



Noviembre 2019 - ISSN: 2254-7630

## SOCIEDAD DE LA INFORMACION: RETOS Y OPORTUNIDADES EN EL FUTURO EMPLEO

**AUTORAS: Gema Monserrate Cruzatty Loor,**  
egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo

de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la Universidad Técnica de Manabí;

**Mg. Soraya Cedeño Alcívar,**

docente titular tiempo completo de la carrera de Secretariado Ejecutivo  
de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales de la

Universidad Técnica de Manabí, correo: [scedeno@utm.edu.ec](mailto:scedeno@utm.edu.ec);

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Gema Monserrate Cruzatty Loor y Soraya Cedeño Alcívar (2019): "Sociedad de la información: retos y oportunidades en el futuro empleo", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (noviembre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/11/retos-oportunidades-empleo.html>

### RESUMEN

El tema propuesto tuvo como objetivo Identificar retos y oportunidades de la Sociedad de Información en el futuro empleo, desde una mirada global aterrizada luego a una condición local en los perfiles propios de la administración pública con énfasis en la profesión de Secretariado Ejecutivo. Para ello se aplicó una investigación de corte cualitativo, con una metodología descriptiva que permitió sobre todo la aplicación de métodos: bibliográficos, deductivo, analítico, con las técnicas de la entrevista a expertos, la recopilación documental y la observación estructurada ante los hechos y fenómenos actualmente vigentes en relación al empleo y sus diversas formas de aplicación, se llega como conclusión que no solo es la tecnología lo que forma al empleo sino que va en relación a la formación del profesional con habilidades y destrezas en la calidad y calidez de la atención al usuario, es conjugar el ser y hacer con el saber ser, pues ambos son necesarios para garantizar una sostenibilidad y sustentabilidad de los servicios y los bienes ofertados en razón de las demandas del contexto. Su carácter es tangible e intangible y la formación académica es clave para una preparación idónea del futuro empleo, no solo debe regirse por lo técnico - tecnológico, sino por lo emocional – comunicacional, las dos fusionadas informan y garantizar modos operados que promueven los objetivos estratégicos de la población y los fines de la empresa.

### PALABRAS CLAVES

Globalización, comunicación, relacion laboral, tecnificación, nuevas oportunidades.

### SUMMARY

The proposed theme aimed to identify challenges and opportunities of the Information Society in future employment, from a global perspective then landed to a local condition in the public

administration's own profiles with emphasis on the profession of Executive Secretariat. For this purpose, a qualitative investigation was applied, with a descriptive methodology that allowed, above all, the application of methods: bibliographic, deductive, analytical, with the techniques of the expert interview, the documentary compilation and the structured observation before the facts and phenomena currently in force in relation to employment and its various forms of application, it is concluded that it is not only technology that forms employment but that it is related to the training of professionals with skills and abilities in the quality and warmth of care to the user, is to combine the being and do with the know-how, since both are necessary to guarantee a sustainability and sustainability of the services and goods offered due to the demands of the context. Its character is tangible and intangible and academic training is key to an ideal preparation for future employment, not only must be governed by the technical - technological, but by the emotional - communicational, the two merged inform and guarantee modes operated that promote the strategic objectives of the population and the aims of the company.

## **KEYWORDS**

Globalization, communication, employment relationship, technification, new opportunities.

## **INTRODUCCIÓN**

El término laboral es bien concebido a nivel mundial como el proceso histórico y evolutivo de un bien o servicio que satisface las demandas de un contexto social que requiere para satisfacer una necesidad. En el siglo XXI los sistemas de organización del trabajo están alienados a las situaciones políticas y económicas del trabajo y el empleo, (Harris, 2003). Toda la discusión sobre este proceso de cambio se refleja en aspectos económicos y organizativos del concepto de trabajo y de los valores que sustentan la regulación por más de dos siglos. Estos cambios están ocurriendo y seguirán ampliando en el futuro, por ello es necesario conocer, enfrentar y afrontar los nuevos retos que ahora la Organización Internacional del trabajo (2019) han estado realizado.

Todo este camino del empleo hacia sectores específicos ha estado en la mira de los empleadores y de los empleados, pues con la inserción de la tecnología han reemplazado la fuerza del hombre, sustituyendo sus tareas por la máquina, “liberando recursos humanos y financiero” para un supuesto sector de rentabilidad fuerte. (Harris y Krueger, 2015); mas esto no se ajusta a la realidad total de la demanda, pues eso solo se refleja de manera inmediata y presente, pero no se promueve la mediata y futura aceptación y recepción de los servicios haciéndolo sustentable y sostenible. Por ello es necesario hacer un equilibrio entre el papel tradicional del empleo con el actual para buscar la fusión correcta que permite sobre todo una armonía de ganar – ganar. (McKinsey Global Institute, 2015)

Este estudio permitió agrupar varias visiones sobre la globalización, presenta el desarrollo de las cadenas de suministros nacionales, regionales y mundiales, tomando los avances de la técnica y el concepto de recurso humano, donde desde el trabajo es necesario que se unan las dos fuerzas para dar un marco de acciones y sus funciones a nivel público y privado que mejoren los perfiles laborales y se entiende las transformaciones de la empresa y de los nacientes modelos de relaciones laborales. (Galazka, 2015)

En el sentido de perfiles laborales se han llegado acuerdos que la educación tiene una gran responsabilidad al momento de formar a profesionales, pues la calidad y el desarrollo de habilidades y destrezas es un camino que va desde los primeros años de vida de la persona, de manera que puedan entender, afrontar y mejorar con la tecnología los bienes y servicios que se ofertan en el mercado laboral. (Banco Mundial, 2006), este conocimiento requiere de lectura y comprensión, es decir “el aprendizaje engendra aprendizaje” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2016), todo esto se ve reflejada en las aptitudes comportamentales, en el trabajo en

equipo, la diligencia, la creatividad, el espíritu empresarial, claves para equilibrar el llamado económica global y evolución apostada a la tecnología. “Esto permite a los trabajadores obtener ingresos procedentes tanto del trabajo como del capital”. (CEPAL, 2019).

Este cambio de visión pretende sobre todo reestructurar el modelo de las relaciones laborales, por ello los perfiles ocupacionales, el problema de los cambios radicales y permanentes en la estructura del mercado del trabajo genera polarizaciones (nacionales e internacionales) y consecuentemente desigualdades e ineficiencias en su funcionamiento. (Naciones Unidas, 2014). Aún se tiene desigualdad, pero se puede afrontar fomentado el cambio estructural en relación al empleo activo.

Por ello el análisis de la tecnología y la información están también conjugado con la comunicación, donde los retos y desafíos del empleo conlleva a las nuevas formas de trabajo, que trasciende las fronteras y que son capaces de atender y entender la relación laboral con las debidas condiciones de protección legal y acciones tomadas por todos los Estados. Estos avances tecnológicos buscan regular el empleo de manera efectiva y aplicada sin riesgos mayores para ellos y su entorno, traduciéndose en puestos de trabajo con una propia y sólida consolidación de los recursos humanos y administrativos. (Naciones Unidas, 2018)

En resumen se tiene claro que los cambios va en relación del mal entendido concepto de Globalización, Información y futuro empleo, pues los cambios se han derivados sobre todo de la tecnología digital lo cual conlleva a la presencia de nuevos productos y servicios en relación con la forma de organizar el trabajo y la producción, estos modelos aplicados no agotan las fuentes de trabajo demandados por la economía actual y futura, sino que trasciende por los cambios estructurales en la relación laboral clásica y las nuevas tecnologías de la información y comunicación. (Naciones Unidas, 2018).

Las empresas estudian los sistemas de formación de los profesionales y evalúan los resultados en razón de la contraprestación económica; los trabajadores deben gestionar su capacidad de trabajo en razón a sus niveles de manifestación y globalización, favoreciendo mayor implicación en las tareas y compromisos positivos en cuanto a la motivación y la presión. El trabajo en equipo va más allá de la presencia física requiere más la condición e intensidad de cómo se opera en organización y responsabilidad que trae consigo creciente flexibilidad. (Oficina Nacional del Trabajo, 2017)

## **DESARROLLO**

El termino laboral ha sido uno de los temas que desde los inicios de la humanidad ha sido objeto de estudios, análisis, cambios, reingenierías, incertidumbres sin olvidar que de por si es la razón que marca la existencia de las personas y por ende envuelve la relación social de las mismas en un contexto determinado. Los seres humanos sobre todo se desarrollan y preparan para llegar a tener un “empleo”, el cual le posibilitara de garantías sociales, económicas, educativas, familiares en torno a la estabilidad, equilibrio y bienestar para garantizar un estilo de vida óptimo.

En estos términos es necesario aclarar el concepto legal que se tiene del trabajo, es decir el marco de los contratos a tiempo completo, formal e indefinido (sin límite de tiempo) en una relación de trabajo subordinada, esta relación de trabajo se considera como el dispositivo legal clave para asignar derechos y obligaciones entre un trabajador y un empleador. (OIT, 2012). Todo ello en articulación con la ley pública que permite que el trabajador y el empleador lleguen a un acuerdo sobre las condiciones laborales a partir de las exigencias legales mínimas. (OIT, 2013). en este sentido la Organización Internacional del Trabajo (OIT), muestra cuatro tipos:

- a) El empleo temporal,
- b) El trabajo temporal a través de agencia y otras modalidades contractuales que vinculan a varias partes,
- c) Las relaciones de trabajo ambiguas y

d) El trabajo a tiempo parcial (OIT 2016, próximamente).

En esta década la llamada globalización ha permitido la revisión de la cadena de suministros a nivel nacional, regional y mundial, esto ha permitido analizar las constantes de las tecnologías y los recursos humanos, desde un ámbito de oferta y demanda, determinando la importancia de cada una de ellas y los riesgos que se ocasionan si esos no se equilibran en el proceso; Esto según Ramio (2015), ha permitido hacer unas actualizaciones de las formas de organización de trabajo, con énfasis en la calidad, eficiencia, eficacia, sustentabilidad y sostenibilidad de los bienes y servicios que se ofertan en razón de las necesidades y demandas que se tienen, aunque la falta de circulante también ha sido un factor cóncavo para la normalización laboral, sin olvidar el éxodo migratorio que abarata la mano de obra y por ende promueve un desbalance en la cadena de valor. (Weller, 2017).

Todo esto hace ver al escenario laboral con un gran desafío pues se visualiza tres momentos:

1. La relación de trabajo típica mantiene su estatus como modelo predominante, principalmente en los países en desarrollo y
2. Las formas atípicas de empleo se manejan de tal modo que benefician tanto a las empresas como a la mano de obra y, por lo tanto, fomentan la estabilidad del mercado de trabajo.

En este segundo momento se hace énfasis por las nuevas realidades que tiene el tema del empleo, ya que para una regulación equilibrada se ajusta en dos ejes complementarios:

a) Fortalecer las condiciones laborales en trabajos atípicos y

b) Asegurar que todos los trabajadores tengan acceso a condiciones laborales

en el primero se hace referencias a medidas políticas que permitan llenar vacíos normativos, donde se propone eliminar las diferencias en las condiciones laborales según el tipo de contratación laboral y fortalecer la representación de los trabajadores en razón de la negociación colectiva: (OIT, 2016); y un segundo grupo se encarga del empoderamiento a los trabajadores mediante: la protección social, una transición sin obstáculos en el mercado de trabajo (por ejemplo, del desempleo al empleo), oportunidades de trabajo (por ejemplo, políticas fiscales y de inversión) y apoyo a la asistencia.

Y el tercer momento va en relación al trabajo actual, en esto se llevan temas como:

- Un contrato de trabajo único que eliminaría la distinción entre contratos permanentes y temporales y aumentaría el nivel de protección del trabajador con antigüedad (Casale y Perulli, 2014).
- Introducir o fortalecer componentes redistributivos y no contributivos de protección social para proteger principalmente a los grupos de personas vulnerables (incluidas las que participan en formas atípicas de empleo, principalmente los trabajadores independientes).
- Estrategias efectivas y transformadoras de organización mediante empresas cooperativas y otras empresas de economía social y solidaria, principalmente en la transición hacia el trabajo por cuenta propia e independiente.

En este momento la OIT (2016) promueve la relación de trabajo y el propio futuro empleo tomando en cuenta cuatro esferas de interés:

- El derecho de libertad sindical y de asociación y de negociación colectiva;
- La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio;
- La abolición efectiva del trabajo infantil, y
- La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación (declaración de 1998).

Las últimas informaciones oficiales que explicitan la situación laboral indican la presencia de más de 7 millones de trabajos que están amenazados en todo el mundo, no como término

despectivo, sino que indican que están sujetos a cambios en relación a la presencia de nueva teorías con la aplicación de la tecnología, esto obligaría a la inserción de nuevos puestos de trabajo con nuevos requerimientos y competencias. (Weller y Roethlisberger, 2011).

En este punto la digitalización y robotización obligan a la sociedad a asumir que algunos oficios ya no se realizarán y que los trabajadores deben reconvertirse, para lo cual se debe adquirir destrezas y habilidades que en la formación se debe exigir, por ser los futuros responsables de la situación laboral de las sociedades, esto promueve nuevas formas de trabajo, donde las personas son protagonistas y no los cargos que ocupan. (Sorgner, Eckhardt y Krieger, 2017)

Esto ha implicado que muchos países cambien su sistema educativo integral, donde no solo se desarrollen habilidades emocionales y manejo del idioma extranjero, sino que también se genere nuevas profesiones donde la tecnología, la informática, la robótica, el uso de medios electrónicos faciliten el ejercicio de las profesiones y se abarquen campos de actuación. En este sentido (Sepúlveda, 2017) indican que el mercado laboral unido a la brecha de género a la inserción e inclusión de las personas sin ningún tipo de censura o marginación exigen de preparación y formación, que conlleve a unir la ciencia y la programación, las habilidades blandas y creativas, la movilidad y multiculturalidad y por ende hacer proponentes de empresas modernas con impulso en las gestiones colaborativas.

### **Desafíos y Oportunidades en el Mundo Empresarial ante el trabajo del futuro**

En este apartado no es deslindarte el análisis de los movimientos de las masas sociales, donde el imperativo “futuro” es ambiguo, pues se cree que esto solo es pensar en lo que se va a venir, en algo que aún es incierto pero que se mantiene como hipótesis de que puede pasar, todo ello para la toma de conciencia y el estar atento ante lo que se espera. No se pretende divagar o especular, sino que también es que se necesita y que requiere las sociedades. (Sepúlveda, 2017)

Autores como Schwab (2016), Ramio, (2015), Galazka (2015), tiene claro que se han formado tres mega tendencias para el futuro empleo

- ✓ Globalización e hiperconectividad
- ✓ Tercera ola virtual laboral
- ✓ Irrupción de potencias emergentes y el envejecimiento de las desarrolladas

Todo esto se basa en la famosa teoría vigente del “reloj de arena” donde sociólogos, academismo y científicos como Lynda Gratton, Thomas W. Malone, Peter Thomson, explica como “El mundo se polariza a la vez que se igualan las oportunidades; cada vez habrá menos zonas medias: clase media, sueldo medio (McKinsey Global Institute, 2015), es decir textualmente “Que aquellos que estén arriba estarán más arriba y los que se queden abajo, estarán más abajo”.

No obstante, la realidad de las personas gracias a la globalización y la hiperconectividad, se conjugan y forman un triángulo donde no será el país ni las condiciones económicas las que indiquen el futuro, sino que existirán otras oportunidades que abren a cualquiera de las personas le posicionamiento laboral en razón de sus actitudes y aptitudes, es decir es la era de la “meritocracia”, que tiene sus raíces ahora en el 2020 y que se cristalice sólidamente en los próximos 20 años. (Dwyer, 2016). En el plano de la tercera ola virtual laboral países como Inglaterra y Alemania predicen que para el 2040 la mitad de los empleos vigentes serán ocupados por robots, se prevé que estos ocuparan 18 millones de empleos solo en esos dos países, es decir casi la mitad de los puestos de trabajo totales. (Dellinger, 2016)

La inclusión laboral de estas nuevas generaciones deberá estar preparadas y capacitadas para “trabajar en 2033” en razón de competencias como los robots, se los conocerá como nativos

digitales y con unos valores, habilidades y formas de trabajar totalmente diferentes a las de sus generaciones predecesoras. Con el acceso al internet y a los diferentes programas y procesadores de información y comunicación se llegará a todos los rincones del mundo (incluyendo zonas remotas, rurales o afectadas por una catástrofe), dado paso a la hiperconectividad masiva, al trabajo en remoto; acceso a formación; a puestos de trabajo; una competencia global por el talento, entre otros. (Consejo de la Unión Europea, 2016).

En esta nueva mirada a lo laboral, los perfiles profesionales (Berg, 2016) dentro de cinco años estarán en atención a algunas características que difieren de las actuales como:

- ✓ No tendrán una edad determinada
- ✓ Se aprovecharán al máximo las nuevas tecnologías digitales para trabajar, conectar personas y transformar la información en conocimiento y compartirla.
- ✓ El trabajo sea más por vocación que les llene y les motive
- ✓ Apuestan por entornos laborales flexibles, donde ellos mismos controlen la gestión de su tiempo, y esperan que sus jefes valoren su trabajo en función de los objetivos.
- ✓ Se consolida el trabajo por proyectos, en red y colaborativos donde todos aporten
- ✓ No tiene límites geográficos, gracias a la tecnología se puede trabajar y abarcar cualquier parte del mundo.
- ✓ Es resolutivo con capacidad para adaptarse a entornos y contextos diversos, como profesional preparado y capacitado.
- ✓ Es consciente del aprendizaje continuo por ello tiene que ser capaz de aprender y desaprender con facilidad.

Aterrizando en el Ecuador y sobre todo en el ámbito de lo administrativo, las ofertas y demandas de bienes y servicios han ido en aumento, sobre todo por la inversión privada, en ciudades grandes como Quito, Guayaquil, Cuenca, entre otras se tienen empresas e Industrias con sedes en otros países, donde no solo es la exigencia de un personal capacitado técnicamente sino que también debe tener don de gente para realizar las actividades que encomiendan, los requerimientos van sobre todo enfatizados a las actitudes y aptitudes del trabajo, a la colaboración y participación implícita y explícita en situaciones propias de la actividad laboral y en la capacidad que tengan para dar respuesta a las necesidades del medio, que es su fuerte para poder ganar e invertir. (CEPAL, 2019).

Por ser de carácter transversal en todas las profesiones, en la pertinencia de las carreras a nivel superior y post grado se presentan ofertas académicas que van enlazadas con las potencialidades y bondades de calidad y calidez humana, donde se conjuga la ciencia y la tecnología con la calidad y calidez de atención a los usuarios, esto como primer recurso puesto que el capital humano es el más valioso.

En este contexto la consultora Weller (2017), resume el cómo deben ser los trabajadores para las empresas y las gestiones para impulsar la estrategia empresarial, puntualizando los siguientes.

- ✓ Define competencias críticas, donde se retenga a los empleados, se potencialicen las habilidades y los conocimientos que se necesita y la contratación para el crecimiento futuro, formación y compensación futura;
- ✓ Identifica trabajadores esenciales, que aporten con su contingente, dispuestos a trabajar con empoderamiento y empatía, contribuyendo con su potencial de cara al futuro.
- ✓ Realza el valor a sus trabajadores, dándole la importancia a la empresa y ofertando un camino de formación y oportunidades venideras, con ideas, estrategias y acciones de cara al futuro.
- ✓ Reinterpreta la propuesta de valor de los empleados, reevalúa la estrategia de la empresa para asegurar que se alinea con los objetivos de la empresa y con las necesidades de los trabajadores críticos.
- ✓ Ajusta la compensación para estar en mercado y para compensar resultados.
- ✓ Ajusta los criterios y procedimientos de selección de personal para asegurar que los nuevos trabajadores encajan con la estrategia de la empresa y, también, con las características de los trabajadores críticos.

- ✓ Revisa los puestos y los trabajadores en estos puestos, ya que puede que la nueva situación requiera distintas habilidades y características en los puestos críticos de la empresa.
- ✓ Planea cara al futuro, lleva a cabo estrategias dentro de la empresa, en todos los puestos, planifica los retiros futuros, la disponibilidad de habilidades y conocimientos, tanto dentro como fuera de la empresa, costes laborales, rotación de los trabajadores, y la calidad de liderazgo existente dentro.
- ✓ Desarrolla la inversión en la formación, sobre todo el liderazgo, contrastando las carencias de cualificaciones de conocimientos y diseñando planes para fomentar el desarrollo de conocimientos.
- ✓ Analiza el compromiso de los empleados y diseña planes para influir este compromiso, entendiendo los factores claves que influyen estos compromisos.

Es también importante ver las necesidades y peticiones de los nuevos trabajadores, los cuales solicitan mayor flexibilidad laboral, participar en el desarrollo de los objetivos, intereses, flexibilidades y oportunidades de la empresa con el contexto, no ejercer una situación piramidal, sino tener una simetría en las condiciones laborales de la empresa, los niveles jerárquicos sean para equilibrar y desarrollar oportunidades con la participación de todos, no solo a nivel de unos cuantos, promoción y participación de todos en la formación y actualización de conocimientos en los mismos niveles y con las mismas garantías y exigencias, no burocracia y si valoración por los resultados. (OIT, 2018), todos estos retos y desafíos juegan un papel crucial en el trabajo, consideran que pueden garantizar la estabilidad laboral, el crecimiento de la empresa, las capacidades para seguir aprendiendo.

Los futuros trabajadores “cambian el mundo”, el uso de las redes sociales entre sus empleados, las propuestas propias de ideas y la creatividad que proporcionan incentivo a los nativos digitales, la construcción de las relaciones con sus trabajadores, un salario acorde a sus exigencias, trabajadores basadas en resultados y en confianza, en lugar de dirigir y contralar el tiempo pasado en la oficina. (OIT, 2016). A esto se le suma que el empleo de larga duración es cada vez más escaso, los jóvenes empleados pierden el interés en permanecer en el mismo lugar de trabajo durante varios años. El futuro empleado considera que pueden fácilmente moverse en compañía en compañía, si no se le valora su desempeño dentro de la misma. El acceso a las redes sociales, el contacto con colegas, la organización de la empresa, los beneficios y riesgos son claves para conseguir organizatividad y oportunidad en el contexto social.

## **METODOLOGIA**

El desarrollo de la investigación fue de corte cualitativo, con una metodología descriptiva que permitió la aplicación de los métodos: bibliográficos, deductivo, analítico, con las técnicas de la entrevista a expertos, la recopilación documental y la observación estructurada ante los hechos y fenómenos actualmente vigentes en relación al empleo y sus diversas formas de aplicación. Se trabajó con una población de 11 personas entre expertos y profesionales de la rama de secretariado ejecutivo.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En las entrevistas se tomaron cuatro preguntas claves para analizar los retos y las oportunidades del empleo: la primera estuvo dirigida a la visión que tiene ellos sobre la situación del empleo en el país, esto en razón del contexto y del momento donde están posicionados, no obstante todos coinciden que se vive un momento de profundos cambios, enmarcados en las necesidades sociales, tecnológicas y de conocimientos que exigen la sociedad, obliga a todos los que son partes a generar cambios radicales sin olvidar sus raíces tradicionales, conjuga en saber hacer con el ser, como estrategia de preparación profesionales que luego se traduce en accionar laboral. No obstante, la crisis económica que atraviesa no solo el país sino todo el mundo desequilibra lo que desde la teoría se puede entender como desafíos del empleo, la tecnología ha hecho que la sociedad se vea en la necesidad de generar comunicación abierta, amplia, rápida y que llegue a todos los contextos. Los discursos políticos, las necesidades de la población, la búsqueda de sitios para invertir por parte de los privados hace que en muchos momentos se pierda la noción y se declinen por los intereses que puedan tener el poder, sin embargo es ahora cuando se debe

promover el trabajo en equipo, la búsqueda no solo es encontrar el candidato perfecto, sino es ser parte de esa perfección por ende la academia, la salud, la industria, el mismo turismo deben unirse en razón de sus amplias gamas de atención e intervención y proponer estrategias conjuntas que lleven sobre todo al camino de crecimiento y de ganar – ganar que todos aspiran.

Otra de las preguntas que se generaron en la entrevista eran ¿cuáles son las nuevas oportunidades y los retos del futuro empleo?, en el ámbito de la gestión administrativa se necesita de profesionales preparados de manera integral con habilidades y destrezas, capacidades y potencialidades para cumplir varios roles dentro de la empresa o institución tomando en cuenta las perspectivas de cambios sociales y que sobre todo sea parte del proceso evolutivo del empleo. Las oportunidades están direccionadas a la inversión privada, al emprendimiento productivo, a la valoración de las demandas en razón de alimentación, salud, educación y recreación. Es necesario tener nuevas propuestas con el uso de la tecnología, que sobre todo promueva el ahorro de tiempo, espacio y atención a las demandas.

La academia debe generar también cambios estructurales en su alineación pedagógica, los estudios de pertinencia deben ir en relación de las demandas y por ende se debe fortalecer la formación de los futuros profesionales con estos requerimientos; y no solo hacerlo viendo la realidad del contexto social interno sino que también pensando en lo externo, en las oportunidades que puedan tener competitividad a nivel regional y mundial, pues las capacidades de los jóvenes de ahora cruzan barreras y se convierten en verdaderos potenciales para la demanda laboral que exige.

Algo importante es que desde sus experticias indiquen ¿Cómo ven las relaciones laborales futuras?, el camino es amplio, las oportunidades son muchas si se sabe manejar el campo de las exigencias a nivel público y privado tienen, van en relación a la prolijidad de los requerimientos y de las personas que lo demandan. Los futuros empleos son amplios, sin barreras, y están más bien direccionados a quienes deseen trabajar, es decir quienes busquen a través de sus propios medios la formación y actualización en razón de sus propios intereses y necesidades que deben conjugarse con el de la demanda del contexto. No solo es saber hacer las cosas, sino que tienen que saber ser y ser persona y profesional.

Y claro esta otra de las interrogantes era desde sus perspectivas profesionales ¿considera que la sociedad de la información tiene incidencia en los retos y oportunidades del futuro empleo?, pues si actualmente las personas tienen muchos medios, accesos y formas de comunicarse con las personas, buscan canales de información y por ende si no se conoce la gente no los busca, no los escoge y por ende no se tienen oportunidades, por eso se debe a través de esos canales direccionar la información y la atención entre lo que se conoce como Diacrónica y Asincrónica, lo cual tiene un marco de profesionalismo y de calidez armoniosamente conjugada, por eso el profesional debe estar dotado de todas estas condiciones que permita a través de un medio electrónico comunicar y atender, receptar y ofrecer, y sobre todo hacer que los clientes usen y consuman los bienes y servicios que ofrece, la presencia aunque no sea física debe sentirse y para eso se requiere de personal capacitado, que pueda entender y atender esos requerimientos. Y claro está la agilidad en los procesos pues se pretende llegar a más personas al mismo tiempo con el cumplimiento de sus requerimientos y también las consideraciones de sus necesidades y demandas, la empresa busca sobre todo sostenibilidad y sustentabilidad a más de rentabilidad en sus productos y servicios.

Una pregunta adicional que se generó solo a las secretarías entrevistadas que es necesario resaltar en este informe era el ¿cómo veían ellas su trabajo secretarial, cuáles eran sus retos y oportunidades?, a lo que desde su experiencia laboral indicaban que era ante todo el desarrollo de habilidades y destrezas en la forma de comunicación con las personas, por sus funciones son centro y equilibrio entre las relaciones de los clientes internos y externos, la relación laboral que en algunos casos al ser continua, permanente en un mismo espacio puede generar contratiempos entre ellos, para lo cual ellas deben estar preparadas en saber atenderlas, consideran que es necesario tener herramientas de diálogo y de mediación, sobre todo en la resolución de conflictos de intereses, de responsabilidades y de acentuar en cada uno de sus compañeros las



responsabilidad y el empoderamiento para la consecución de sus objetivos con los fines de la empresa.

Considera que la preparación y formación debe ir en dos líneas: uno desde lo emocional eso implica el saber y conocer estrategias para el Coaching empresarial, mediación empresarial, en técnicas para trabajar en grupos, en planificación y gerencia social sobre todo son importantes al momento de su formación sin dejar de lado la parte técnica; y en lo técnico esta el saber usar los canales de comunicación, el uso de medios tecnológicos, la agilidad de procesos, la planificación de actividades que genere impacto a mayores personas en el menor tiempo posible, la capacidad de gestionar sus emociones, controlar el estrés del medio, acentuar los cambios del contexto y atender las demandas y ofertas de bienes y servicios.

## **CONCLUSION**

La llamada sociedad del conocimiento ha sido vista desde diversos ámbitos como una estructura de cambio y modificaciones del empleo en base al crecimiento de la población que por ende se traduce en necesidades hacer satisfechas, sobre todo en el ámbito de oferta y demanda. Ya no solo es el hacer las cosas o los bienes y listo, sino que va más allá de lo técnico o practico, pues es también el desarrollar habilidades y destrezas para que las personas llamadas clientes internos y externos tengan sobre todo una acogida, recepción, intención y atención por lo que recibe. Por eso no solo se puede hablar de tecnologías sino de técnicas para que hacer que esto funcione.

En el Ecuador aún se tiene confusión en cuanto al termino de Sociedad de la Información, pues lo ven como una condición muy difícil de llegar no por la oferta sino por la población a quien llega, pues aún se está en proceso de globalización y cambio lento que no se ajusta a las realidades internacionales y que van atrás de todo ese proceso. No obstante, los jóvenes son los que están propensos a estos nuevos retos y oportunidades, pues se tiene claro que para la gestión y la administración laboral es necesario que se cuente con dos solidas formas de preparación, formación y actualización, una que es de carácter tangible donde la formación académica técnica va en relación a los medios que se necesitan para mantener, mejorar y aplicar las formas de comunicación e información en cuanto a los requerimientos de la sociedad y los fines de la empresa; otro aspecto es el carácter intangible, este es el más complejo de realizar pues no solo se debe estudiar para ello como un procesos pedagógico, sino que tiene un toque individual donde los valores, la ética, la alineación endógena es propia y tiene sobre todo el ser persona y saber ser dentro de un grupo, aquí se deben desarrollar habilidades y destrezas sobre todo en Coaching, Mediación laboral, manejo de grupos, resolución de conflictos, control emoción ante stress y presiones del medio, organización y articulación de trabajo en red entre otros.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Asamblea General de las Naciones Unidas (2016) Informe del Relator Especial sobre los derechos a la libertad de reunión pacífica y de asociación, Nueva York, documento A/71/385, párrafos 97 y 99. <http://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Digitalisation-of-the-economy-and-its-impact-on-labourmarkets> [22 September 2016].
- Banco Mundial (2006) Informe sobre el desarrollo mundial 2006: Equidad y desarrollo (Washington, D.C., 2005).
- Berg, J. (2016). Income security in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers (Geneva, ILO). Available at: [http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS\\_479693/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/travail/whatwedo/publications/WCMS_479693/lang--en/index.htm) [22 September 2016].
- CEPAL, Naciones Unidas. (2019). Asuntos de Género (pp. 25-49). Naciones Unidas. Retrieved from <http://www.cepal.org/es/suscripciones>

- Consejo de la Unión Europea (2016) Conclusiones del Consejo sobre un trabajo decente para todos, en la dirección: [www.consilium.europa.eu/ue.culture, and consequences in academic sciences, engineering, and medicine](http://www.consilium.europa.eu/ue.culture.and.consequences.in.academic.sciences.engineering.and.medicine), National Academies Press
- Degryse, C. (2016). Digitalisation of the economy and its impact on labour markets (Brussels, ETUI). Available
- Dellinger, A.J. (2016). Swift is an Uber competitor built by ex-Uber drivers. Available at: <http://www.dailydot.com/technology/swift-uber-lyft-driver-app/> [22 September 2019].
- Documento de Política (2015), “La violencia de género relacionada con la escuela impide el logro de la educación de calidad para todos”, vol. 17, marzo.
- Dwyer, C. (2016). Contingent workforce management: 2016 technology and innovation outlook (Boston, Ardent
- Eisenbrey, R.; Mishel, L. (2016). Uber business model does not justify an ‘independent worker’ category (Washington DC, Economic Policy Institute). Available at: <http://www.epi.org/publication/uber-business-model-does-not-justify-a-new-independent-worker-category/> [22 September 2019]. el Caribe (CEPAL).
- Fenwick, C., Kucera, D., Curtis, K., Lapeyre, F., Tchami, G., y Stavrakis, C. et al. (2019). UN FUTURO LLENO DE RETOS PARA LAS RELACIONES DE TRABAJO: ¿Es momento de consolidar o de buscar alternativas? \*. Presentation, Madrid.
- Galazka, A. M. 2015. Report on the global survey into the use of information and communication technologies in national labour administration systems (Geneva, ILO). Available at: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/howthe-ilo-works/departments-and-offices/governance/WCMS\\_422057/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/howthe-ilo-works/departments-and-offices/governance/WCMS_422057/lang--en/index.htm) [22 September 2019].
- Harris, B., (2003) La desigualdad en el trabajo en la economía informal. Cuestiones esenciales y ejemplos», en Revista Internacional del Trabajo, vol. 122, núm. 4, págs. 507 a 518.
- Harris, S. y Krueger, A. (2015). A proposal for modernizing labor laws for Twenty-First-Century work: The independent worker, Hamilton Project Discussion Paper (Washington D C, Brookings Institution). Available at: <http://www.brookings.edu/research/papers/2015/12/09-modernizing-labor-laws-for-the-independent-worker-krueger-harris> [22 September 2016],
- McKinsey Global Institute (2015), “The Power of Parity: How advancing women’s equality can add \$12 trillion to global growth” [en línea] <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employmentand-growth/how-advancing-womens-equality-can-add-12-trillion-to-global-growth>.
- McKinsey y Company (2018), “Closing the Gap. Leadership perspectives on promoting women in financial services”.
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, (2017). Informe y Estudio relaciones laborales (pp. 65-92). Madrid: Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos.
- Naciones Unidas (2014) resolución de la Asamblea General 69/16, Programa de actividades del Decenio Internacional para los Afrodescendientes, Nueva York, documento A/RES/69/16, 1.º de diciembre de 2014, párrafo 23.
- Naciones Unidas (2018), “Metadato de los Indicadores ODS”, [en línea] <<https://unstats.un.org/sdgs/metadata/>> [fecha de consulta: 12 de diciembre de 2018].
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine (2018), Sexual harassment of women: climate,
- Nestlé; Alianza del Pacifico. (2019). Los Jóvenes y el futuro del trabajo: una guía para entender el mercado laboral actual (pp. 13-15). México.
- Nwabuzo, O.: Afrophobia in Europe (2015) ENAR shadow report 2014-2015, Red Europea contra el Racismo, Bruselas, pág. 18.

- OCDE (2008) ¿Crecimiento desigual?: distribución del ingreso y pobreza en los países de la OCDE, resúmenes multilingües, pág. 2.
- Oficina Internacional del trabajo - Ginebra. (2007). Informe global con arreglos al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (pp. 28-64). Ginebra. Retrieved from <http://www.ilo.org/declaration>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2017). Conferencia Internacional del Trabajo (pp. 25-45). Ginebra.
- OIT (2012) Resoluciones adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 101.ª reunión, Ginebra, junio de 2012, pág. 18.
- OIT (2013) Informe mundial sobre el trabajo infantil: Vulnerabilidad económica, protección social y lucha contra el trabajo infantil, Ginebra, 2013, pág. xvii.
- OIT (2014) Informe mundial sobre salarios 2014/2015: Salarios y desigualdad de ingresos, Ginebra, 2015, pág. 69.
- OIT (2014) La hora de la igualdad en el trabajo, Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, Informe I (B), C
- OIT (2014) La hora de la igualdad en el trabajo, op. cit.
- OIT (2015) Tercer informe complementario: Decenio Internacional para los Afrodescendientes (2015-2024), Ginebra, documento GB.326/INS/15/3, 1.º de marzo de 2016, pág. 4, párrafo 11.
- OIT (2016) Actas de la 328.ª reunión del Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, documento GB.328/PV, párrafo 102.
- OIT (2016) Estudio General sobre los instrumentos de los trabajadores migrantes, Informe III (Parte 1B), CIT, 105.ª reunión, Ginebra, págs. 105 y 106, párrafo 290.
- OIT (2016) Las mujeres en el trabajo: Tendencias de 2016, op. cit., pág. xix.
- OIT (2016) World employment and social outlook: Trends 2016, Ginebra, 2016, pág. 12 (resumen ejecutivo en español: Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2016).
- OIT (2016), Seguimiento de la resolución sobre el avance de la justicia social mediante el trabajo decente, Ginebra, documento GB.328/INS/5/2, págs. 6 y 7, párrafo 23.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2015) La educación para todos, 2000-2015: Logros y desafíos, París, 2015, pág. 7.
- Organización Internacional del trabajo OIT. (2014). El aprendizaje Permanente y el futuro del Trabajo [Podcast]. Retrieved 3 October 2019, from <http://www.ile.org; www.ile.org/skills>
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). El Desafío del futuro del trabajo; del concepto económico productivo a una visión axiológica: el trabajo como necesidad o como fuente de felicidad. (pp. 331-350). Ginebra - Partners SAP Fieldglass). Available at: [http://www.fieldglass.com/resources/reports/contingent\\_workforce\\_management\\_2016\\_technology\\_and\\_innovation\\_outlook](http://www.fieldglass.com/resources/reports/contingent_workforce_management_2016_technology_and_innovation_outlook) [22 September 2016].
- Ramio. C, (2015) La administración pública del futuro 2050. Barcelona 2015 [http://prospectiva.eu/dokumentuak/La\\_Administracion\\_%20Publica\\_del\\_Futuro-La\\_Administracion\\_2050-Carles-Ramio.pdf](http://prospectiva.eu/dokumentuak/La_Administracion_%20Publica_del_Futuro-La_Administracion_2050-Carles-Ramio.pdf)
- Rico, M. y Trucco, D., (2014), “Adolescentes: derecho a la educación y al bienestar futuro”, SBIF (Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile) (2016), “Género en el sistema financiero”.
- Schwab, K., (2016), “The Fourth Industrial Revolution”, World Economic Forum.
- Sepúlveda, L., (2017), “La educación técnico-profesional en América Latina: retos y oportunidades para serie Políticas Sociales, N°190 (LC/L.3791), Santiago, Comisión Económica para América Latina y

- Sorgner, A., Eckhardt B. y Krieger C. (2017), "The Effects of Digitalization on the Gender Equality in the G20 economies", Kiel Institute for the World Economy, mayo
- UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) y UNGEI (United Nations Girls Education Initiative) (2018), Global Education Monitoring Report. Global Education Monitoring Report Gender Review: Meeting our commitments to gender equality in education.
- Weller, Jürgen (2017), "Las transformaciones tecnológicas y su impacto en los mercados laborales", serie Macroeconomía del Desarrollo, N° 190 (LC/TS.2017/76), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Weller, Jürgen y Roethlisberger, C. (2011), "La calidad del empleo en América Latina", serie Macroeconomía del Desarrollo, N° 110 (LC/L.3320-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).