%	9	25%	2	6%	36
Redacción Documentos en Español	4	11%	10	28%	20	56%	2	6%	36
Lectura y Comprensión en Español	4	11%	7	19%	21	58%	4	11%	36
Lectura y Comprensión en Inglés	2	6%	18	50%	15	42%	1	3%	36
Fluidez en Habla y Buena Dicción	2	6%	12	33%	20	56%	2	6%	36

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

En la *tabla 21* se observa que mas del 50 por ciento del personal gerencial obtuvo una mejora media en las competencias relacionadas con la puntuación y acentuación, redacción de documentos en español, lectura y comprensión en español y en la fluidez en el habla y buena dicción. En el

caso de la redacción de documentos en inglés y lectura y comprensión del inglés, las mejoras fueron medias.

Tabla 22. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias de Comunicación en el Personal Medio.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Puntuación y Acentuación	9	12%	21	29%	31	42%	12	16%	73
Redacción Documentos en Inglés	24	33%	36	49%	8	11%	5	7%	73
Redacción Documentos en Español	24	33%	14	19%	21	29%	14	19%	73
Lectura y Comprensión en Español	10	14%	30	41%	21	29%	12	16%	73
Lectura y Comprensión en Inglés	39	53%	15	21%	14	19%	5	7%	73
Fluidez en Habla y Buena Dicción	23	32%	21	29%	19	26%	10	14%	73

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

En la *tabla 22* se observa que mas del 50 por ciento del personal medio obtuvo una mejora entre media-baja y media-alta, en la puntuación y acentuación. En la redacción de documentos en español, lectura y comprensión en español y en la fluidez en el habla y buena dicción mas del 50 por ciento del personal medio no mejoró considerablemente. En la lectura y comprensión en Inglés el 53 por ciento del personal medio no logro obtener ninguna mejora significativa.

Tabla 23. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias de Comunicación en el Personal Operativo.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Puntuación y Acentuación	8	17%	22	48%	5	11%	11	24%	46
Redacción Documentos en Inglés	29	63%	10	22%	4	9%	3	7%	46
Redacción Documentos en Español	15	33%	10	22%	17	37%	4	9%	46
Lectura y Comprensión en Español	6	13%	22	48%	9	20%	9	20%	46
Lectura y Comprensión en Inglés	31	67%	5	11%	7	15%	3	7%	46
Fluidez en Habla y Buena Dicción	10	22%	20	43%	9	20%	7	15%	46

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

En la *tabla 23* se observa que mas del 50 por ciento del personal operativo, obtuvo una mejora media y alta en la puntuación y acentuación, en la redacción de documentos en español, lectura y comprensión en español y en la fluidez en el habla y buena dicción. En la redacción de documentos en inglés y lectura y comprensión en inglés más del 60 por ciento del personal operativo no obtuvo mejoras significativas.

Tabla 24. *Análisis de las Mejoras presentadas en las Competencias de Comunicación en Todo el Personal.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Puntuación y Acentuación	23	15%	53	34%	54	35%	25	16%	155
Redacción Documentos en Inglés	56	36%	68	44%	21	14%	10	6%	155
Redacción Documentos en Español	43	28%	34	22%	58	37%	20	13%	155
Lectura y Comprensión en Español	20	13%	59	38%	51	33%	25	16%	155
Lectura y Comprensión en Inglés	72	46%	38	25%	36	23%	9	6%	155
Fluidez en Habla y Buena Dicción	35	23%	53	34%	48	31%	19	12%	155

ESCALA	
Poca Mejora	1
Media Baja	2
Media Alta	3
Alta Mejora	4

En la *tabla 24* se puede apreciar que el personal gerencial, medio y operativo, representado por un 50 por ciento, obtuvo mejoras medias altas en las competencias de comunicación, notando que las competencias donde no se obtienen mejoras considerables son las relativas a la redacción de documentos en inglés y lectura y comprensión en inglés. Nótese que en estas competencias de comunicación las mejoras mas notables las obtiene el personal gerencial.

En la parte VI del cuestionario, pregunta 1, (¿ En que medida se han desarrollado las características personales mencionadas a continuación, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001, según la escala mencionada?, se utilizó una escala de cuatro (4) puntos para clasificar la evolución en las actividades realizadas. La puntuación de cuatro (4) es la más alta que se le puede asignar al Ítem, indicando un alto desarrollo de la característica personal, la puntuación tres (3) indica un desarrollo medio-alto, la puntuación dos (2) sostiene que el desarrollo es medio-bajo, y la puntuación uno (1), las mas baja, indicando un bajo desarrollo de la característica personal.

Para analizar estos datos se realizó una distribución de frecuencia por cada tipo de personal, relacionando el desarrollo de la característica personal, con la introducción de nuevas tecnologías. Con estos resultados se puede obtener la relación existente entre la implementación de nuevas tecnologías y el ISO 9001, con el desarrollo de las características personales de los empleados. Los resultados se encuentran en las *tablas de la 25 a la 28*.

Tabla 25. *Análisis del Desarrollo de las Características Personales del Personal Gerencial.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Acertividad	0	0%	4	11%	21	58%	11	31%	36
Confidencialidad	2	6%	2	6%	12	33%	20	56%	36
Creatividad	0	0%	3	8%	21	58%	12	33%	36
Flexibilidad	0	0%	2	6%	18	50%	16	44%	36
Iniciativa	0	0%	4	11%	17	47%	15	42%	36
Liderazgo	2	6%	5	14%	15	42%	14	39%	36
Integridad Etica	2	6%	2	6%	15	42%	17	47%	36
Responsabilidad y Puntualidad	0	0%	2	6%	19	53%	15	42%	36
Dedicación y Entusiasmo	0	0%	2	6%	18	50%	16	44%	36
Superación y Profesionalismo	0	0%	2	6%	18	50%	16	44%	36

ESCALA	
Bajo Desarrollo	1
Medio Bajo	2
Medio Alto	3
Alta Desarrollo	4

En la *tabla 25* puede observarse que mas del 30 por ciento del personal gerencial desarrollo todas las características personales de una manera considerable y más del 30 por ciento del personal, llegando al caso de responsabilidad y puntualidad, dedicación y entusiasmo, flexibilidad, creatividad, acertividad, superación y profesionalismo, donde más del 50 por ciento del personal, obtuvo un desarrollo medio alto de la característica personal, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.

Tabla 26. *Análisis del Desarrollo de las Características Personales del Personal Medio.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Acertividad	9	12%	9	12%	28	38%	27	37%	73
Confidencialidad	6	8%	9	12%	25	34%	33	45%	73
Creatividad	8	11%	12	16%	22	30%	31	42%	73
Flexibilidad	7	10%	7	10%	34	47%	25	34%	73
Iniciativa	6	8%	9	12%	26	36%	32	44%	73
Liderazgo	7	10%	13	18%	32	44%	21	29%	73
Integridad Etica	7	10%	7	10%	30	41%	29	40%	73
Responsabilidad y Puntualidad	6	8%	9	12%	20	27%	38	52%	73
Dedicación y Entusiasmo	7	10%	11	15%	24	33%	31	42%	73
Superación y Profesionalismo	6	8%	7	10%	26	36%	34	47%	73

ESCALA	
Bajo Desarrollo	1
Medio Bajo	2
Medio Alto	3
Alta Desarrollo	4

En la *tabla 26* puede observarse que más del 70 por ciento del personal medio desarrolló todas las características personales de una manera medio-alta y alta, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.

Tabla 27. *Análisis del Desarrollo de las Características Personales del Personal Operativo.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Acertividad	3	7%	9	20%	19	41%	15	33%	46
Confidencialidad	4	9%	9	20%	20	43%	13	28%	46
Creatividad	1	2%	10	22%	27	59%	8	17%	46
Flexibilidad	3	7%	8	17%	25	54%	10	22%	46
Iniciativa	2	4%	9	20%	19	41%	16	35%	46
Liderazgo	3	7%	10	22%	25	54%	8	17%	46
Integridad Etica	3	7%	9	20%	19	41%	15	33%	46
Responsabilidad y Puntualidad	3	7%	5	11%	20	43%	18	39%	46
Dedicación y Entusiasmo	3	7%	8	17%	20	43%	15	33%	46
Superación y Profesionalismo	2	4%	4	9%	23	50%	17	37%	46

ESCALA	
Bajo Desarrollo	1
Medio Bajo	2
Medio Alto	3
Alta Desarrollo	4

En la *tabla 27* puede observarse que más del 60 por ciento del personal operativo desarrolló todas las características personales de una manera media-alta y alta, luego de la implementación de nuevas tecnologías y del ISO 9001.

Tabla 28. *Análisis del Desarrollo de las Características Personales de todo el personal.*

	1	f	2	f	3	f	4	f	Total
Acertividad	12	8%	22	14%	68	44%	53	34%	155
Confidencialidad	12	8%	20	13%	57	37%	66	43%	155
Creatividad	9	6%	25	16%	70	45%	51	33%	155
Flexibilidad	10	6%	17	11%	77	50%	51	33%	155
Iniciativa	8	5%	22	14%	62	40%	63	41%	155
Liderazgo	12	8%	28	18%	72	46%	43	28%	155
Integridad Etica	12	8%	18	12%	64	41%	61	39%	155
Responsabilidad y Puntualidad	9	6%	16	10%	59	38%	71	46%	155
Dedicación y Entusiasmo	10	6%	21	14%	62	40%	62	40%	155
Superación y Profesionalismo	8	5%	13	8%	67	43%	67	43%	155

ESCALA	
Bajo Desarrollo	1
Medio Bajo	2
Medio Alto	3
Alta Desarrollo	4

En la *tabla 28* puede observarse que más del 70 por ciento del personal en estudio, desarrollo todas las características personales de estudio de una manera muy considerable, siendo este apartado de la encuesta el que mas homogeneidad tiene en las respuestas obtenidas.

Las características más desarrolladas por el personal fueron: (a) flexibilidad, (b) iniciativa, (c) responsabilidad y puntualidad, (d) superación y profesionalismo. En estas características personales el personal en más de un 80 por ciento logró desarrollarlas de una manera media-alta y alta.

V CAPITULO

5. -ANÁLISIS DE HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este capítulo presenta el análisis de los hallazgos de la investigación y las conclusiones y recomendaciones que emanan de ésta. Se presentan, además, áreas para futuras investigaciones que podrían añadir importantes conocimientos relacionados al impacto que tienen las nuevas tecnologías en las competencias profesionales del personal.

La tecnología emergente y la automatización están cambiando rápidamente las oficinas. El equipo moderno para procesar palabras y datos contribuye a que se aumente la rapidez con que se trabaja y se transfiere la información, se modifiquen los procedimientos en la oficina, las personas que los realizan y el lugar de trabajo. La transformación acelerada del ambiente de la oficina moderna transformará también las funciones y responsabilidades que realiza el empleado de oficina, así como las competencias que debe poseer este personal.

Esta investigación se realizó con el propósito de indagar el impacto de nuevas tecnologías en las competencias profesionales del personal. Dos preguntas orientaron la investigación a la luz de la opinión del personal gerencial, medio y operativo del Banco Venezolano de Crédito.

Específicamente, el estudio estuvo dirigido a indagar lo siguiente: (1) como a cambiado el uso por parte del personal, de equipos y programas luego de la implementación de nuevas tecnologías por las exigencias del ISO 9001; (2) cuál es el impacto de la introducción de nuevas tecnologías y de la implementación de ISO 9001, en las competencias profesionales del personal gerencial, medio y operativo del Banco Venezolano de Crédito.

5.1.- ANÁLISIS DE HALLAZGOS

La primera pregunta de investigación planteó:

¿Cómo a cambiado el uso por parte del personal, de equipos y programas, luego de la implementación de nuevas tecnologías por las exigencias del ISO 9001?

El análisis sobre el uso de equipos evidencia que los equipos que más se utilizan luego de la implementación de nuevas tecnologías y de ISO 9001 son las microcomputadoras, las impresoras y los terminales de computadoras. El equipo que menos utilizan las personas dentro de la organización es la maquina de escribir.

Se encontró que los programas computadorizados que se han empezado a utilizar con más frecuencia son: las hojas de cálculo, la aplicación Venecredit Office Banking, los procesadores de palabras, la aplicación SIF y el Internet.

Estos hallazgos confirman los postulados de Hirsch (1989) quien concluyó que en las oficinas automatizadas los empleados utilizan el equipo computadorizado para trabajar con hojas de cálculo electrónicas, procesamiento de datos, publicaciones de escritorio y diversos programas. Confirman, también, los postulados de Tilton, et al. (1996) al éste afirmar que la tecnología emergente y la automatización han cambiado rápidamente la oficina moderna, la cual ha sido invadida por nuevos conceptos, componentes y tecnologías de información.

La segunda pregunta de investigación planteó:

¿Cuál es el impacto de la introducción de nuevas tecnologías y de la implementación de ISO 9001 en las competencias profesionales del personal?

De acuerdo con los resultados, se observa que en las competencias evaluadas, se obtuvieron las mejoras más altas, en el desarrollo de las características personales, en las competencias generales, seguidas de las competencias de tecnologías. En las competencias asociadas con las características personales se encontró que las más importantes eran: flexibilidad, iniciativa, responsabilidad y puntualidad, superación y profesionalismo.

Los resultados de esta investigación son cónsonos con los hallazgos de Lebrón de Oliva (1997) quien destaca que los profesionales deben demostrar actitudes deseables tales como: compromiso con su trabajo, ética y moral en el desempeño del trabajo, empatía, humanismo, actitud positiva y motivación. También, confirman los resultados de la investigación realizada por Butts (1993), cuando expone que entre las competencias más importantes que debía poseer el personal de oficina se encontraban las competencias asociadas con las características personales y las competencias de comunicación.

Coinciden con los hallazgos de Rodríguez (1989) quién concluye que como consecuencia de la automatización, el personal de oficina necesitaba, además de las competencias técnicas, otro tipo de competencias, tales como: competencias de relaciones humanas, competencias personales, toma de decisiones y solución de problemas.

Los hallazgos encontrados en la presente investigación concuerdan con los postulados de Toffier (1993), quien enfatiza que la revolución de la tercera ola hacia la oficina electrónica significaba algo más que la puesta en funcionamiento de nuevas máquinas, ya que se debían reestructurar también las relaciones humanas y las funciones de la oficina.

El análisis sobre el impacto de nuevas tecnologías y de la implementación de ISO 9001, se encuentra que en las competencias generales, el personal obtuvo mayores mejoras en el manejo de Windows, en la organización y planificación del trabajo, y el manejo de nuevas tecnologías.

Los hallazgos de esta investigación comprueban los de Mahaffle (1992) quien encontró que surgirán cambios en la tecnología que afectarán las funciones de los empleados de oficina y le ofrecerán oportunidades sin precedentes para redefinir su posición en la empresa basándose en una nueva combinación de competencias.

En las competencias de tecnología el personal logro una alta mejora en el manejo de hojas de calculo, en las aplicaciones Venecredit Office Banking y SIF y en el Internet.

Los hallazgos de esta investigación confirman los resultados de un estudio realizado por el Instituto de Investigación Empresarial de la Compañía Dartnell (1995) y los postulados de un editorial de la revista OfficePRO, (Workplace 2000... 1998), los cuales exponen que los profesionales de oficina debían tener eficiencia en el manejo de sofisticados programas de computadoras, producir hojas de cálculo electrónicas, mantener bases de datos, realizar investigaciones a través de la Internet y ser capaces de aprender rápidamente nuevos equipos y tecnologías, lo cual es confirmado por los hallazgos de la presente investigación.

Con relación a las competencias de comunicación, se obtienen altas mejoras en la puntuación y ortografía, en la lectura y comprensión en español. En un estudio dirigido a describir el rumbo de la educación postsecundaria en el nuevo milenio, Lebrón de Oliva (1997) encontró que los egresados de estas instituciones debían poseer, entre otras cosas; las siguientes competencias profesionales: distribuir el tiempo con eficiencia; hablar, leer y escribir con

corrección en español e inglés y hacer uso de los recursos tecnológicos de la ocupación en que se desempeña.

Los hallazgos de esta investigación coinciden con los hallazgos encontrados por Lebrón de Oliva (1997). El aspecto donde no coincide el hallazgo con lo encontrado por Lebrón, es en la lectura y comprensión en Inglés. En este punto el personal no obtiene una mejora considerable en el desarrollo de la competencia.

5.2.- CONCLUSIONES

Los hallazgos de esta investigación sustentan las conclusiones que se presentan a continuación:

1. Se encontró que el 47 por ciento de la muestra lo constituía personal medio, siendo el 30 por ciento personal operativo y el 23 por ciento personal gerencial.
2. El personal gerencial se caracteriza por ser masculino, tiene entre 31 y 35 años de edad, su grado académico se encuentra entre licenciatura y postgrado y mantiene entre 10 y más de 15 años en la institución. El personal medio se caracteriza por ser femenino, tiene entre 25 y 30 años, posee culminado el TSU, y mantiene de 10 a más de 15 años en la institución. El personal operativo esta representado en partes iguales por personas del sexo femenino y masculino, tiene entre 25 y 35 años, posee en su mayoría el bachiller culminado, y tiene de 5 a 10 años en la institución.
3. Luego de la implementación de nuevas tecnologías y de las normas ISO 9001, el personal comenzó a utilizar con mas frecuencia las microcomputadoras, las impresoras y los terminales de computadoras.

4. Los programas mas utilizados por el personal son: las hojas de cálculo, la aplicación Venecredit Office Banking, los procesadores de palabras, la aplicación SIF y el Internet.
5. Las competencias generales, de tecnología, y las asociadas con las características personales son las más importantes, de acuerdo al personal gerencial, medio y operativo que participó en la investigación.
6. Las competencias asociadas con las características personales de los profesionales de oficina es el aspecto más importante para el desempeño exitoso en la oficina, a pesar de los avances tecnológicos.
7. En las competencias generales, el personal mejoró notablemente en el manejo de Windows y de nuevas tecnologías, y en la organización y planificación del trabajo.
8. En las competencias tecnologías el personal mejoro el manejo de hojas de calculo, en las aplicaciones Venecredit Office Banking y SIF y en el Internet.
9. En las competencias de comunicación el personal logró mejoras las reglas de ortografía y puntuación y la lectura y comprensión en español.

5.3.- RECOMENDACIONES GENERALES

Los hallazgos y conclusiones de la investigación permiten formular las siguientes recomendaciones generales y recomendaciones para investigaciones futuras:

1. El Banco Venezolano de Crédito debe buscar implementar programas de capacitación continua, que promuevan actitudes positivas hacia el cambio con la tecnología emergente.

2. Los currículos del personal operativo, medio y gerencial, deben actualizarse con las exigencias de la creciente automatización de las empresas, para ello el Banco Venezolano de Crédito, debe promover programas de capacitación en las herramientas y equipos que utiliza.
3. Los resultados de esta investigación deben ser utilizados como recurso en las instituciones para la creación de nuevos cursos en los programas de administración, de sistemas de oficina y de ciencias secretariales y en la revisión de los programas existentes. Se Realiza esta recomendación, debido a que la mayor parte del personal, mejoro el uso de programas y equipos por ensayo y error, no se evidencia un programa de capacitación formal.
4. La Institución debe utilizar los resultados de esta investigación para diseñar adiestramientos para la capacitación del personal.
5. Las actividades de mejoramiento profesional que se ofrecen en la Institución deben reestructurarse para acoplarlas a la automatización de las empresas.

5.4.- RECOMENDACIONES PARA PROXIMAS INVESTIGACIONES.

1. Realizar un estudio similar en otras Instituciones Bancarias para comparar los hallazgos con los resultados de esta investigación.
2. Realizar otras investigaciones similares utilizando como recurso el instrumento de investigación desarrollado para este estudio, para identificar otras competencias en las cuales el personal de las

empresas necesite capacitación para realizar el trabajo de acuerdo al impacto que presenta la nueva tecnología.

3. Realizar otras investigaciones similares que determinen la relación entre los programas de capacitación realizados en la empresa, con la mejoría presentada en las competencias del personal.
4. Llevar a cabo una investigación que indague si existe algún factor determinante entre la posición que ocupa un individuo en la empresa, la preparación académica y el género.

VI CAPITULO

6.- CRONOGRAMA DE TRABAJO.

Para la realización de la siguiente investigación, se ejecutaron diversas actividades englobadas en dos fases:

6.1.- Fase Exploratoria

En esta fase se identificó la información pertinente a la investigación, y se estableció los resultados de la recolección de información. Comprende las siguientes actividades:

A.- Obtención de la información bajo el método documental, en fuentes primarias, secundarias y terciarias. También se seleccionaron los textos centrados en el tema.

B.- Diagnóstico de la Organización: Se evaluaron las estrategias y objetivos claves de la organización, así como su misión, visión y valores. Se realizó un estudio de amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas. También se evaluó las descripciones de cargo de las personas que se encuentran en las áreas bajo la certificación de las normas ISO 9000:2001.

C.- Recolección de Datos: Se aplicaron las encuestas para recolectar los datos pertinentes a la investigación. Las encuestas se repartieron entre las personas que constituyen la muestra, y los resultados se tabularon según correspondió.

6.2.- Fase de Análisis

En esta fase se procedió a analizar la información recolectada y se establecieron las relaciones pertinentes, mediante técnicas estadísticas. Esta fase comprende las siguientes actividades:

A.- Análisis de los datos recolectados en la investigación, según los resultados obtenidos previamente tabulados, se procedió, a manejar estadísticamente las cifras de manera de poder encontrar las relaciones pertinentes entre las variables.

B.- Elaboración de recomendaciones y Relaciones entre las variables, en esta actividad se procedió a determinar las relaciones existentes entre la variables y se procedió a determinar algunas relaciones.

6.3.- Tabla de Cronograma

Actividades	Mar-04	Abr-04	May-04	Jun-04	Jul-04
Obtención de la información.					
Diagnostico de la Organización.					
Recolección de Datos.					
Análisis de los datos recolectados en la investigación.					
Elaboración de recomendación Relaciones entre variables.					

BIBLIOGRAFÍA

Arnold, V. (1990). The Decade of Adult Education: Implications for Training and Retraining. Business Education Forum, 44 (8), 7-8.

Brockett, R. G. & Hiernstra, R. (1993). El Aprendizaje Auto-dirigido en la Educación de Adultos: Perspectivas teóricas, prácticas y de investigación. Barcelona: Ediciones Paidós.

Butts, J. C. (1993). A study to determine skills and competencies needed for office employment as reported by selected employers in Northwest.

Daggett, W. R. (1995). Change is the Key to Survival. Vocational Education Journal, 70 (8), p. 49-50.

Daggett, W. R., & Jaffarian J. A. (1990). Business Education in the 1990's- -A Window of Opportunity. Strategic Planning for the 1990's - National Business Education Association Yearbook No. 28, p. 166-171.

Ewing, D. M. (1991). Future Competencies Needed in the Preparation of Secretaries in the State of Illinois Using the Delphi Technique. (Disertación Doctoral, Universidad de Illinois en Urbana-Champaign, 1991).

Fenner, S. (1989). Challenges of a Changing Workplace. The Secretary, 49 (7), p. 33-35.

Freire, P. (1972). La Pedagogía del Oprimido. New York: Seabury Press.

Garfield, E. (1986). From Scribes to Secretaries in 5,000 years: Secretaries to Information Managers in 20. The Secretary, 46 (7), p. 14-16.

Judy, R. & Damico, C. (1997). Workforce 2020: Work and Workers in the 21st Century. Indiana: Hudson Institute, Inc.

Jurisc, V. (1999). Promising Future. OfficePRO, 59 (2), p. 6-9.

Kallaus, N. F. (1980). Tomorrow's Manager of Administrative Services. The Changing Office Environment. National Business Education Association Yearbook 18, p. 19-21.

Knowles, M. S. (1989). The Making of an Adult Educator: An Autobiographical Journey. San Francisco, California: Jossey-Bass Publishers, Inc.

Kozlowski, G. (1998). Where are we headed? The more things change, the more they stay the same. OfficePro, 58 (6), p. 2.

Kozlowski, G. (1998). Five Cs of success accomplished. OfficePro, 58 (7), p. 24-25.

Lebrón de Oliva, C. (1996). La Educación Postsecundaria en Puerto Rico: Resultados de una Entrevista a Líderes Educativos. En A. Frambes-Buxeda, et al., (Editores), Homines Revista de Ciencias Sociales. Hato Rey: Universidad Interamericana de Puerto Rico.

Lebrón de Oliva, C. (1997). La Educación Postsecundaria en Puerto Rico: Actualidad y Trayectoria 1996 Hacia el Futuro. Hato Rey: Universidad Interamericana de Puerto Rico.

Masuda, Y. (1990). The Information Society. Bethesda, MD: World Future Society.

Miller, N. (1999). Where time goes. OfficePRO, 59 (1), p. 10-11.

Miller, N. (1998). What Software Skills Do Employers Want Their Employees to Possess? Business Education Forum p.35-38.

Naisbitt, J. (1990). Megatrends 2000. Warner Books: New York.

NBEA-National Business Education Association (1992). Defining the work force of the 1990s: Implications for Curriculum Development and Instructional Practice. The Hidden Curriculum: NBEA Yearbook 30.

Perry, W. (1998). What Software Skills Do Employers Want Their Employees to Possess- Business Education Forum, p. 35, 38.

Rogers, C. R. (1986). Libertad y Creatividad en la Educación en la Década de los Ochenta. Barcelona: Editorial Paidós.

Scheneman, S. (1993). Continuing Professional Development: Education and Learning. Adult Learning. p. 6.

Thompson, J. M. (1995). Change Leads to Opportunities for Business Education. Business Education Forum, 56.

Toffler, A. (1984). Future Shock. New York: Bantam

Toffler, A. (1993). La Tercera Ola. Méjico: Plaza & Janes Editores, S. A.

Trunk, C. (1995). Plan Now for the Workforce 2000. Material Handling Engineerin, p. 113-13 6.

Vázquez E. & Quiñones, E. (1990). Los Cambios Futuros en el Ambiente de Trabajo y en los Empleados. Retrospectiva de Perspectivas, p. 8-9.

Workplace 2000 - Office Team: Building Administrative Professionals for the 3 6. Future. (1998). OfficePro, 58 (4), p.36.

Chiavenato, Idalberto: Administración de Recursos Humanos. México. McGraw Hill (3era Edición) 1995

Dessler, Gary: Administración de Personal. (pp107-228). México. Prentice Hall. (4ta edición). 1991.

Sierra Bravo R. Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica. Madrid. Edición Paraninfo 1993.

ANEXOS

Vaciado de Datos Recolectados en la Encuesta para medir El Impacto de Nuevas Tecnologías en las Competencias Profesionales del Personal

Parte I	Edad							Nivel Académico				Genero		Tiempo Cargo en años			
	> 25	25-30	31-35	36-40	41-45	46-50	<51	Bach	TSU	LIC	Post	F	M	> 5	5 a 10	10 a 15	<15
Personal Gerencial (VP, Gerentes, Directivos, Consultores)	0	6	23	6	1	0	0	3	4	17	12	14	22	1	3	11	21
Personal Medio (Jefes, Supervisores, Ejecutivos, Analistas)	7	33	13	17	3	0	0	12	37	19	5	43	30	3	9	30	31
Personal Operativo (oficinistas, Secretarías, Asistentes, Operadores)	8	20	11	7	0	0	0	24	19	3	0	23	23	10	15	12	9
Total	15	59	47	30	4	0	0	39	60	39	17	80	75	14	27	53	61

Vaciado de Datos Recolectados en la Encuesta para medir El Impacto de Nuevas Tecnologías en las Competencias Profesionales del Personal

		Personal Gerencial				Personal Medio				Personal operativo				Total				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Parte II	Pregunta No. 1	Maquina de Escribir	0	2	2	32	1	6	19	47	0	6	16	24	1	14	37	103
		Fax	0	2	26	8	13	7	36	17	11	8	18	9	24	17	80	34
		Fotocopiadoras	2	2	27	5	16	19	28	10	13	12	14	7	31	33	69	22
		Microcomputadoras	31	4	1	0	56	6	5	6	30	11	5	0	117	21	11	6
		Terminal de Computadoras	12	9	12	3	10	10	24	29	12	9	14	11	34	28	50	43
		Impresoras	8	15	13	0	39	16	15	3	26	5	14	1	73	36	42	4
		Calculadoras	0	20	13	3	14	13	36	10	4	14	17	11	18	47	66	24
		Scanners	3	9	19	5	9	10	28	26	7	9	13	17	19	28	60	48
		Proyector imágenes	1	9	21	5	6	14	27	26	0	8	14	24	7	31	62	55
		Proyector de Laminas	1	7	20	8	2	12	25	34	2	8	10	26	5	27	55	68
Parte II	Pregunta No. 2	Hojas de Calculo	0	6	4	26	9	11	33	20	2	12	19	13	11	29	56	59
		Venecredit Office Banking (SIF)	2	8	10	16	29	12	15	17	0	1	20	25	31	21	45	58
		Base de Datos	0	12	11	13	3	10	25	35	3	22	15	6	6	44	51	54
		Procesador de Palabras	4	12	17	3	18	26	15	14	14	12	15	5	36	50	47	22
		Prog de Presentaciones	1	6	22	7	16	10	28	19	6	10	17	13	23	26	67	39
		Internet/Intranet	2	7	23	4	9	18	29	17	27	16	0	3	38	41	52	24
		Contab y Aplic Financieras	1	2	18	15	24	13	15	21	5	12	11	18	30	27	44	54
Parte III	Pregunta No. 1	Manejo Windows	2	3	16	15	11	9	31	22	1	11	22	12	14	23	69	49
		Aplic Matematicas y Financ	2	4	18	12	18	14	34	7	8	10	24	4	28	28	76	23
		Org y Planif del Trabajo	0	2	20	14	2	12	34	25	0	11	22	13	2	25	76	52
		Preparacion Inf Gerenciales	1	3	20	12	12	26	20	15	13	20	8	5	26	49	48	32
		Procesar Correspondencia	9	12	14	1	14	21	30	8	2	9	26	9	25	42	70	18
		Transcripción Datos Ortog	8	6	18	4	3	25	36	9	5	4	24	13	16	35	78	26
		Manejo Nuevas Tecnologias	3	3	18	12	11	9	40	13	4	12	20	10	18	24	78	35
		Poyector de Imágenes	6	5	20	5	26	19	23	5	14	10	15	7	46	34	58	17

Vaciado de Datos Recolectados en la Encuesta para medir El Impacto de Nuevas Tecnologías en las Competencias Profesionales del Personal

		Personal Gerencial				Personal Medio				Personal operativo				Total				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Parte IV	Pregunta No. 1	Hojas de Calculo	3	4	14	15	17	12	15	29	9	20	5	12	29	36	34	56
		Venecredit Office Banking	0	3	16	17	12	13	21	27	5	10	14	17	17	26	51	61
		Sistema de Informacion Financiera (SIF)		5	17	14	10	15	25	23	1	2	25	18	11	22	67	55
		Base de Datos	3	10	16	7	14	16	29	14	14	6	20	6	31	32	65	27
		Procesador de Palabras	4	2	24	6	12	26	18	17	9	17	12	8	25	45	54	31
		Prog de Presentaciones	4	7	15	10	22	16	20	15	18	11	11	6	44	34	46	31
		Internet/Intranet	2	0	16	18	13	12	14	34	10	5	11	20	25	17	41	72
		Contab y Aplic Financieras	5	3	24	4	27	20	18	8	21	9	9	7	53	32	51	19
Parte V	Pregunta No. 1	Puntuación y Acentuación	6	10	18	2	9	21	31	12	8	22	5	11	23	53	54	25
		Redacción Doc Inglés	3	22	9	2	24	36	8	5	29	10	4	3	56	68	21	10
		Redacción Doc Español	4	10	20	2	24	14	21	14	15	10	17	4	43	34	58	20
		Lectura y Comprensión Español	4	7	21	4	10	30	21	12	6	22	9	9	20	59	51	25
		Lectura y Comprensión Inglés	2	18	15	1	39	15	14	5	31	5	7	3	72	38	36	9
		Fluidez en Habla y Dicción	2	12	20	2	23	21	19	10	10	20	9	7	35	53	48	19
Parte VI	Pregunta No 1	Acertividad	0	4	21	11	9	9	28	27	3	9	19	15	12	22	68	53
		confidencialidad	2	2	12	20	6	9	25	33	4	9	20	13	12	20	57	66
		Creatividad	0	3	21	12	8	12	22	31	1	10	27	8	9	25	70	51
		Flexibilidad	0	2	18	16	7	7	34	25	3	8	25	10	10	17	77	51
		Iniciativa	0	4	17	15	6	9	26	32	2	9	19	16	8	22	62	63
		Liderazgo	2	5	15	14	7	13	32	21	3	10	25	8	12	28	72	43
		Integridad Etica	2	2	15	17	7	7	30	29	3	9	19	15	12	18	64	61
		Responsab y Puntualidad	0	2	19	15	6	9	20	38	3	5	20	18	9	16	59	71
		Dedicación y Entusiasmo	0	2	18	16	7	11	24	31	3	8	20	15	10	21	62	62
		Superación y Profesionalismo	0	2	18	16	6	7	26	34	2	4	23	17	8	13	67	67