

CAPACITACIÓN

EN OFIMÁTICA: MEJORA DEL DESEMPEÑO ADMINISTRATIVO EN HOSPITALES DE GUAYAQUIL

OFFICE TRAINING: IMPROVEMENT OF ADMINISTRATIVE PERFORMANCE IN HOSPITALS OF GUAYAQUIL

Guillermo Eduardo Manzo Arias^{1*}

Email: guillermo.manzo.arias@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-8478-6373>

Oscar José Alejo Machado¹

Email: rectorado@istici.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0434-5183>

Juan Carlos López Gutiérrez¹

Email: vicerectorado@istici.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5294-7093>

¹Instituto Superior Tecnológico de Investigación Científica e Innovación. Quito, Ecuador.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Manzo Arias, G. E., Alejo Machado, O. J., & López Gutiérrez, J. C. (2025). Capacitación en ofimática: mejora del desempeño administrativo en hospitales de Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 17(2), e5037.

RESUMEN

La capacitación en herramientas ofimáticas para el personal administrativo en salud pública resulta fundamental para optimizar procesos clave para la gestión de áreas clave de coordinación y logística. Esto contribuye significativamente a mejorar tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio. El presente artículo tiene como objetivo analizar la importancia de la formación en el uso básico de las herramientas MS Word y MS Excel para el personal administrativo de un hospital en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario como instrumento principal. Los resultados obtenidos destacan que la capacitación en herramientas ofimáticas, como Word y Excel, es altamente relevante para los empleados del hospital. Estas competencias no solo fortalecen el desempeño laboral, sino que también mejoran la colaboración y facilitan el manejo eficiente de la información.

Palabras clave: Capacitación, Herramientas ofimáticas, Eficiencia operativa, Word y Excel, Personal administrativo.

ABSTRACT

Training in office tools for administrative staff in public health is essential to optimize key processes for the management of key areas of coordination and logistics. This significantly contributes to improving both operational efficiency and service quality. The objective of this article is to analyze the importance of training in the basic use of MS Word and MS Excel tools for the administrative staff of a hospital in the city of Guayaquil, Ecuador. The research was developed under a quantitative approach, with a descriptive scope. The survey was used as a data collection technique, using a questionnaire as the main instrument. The results obtained highlight that training in office tools, such as Word and Excel, is highly relevant for hospital employees. These competencies not only strengthen job performance, but also improve collaboration and facilitate efficient information management.

Keywords: Training, Office tools, Operational efficiency, Word and Excel, Administrative staff.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los estudios de Zayas-Cabán et al. (2021) which involves identifying sequences of tasks that can be streamlined by using technology and modern computing, offers opportunities to address the United States health care system's challenges with quality, safety, and efficiency. Other industries have successfully implemented workflow automation to address these concerns, and lessons learned from those experiences may inform its application in health care.

Objective Our aim was to identify and synthesize (1, en el ámbito del cuidado de la salud existe una valiosa oportunidad para emplear técnicas avanzadas que permitan automatizar de manera más eficiente los flujos de trabajo. Estos flujos incluyen las secuencias de tareas físicas y cognitivas que llevan a cabo diferentes personas, tanto dentro como entre distintos entornos laborales. La automatización de estos procesos puede reducir la carga laboral de los proveedores y del personal administrativo, a la vez que mejora la calidad, la eficiencia y el valor de los servicios ofrecidos a los pacientes y cuidadores (Team, 2022).

En este sentido, se han realizado inversiones destinadas a automatizar tareas administrativas y operativas, como la reducción del tiempo necesario para programar citas o la eliminación de la abstracción manual de registros médicos al calcular métricas de calidad de forma automatizada. Sin embargo, persisten áreas de oportunidad para perfeccionar estas iniciativas. Entre ellas, destacan el uso de la automatización para optimizar el tratamiento y la prestación de atención, fortalecer la salud de la población, mejorar la vigilancia y los informes de seguridad del paciente, y desarrollar análisis avanzados que beneficien a todas las partes interesadas en el sistema de atención médica.

La función de Talento Humano en las organizaciones

Las organizaciones, empresas e instituciones en todo el mundo cuentan con un departamento conocido como talento humano, encargado de seleccionar perfiles adecuados, con o sin experiencia, para contratar a personas que desarrollen de manera eficiente las actividades propias de la organización. Estas actividades pueden abarcar ámbitos económicos, sociales o de salud, ya sea en instituciones públicas o privadas.

Para Castro & Delgado (2020), las características principales que deben cumplir las instituciones es la eficiencia, la cual se logra a través de la capacitación constante de los colaboradores. Esta capacitación permite enfocar correctamente sus habilidades en las tareas asignadas. Además, la motivación es un elemento clave para que el equipo de trabajo alcance los resultados esperados por la organización.

En cuanto al desempeño del personal, es fundamental que el departamento de talento humano tome decisiones estratégicas que, aplicadas al esquema de trabajo, generen un ambiente favorable y amigable. Esto contribuye al cumplimiento exitoso de las metas y objetivos establecidos por la organización.

El departamento de talento humano tiene la responsabilidad de implementar una variedad de estrategias destinadas a orientar a los empleados y facilitar la ejecución de sus actividades dentro de la institución. La implementación de un cronograma de capacitación que vincule la tecnología con las tareas del personal contribuye a establecer procesos de comunicación, organización y control mucho más eficientes, lo que optimiza la resolución de las diversas tareas asignadas.

Particularmente, las instituciones gubernamentales enfrentan deficiencias al seleccionar personal idóneo, debido a la complejidad inherente a los procesos de contratación pública. Esto, en muchas ocasiones, resulta en la incorporación de talento humano que no está familiarizado con los sistemas informáticos o tecnologías de uso habitual en la organización, dificultando la agilidad en los servicios ofrecidos a la comunidad.

Este personal, debido a la falta de capacitación, puede generar retrasos en la atención de solicitudes o consultas de los usuarios, causando malestar entre ellos. Por ello, el departamento de talento humano enfrenta la necesidad imperante de garantizar que, especialmente en el sector de salud pública, el personal administrativo reciba una capacitación adecuada. Este proceso debe enfocarse en actualizar conocimientos y formar a quienes no están familiarizados con las tecnologías empleadas en la dependencia pública.

Capacitación en herramientas ofimáticas del talento humano en el sector de la salud

La capacitación del personal es indispensable para mantener a los equipos actualizados, ya sea con la tecnología existente en la organización o con nuevos recursos que se planeen implementar a corto plazo. Estas inducciones permiten un desempeño más efectivo del empleado, quien podrá ejecutar sus tareas de manera proactiva y agilizar los resultados esperados (Heredia-Quito & Narváez-Zurita, 2021).

Cuando las organizaciones optan por evitar los costos asociados con la programación de capacitaciones, enfrentan mayores desafíos. Los empleados recién contratados tienen dificultades para adaptarse o autoformarse, lo que genera retrasos en la eficiencia laboral. En el sector salud, esto se traduce en problemas como retrasos en la programación de citas médicas, errores en el manejo de historiales clínicos o demoras en la entrega de medicamentos. Además, el personal médico puede enfrentar

obstáculos en su labor, ya que la falta de antecedentes de salud precisos puede comprometer tanto el tiempo disponible como la calidad de los diagnósticos (Gutiérrez et al., 2017).

Ante estas deficiencias, se propone gestionar un cronograma de capacitación con una temática específica. Este programa, basado en un enfoque analítico, busca que la formación en ofimática sea implementada para el talento humano administrativo de la casa de salud. Dicho enfoque puede ser aplicado como un refuerzo o actualización de conocimientos, así como un proceso de enseñanza-aprendizaje para aquellos empleados que aún no poseen las habilidades necesarias. El objetivo es que estos clientes internos puedan desempeñar su rol de manera efectiva dentro de la institución.

Para los autores Vega et al. (2024) se aborda el diagnóstico empresarial a través de un estudio de caso centrado en Bioeko. El contexto del problema se centra en la necesidad de comprender los factores que afectan al logro de los objetivos estratégicos de una organización. El objetivo del artículo es realizar un análisis exhaustivo de Bioeko, utilizando una herramienta de diagnóstico organizacional. La metodología adoptada se basó en un enfoque descriptivo e inductivo respaldado por un análisis cualitativo. Se desarrolló una herramienta de diagnóstico organizacional en Excel que permite evaluar la organización en cinco áreas clave: estrategia, finanzas, marketing, operaciones y gestión de recursos humanos. Esta herramienta se complementa con cuestionarios específicos automáticos y se basa en diversas dimensiones de análisis para evaluar y mejorar áreas clave de la empresa, incluyendo la situación actual, previsiones, diagnóstico general y resultados. El estudio reveló que, a pesar de contar con fortalezas en la gestión del capital humano, Bioeko necesita mejorar su coordinación, marketing y administración financiera para impulsar su competitividad. En conclusión, se sostiene que la implementación de herramientas de diagnóstico impulsará mejoras constantes en las Mipymes, fomentando la innovación y el aprendizaje a través de un entorno laboral colaborativo. Estos esfuerzos son fundamentales para el crecimiento y el éxito sostenible de las pequeñas y medianas empresas una estructura organizacional debe contar con recursos tecnológicos y sistemáticos que permitan agilizar los procesos. Esto asegura que el personal administrativo pueda manejar con mayor rapidez los programas utilizados por la organización, optimizando actividades como la gestión de inventarios, la programación de citas médicas, la coordinación de tomas de muestras para laboratorio y la organización de cronogramas de estudios con instrumentos médicos.

La automatización de flujos de trabajo y el uso de tecnologías avanzadas han demostrado ser herramientas clave para transformar los procesos administrativos y operativos en el ámbito de la salud. Tal como señalan Zayas-Cabán

et al. (2021), estas iniciativas no solo reducen la carga laboral del personal, sino que también incrementan la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos a los pacientes. A pesar de los avances, aún existen importantes oportunidades para ampliar estas aplicaciones, especialmente en áreas como la salud de la población, la vigilancia de la seguridad del paciente y el análisis de datos, beneficiando a todos los actores del sistema de atención médica.

En este marco, el papel de la tecnología no se limita solo a los sistemas, sino que se extiende a la **gestión del talento humano (GTH)**, que desempeña un rol crucial en la implementación efectiva de estas innovaciones. En la era digital actual, la capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas es indispensable para garantizar eficiencia, efectividad y productividad tanto en instituciones públicas como privadas (Gutiérrez, 2011). Esta realidad también se aplica a los hospitales públicos del Ecuador, donde el fortalecimiento del talento humano se presenta como una prioridad para optimizar procesos, mejorar la comunicación y potenciar los resultados en el sistema de salud.

La GTH no se limita a ser un departamento dentro de una organización; es un socio estratégico que influye directamente en el logro de los objetivos organizacionales. Un aspecto crucial de su función es el desarrollo del talento del personal (López & Pérez, 2015), lo que incluye programas de capacitación, mentoría y oportunidades de aprendizaje continuo.

En este contexto, el personal administrativo recurre a una amplia gama de herramientas tecnológicas, que van desde procesadores de texto y hojas de cálculo hasta plataformas de gestión de proyectos y software especializado en talento humano, facilitando así una gestión más eficiente y orientada a resultados. Capacitar al personal en estas herramientas es crucial por las siguientes razones (Riascos & Aguilera, 2011):

- Incremento en la productividad: Los colaboradores capacitados son capaces de completar tareas con mayor rapidez y precisión.
- Disminución de errores: Un conocimiento adecuado de las herramientas tecnológicas reduce significativamente los errores humanos, particularmente en la gestión de datos.
- Adaptación a los avances tecnológicos: Dado el ritmo acelerado de innovación tecnológica, es crucial que los empleados actualicen constantemente sus competencias para mantenerse competitivos.
- Optimización de la comunicación: El manejo eficiente de herramientas para la comunicación y la colaboración, como plataformas en la nube y software de videoconferencias, mejora la dinámica del trabajo en equipo.

Sin embargo, aunque existen herramientas tecnológicas como Microsoft Word y Excel (Arango & Ricaurte, 2006), entre otras, la realidad es que gran parte del personal administrativo de los hospitales públicos en Ecuador no está adecuadamente capacitado en su uso. Esta falta de formación genera retrasos en los procesos administrativos de áreas como Bodega y Adquisiciones, lo que, en última instancia, impacta negativamente en los usuarios de los hospitales. Estos retrasos afectan la gestión de derivaciones, compras y la entrega de medicamentos, insumos médicos, entre otros.

Las causas de esta problemática pueden estar relacionadas con los siguientes factores (Sibiya et al., 2023)as is often the case in the adoption of electronic health records (EHRs):

- **Resistencia al cambio:** Algunos empleados muestran reticencia a adoptar nuevas tecnologías, especialmente si han trabajado de la misma manera durante un largo periodo.
- **Falta de actualización de conocimientos:** las herramientas tecnológicas evolucionan rápidamente, lo que hace necesario un proceso de capacitación continuo para mantenerse al día con los avances.
- **Ausencia de programas de capacitación efectivos:** la falta de formación adecuada repercute directamente en el desempeño de los empleados, que puede volverse más lento y menos eficiente. Sin las habilidades necesarias, se cometen errores frecuentes y las tareas asignadas toman más tiempo en completarse, reduciendo la productividad general. Esto afecta la capacidad de los hospitales para cumplir sus objetivos de manera oportuna.
- **Falta de inversión en la capacitación del talento humano:** en un entorno competitivo, los hospitales que no destinan recursos a la formación de sus empleados corren el riesgo de quedarse rezagados. La ausencia de programas de capacitación dificulta que el personal se mantenga actualizado con nuevas tecnologías, herramientas y procesos que podrían mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo. Como consecuencia, la capacidad de los hospitales para brindar atención de calidad se ve comprometida, afectando su reputación ante los usuarios.
- **Impacto en la experiencia del usuario:** la carencia de capacitación tiene un efecto directo en la satisfacción de los usuarios. Los empleados que no están debidamente preparados para atender las necesidades de los pacientes o usuarios pueden ofrecer un servicio deficiente, generar confusión o no resolver problemas de manera efectiva. Esto afecta negativamente la percepción de la calidad del servicio, disminuye la confianza del usuario y, en última instancia, perjudica la imagen institucional.

El objetivo de este artículo es analizar la importancia de la capacitación en el uso básico de las herramientas MS

Word y MS Excel para el personal administrativo de un hospital en la ciudad de Guayaquil.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación desarrollada sigue un enfoque cuantitativo (Pilataxi, 2022) y en la utilización de recursos poco llamativos para el estudiante como los textos y el pizarrón, sin embargo, en la actualidad estos métodos ya no producen los mismos resultados como antes, debido a que los niños y niñas requieren nuevas estrategias de enseñanza-aprendizaje que les permitan compartir sus ideas, criterios, trabajo en equipo y cuestionarlo que están aprendiendo. Por esta razón, la finalidad de este trabajo es, Analizar como incide el cine como estrategia didáctica en el aprendizaje de Estudios Sociales en los estudiantes de segundo año de Educación Básica de la Unidad Educativa "17 de Julio", Ibarra, febrero-julio 2021. Este trabajo tiene un enfoque de investigación cualitativa, de tipo descriptivo y documental. Para obtener la información necesaria se ha aplicado una encuesta a once docentes de la institución educativa, quienes han sido seleccionados a través de una muestra por conveniencia. Como resultados principales de la investigación se ha obtenido que la mayoría de los once profesores conocen los beneficios de la aplicación del cine para el aprendizaje de la asignatura Estudios Sociales, pero muy pocos docentes lo aplican dentro del aula, porque requiere más preparación que los métodos tradicionales. Por lo que se concluye que los docentes deben actualizarse en cuanto al manejo de diversas estrategias didácticas o métodos de aprendizaje que permitan desarrollar un clima de aula participativo y colaborativo. Su marco es de alcance descriptivo, ya que estudia y describe la relación entre dos o más variables mediante un análisis estadístico, con el propósito de identificar patrones y analizar la importancia de la capacitación en tecnología, específicamente en ofimática (Word y Excel), para el segmento administrativo del hospital. En este contexto, se recolectan y reportan datos relacionados con diversos conceptos, variables, dimensiones o componentes del fenómeno investigado. El diseño es no experimental, de tipo transversal, y tiene como objetivo analizar el nivel o estado de una o más variables dentro de una población en un momento específico (Lucio & López, 2015). Además, se realizan descripciones comparativas entre subgrupos de personas para determinar sus diferencias o patrones de comportamiento (Caranqui, 2022).

Como técnicas de investigación se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario (Díaz et al., 2025; López et al. (2024)). Se utilizó el cuestionario estructurado Evaluation of Computer Skills in Health Administrative Personnel: Use of Computer Tools and their Impact on Patient Management (Evaluación de Habilidades Informáticas en el Personal Administrativo de Salud: Uso de Herramientas Informáticas y su Impacto en la Gestión

de Pacientes) (Sibiya et al., 2023) as is often the case in the adoption of electronic health records (EHRs. Este cuestionario se ha adaptado al contexto ecuatoriano, considerando las particularidades del entorno sanitario y las necesidades del personal administrativo en hospitales del país. Este distribuyó a una muestra intencional de (n=10) administrativos del hospital de Guayaquil.

Esta herramienta recopila información sobre diversas variables demográficas y profesionales, como la edad, el nivel de estudios, la experiencia laboral y la percepción sobre la importancia de la capacitación en TICs. Además, evalúa el uso de herramientas tecnológicas, específicamente en el contexto del uso de MS Word y MS Excel, y mide el nivel de conocimiento y el impacto de la capacitación en el desempeño laboral. Las preguntas están estructuradas para evaluar tanto el uso básico como avanzado de estas herramientas, así como habilidades relacionadas con la colaboración, el análisis de datos y la seguridad de la información. Los resultados permiten obtener una visión detallada del perfil tecnológico del personal administrativo en un hospital y su relación con la mejora de su desempeño laboral.

RESULTADOS-DISCUSIÓN

Análisis de los datos

En cuanto a la **distribución por edad**, el grupo predominante corresponde a los rangos de 25-34 años, 35-44 años y 45-54 años, cada uno con un 30% de representación (3 personas). Por otro lado, el rango de 55 años o más está menos representado, con solo un 10% del total (1 persona). Esto refleja una distribución equilibrada entre los tres primeros grupos de edad, pero con una menor participación de personas mayores de 55 años. Ver Tabla 1.

Tabla 1. Distribución de Edad, Nivel de Estudios y Experiencia Laboral en Porcentajes.

Categoría	Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Edad	n = 10		
	25-34 años	3	30%
	35-44 años	3	30%
	45-54	3	30%
	55 años o más	1	10%
Nivel de estudios	n = 10		
	Secundaria	2	20%
	Técnica	3	30%
	Licenciatura	3	30%
	Posgrado	2	20%
Experiencia Laboral	n = 10		
	Menos de 1 año	1	10%
	1-5 años	3	30%
	6-10 años	3	30%
	Más de 10 años	3	30%

Fuente: Adaptado de Sibiya et al. (2023) as is often the case in the adoption of electronic health records (EHRs.

Respecto al nivel de estudios, los grupos con mayor representación son los de Técnico Superior y Licenciatura, con un 30% cada uno (3 personas). Le siguen los niveles de Secundaria o equivalente y Posgrado, con un 20% cada uno (2 personas). Esto evidencia una predominancia de estudios técnicos y universitarios, con una participación significativa de niveles educativos más básicos o avanzados. Ver Tabla 1.

En relación con la experiencia laboral, los grupos más destacados son los de 1-5 años, 6-10 años y más de 10 años, cada uno con un 30% de representación (3 personas). Por su parte, el grupo de menos de 1 año de experiencia tiene una menor participación, con solo un 10% del total (1 persona). Esto indica que la mayoría de las personas encuestadas cuentan con trayectorias laborales considerables, siendo escasa la presencia de quienes están iniciando su carrera profesional. Tabla 1.

El análisis estadístico muestra a la variable “**Capacitación en TICs**” crucial, con una media de **4.40**, destacándose entre las más altas entre las variables evaluadas. Esto refleja un amplio consenso sobre la importancia de la capacitación en

tecnologías de la información y comunicación. Además, su desviación estándar de **0.699** indica respuestas bastante consistentes, con valores que oscilan entre 3 y 5. Ver tabla 2.

Tabla 2. Estadísticas descriptivas sobre Herramientas Ofimáticas y desempeño laboral.

Descriptivas							
	N	Perdidos	Media	Mediana	DE	Mínimo	Máximo
A	10	0	4.40	4.50	0.699	3	5
B	10	0	3.50	3.50	1.354	1	5
C	10	0	3.20	3.00	1.398	1	5
D	10	0	3.80	4.00	1.135	2	5
E	10	0	4.20	4.50	1.033	2	5
F	10	0	3.60	3.50	1.174	2	5
G	10	0	4.10	4.00	0.738	3	5
H	10	0	3.30	3.00	0.949	2	5
I	10	0	4.30	4.50	0.823	3	5

Nota: Adaptado de Sibiya et al. (2023) as is often the case in the adoption of electronic health records (EHRs).

Por otro lado, la variable **“Uso de herramientas tecnológicas”** presenta una media de **3.50**, acompañada de una desviación estándar de **1.354**, lo que muestra una percepción más diversa entre los encuestados respecto a la frecuencia o efectividad en el uso de estas herramientas. A pesar de esta dispersión, la mediana de 3.50 sugiere una tendencia hacia el valor medio.

En el caso de **“Nivel de conocimiento”**, la media fue de **3.20**, siendo la más baja de todas las variables. La desviación estándar de **1.398** refleja una amplia dispersión en las respuestas, lo que puede indicar variaciones significativas en el nivel percibido de conocimiento sobre el tema.

La variable **“Impacto de capacitación en desempeño”** registra una media de **3.80** y desviación estándar de **1.135**. Estos datos sugieren una percepción moderadamente positiva acerca del impacto de la capacitación en el desempeño, aunque con cierta variabilidad en las respuestas.

Con respecto a **“Uso avanzado de MS Word para informes y documentos administrativos”**, se obtiene una media de **4.20** y desviación estándar de **1.033**. Esto indica una valoración generalmente favorable hacia esta habilidad, con opiniones bastante consistentes entre los encuestados.

La variable **“Análisis de datos y gráficos con MS Excel”** muestra una media de **3.60** y desviación estándar de **1.174**, lo que evidencia opiniones algo divididas sobre esta competencia específica. A pesar de ello, la mediana de 3.50 sugiere un desempeño aceptable en esta área.

En **“Colaboración y uso compartido de archivos en MS Word y MS Excel”**, la media de **4.10** y la baja desviación estándar de **0.738** reflejan una percepción muy positiva y consistente sobre esta habilidad, destacándola como una fortaleza en el conjunto de competencias evaluadas.

Por su parte, la variable **“Seguridad y manejo de datos en MS Excel”** obtuvo una media de **3.30** y desviación estándar de **0.949**, lo que indica una valoración moderada, con respuestas concentradas cerca de la mediana.

Finalmente, la variable **“Uso básico de herramientas de MS Word y MS Excel”** se posiciona como una de las mejor valoradas, con una media de **4.30** y desviación estándar de **0.823**. Este resultado sugiere que los encuestados consideran esta habilidad básica como fundamental y bien desarrollada.

La figura 1 muestra un diagrama de cajas (boxplot) que compara diferentes factores relacionados con habilidades o temas tecnológicos. A continuación, se evalúa cada aspecto según su color:

1. **Capacitación en TICs es crucial:** El rango intercuartílico es pequeño, lo que indica una baja dispersión en las respuestas. Esto sugiere que existe un consenso sobre la importancia de este tema.
2. **Uso de Herramientas Tecnológicas:** Presenta una mayor dispersión en comparación con los demás, lo cual puede indicar opiniones más variadas sobre este tema.
3. **Nivel de Conocimiento:** El rango de valores parece ser moderado y consistente, lo que refleja una evaluación intermedia.

4. **Impacto de Capacitación en Desempeño:** Tiene una dispersión baja, lo que indica que los encuestados tienen percepciones similares sobre este impacto.
5. **Uso avanzado de MS Word para informes y documentos administrativos:** Tiene un rango pequeño, lo que refleja consenso en su valoración.
6. **Análisis de datos y gráficos con MS Excel:** Muestra una dispersión moderada, lo que puede denotar que hay diversidad de opiniones respecto a este tema.
7. **Colaboración y uso compartido de archivos en MS Word y Excel:** Tiene un rango reducido y un valor central moderado, lo que indica que la mayoría evalúa este aspecto de manera consistente.

En general, se observa un balance en las respuestas, aunque hay temas con mayor consenso como “Capacitación en TICs es crucial” y “Uso avanzado de MS Word” y otros con mayor variabilidad “Uso de Herramientas Tecnológicas”.

Fig 1. Distribución de Percepciones sobre Capacitación y Uso de Herramientas Ofimáticas en el Personal Administrativo de un Hospital.



Fuente: Adaptado de Vega et al. (2024) se aborda el diagnóstico empresarial a través de un estudio de caso centrado en Bioeko. El contexto del problema se centra en la necesidad de comprender los factores que afectan al logro de los objetivos estratégicos de una organización. El objetivo del artículo es realizar un análisis exhaustivo de Bioeko, utilizando una herramienta de diagnóstico organizacional. La metodología adoptada se basó en un enfoque descriptivo e inductivo respaldado por un análisis cualitativo. Se desarrolló una herramienta de diagnóstico organizacional en Excel que permite evaluar la organización en cinco áreas clave: estrategia, finanzas, marketing, operaciones y gestión de recursos humanos. Esta herramienta se complementa con cuestionarios específicos automáticos y se basa en diversas dimensiones de análisis para evaluar y mejorar áreas clave de la empresa, incluyendo la situación actual, previsiones, diagnóstico general y resultados. El estudio reveló que, a pesar de contar con fortalezas en la gestión del capital humano, Bioeko necesita mejorar su coordinación, marketing y administración financiera para impulsar su competitividad. En conclusión, se sostiene que la implementación de herramientas de diagnóstico impulsará mejoras constantes en las Mipymes, fomentando la innovación y el aprendizaje a través de un entorno laboral colaborativo. Estos esfuerzos son fundamentales para el crecimiento y el éxito sostenible de las pequeñas y medianas empresas.

Principales hallazgos

Las tecnologías de la información (TI) tienen un enorme potencial para mejorar el acceso a los servicios de salud, disminuir los costos generales y aumentar la eficiencia operativa dentro del sistema sanitario (Cline & Luiz, 2013). A nivel

global, la automatización clínica y la gestión de procesos comerciales se han consolidado como tendencias clave que impactan tanto en los mercados de atención médica desarrollados como en aquellos en vías de desarrollo. Estas tendencias buscan reducir la complejidad asociada con sistemas antiguos y basados en el uso de papel, fortalecer la capacidad de los sistemas de salud para gestionar pacientes y sus datos, promover el cumplimiento de normativas sanitarias, garantizar la disponibilidad de información que respalde una atención más eficiente y reforzar la seguridad en la protección de la confidencialidad de los pacientes.

La importancia de la capacitación tecnológica y el uso de herramientas digitales, como se evidencia en la gráfica, no solo radica en el desarrollo de competencias individuales, sino también en su impacto directo en el desempeño organizacional. Este tipo de capacitación es clave para optimizar procesos y mejorar resultados en diversos sectores, especialmente en áreas críticas como la salud. Un ejemplo destacado es el caso del Hospital Clínico San Carlos en Madrid, según se recoge en un artículo de Madrid (2021). Este hospital implementa un programa integral destinado a mejorar la alfabetización digital de su personal administrativo. El enfoque está en herramientas específicas del ámbito de la salud, como software de gestión de pacientes, bases de datos y soluciones de telemedicina, lo que permite una mejora significativa en la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos.

Los impactos positivos de la alfabetización digital y la implementación de herramientas tecnológicas en instituciones de salud, como el Hospital Clínico San Carlos, destacan por su capacidad para transformar procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio. Uno de los principales beneficios es la mayor capacidad de gestión, que se traduce en la optimización de la agenda de pacientes y una comunicación interna más fluida entre los diferentes departamentos. Esto permite que las operaciones se desarrollen de manera más eficiente y organizada.

Otro aspecto relevante es la reducción de tareas repetitivas gracias a la automatización de procesos como la programación de citas y la gestión de historiales clínicos. Estas mejoras no solo disminuyen el tiempo dedicado a actividades redundantes, sino que también liberan al personal administrativo para enfocarse en tareas de mayor valor estratégico, mejorando la productividad general.

Finalmente, se destaca la mejora en la atención al paciente, especialmente evidente durante la pandemia. La rápida adaptación del personal a herramientas de telemedicina y sistemas digitales de salud permitió garantizar la continuidad de los servicios y ofrecer una experiencia más ágil y efectiva a los usuarios. Esta transformación no solo beneficia al personal administrativo, sino que también fortalece la relación con los pacientes, aumentando la confianza y la satisfacción en los servicios ofrecidos.

En conjunto, estos impactos reflejan cómo la alfabetización digital puede ser un motor de cambio en las instituciones de salud, impulsando tanto la eficiencia operativa como la calidad en la atención al paciente.

Un ejemplo adicional que refuerza la importancia de la alfabetización digital en instituciones de salud es el caso del Hospital Italiano de Buenos Aires, considerado uno de los centros médicos más avanzados tecnológicamente en América Latina (Luna & González, 2007). Este hospital ha sido pionero en capacitar tanto a su personal administrativo como médico en el uso de herramientas tecnológicas. Su sistema de historia clínica electrónica (HCE), conocido como IT Health, requiere formación específica para todo el personal involucrado en su manejo, evidenciando cómo la inversión en capacitación tecnológica es clave para garantizar la eficacia de los sistemas digitales en entornos de salud.

En este contexto, el **Hospital de Especialidades Eugenio Espejo** en Quito, Ecuador, se suma a las iniciativas de alfabetización digital en salud. Según el Ministerio de Salud Pública (2024), esta institución ha iniciado un programa de capacitación en herramientas digitales dirigido a su personal administrativo. Este programa tiene como objetivo principal mejorar la gestión de la historia clínica electrónica (HCE) y optimizar los procesos administrativos internos mediante el uso de plataformas tecnológicas. Con estas acciones, el hospital busca no solo incrementar la eficiencia operativa, sino también garantizar una atención de mayor calidad para sus pacientes, alineándose con las tendencias internacionales en modernización tecnológica del sector salud.

Estos hospitales latinoamericanos han demostrado que la capacitación en el uso de herramientas tecnológicas es crucial para mejorar la eficiencia administrativa, reducir los tiempos de respuesta y optimizar la gestión de pacientes. La capacitación continua y la adaptación a nuevas tecnologías han permitido que estos centros de salud se mantengan a la vanguardia, mejorando tanto la atención médica como los procesos internos.

No obstante, a pesar de su gran potencial, la implementación de las tecnologías de la información en el sector sanitario ha sido un desafío. Los esfuerzos realizados han resultado en importantes inversiones tanto públicas como privadas, con logros destacados, pero también con retrasos y fracasos costosos y ampliamente divulgados. Esto ha ido acompañado de una falta de consenso sobre los beneficios de mantener registros electrónicos y compartir información (Lluch, 2011). Aunque el uso de computadoras ha aumentado en hospitales y consultas, no todos los profesionales de la salud adoptan estas tecnologías, y aún se sabe poco sobre los cambios organizativos, los costos y el tiempo necesarios para que los centros de salud implementen con éxito estos sistemas.

Las herramientas de Microsoft Excel y Microsoft Word son esenciales para el personal administrativo, ya que facilitan la gestión de una amplia variedad de tareas de manera eficiente y organizada (MPH, 2020) (Bala_Excel_Insights, 2024).

A continuación, se describen los principales beneficios de estas herramientas:

Microsoft Excel para el personal administrativo

- **Gestión y análisis de datos:** Permite organizar grandes volúmenes de información, realizar análisis rápidos mediante funciones avanzadas y crear resúmenes con tablas dinámicas para reportes gerenciales.
- **Automatización de tareas repetitivas:** Las macros y fórmulas predefinidas simplifican tareas complejas y reducen errores manuales.
- **Visualización de datos:** Generación de gráficos y uso de formato condicional para destacar información clave.
- **Colaboración y actualización:** Facilita el trabajo en equipo con Excel Online y la integración con herramientas como *Power BI* y *SharePoint*.

Microsoft Word para el personal administrativo

- **Creación y edición profesional de documentos:** permite diseñar documentos formales con plantillas, estilos, y elementos estructurales como encabezados y pies de página.
- **Colaboración eficiente:** herramientas como comentarios, control de cambios y revisión simultánea mejoran el trabajo colaborativo.
- **Automatización:** funciones como combinación de correspondencia y autocompletar aceleran la producción de documentos repetitivos.
- **Seguridad y compatibilidad:** ofrece opciones para proteger documentos confidenciales y compatibilidad con múltiples formatos (PDF, DOCX, HTML).

Beneficios comunes de Excel y Word

- **Integración con Microsoft 365:** uso fluido con herramientas como Teams, Outlook y OneDrive para trabajo colaborativo.
- **Edición en la nube:** acceso remoto y edición en tiempo real, reduciendo versiones duplicadas.
- **Actualizaciones automáticas:** aseguran el acceso a las últimas funcionalidades y mayor seguridad.

Impacto general

- **Optimización operativa:** mejora la gestión administrativa y reduce errores.
- **Capacitación y soporte:** es fundamental evaluar necesidades, ofrecer formación práctica y apoyo continuo para maximizar el uso de estas herramientas.

- **Satisfacción y eficiencia:** los empleados trabajan con mayor confianza, lo que beneficia la productividad y reduce costos operativos.

Una correcta operación de los sistemas informáticos permite que las tareas asignadas se realicen con mayor proactividad, agilizando los procesos en los diferentes departamentos operativos de la institución. Esto contribuirá a crear un ambiente laboral organizado, en el que cada solicitud de los usuarios sea atendida de manera eficiente, lo que resultará en una mayor satisfacción con el servicio prestado.

Los beneficios que representa para el personal administrativo de una institución de salud pública una capacitación adecuada en herramientas informáticas se reflejan en el flujo constante de las operaciones, con una comunicación interdepartamental efectiva. Esto asegura que la red de comunicación se mantenga actualizada regularmente, evitando conflictos y retrasos en la prestación de servicios.

Aunque algunas empresas implementan una metodología donde el nuevo personal reclutado recibe un período de capacitación en procedimientos, manejo de utilitarios, herramientas operacionales y equipos, con el fin de garantizar que las tareas no se retrasen y fluyan de manera constante y eficiente, es esencial que también se mantenga la actualización constante en el uso de herramientas y sistemas.

La clave para que las organizaciones logren cumplir sus metas y objetivos es contar con una planificación que incluya un cronograma de actividades de capacitación. Estas capacitaciones deben permitir mantener actualizado al personal administrativo y, en el caso de la adquisición de nuevos instrumentos o sistemas informáticos provenientes de otros centros de salud, organizar inducciones específicas para asegurar que la institución se mantenga competitiva.

Se resalta la importancia de la capacitación al personal administrativo en herramientas de ofimática y tecnológica, recalando que son elementos que permiten mayor fluidez en la información interdepartamental, como agilizar los procesos cotidianos como: las agendas médicas, cronogramas de estudios de laboratorio y programación de citas para evaluar resultados a los pacientes.

Comparando la efectividad con hospitales internacionales y la iniciativa del Hospital Eugenio Espejo, se solidifica la necesidad de ingresar dentro del presupuesto del hospital local, la aplicación cronológica de capacitaciones y en el mejor de los casos la actualización de equipos o implementación de sistemas o programas tecnológicos ya mencionados en párrafos anteriores.

CONCLUSIONES

Las herramientas de Microsoft Excel y Word son indispensables para el personal administrativo porque facilitan la gestión de datos, la creación de documentos y la colaboración en tiempo real. A través de la automatización de tareas, el análisis de información y la generación de documentos profesionales, estas herramientas contribuyen significativamente a mejorar la eficiencia y productividad en el entorno administrativo.

La gestión de talento humanos es un componente esencial en la adopción y el uso exitoso de la tecnología en el lugar de trabajo. A medida que la tecnología se vuelve cada vez más necesaria en nuestras vidas diarias, es crucial que las Instituciones, entre estas los hospitales públicos de nuestro país, capaciten a sus empleados, especialmente a los administrativos para garantizar que puedan aprovechar al máximo el potencial de la tecnología lo que lograría optimizar el tiempo que tarda un empleado en llevar a cabo sus funciones.

La tecnología avanza a pasos agigantados, y los empleados deben mantenerse a la vanguardia para mantener la competitividad. La formación en tecnología es crucial para optimizar herramientas y sistemas, reducir errores y elevar la satisfacción del cliente. Sin embargo, la brecha digital puede ser un obstáculo.

Un factor para tener en cuenta es que la transformación digital ha revolucionado la forma en que las empresas e instituciones desarrollan sus funciones. Desde la gestión de datos hasta la comunicación interna, la tecnología ha facilitado la automatización de tareas que anteriormente requerían un esfuerzo considerable. Sin embargo, para aprovechar al máximo estas herramientas, es esencial que el personal administrativo esté debidamente capacitado. La falta de habilidades tecnológicas puede llevar a una resistencia al cambio, lo que puede obstaculizar el progreso de la organización.

La capacitación en tecnología permite al personal administrativo familiarizarse con software de gestión, herramientas de colaboración y sistemas de automatización. Esto se traduce en una mejora notable en la eficiencia operativa. Por ejemplo, el uso de herramientas de gestión de proyectos permite una planificación más efectiva, mientras que las plataformas de comunicación instantánea facilitan la colaboración entre equipos, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la agilidad en la toma de decisiones.

Un personal administrativo bien capacitado puede interpretar y analizar datos de manera más efectiva. Las herramientas de análisis de datos permiten a los empleados obtener información valiosa que puede influir en la toma de decisiones estratégicas. Con una capacitación adecuada, el personal puede identificar tendencias, evaluar el desempeño y proponer soluciones basadas en

datos, lo que contribuye al crecimiento sostenible de la organización.

La capacitación no solo se limita al uso de herramientas tecnológicas existentes, sino que también promueve una mentalidad de innovación. Al estar familiarizados con las últimas tecnologías y tendencias, los empleados se sienten más empoderados para sugerir mejoras y nuevas ideas que pueden beneficiar a la organización. La formación continua en tecnología fomenta un ambiente donde la creatividad y la adaptabilidad son valoradas, lo que es esencial en un mercado en constante evolución.

La capacitación en tecnología también puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral. Los empleados que reciben formación tienden a sentirse más competentes y seguros en sus roles. Esto no solo mejora su desempeño, sino que también contribuye a una cultura organizacional más positiva. Un equipo administrativo que se siente apoyado y capacitado es más propenso a estar comprometido y motivado, lo que se traduce en una menor rotación de personal y un ambiente de trabajo más armonioso.

La capacitación del personal administrativo en el uso de la tecnología es una inversión crucial para cualquier organización que desee mantenerse competitiva en un mundo cada vez más digitalizado. Los beneficios que derivan de esta formación son múltiples: mejora de la eficiencia operativa, potenciación de la toma de decisiones, fomento de la innovación y aumento de la satisfacción laboral. Las organizaciones que priorizan la capacitación tecnológica no solo se equipan mejor para enfrentar los desafíos actuales, sino que también se preparan para un futuro lleno de oportunidades. En un entorno en constante cambio, la capacitación continua es la clave para el éxito sostenible.

La capacitación en herramientas ofimáticas como Word y Excel se considera de gran importancia para los empleados del hospital de la ciudad de Guayaquil. Los datos analizados reflejan un amplio consenso respecto a la relevancia de estas habilidades para el desempeño laboral. La variable "Capacitación en TICs" destaca como crucial, con una media de 4.40 y una baja dispersión de respuestas, lo que indica un reconocimiento generalizado sobre la necesidad de fortalecer estas competencias en el entorno laboral.

Por tanto, la capacitación en herramientas ofimáticas como Word y Excel es altamente relevante para los empleados del hospital, ya que fortalece su desempeño laboral, mejora la colaboración y facilita el manejo de información. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en las habilidades avanzadas, que pueden tener un impacto significativo en la eficiencia y la calidad del trabajo administrativo. Por tanto, invertir en programas de formación orientados a estas herramientas resultará

estratégico para el desarrollo del personal y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arango Vásquez, S. I., & Ricaurte Avendaño, A. (2006). Manual de herramientas tecnológicas I. Sello Editorial de la Universidad de Medellín. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/2552>
- Bala_Excel_Insights. (2024). Excel in Healthcare: Managing Patient Data. Medium. <https://medium.com/@kbala7092/excel-in-healthcare-managing-patient-data-c18706f4332a>
- Caranqui Farinango, K. (2022). *Incidencia de la identidad cultural en la planificación micro curricular para la adaptación escolar de los niños de séptimo años de básica de la “Unidad Educativa Rafael Suárez Meneses” en el año lectivo 2021-2022* [bachelorThesis]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/13324>
- Castro Mori, K., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 107. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cline, G. B., & Luiz, J. M. (2013). Information technology systems in public sector health facilities in developing countries: The case of South Africa. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6947-13-13>
- Díaz, N. D., Machado, O. J. A., & Gutiérrez, J. C. L. (2025). Las herramientas de Inteligencia de Negocios potencian la capacidad de toma de decisiones en las PYMES. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/4545>
- Gutiérrez, J. C. L. (2011). Modelo de gestión del proceso de formación de directivos en el contexto de sus organizaciones. *Revista Raites*, 4(8), 89-110. <https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/raites/article/view/23>
- Gutiérrez, J. C. L., Guzmán, A. A. R., Cobas, D. E. P., & Aguirre, J. M. L. (2017). Oportunidades de negocio en la apertura de emprendimientos en la zona sierra de la Provincia de Bolívar. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 1242-1262. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244049>
- Heredia-Quito, M. A., & Narváez-Zurita, C. I. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 213. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Lluch, M. (2011). Healthcare professionals' organizational barriers to health information technologies—A literature review. *International Journal of Medical Informatics*, 80(12), 849-862. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2011.09.005>
- López Gutiérrez, J. C., & Pérez Ones, I. (2015). Gestión de la formación de directivos y su vínculo con la práctica organizacional. Propuesta de modelo contextual. *Revista científica ecociencia*, 2(3), 1-21. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-cientifica-ecociencia/articulo/gestion-de-la-formacion-de-directivos-y-su-vinculo-con-la-practica-organizacional-propuesta-de-modelo-contextual>
- López Gutiérrez, J. C., Pérez Ones, I., & Chang Yáñez, B. (2024). Predictors for Social Innovation in Social Economy Initiatives. *Economía y Desarrollo*, 168(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0252-85842024000100009&script=sci_arttext
- Lucio, A., & López, J. (2015). Dominios científicos, tecnológicos y humanísticos. Instrumento de organización de la ciencia en la Universidad Estatal de Bolívar. *Enlace Universitario*, 14(1), 5-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9232326>
- Luna, D., & González, B. de Q. (2007). Historia clínica electrónica. *Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires*, 27(2), 77-85. https://www.hospitalitaliano.org.ar/archivos/servicios_attachs/5056.pdf
- Madrid, C. de. (2021, enero 3). Implantamos el modelo de hospital digital en el Clínico San Carlos. Comunidad de Madrid. <https://www.comunidad.madrid/noticias/2021/01/03/implantamos-modelo-hospital-digital-clinico-san-carlos>
- Ministerio de Salud Pública. (2024). El Hospital de Especialidades Eugenio Espejo presentó su plan de acogida, nuevos insumos tecnológicos y obras – Ministerio de Salud Pública. <https://www.salud.gob.ec/el-hospital-de-especialidades-eugenio-espejo-presento-su-plan-de-acogida-nuevos-insumos-tecnologicos-y-obras/>
- MPH, N. J., PhD. (2020). Health Services Research and Analytics Using Excel. Springer Publishing Company.
- Pilataxi Acero, & E, N. (2022). *Cine para el aprendizaje de estudios sociales en los estudiantes de segundo grado de educación general básica de la unidad educativa “17 de Julio” de la parroquia el Sagrario en la ciudad de Ibarra, provincia Imbabura febrero-julio 2021* (Doctoral dissertation, Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte). <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12336>. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12336>
- Riascos Erazo, S. C., & Aguilera Castro, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de administración*, 27(46), 141-154. <http://scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n46/v27n46a11.pdf>
- Sibiya, M. N., Akinyemi, O. R., & Oladimeji, O. (2023). Computer skills and electronic health records (EHRs) in a state tertiary hospital in Southwest Nigeria. *Epidemiologia*, 4(2), 137-147. <https://doi.org/10.3390/epidemiologia4020015>

- Team, airSlate. (2022, abril 28). How to make workflows in healthcare organizations more efficient. airSlate Blog | Business Automation. <https://www.airslate.com/blog/automation-healthcare-organizations/>
- Vega, C. R., Ramírez, D. A., & Grillo-Torres, C. M. (2024). Implementación de Herramienta Ofimática para el Avance de la Gestión Empresarial: Un Análisis de Caso Bioeko. *Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis*, 20(2), 51-66. <https://doi.org/10.46443/catyp.v20i2.387>
- Zayas-Cabán, T., Haque, S. N., & Kemper, N. (2021). Identifying Opportunities for Workflow Automation in Health Care: Lessons Learned from Other Industries. *Applied Clinical Informatics*, 12, 686-697. <https://doi.org/10.1055/s-0041-1731744>