

Uso de las TIC en el lugar de trabajo desde la perspectiva del usuario, 2023

Use of ICT in the workplace from the user's perspective, 2023

Mayra Carely Ramírez Osorio
Universidad Americana, Paraguay
ORCID ID: 0009-0008-8815-662X
carelymay26@gmail.com

Vanessa Alexandra Orrego Villalba
Universidad Americana, Paraguay
ORCID ID: 0009-0000-5181-5005
vaneorrego21@gmail.com

Chap Kau Kwan Chung
Universidad Americana, Paraguay
ORCID ID: 0000-0002-5478-3659
wendy505@hotmail.com

Recibido: 11/09/2024 – Aceptado: 17/12/2024

<https://doi.org/10.56216/radee032024dic.a03>

RESUMEN

El objetivo de este estudio de investigación es determinar el uso de las TIC en el lugar de trabajo desde la perspectiva del usuario, 2023. Se basó en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental corte transversal y descriptivo. Se encuestó a 17 personas por conveniencia en el 2023 cuyo único criterio de inclusión fue de querer participar de forma voluntaria al cuestionario. El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 7 preguntas enviado vía WhatsApp a los participantes. Los resultados más relevantes fueron: el 70,6% considera que el mundo no puede vivir sin los avances tecnológicos, 70,6% que la tecnología les ayuda con el acceso rápido a la información y 88,2% de los encuestados considera que algunos trabajos podrían desaparecer con el avance de la tecnología. Se concluye que el desarrollo tecnológico ha influido fuertemente en los procesos de trabajo de las empresas. La tecnología moderna impulsó el rápido crecimiento y expansión de estas empresas, permitiendo tareas más eficientes, reduciendo errores y acelerando la transferencia de información. Estos avances tecnológicos aumentaron la productividad y redujeron los costos financieros y el tiempo.

Palabras Clave: tecnología; TIC; Empresas; impacto.



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia Creative Commons
Autor para correspondencia: Chap Kau Kwan Chung, e-mail: wendy505@hotmail.com

Citar como: Ramírez Osorio, M.C., Orrego Villalba, E.A. & Kwan Chung, C.K. (2024). Uso de las TIC en el lugar de trabajo desde la perspectiva del usuario, 2023. *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales*, 4(9): 44-52, <https://doi.org/10.56216/radee032024dic.a03>

ABSTRACT

The objective of this research study is to determine the use of ICT in the workplace from the user's perspective, 2023. It was based on a quantitative approach of non-experimental cross-sectional and descriptive design. 17 people were surveyed by convenience in 2023 whose only inclusion criterion was wanting to voluntarily participate in the questionnaire. The data collection instrument was composed of 7 questions sent via WhatsApp to the participants. The most relevant results were: 70.6% consider that the world cannot live without technological advances, 70.6% that technology helps them with quick access to information and 88.2% of those surveyed consider that some jobs could disappear with the advancement of technology. It is concluded that technological development has strongly influenced the work processes of companies. Modern technology fueled the rapid growth and expansion of these companies, enabling more efficient tasks, reducing errors, and accelerating the transfer of information. These technological advances increased productivity and reduced financial costs and time.

Keywords: technology; ICT; companies; impact.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) representan soluciones vanguardistas que han transformado la manera en que se realizan labores, se gestionan procesos y se evalúan resultados en el entorno empresarial (DocuSign, 2022). La tecnología ha transformado radicalmente el panorama laboral (Saunders, s.f.; Muñiz Terra, 2022; Muñiz Terra y Roberti, 2020), especialmente en lo que se refiere a lo intergeneracional (Fernández-de-Álava, Quesada-Pallarès & García-Carmona, 2017), impulsando a las empresas a expandirse de manera veloz y alcanzar niveles elevados de crecimiento.

En un mundo donde la tecnología está cada vez más presente en la vida cotidiana, las habilidades y competencias tecnológicas son esenciales, ya que sólo así se puede desarrollar una actitud crítica y realista hacia las nuevas tecnologías (López, Garrido & Cordero, 2023; Santander Universidades, 2021). Las TIC han adquirido un papel esencial en el desarrollo de las empresas, ejerciendo influencia en la administración de los procesos internos (Iglesias Gutiérrez & Sánchez Barahona, 2022) como en la logística (de Vass, Shee y Miah, 2018; Franco-Medranda & Zambrano-Yépez, 2023) o suministro (Correa y Gómez, 2009; Carbonell, Kherfan y Rivadeneira, 2018), entre otros.

Indiscutiblemente, las TIC como recursos, herramientas y programas (Landín, 2017), están proporcionando beneficios y fomentando el crecimiento empresarial, por lo que el progreso tecnológico se atribuye a la convergencia de diversos factores, como la difusión y la adopción a nivel mundial de las redes de comunicación (internet), la utilización de plataformas digitales de información, el empleo de Big Data y la aplicación de inteligencia artificial (Flores-Cueto, Hernández y Garay-Argandoña, 2020).

La integración y aprovechamiento de las TIC, especialmente con la adopción de internet (Barrientos, 2017), en el entorno laboral desempeñan un papel fundamental en la era moderna, redefiniendo la manera en que las organizaciones llevan a cabo sus operaciones diarias. El uso efectivo de las TIC en el lugar de trabajo no solo optimiza la eficiencia y la productividad, sino que también fomenta una comunicación más rápida entre los miembros de la organización.

En la actualidad, el entorno laboral se encuentra inmerso en una revolución impulsada por las TIC, que han transformado significativamente la manera en que las organizaciones llevan a cabo sus actividades diarias. A pesar de los innumerables beneficios que ofrecen las TIC, existe una creciente preocupación en torno a la experiencia del usuario en este contexto. La adopción masiva de estas tecnologías ha introducido desafíos que afectan directamente a los empleados, cuestionando la efectividad y la eficiencia de su integración en el lugar de trabajo (Medina Minaya & Moreno Briceño, 2023).

Uno de los principales problemas que surgen desde la perspectiva del usuario es la brecha en la competencia digital. A medida que las organizaciones implementan nuevas herramientas y plataformas tecnológicas, algunos empleados pueden enfrentarse a barreras en su capacidad para comprender, utilizar y aprovechar plenamente estas tecnologías. Este desajuste de habilidades digitales no solo afecta la productividad individual, sino que también puede contribuir a la generación de tensiones y frustraciones en el equipo de trabajo.

En este contexto, surge la necesidad de una evaluación exhaustiva de cómo las TIC están siendo percibidas y utilizadas por los usuarios en el lugar de trabajo. Este estudio se propone explorar las percepciones, las habilidades digitales y las preocupaciones de los empleados respecto al uso de las TIC, con el objetivo de proponer estrategias que mejoren la experiencia

del usuario y optimicen la integración de estas tecnologías en el entorno laboral. De este modo, se busca abordar los desafíos actuales y construir bases sólidas para un uso más efectivo y armonioso de las TIC en el ámbito laboral.

En cuanto a las ventajas y desventajas en el uso de las TIC en las empresas según Vidaurre (s.f.), Cobee (2023) y Padilha (s.f.) son:

Estas ventajas incluyen la reducción de errores en los procesos y un control más preciso, facilitando la gestión de la información mediante software que simplifican el almacenamiento e intercambio de datos, aumentando así la competitividad. La tecnología potencia la innovación al evolucionar constantemente, reduce costos al mejorar procesos y disminuir errores, incrementa la competitividad y productividad al controlar y agilizar operaciones. También contribuye a la seguridad mediante programas de protección de información y favorece la movilidad, permitiendo la operación remota de empresas. Además, mejora la marca mediante el marketing digital y proporciona un mayor acceso a información útil para la toma de decisiones a través de internet. Finalmente, aumenta la comunicación interna y externa, facilitando la interacción con clientes y mejorando los procesos internos.

Las desventajas asociadas al uso de la tecnología en las empresas son diversos desafíos que deben ser superados para lograr una implementación óptima. En primer lugar, se destaca la generación de dependencia, tanto en los empleados como en la organización en sí, lo que puede resultar en la paralización de procesos en caso de fallas, llevando incluso al olvido de procesos manuales por parte de los trabajadores. Una segunda desventaja se relaciona con la reducción de la creatividad de los empleados en situaciones donde la tecnología automatiza procesos que carecen de variabilidad y no permiten cambios significativos.

Otra desventaja crítica es la disminución de la seguridad. A pesar de las contribuciones de la tecnología a la seguridad empresarial, el almacenamiento digital de datos en la nube puede exponer a la empresa al robo, eliminación o pérdida de información, representando un riesgo considerable. Además, la necesidad de actualizar la tecnología periódicamente es una preocupación, ya que el constante avance tecnológico demanda inversiones regulares para evitar quedarse rezagado frente a la competencia y los cambios en la sociedad.

La dependencia tecnológica se asocia directamente con una mayor vulnerabilidad de la empresa, ya que existe el riesgo de olvidar o desconocer la ejecución de procesos manuales en situaciones inesperadas. Por último, la implementación exitosa de la tecnología implica una inversión significativa en tiempo y dinero para la formación y actualización continua de los empleados, aunque se destaca que esta inversión es esencial y no debe considerarse un gasto. Estos desafíos, si bien son importantes, también resaltan la necesidad de abordar de manera proactiva las implicaciones del uso de la tecnología en el entorno empresarial.

Por tanto, el aprendizaje continuo es la única forma de empoderarse y aprovechar los avances tecnológicos. El objetivo es ayudar a las personas a progresar, afrontar los desafíos de la Cuarta Revolución Industrial y crecer de manera inclusiva y sostenible. (Santander

Universidades, 2021). Por todo lo expuesto, se pretende determinar en este trabajo de investigación el uso de las TIC en el lugar de trabajo desde la perspectiva del usuario, 2023.

METODOLOGÍA

El presente trabajo se basó en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental corte transversal y descriptivo. Se encuestó a 17 personas por conveniencia en el mes de octubre de 2023. El único criterio de inclusión para la encuesta fue de querer participar de forma voluntaria al cuestionario. El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 7 preguntas enviado vía WhatsApp a los participantes (Tabla 1). El proceso de la realización de la encuesta fue mediante los siguientes pasos: 1. Elaboración del instrumento vía formulario de Google; 2. Envío del cuestionario a los participantes vía red social; 3. Recepción de los resultados de la encuesta y; 4. Análisis de los datos obtenidos para su posterior presentación.

Tabla 1. *Cuestionario utilizado en la encuesta*

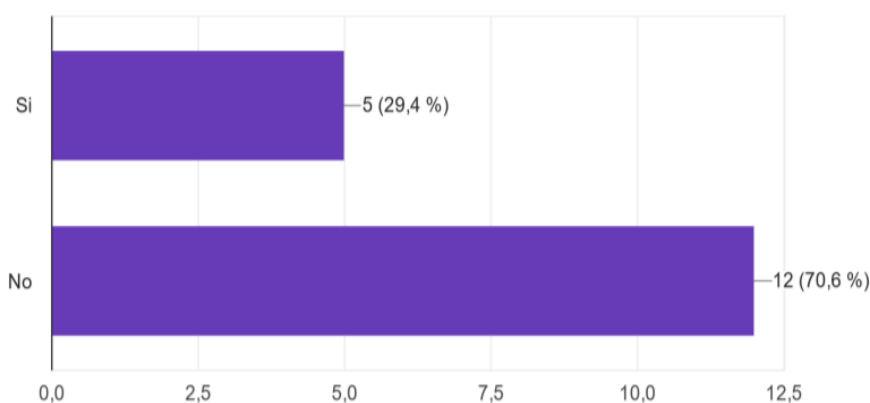
Preguntas	
1	¿Cree que hoy en día el mundo puede vivir sin los avances tecnológicos?
2	¿Cómo ayuda el uso de las TICs en el trabajo?
3	¿Qué tipo de TICs utiliza en el trabajo?
4	¿Desde qué lugar accede con más frecuencia a internet?
5	¿Cuáles son los tipos de medios tecnológicos que utiliza para los medios de pagos?
6	¿En qué momento del día utiliza más las TICs?
7	¿Cree que algunos trabajos podrían desaparecer por el avance tecnológico?

Nota. Elaboración propia

RESULTADOS

En el trabajo de investigación incluyó a 17 encuestados y los resultados más relevantes se presentan a continuación: En la Figura 1 se visualiza que el 70,6% asevera de que no es posible vivir sin los avances tecnológicos en el mundo actual.

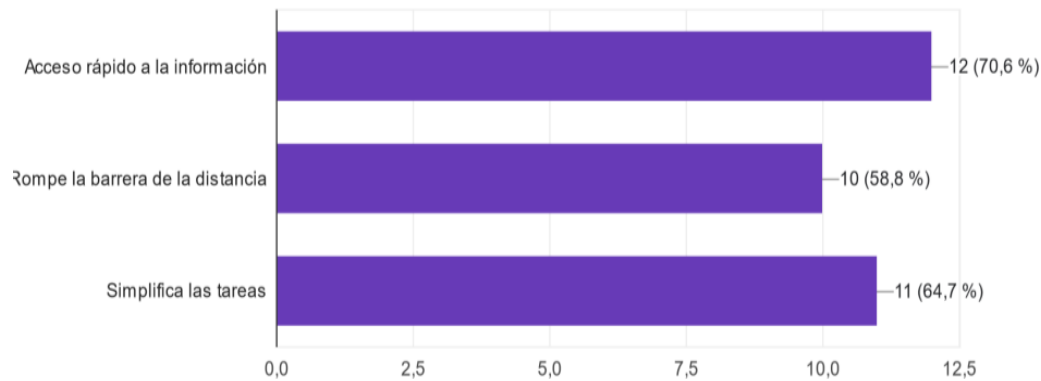
Figura 1. *Es posible vivir sin avances tecnológicos*



Nota. Elaboración propia

En la Figura 2 demuestra que 70,6% opina que las TICs ayudan a un mayor acceso a la información seguido de un 64,7% que apunta a la simplificación de las tareas.

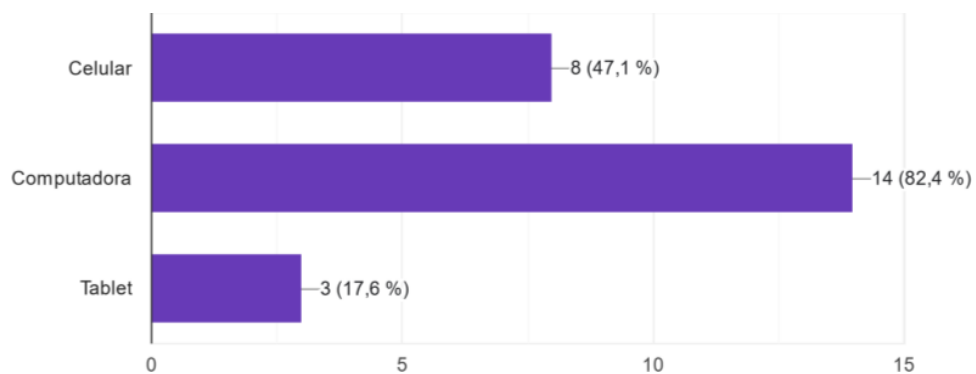
Figura 2. Ayuda del uso de las TICs en el trabajo



Nota. Elaboración propia

En la Figura 3 se refleja que el 82,4% responde que las TICs son mayormente utilizados en las computadoras seguido de un 47,1% en el celular.

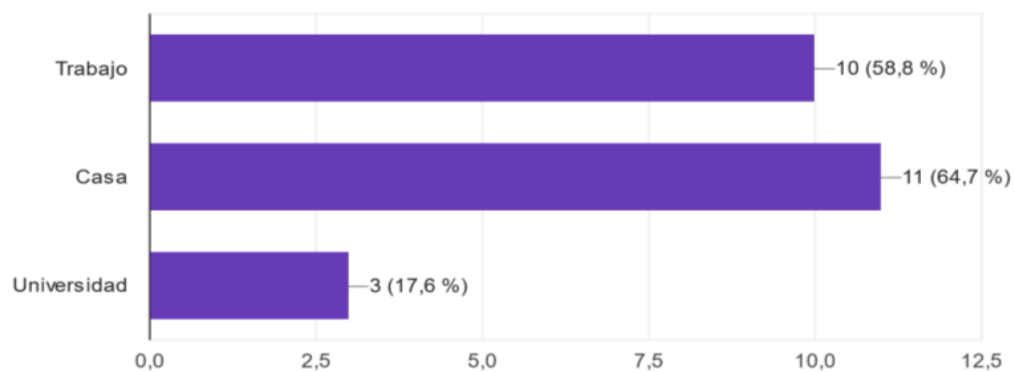
Figura 3. Tipo de TICs utilizado en el trabajo



Nota. Elaboración propia

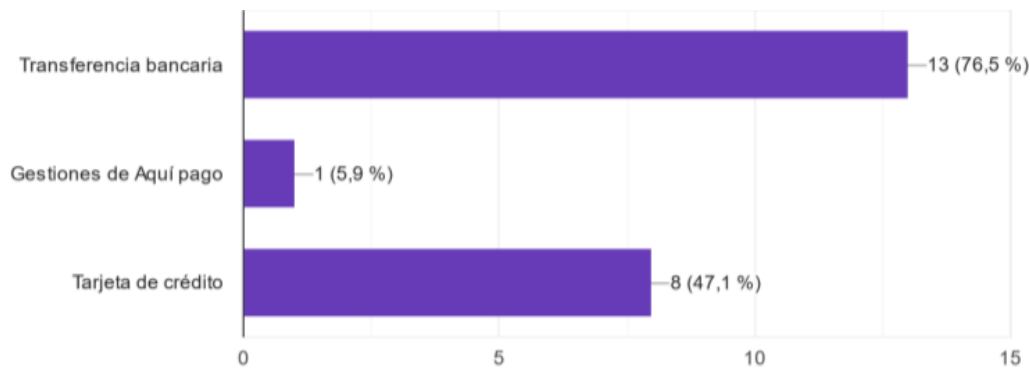
En la Figura 4 figura que 64,7% accede el internet en sus casas y 58,8% en el lugar de trabajo. Mientras que en la Figura 5, se muestra que 76,5% utiliza la transferencia bancaria como medios de pagos y 47,1% mediante gestiones de Aquí pago. Asimismo, en la Figura 6 se muestra que el 64,7% utiliza las TICs en la mañana y otros 58,8% en la tarde.

Figura 4. *Lugar de acceso de Internet*



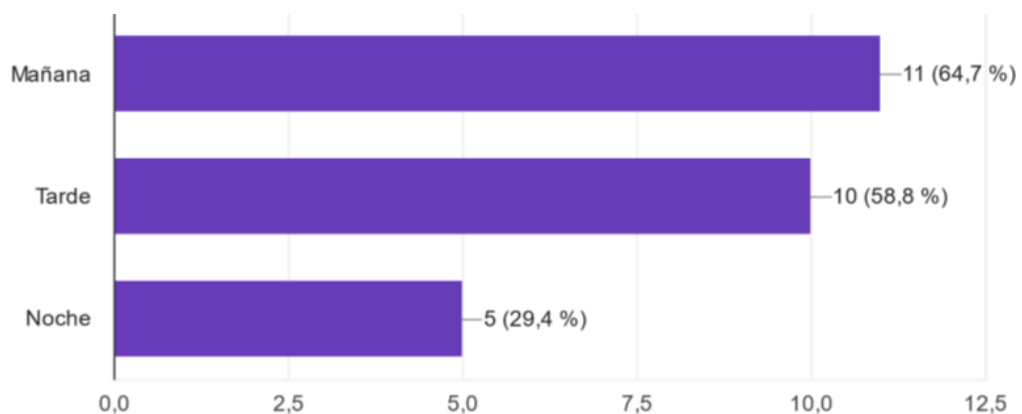
Nota. Elaboración propia

Figura 5. *Tipos de tecnología utilizada como medio de pagos*



Nota. Elaboración propia

Figura 6. *Momento del día para usar las TICs*

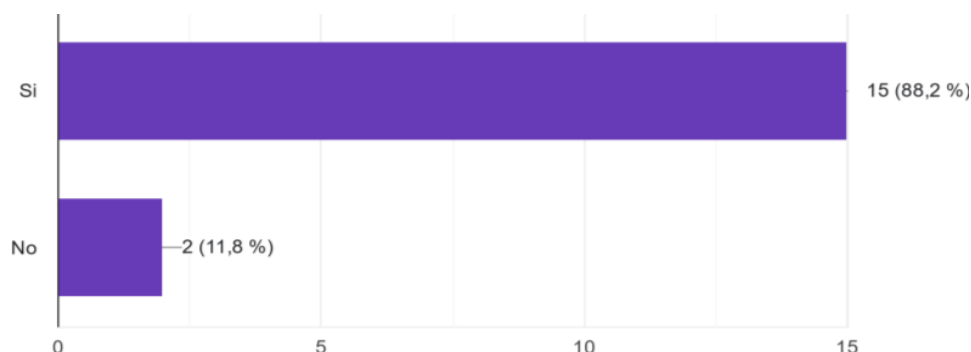


Nota. Elaboración propia

En el gráfico 7 se observa que 88,2% opina que algunos trabajos desaparecerían por el

avance tecnológico.

Figura 7. *Desaparición de algunos trabajos por el avance tecnológico*



Nota. Elaboración propia

DISCUSIÓN

La lista de nuevas tecnologías se actualiza diariamente. Los robots, la realidad aumentada, los algoritmos y la comunicación de máquina a máquina ayudan a las personas en muchas tareas diferentes. Estas tecnologías tienen un gran alcance y van más allá de su potencial para transformar las empresas y la vida de las personas (Cano-Pita, 2018). Tienen la capacidad de hacer la vida de las personas más fácil y mejorar sus relaciones personales y profesionales. La tecnología está en constante evolución y tiene un gran impacto en la fuerza laboral.

En el sector de la restauración, las empresas están empleando la tecnología para sustituir al personal humano en tareas de entrega. Así, algunos establecimientos usan Tablets que permiten a los clientes hacer sus pedidos directamente a la cocina sin necesidad de un camarero. En otros pueden pagar directamente, eliminando la necesidad de personal de caja. Los hay que incluso indican al chef qué cantidad de un determinado ingrediente quieren en un plato, lo que ahorra costes (West, s.f.).

Algunos algoritmos informáticos ya fueron sustituidos por las transacciones humanas. Esto lo vemos en el mercado de valores, donde el comercio de alta velocidad realizado por máquinas ha reemplazado la toma de decisiones humana. La gente envía órdenes de compra y venta y las computadoras responden instantáneamente sin intervención humana. Las máquinas pueden detectar ineficiencias o diferencias de mercado a muy pequeña escala y realizar operaciones rentables y otras gestiones (Oliveros Contreras y Martínez, 2017).

En toda una serie de sectores, la tecnología está sustituyendo a la mano de obra, y esto tiene consecuencias drásticas en el empleo y la renta de las clases medias. Hod Lipson, ingeniero de la Universidad de Cornell, argumenta que «durante mucho tiempo la creencia común era que la tecnología destruía empleos, pero también creaba otros nuevos y mejores. Ahora los indicios dicen que la tecnología está destruyendo empleos y creando en efecto otros nuevos y mejores, pero en mucha menor cantidad» (West, s.f.).

CONCLUSIÓN

En un mundo cada vez más caracterizado por el desarrollo de la tecnología, está claro que la tecnología ha tenido un impacto significativo en los procesos de trabajo. Los cambios digitales han cambiado la forma en que operan las organizaciones y cómo los empleados

desempeñan sus funciones. Este estudio logró identificar las ventajas y desventajas del impacto tecnológico dentro del entorno laboral.

El estudio también revela la importancia de adaptarse a los cambios tecnológicos y formar nuevas habilidades para seguir siendo competitivos en el mercado laboral. Se destaca que, si bien la automatización puede amenazar algunos empleos, la tecnología también está creando nuevos empleos en campos como la inteligencia artificial, el desarrollo de software, la ciberseguridad y otros. La tecnología ha cambiado significativamente el panorama laboral y las personas deben estar preparadas para aprender y adaptarse para aprovechar al máximo los avances tecnológicos, la encuesta realizada en este estudio muestra que la mayoría de los encuestados reconoce la importancia de la tecnología en la vida diaria y profesional. Los resultados enfatizan la necesidad de una actitud crítica y realista hacia la tecnología y la importancia del aprendizaje continuo en la era de la cuarta revolución industrial.

Este estudio proporciona información valiosa sobre cómo la tecnología está dando forma a la forma en que trabajamos y enfatiza la necesidad de estar preparados para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que esta revolución tecnológica trae al lugar de trabajo.

REFERENCIAS

- Barrientos, P. (2017). Marketing + internet = e-com-merce: oportunidades y desafíos. *Finanzas y Políticas económicas*, 9(1), 41-56. <https://www.redalyc.org/pdf/3235/323549941003.pdf>
- Cano-Pita, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista científica, Dominio de las ciencias*, 4(1), 499-510. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.núm.1.enero.499-510>.
- Carbonell, P., Kherfan, R. y Rivadeneira, G. (2018). Las TIC aplicadas en la cadena de suministro. *Revista Ingeniería, Desarrollo e Innovación*, 1(1), 10-21. <https://core.ac.uk/download/268097501.pdf>
- Cobee Team. (2023). Las TIC en el ámbito laboral. <https://cobee.io/mx/blog/tic-ambito-laboral/>
- Correa, A. y Gómez, R. (2009). Tecnologías de la in-formación en la cadena de suministro. *DYNA: Revista de la Facultad de Minas*, 76(157), 37-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7583151>
- de Vass, T., Shee, H. y Miah, S. (2018). The effect of “Internet of Things” on supply chain integration and performance: An organisational capability perspective. *Australasian Journal of Information Systems*, 22. <https://doi.org/10.3127/ajis.v22i0.1734>
- DocuSign. (2022). Qué son las TICs, sus ventajas y ejemplos para incorporar en tu negocio. <https://www.docuSign.com/es-mx/blog/TICs>
- Franco-Medrandá, Y. J., & Zambrano-Yépez, C. A. (2023). Aporte de las TIC en la gestión logística de empresas exportadoras de pescado. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 45–65. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.21806>
- Fernández-de-Álava, M., Quesada-Pallarès, C. & García-Carmona, M. (2017). Uso de las TIC en el puesto de trabajo: un análisis intergeneracional en España. *Culture and Education*, 29(1), 120-150, <https://doi.org/10.1080/11356405.2016.1274144>
- Flores-Cueto, J., Hernández, R. y Garay-Argandoña, R. (2020). Tecnologías de información: Acceso a internet y brecha digital en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 503-519. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559007/29063559007.pdf>
- Iglesias Gutiérrez, C., & Sánchez Barahona, L. (2022). Las TIC en los procesos de reclutamiento y selección de talento humano: un estudio sobre su impacto, avances y perspectivas. (Tesis de Grado). Colegio de Estudios Superiores de Administración. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10726/4505>
- Landín, S. (2017). Marketing, Comercio Internacional y las TIC'S. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bits-tream/48000/14267/1/Cap.5-Negocios%20de%20importaci%3%b3n%2c%20exportaci%3%b3n%20y%20utilizaci%3%b3n%20de%20las.pdf>
- López, J. W. P., Garrido, Y. P. E., & Cordero, L. L. P. (2023). Las nuevas tecnologías y su impacto en el ejercicio contable desde una perspectiva laboral. (Tesis de Grado). Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/59ae502a-1e55-44d8-a5aa-a59d014f629f/content>

- Medina Minaya, A., & Moreno Briceño, F. (2023). Análisis de la innovación en los procesos y la productividad respecto al uso de TIC en las empresas panificadoras del Municipio de Campeche, México. *Project Design and Management*, 5(1). <https://doi.org/10.35992/pdm.5vi1.1263>
- Muñiz Terra, L. (2022). TIC y mundo del trabajo: desigualdades digitales en Argentina frente a la pandemia del covid-19. *De prácticas y discursos*, 11(18). https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.15879/pr.15879.pdf
- Muñiz Terra, L. y Roberti, E. (2020). Acceso, uso y apropiación de las TIC para la inclusión socio-laboral en Argentina: propuestas para morigerar las ¿nuevas? desigualdades en tiempos de (pos) pandemia. En Uranga (coord.) *Políticas sociales: estrategias para construir un nuevo horizonte de futuro*. Ceil-Conicet, Fauats, Riposo y el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación Argentina.
- Oliveros Contreras, D., y Martínez, G. M. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga (Santander, Colombia). *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (83), 15–30. <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>
- Padilha, A. (s.f.). Ventajas y desventajas de las TIC. <https://www.diferenciador.com/ventajas-y-desventajas-de-las-tic/>
- Santander Universidades. (2021). ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la tecnología actual?. <https://www.becas-santander.com/es/blog/ventajas-y-desventajas-de-la-tecnologia.html>
- Saunders, A. (s.f.). El impacto de la tecnología en el crecimiento y el empleo. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-impacto-de-la-tecnologia-en-el-crecimiento-y-el-empleo/>
- Vidaurre, T. (s.f.). ¿Conoce las ventajas y desventajas de la tecnología en las empresas!. <https://blog.nubox.com/software/tecnologia-en-las-empresas>
- West, D. M. (s.f.). Avance tecnológico: riesgos y desafíos. <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/avance-tecnologico-riesgos-y-desafios/>