

**Universidad Nacional
Sección Regional Huetar Norte y Caribe
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional**

**ANÁLISIS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN EN LOS PROCESOS DE OFICINA DE LA
MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ DURANTE EL PERÍODO 2020 y
2021.**

**Trabajo final de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en
Administración de Oficinas**

Postulantes:

**José Gamaliel Gómez Mesén
Keyla Priscila Soza Fajardo**

Tutora

M. Sc. Ivania Mejías González

Campus Sarapiquí,

Agradecimientos

A Dios por permitirnos poder realizar este Proyecto de Graduación, y a los profesores que estuvieron apoyándonos en el proceso.

A la profesora Yerlin Santos Panche y a nuestra tutora Ivania Mejías González por el apoyo que nos brindaron en este proceso, así como a los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí; especialmente a la funcionaria Marbely Cortez Pozo por el soporte brindado en nuestra investigación.

José Gamaliel Gómez Mesén
Keyla Priscila Soza Fajardo

Hoja de Aprobación

Proyecto de Graduación presentado el día 13 de abril de 2024, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica, Sección Regional Huetar Norte y Caribe. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

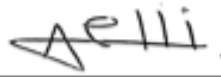
M.Sc. Fabián Garrido Cordero
Representante
Región Huetar Norte y Caribe



Dra. Isabel Araya Muñoz
Representante
Rectoría Adjunta



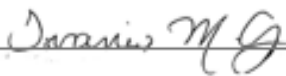
Lic. Andrés Hernández Arguedas
Lector



M.L. Ileana Paniagua Retana
Lectora



M.Sc. Ivania Mejías González
Tutora



Bach. José Gamaliel Gómez Mesén
Postulante



Bach. Keyla Priscila Soza Fajardo
Postulante



Resumen

Este proyecto final de investigación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas, impartido en la Región Huetar Norte y Caribe, Campus Sarapiquí, de la Universidad Nacional (UNA), se realizó durante el periodo 2020 y 2021 en la Municipalidad de Sarapiquí, gobierno local que se dedica a brindar servicios a las comunidades del cantón. Este estudio responde a la necesidad de conocer cómo utilizan y manejan los administrativos las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí. Se planteó como objetivo general analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, durante el periodo 2020 y 2021 mediante el diagnóstico del uso y manejo de estas herramientas para la elaboración de un manual de procedimientos pertinente para este gobierno local. En particular se abordaron temas como: la importancia, características de las TIC, el uso de las TIC en la gestión de una organización y limitaciones al emplear las TIC en las instituciones, entre otros aspectos importantes. Se utilizaron fuentes primarias basadas en un cuestionario, también se emplearon fuentes secundarias como documentación oficial, literatura disponible y resultados de investigaciones previas. El estudio se basó en un paradigma positivista y enfoque de investigación mixta.

Palabras clave: Tecnología de información y comunicación, procesos de oficina, Municipalidad de Sarapiquí.

Tabla de contenidos

Agradecimientos	ii
Resumen	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
Planteamiento del Problema	18
2.1 Antecedentes Internacionales.....	18
2.2 Antecedentes Nacionales	21
2.3 Justificación	23
2.4 Pregunta de Investigación	24
2.5 Objetivo General.....	24
2.6 Objetivos Específicos.....	25
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	26
Marco Teórico	27
3.1 Tecnología de Información y Comunicación (TIC).....	27
3.1.1 Características e importancia de las TIC.....	28

3.2 Procesos de Oficina.....	30
3.3 Usos de la TIC en las organizaciones	33
3.3.1 Impacto de las TIC en las organizaciones	35
3.4 Limitaciones de las TIC	36
3.5 Manual	39
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	42
Marco metodológico.....	43
4.1 Paradigma de la Investigación	43
4.2 Enfoque de la Investigación.....	43
4.3 Tipo de investigación.....	45
4.4 Población y Muestra	45
4.5 Variables	48
4.6 Técnicas de recolección de datos.....	51
4.7 Instrumentos de recolección de datos	51
4.8 Validación de Instrumentos	53
4.9 Herramientas para el procesamiento y análisis de datos.....	53
4.10 Metodología de la propuesta.....	54
CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	55
Análisis e interpretación de resultados	56
5.1 Información Personal	56

5.2 Tecnología de Información y Comunicación (TIC).....	59
5.3 Procesos de Oficina.....	66
5.4 Uso de las TIC	70
5.5 Limitaciones de las TIC	75
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	82
Manual de Procedimientos sobre el uso y manejo de las TIC.....	83
Instrumental para gestionar la capacitación.....	86
Introducción	86
Metodología	86
Alcance	86
Diagnóstico de necesidades	87
Necesidades críticas o inmediatas de capacitación	88
Objetivos, métricas de rendimiento y resultados de capacitación	89
Recursos.....	90
Programas proyectos y actividades de capacitación básica	91
Cronograma de capacitación general	92
Revisar el Cronograma	92
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
Conclusiones.....	95
Recomendaciones	97

7.5	A la Municipalidad de Sarapiquí.....	97
7.6	A Futuras Investigaciones	98
CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN		99
Fuentes de Información		100
8.1	Artículos.....	100
8.2	Libros	101
8.4	Revistas	102
8.5	Sitios Web.....	103
CAPÍTULO IX. ANEXOS		105
Anexos		106
Cuestionario		106
Validación de instrumentos Cuestionario		112
Cartas de Aceptación		114
9.1	Municipalidad de Sarapiquí	114
9.2	Tutora	115
9.3	Lectora.....	116
9.4	Lector	117

Índice de Tablas

Tabla 1	47
Tabla 2	48
Tabla 3	59
Tabla 4	60
Tabla 5	66
Tabla 6	68
Tabla 7	74
Tabla 8	80

Índice de Figuras

Figura 1	56
Figura 2	57
Figura 3	63
Figura 4	65
Figura 5	69
Figura 6	71
Figura 7	71
Figura 8	73
Figura 9	75
Figura 10	77
Figura 11	78
Figura 12	79

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Introducción

Las Tecnologías de Información y Comunicación TIC se pueden definir como aquellas herramientas tecnológicas que ayudan y facilitan la comunicación en el desarrollo de los procesos de oficina. El uso y conocimiento sobre estas herramientas son un requisito indispensable para desempeñarse en cualquier actividad administrativa, su manejo es de suma importancia para las organizaciones en Costa Rica, así como para las personas profesionales que estudian administración de oficinas. De lo anteriormente mencionado, surge la necesidad de comprender el uso y manejo de las TIC dado a su significativa relevancia en los procesos de oficina, el impacto que estas generan y las limitaciones en los recursos digitales. Esto con el fin de analizar las presentes variables y establecer recomendaciones significativas que ayuden en la mejora efectiva de los procesos administrativos.

También, se optó por realizar la presente investigación para tener una noción sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación a nivel nacional y cómo estas se relacionan con el manejo administrativo de las instituciones de Costa Rica. De acuerdo con La Nación (2014):

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), representan actualmente un pilar cada vez más importante para la gestión y competitividad de cualquier empresa, indistintamente de su tamaño o del tipo de industria en el que participe, esto debido a que son herramientas transversales a toda la cadena de valor. (párr.6).

Partiendo de lo anterior, se puede deducir que el uso y manejo de las TIC permite un mejoramiento en la productividad y eficiencia administrativa, facilitando el acceso a la información, convirtiéndose así en un factor determinante para la población en general y

las organizaciones de distintos sectores. Por otra parte, la funcionalidad de las TIC no depende únicamente del equipo tecnológico, sino de los conocimientos que se adquieren en uso y manejo de estas herramientas y cuán avanzados estén los procesos vinculados a la gestión tecnológica; con base en lo anterior, el Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento (2020) menciona lo siguiente:

Lograr un impacto positivo de las TIC a nivel societal no está exento de desafíos y ello demanda el fortalecimiento de las capacidades vinculadas al manejo y gestión de la tecnología, así como la orientación de los flujos de inversión pública hacia un sinnúmero de áreas distintas que responden a los retos derivados del avance tecnológico. Esto no solo tiene relación con los procesos de adaptación de la institucionalidad gubernamental a modelos de gestión mucho más eficientes, transparentes y cercanos a las necesidades de la ciudadanía; sino que también implica mejorar los estándares de seguridad en el uso de las tecnologías, sensibilizar a la población en temas tecnológicos, liderar esfuerzos para el cierre de la brecha tecnológica sobre todo en los sectores más vulnerables y fortalecer la investigación y desarrollo en los campos de la ciencia, la tecnología y las telecomunicaciones (p.13)

Relacionado con lo anterior, se logra apreciar que el uso de las TIC trae consigo retos por afrontar; se debe implementar el uso de estas herramientas asegurando la transparencia, seguridad y compromiso para atender las necesidades de los clientes de la organización. Los procesos de oficina deben incorporar las TIC para contribuir con el mejoramiento de la competitividad y alcanzar los objetivos propuestos por las

organizaciones, logrando ser ésta una de las razones más importantes para su uso, permitiéndole al recurso humano la posibilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos para la mejora de capacidades intelectuales y laborales. Por lo anteriormente expuesto, se consideró importante realizar el proyecto de graduación sobre el uso y manejo de las TIC en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, debido a que la población sujeta al estudio corresponde a los trabajadores que desempeñan puestos relacionados con la administración de oficinas (como asistente de proveeduría, plataformistas, auxiliar de contabilidad, encargado de archivo, encargado de tesorería, secretaria de alcaldía, encargada de recursos humanos y encargado de cobros) de la Municipalidad de Sarapiquí. Con base en los resultados obtenidos de este estudio, se elaboró un manual de instrucciones con procedimientos y recomendaciones generales para ayudar y fortalecer las habilidades administrativas de los trabajadores, el cual será entregado a la administración del gobierno local del cantón de Sarapiquí, con el objetivo de facilitar un manual donde se ofrece la información correspondiente que ayude a optimizar los procesos administrativos.

La Municipalidad de Sarapiquí se encuentra conformada en su orden jerárquico por un Cuerpo Colegiado denominado Concejo Municipal, compuesto por siete regidores propietarios y siete suplentes, elegidos popularmente. Además, está la figura del Síndico; representante de cada distrito quien, en conjunto con el Concejo de Distrito instalado para cada distrito, propone al Concejo Municipal obras por realizar en sus comunidades, así como la asignación de partidas llamadas “específicas” que gira el Gobierno Central. Administrativamente se encuentra la

figura del alcalde, quien ostenta el rango de Administrador General de la Municipalidad Pedro Rojas Guzmán en el 2021. Cabe resaltar que actualmente la figura de alcaldesa es dirigida por Vanessa Rodríguez Rodríguez, quien fue nombrada electa el pasado 2 de mayo del 2022.

La Municipalidad de Sarapiquí es el ente que representa al cantón, como Gobierno Local vela por el desarrollo de las comunidades que la conforman territorialmente. Su misión es ser un gobierno local con autonomía propia, para el cumplimiento de sus fines, tal como establece el código municipal, gestor del desarrollo integral con capacidad de liderazgo, transparencia en sus acciones, mediante una adecuada organización administrativa, financiera y social, que propicia la participación democrática de sus ciudadanos en procura de una mejor calidad de vida de sus pobladores. (Municipalidad de Sarapiquí, 2015). Además, como parte de la misión se encuentra el visualizar un cantón progresista y saludable que dirige sus acciones a satisfacer las necesidades de sus habitantes y se convierta en eje municipal de desarrollo, garantizando con el apoyo de un recurso humano capacitado, consolidación administrativa y financiera para una mejor calidad de vida de los habitantes (Municipalidad de Sarapiquí, 2015). Cabe destacar que la Municipalidad de Sarapiquí se encuentra ubicada en la provincia de Heredia, cantón número 10 Sarapiquí, distrito número 1 Puerto Viejo, carretera ruta 4, contiguo a la Cámara de Turismo de Sarapiquí (CATUSA).

La presente investigación se encuentra conformada por nueve capítulos, los cuales son los siguientes: la introducción al tema del uso de tecnologías de información y comunicación, al igual que el contexto donde se realiza la investigación, planteamiento del

problema, los antecedentes, la justificación de la investigación, la pregunta de investigación, el objetivo general y específicos. Marco teórico, este capítulo presenta un análisis de las variables de estudio, se enfoca en los autores principales que se relacionan con el tema y se definen los términos de cómo se comprenderán para efectos de esta investigación. En el marco metodológico se encuentra el paradigma de investigación, el enfoque metodológico de la investigación, tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, sistema de variables, técnicas e instrumentos de recolección de información. El análisis de datos abarca los resultados obtenidos de la recolección de información del proyecto de investigación y el análisis realizado con base en la información suministrada por los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones se basan en los resultados obtenidos tras el análisis de la recolección de datos, tomando en cuenta los objetivos planteados; asimismo, se incluyen las recomendaciones realizadas a la Escuela de Secretariado Profesional, a la Municipalidad de Sarapiquí, a la Sección Regional Huetar Norte y Caribe de la Universidad Nacional y futuras investigaciones. Por último, las fuentes bibliográficas.

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Este capítulo presenta los antecedentes internacionales y nacionales de diferentes estudios relacionados con la investigación. Seguidamente, se definen la justificación, la pregunta de investigación, y finalmente, el objetivo general y los específicos.

2.1 Antecedentes Internacionales

Parra (2017), en su tesis *Gestión administrativa e implementación de las TIC en el Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016*, tuvo como objetivo demostrar la relación entre la gestión administrativa e implementación de las TIC. La muestra la comprendieron 66 administrativos en total del Instituto María Rosario Araoz Pinto, el autor utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y diseños no experimental y transversal. Descubrieron una relación entre gestión administrativa e implementación de las TIC, se evidencia que el nivel de relación entre las variables determinadas es $r = 0,236$; significa que existe una débil relación positiva entre las variables, afirmando que existe relación entre la gestión administrativa e implementación de las TIC del instituto María Rosario Araoz Pinto.

González et al. (2020), en su artículo *Influencia de las TIC en el proceso administrativo, Revista científica de FAREM-Estelí, Nicaragua*, menciona que la investigación consistió en valorar la influencia de las TIC en el proceso administrativo de la empresa Perdomo Cigars S.A en la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM- Estelí. Para esta investigación se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos como encuestas, entrevistas y guías de observación, se seleccionaron estas herramientas para darle salida a los objetivos debido a que facilita desde los aspectos más generales y abstractos las cuestiones más específicas. Al final de la investigación se

concluyó que las TIC influyen positivamente en la integración de actividades de la empresa Perdomo.

Guzmán y Navarro (2020), en su trabajo de investigación sobre *Uso de las Tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco*, tuvo como objetivo precisar la relación entre las TIC y el desempeño laboral de la compañía, en donde la metodología utilizada fue el enfoque cualitativo; asimismo, el tipo de investigación fue básico, a nivel correlacional. Por otra parte, el método utilizado fue el inferencial deductivo, diseño no experimental correlacional. El cuestionario aplicado contó con la participación de 35 colaboradores. Los datos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS y los resultados indicaron que el 51.4% de los trabajadores determinan que existe un manejo de las TIC y que el desempeño laboral es medianamente adecuado en los trabajadores de la compañía.

Becerril (2020), en su artículo *Pobreza Urbana y Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en México.*, estudió hasta qué punto las personas en condición de pobreza del municipio de Aguascalientes se han apropiado de las TIC para obtener ingresos sostenidos en el mercado laboral. Para esta investigación se utilizaron los métodos cuantitativos y cualitativos. Becerril concluyó que la apropiación de las TIC por parte de las personas de este municipio es básica, lo que les dificulta obtener ingresos en el mercado laboral a través de estas, pues en su mayoría no requieren utilizar TIC en sus empleos, y sus habilidades digitales son mínimas.

Quiñonez et al. (2021), en su artículo *Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador*,

contaba como objetivo analizar y describir la importancia que tienen las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. Contó con una metodología documental, descriptiva y con diseño no experimental, obteniendo como resultado que el uso de la tecnología de la información y comunicación en los procesos administrativos de la Universidad Luis Vargas Torres de Esmeraldas es de suma relevancia, debido a que son herramientas tecnológicas que promueven y garantizan un trabajo efectivo dentro de las áreas administrativas de las organizaciones, y en virtud de la Universidad Luis Vargas Torres de Esmeraldas, es una herramienta importante para la ejecución de las actividades.

En síntesis, los antecedentes señalan que las TIC mejoran los procesos de innovación y productividad en el área laboral, así como la gestión empresarial. Además, evidencian una estrecha relación entre la gestión administrativa y su implementación.

Basándose en los antecedentes anteriores se logra apreciar que, durante la pandemia, las características de este fenómeno y las regulaciones implementadas por los gobiernos, surge un cambio en el uso y el manejo de las TIC como herramientas indispensables para la comunicación, actividades, y ambiente laboral, cambiando por completo el contexto organizacional. Por otro lado, se identifica que el abordaje más utilizado por los investigadores ha sido el enfoque cualitativo o mixto y los instrumentos, encuestas; de acuerdo con la información anteriormente recopilada y el contexto presencial remoto, para esta investigación se abordará desde un enfoque mixto con un alcance descriptivo mediante encuestas digitales.

2.2 Antecedentes Nacionales

Ríos (2017), en su artículo *La accesibilidad de las TIC en Costa Rica: Un cambio disruptivo en la mente de la sociedad*, tuvo como objetivo concientizar sobre mitos de la accesibilidad en la población con discapacidad en Costa Rica, especialmente en el área de tecnología utilizando información estadística de los datos generados por el INEC en los últimos censos. Ríos concluyó que existen estrategias para desarrollar la accesibilidad en diferentes organizaciones, principalmente del Estado. Sin embargo, aún falta impulsar al sector público y privado en el desarrollo de estrategias de accesibilidad como un fin para aumentar su productividad y mejorar las condiciones de igualdad necesarias para alcanzar la accesibilidad universal. Asimismo, concluye que la legislación no es lo suficientemente explícita respecto a los procesos de accesibilidad en materia de TIC. Es necesario formalizar políticas y normas adecuadas que permitan desarrollar el uso de las TIC en diferentes organizaciones.

Astorga et al. (2020), en su artículo *Implementación de las herramientas tecnológicas bajo la modalidad presencial remota por parte del profesorado de la carrera de Administración de Oficinas, Campus Sarapiquí, Universidad Nacional de Costa Rica*, alude que conocer las herramientas tecnológicas empleadas por los académicos y la incorporación de las TIC en la presencialidad remota encuentran factores limitantes. Para dicho estudio utilizaron una investigación cuantitativa con alcance exploratorio y descriptivo y una muestra total de 12 académicos. Los autores concluyeron que el personal académico a cargo de los cursos de Administración de Oficinas cuenta con las competencias tecnológicas para la implementación de diversas herramientas tecnológicas; asimismo, la

Universidad, al promover el uso de las TIC y la capacitación continua, obtuvo como resultado principal una transición inmediata y sin contratiempos de las actividades de enseñanza.

Pinto et al. (2020) *El programa Sociedad y el Conocimiento de la Universidad de Costa Rica*, tienen la misión de fomentar el avance científico y tecnológico promoviendo el estudio y la reflexión de la revolución digital en la población costarricense, abordando los avances tecnológicos desde un enfoque humanista. Indican que el principal desafío para dotar de una institucionalidad que lidera el sector digital y que se establece en los cambios de gobierno, debido a que las instancias creadas al sufrir modificaciones en sus operaciones afectan los objetivos y atribuciones otorgadas a éstas. Los autores consideran que se debe de pensar en el establecimiento de mecanismos permanentes y complementarlo con instancias que contribuyan con la ejecución de proyectos de gobierno digital.

De acuerdo con los antecedentes anteriores se comprende la importancia en el uso y manejo de las TIC a nivel nacional debido a que son consideradas como aquellas herramientas que mejoran la productividad y facilitan el aprendizaje, los procesos administrativos, entre otros aspectos. Asimismo, es importante identificar la necesidad del establecimiento de mecanismos que permitan la mejora en su uso y manejo para el aprovechamiento total de los recursos públicos. Basándose en lo anterior, resulta imprescindible que los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí tengan las competencias académicas, la capacitación y el equipo necesario para afrontar la presencialidad remota y los avances tecnológicos.

2.3 Justificación

En la actualidad, el uso de las TIC se ha establecido como una ventaja para el desarrollo y la mejora del desempeño en el área administrativa, muchas de las actividades que usualmente tomaban horas o minutos ahora se pueden completar en segundos gracias a estas herramientas; lamentablemente, algunas personas tienen problemas al momento de utilizarlas, porque estas suelen tener un cierto grado de complejidad y por lo general se requiere capacitación continua para su uso.

De modo que se desarrolla una investigación en la Municipalidad de Sarapiquí, para conocer cuál es el modo en el que se emplean las TIC en el desarrollo de las actividades de la institución. La presente investigación se realiza con el propósito de identificar las necesidades de los funcionarios sobre el uso de estas herramientas tecnológicas para la gestión administrativa y su impacto en la eficiencia y eficacia de los procesos. También, se pretende identificar las competencias necesarias que debe tener un profesional para usar estas herramientas y así adoptar medidas que permitan prevenir el uso incorrecto de las TIC en la gestión administrativa.

Esta investigación busca proporcionar información teórica de utilidad para la comunidad administrativa, con el fin de conocer cómo utilizan y manejan los administrativos las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí. Además, la investigación contribuye con ampliar datos a través de estudios a nivel nacional e internacional para generar un mayor conocimiento sobre el uso y manejo de las TIC en las labores administrativas.

Cabe recalcar que al completarse esta investigación se generará una serie de resultados importantes para la institución, investigadores, la Escuela de Secretariado Profesional y futuras generaciones, porque permitirá conocer el impacto de las TIC en el desempeño laboral, la necesidad de capacitarse de forma adecuada para el uso y manejo de estas herramientas tecnológicas y la importancia que poseen en la gestión de la oficina. Además de la utilidad metodológica, podrían realizarse futuras investigaciones con base en esta y así lograr estudios compatibles por medio del contraste, de manera que permita facilitar la realización de análisis conjuntos e intervenciones con respecto al uso o manejo de las TIC. Finalmente, la investigación es viable pues se dispone de los recursos y permisos necesarios para llevarla a cabo.

2.4 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el uso y manejo de las herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina en la Municipalidad de Sarapiquí?

2.5 Objetivo General

Analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, durante el periodo 2020 y 2021, mediante el diagnóstico del uso y manejo de estas herramientas para la elaboración de un manual de procedimientos pertinente para este gobierno local.

2.6 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante la aplicación de un cuestionario para la identificación de su manejo en el ámbito laboral, dentro de los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí.
2. Identificar las principales limitaciones del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, mediante un cuestionario, para conocer las principales problemáticas o dificultades en la utilización de estas herramientas.
3. Diseñar un manual de procedimientos de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante los resultados obtenidos de la investigación para el fortalecimiento del área secretarial de la Municipalidad de Sarapiquí, durante el 2021.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

Marco Teórico

Para comprender el uso y manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina es necesario conocer aspectos generales y específicos de las mismas dentro de las organizaciones. Para este apartado se desarrollarán cuatro ideas principales. En primer lugar, qué son las TIC, sus características e importancia. En segundo lugar, uso de las TIC y el impacto que estas pueden tener en las organizaciones. En tercer lugar, limitaciones que poseen las TIC. En cuarto lugar, procesos de oficina y por último qué son los manuales. Finalmente, estos aspectos ayudarán a tener una mejor visión de las TIC en función de esta investigación.

3.1 Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

La era del internet ha aportado muchas herramientas tecnológicas, que ayudan al correcto funcionamiento de las organizaciones públicas o privadas a nivel mundial; son un recurso que facilita el desarrollo de los objetivos organizacionales y optimiza los procesos en los que se implementan. Estas herramientas son conocidas como Tecnologías de Información y Comunicación (por su acrónimo en español, TIC). Este término hace referencia a un conjunto de aplicaciones y herramientas tecnológicas que incluyen un software y hardware utilizados principalmente en los sistemas informáticos. Alcívar y Garcés (2016) señalan que “Las TIC constituyen el conjunto de tecnologías integradas y complementadas en un sistema que permite la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información en diferentes formatos” (p. 7). Las TIC juegan un papel muy importante en el manejo organizacional y los procesos administrativos porque permiten realizar diferentes tareas en distintos escenarios presenciales o remotos y ayudan a ejecutar las labores de una manera eficaz y eficiente. Otra

definición a este concepto es la que ofrece González et al. (2020), los cuales mencionan que las TIC:

Son los recursos para la elaboración almacenamiento y difusión digitalizada de información basados en la utilización de tecnología informática, bien utilizadas que permiten a las empresas producir más cantidad, en menor tiempo y mejor calidad, así mismo, permite a las empresas ser más competitivas en el mercado (p.52).

En síntesis, las TIC son herramientas tecnológicas funcionales que aportan grandes beneficios al momento de emplearlas y que generan información en diferentes formatos de manera rápida, segura y eficiente facilitando los procesos administrativos. Cabe destacar que al incluir las TIC de manera activa en la gestión organizacional y al constante cambio y avance tecnológico es necesario la capacitación o entrenamiento al capital humano para el correcto uso y manejo de estas herramientas. De este modo, las TIC no solo facilitan la ejecución de los procesos administrativos, sino que permiten a las organizaciones producir tanto en calidad como en cantidad logrando cumplir sus objetivos y agregando un plus al momento de ser ejecutadas de la mejor manera.

3.1.1 Características e importancia de las TIC

Las TIC se caracterizan por su forma de diversificar el manejo y transformación de datos en información y viceversa, son herramientas que facilitan el análisis, la distribución, selección y edición de la información; Grande et al. (2016) señalan que “Las TIC se caracterizan por poseer: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia de procesos sobre productos, interconexión y diversidad” (p.9).

Las TIC cuentan con una gran variedad de características en las que se destaca su funcionalidad y los aportes positivos a la productividad en la organización donde son implementadas. Las TIC se han convertido en herramientas tecnológicas de gran importancia y valor, otorgan múltiples beneficios a empresas y organizaciones concebidas en una economía crecientemente globalizada; Galo (2018) menciona que “las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente” (p.505).

De acuerdo con las apreciaciones del autor, las TIC son herramientas vitales para la competitividad de las organizaciones y su correcto funcionamiento; cabe resaltar que las TIC proporcionan ventajas como: la ejecución de las actividades en lapsos más cortos, almacenamientos masivos de la información de forma digital, mejor gestión de la información y automatización de procesos, así como otros beneficios del ámbito económico, social y ambiental; al mismo tiempo se resalta la necesidad de implementarlas de forma corriente e inteligente, lo que justifica que las organizaciones deban capacitar a sus colaboradores.

Una vez comprendida la definición de las TIC y su importancia, es necesario señalar que estas se encuentran en nuestro entorno de diversas maneras; es decir, las TIC residen en el entorno social, dando la posibilidad de reducir la brecha tecnológica y mejorar los espacios de interacción. Las TIC al contar con una gran variedad de usos también implica que se deban considerar los medios que se requieren para lograr un correcto funcionamiento de estas, por ejemplo, los sistemas de seguridad digital, equipo adecuado, servicio estable

de electricidad e internet y el entrenamiento necesario del capital humano para manejar los sistemas. Al utilizar herramientas tecnológicas se debe ser consciente de que habrá una constante evolución, debido a que estas se enfrentan a constantes cambios, su origen ha constituido herramientas que han alterado el modo como operan las organizaciones; sólo la actualización constante, la capacitación necesaria y la adaptabilidad permitirá que no exista un estancamiento en el desarrollo del uso y manejo de equipos tecnológicos dentro de las organizaciones.

3.2 Procesos de Oficina

Es indispensable considerar el uso de las TIC dentro de las labores administrativas y de oficina, con el objetivo de agilizar los diferentes procesos y actividades dentro de la organización. La Universidad de Cantabria (UC, 2016), define procesos como:

Un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente. Además, agrega que cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos, información, servicios, ...) en resultados (otras informaciones, servicios, ...) puede considerarse como un proceso (p.5- 6).

De lo anterior, se puede inferir que los procesos son las actividades que se desarrollan de forma conjunta en las organizaciones para ofrecer productos o servicios de valor a sus clientes. Estas actividades son necesarias para lograr una transformación efectiva y eficiente en el funcionamiento de la oficina. Es decir, la oficina tiene la tarea de asegurarse que los

procesos realizados sean de manera integral, considerando todos los aspectos tecnológicos, humanos y materiales para la gestión de dichos procesos.

Aplicando esta definición al entorno administrativo y de oficina, podemos decir que los sistemas de automatización de oficinas son la implementación de este conjunto de elementos interrelacionados enfocados al desarrollo del desempeño del ejercicio secretarial y su rol en la administración dentro de las organizaciones, con el fin de garantizar el desempeño de los procesos de oficina con acompañamiento y supervisión de las TIC. El uso de las TIC dentro de los procesos de oficina provee una serie de beneficios o ventajas dentro de una organización, González et al. (2020) señalan las siguientes:

Mejor aprovechamiento del tiempo: la automatización de tareas rutinarias mediante sistemas informáticos permite dedicar más tiempo a tareas más productivas. Mejor gestión en la empresa: mediante aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos, se pueden controlar todas aquellas variables y tareas que intervienen en la empresa: stock, rentabilidad de los productos, compras y proveedores. Reducción de la carga administrativa: al incorporar las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizan de forma intuitiva y automatizada. (párr. 7).

Es muy importante considerar las ventajas que poseen las TIC, puesto que su uso y manejo en actividades administrativas posibilita la comunicación a distancia, el trabajo en equipo, la flexibilidad y el ahorro de tiempo. Al emplearlas correctamente se puede obtener mejores resultados en el procesamiento de información y ajustar las tareas a la mejora efectiva de las actividades administrativas. Desde la aparición de las TIC y su

implementación en las organizaciones para la ejecución de procesos, estas se han beneficiado mutuamente en gran medida, aunque las tecnologías de información y comunicación son herramientas que se mantienen en constante evolución y mejora, añadiendo nuevas funciones que se integran a las actividades de las organizaciones, lo que facilita que estas puedan automatizar la mayoría de los procesos que realizan.

Ricopia (2018) plantea que el objetivo principal de la automatización de procesos es “la reducción de costes mediante la integración de aplicaciones que sustituyen a los procesos manuales, acelerando el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los posibles errores humanos que pueden cometerse al trabajar de forma manual” (párr. 3). Teniendo en cuenta la información anterior, se logra interpretar que la importancia de la implementación de las TIC en los procesos que desarrollan las organizaciones va más allá de únicamente facilitar la ejecución de las diferentes actividades en la oficina; por otro lado, contribuye también a la reducción de errores y al ahorro de costos, por lo que impulsa un mayor crecimiento de las organizaciones y el estado. Por otro lado, Ricopia (2018) también menciona lo siguiente:

Entre las principales ventajas de la automatización de procesos se encuentran: la reducción de costes y errores además aumenta el significativo de la velocidad de ejecución, las posibilidades de obtener información de forma rápida, dar seguimiento a los procesos en todo momento, controlar los resultados en tiempo real y eliminar la acumulación de papel (párr. 4).

En síntesis, el tratamiento de la información no solamente permite agilizar las actividades diarias de la oficina de manera rápida y efectiva, sino que proporciona una mejor gestión a la empresa u organización. Cabe destacar que si ambas manejan una buena gestión

se tendrán excelentes resultados en la automatización de la información. Es por ello indispensable el uso de las TIC dentro de una empresa u organización.

3.3 Usos de la TIC en las organizaciones

El uso de las TIC se ha convertido en uno de los aspectos más importantes dentro de las organizaciones, tanto para el personal directivo como administrativo. Las TIC han posibilitado que las personas se comuniquen mejor e interactúen mediante medios digitales de manera rápida; además, han propiciado un cambio en la estructura y los procesos en las organizaciones, las TIC son impulsoras de la globalización y se mantienen en constante cambio, evolución, actualización y optimización; demandan que las organizaciones sigan sus pasos para ser lo suficientemente competitivas, eficaces y eficientes en el proceso de alcanzar sus objetivos siendo crucial que las organizaciones se adapten a estos cambios para responder a las necesidades del mundo actual. Martín (2018) nombra que “adaptarse a la nueva era tiene claras ventajas para las empresas de cara al mercado: mejoran su imagen de marca, consolidan su carácter innovador y mejoran la gestión con la automatización de miles de datos” (párr. 3). Según lo anterior, pese a la dificultad de seguir los veloces y agigantados pasos en los que se mueven las TIC, ser capaz de adaptarse a estas herramientas es indispensable para la existencia de las organizaciones; además, generan ventajas competitivas y oportunidades para su desarrollo, siendo de vital importancia conocerlas e indagarlas dentro de su gran variedad al responder de manera adecuada a las exigencias de la actualidad en cuanto a velocidad y eficacia en distintos procesos.

Por otro lado, las TIC también desempeñan un rol muy importante dentro del ámbito empresarial; asimismo, han aportado grandes cambios en el desarrollo de los procesos

administrativos, al igual que generan grandes retos en los servicios que ofrece el Estado a la población porque estas herramientas representan una mejora a lo ya existente. En cuanto al papel que desempeñan las TIC en las organizaciones al ser un elemento facilitador para cumplir los objetivos, son un elemento indispensable para el desempeño del trabajo. En la era moderna, las organizaciones se ven obligadas a adaptarse a los cambios constantes que surgen en consecuencia de la evolución de la tecnología. Volpentesta (2016) refiere lo siguiente, “en el actual horizonte empresarial un hecho resulta incontestable: la progresiva incorporación de las TIC por parte de las empresas, sean éstas grandes, medianas o pequeñas” (p. 85). De acuerdo con las apreciaciones del autor, en la actualidad la capacidad de adaptación empresarial es un elemento decisivo e irresistible para potenciar, desarrollar, transmitir y fortalecer la producción, fabricación y rendimiento institucional en el uso y manejo de las herramientas tecnológicas.

Las organizaciones utilizan en gran medida herramientas tecnológicas como por ejemplo los teléfonos celulares, computadoras portátiles, cámaras y demás dispositivos electrónicos para comunicarse y transmitir información; gracias al desarrollo de estas tecnologías se facilita la difusión de información a la disposición de las personas, lo cual permite simplificar el trabajo a las organizaciones porque se logra establecer un contacto entre sus trabajadores, clientes o usuarios de manera rápida, eficiente y directa.

Con base en lo anteriormente expuesto y tomando en cuenta las apreciaciones de los autores, el uso de las TIC ha representado un avance muy significativo en los procesos productivos de las organizaciones porque permiten optimizar las funciones administrativas, haciendo posible la creación, envío, edición y acceso de la información en diferentes tipos

de formatos en tiempo real y a su vez facilita la comunicación, lo que posibilita responder de forma eficaz las necesidades internas y la demanda de las personas que requieren de los servicios.

3.3.1 Impacto de las TIC en las organizaciones

El impacto que las TIC han tenido en las organizaciones depende principalmente en las funciones que estas decidan integrarlas y el compromiso por actualizarse de acuerdo a los avances tecnológicos; si bien es cierto que las TIC son creadas con el fin de facilitar las labores de los trabajadores en las organizaciones y que existe un amplio grupo de herramientas tecnológicas útiles, puede que estas no sirvan de nada, si las organizaciones se limitan a implementarlas en sus labores diarias sin darle seguimiento a las actualizaciones, la capacitación del personal o bien la adquisición de nuevos equipos. Es un hecho que en la actualidad si las organizaciones desean cumplir satisfactoriamente con las necesidades de sus clientes o usuarios, estas deben implementar el uso de las TIC. Para reforzar la idea anterior, Bribiesca et al (2016) mencionan que:

El impacto de las TIC en las organizaciones es cada día más importante, pues cada vez facilitan más las actividades de la empresa; por lo tanto, las empresas que no adoptan las TIC tienden a quedarse rezagadas, ya que éstas son un elemento clave para salir adelante en el entorno competitivo en el que se desenvuelven actualmente las organizaciones. (p. 21).

Como lo expresan los autores, las TIC son herramientas tecnológicas necesarias para la correcta gestión organizacional, es poco probable que exista un crecimiento en la productividad y competitividad de la organización si estas no se implementan de la mejor

manera. Difícilmente una empresa u organización podrá desarrollarse sin las TIC, ya que son herramientas necesarias para llevar a cabo la gran mayoría de tareas administrativas, han propiciado cambios en la estructura organizacional e inciden de manera positiva en la gestión administrativa y la capacidad de procesamiento de datos, gracias a las posibilidades que ejercen estas herramientas en el tratamiento de la información y toma de decisiones. Se amplía y se reafirma la importancia de las TIC, no como una opción si no como un método de supervivencia para las organizaciones que desean permanecer competitivas en el mercado.

3.4 Limitaciones de las TIC

Pese a que las TIC signifiquen para las organizaciones una vía de crecimiento y oportunidades para el desarrollo, se logran identificar algunos factores que limitan el aprovechamiento e implementación de estas tecnologías. Entre las dificultades más frecuentes en cuanto al uso de las TIC, destacan la falta de capacitación del personal colaborador y el interés o posibilidad de los directivos para lograr adquirir estas herramientas mantenerlas actualizadas e invertir en seguridad.

Sobre la limitante a falta de conocimiento parcial o total sobre las TIC y la necesidad de invertir en la preparación del personal colaborador, Baena y Cano (2017) señalan que:

El desconocimiento de las TIC incide directamente en la utilidad percibida, debido a que el usuario no tiene la noción de las bondades y beneficios que dichas tecnologías pueden traer al desempeño de su trabajo, así como tampoco tendrá noción sobre el esfuerzo que deberá realizar al utilizar estas TIC (p. 120).

Lo anterior, permite identificar que el desconocimiento sobre las TIC genera una gran limitante, al no tener la oportunidad de conocer las ventajas competitivas que estas otorgan; es necesario que las organizaciones motiven o fomenten en los colaboradores la importancia de capacitarse en el uso de las TIC, con el objetivo de facilitar los procesos, ser más eficaz y competitivo.

Otros factores que limitan el aprovechamiento de las TIC es la dependencia a un ancho de banda específico para completar ciertas tareas, así como la constante actualización del software relacionado con seguridad y con el mantenimiento periódico de los sistemas. Dueñas (2018) señala lo siguiente:

Pese a la importancia que hoy en día tiene Internet para cualquier empresa, es común que al sentarse a trabajar algunos empleados sientan que su conexión no funciona tan rápido como quisieran. Adjuntar un archivo grande en un correo electrónico, descargar una aplicación, reproducir un video en línea o sincronizar un servicio de almacenamiento en la nube son tareas que con frecuencia tardan mucho más de lo que se esperaría. Y eso tiene un impacto grande en la productividad (párr. 1).

De igual manera, hay que considerar que independientemente del ancho de banda contratado factores como la electricidad, hora del día, tipo de conexión y la cantidad de personas utilizando la red influirán en la calidad y estabilidad del servicio, generando así problemas de conexión y por supuesto una caída en el desempeño del personal por razones técnicas.

Adicionalmente otro factor limitante que impide el aprovechamiento de las TIC es el costo del software y hardware necesario para realizar las gestiones de la oficina. Sánchez et al (2016) se refieren al coste de las TIC de la siguiente manera:

El incremento en el número de usuarios, la demanda de nuevas tecnologías y la complejidad de los sistemas frecuentemente originan que los costos de los servicios TI crezcan más rápidamente que otros costos. Como resultado, a menudo las organizaciones no pueden o no quieren justificar gastos para mejorar los servicios actuales o desarrollar unos nuevos, y esto ocasiona que los servicios de TI se consideren caros e inflexibles (párr. 1).

Con base en lo anterior se evidencia que el costo de las TIC genera una limitante para las organizaciones; dependiendo del software o hardware que requiera, deberá invertir en ello, lo que desencadena otras consecuencias como por ejemplo el uso de herramientas y sistemas desactualizados, lentos, vulnerables a ciber ataques y que requieren de constante mantenimiento.

Sánchez et al (2016), en su estudio sobre el modelo de costos de servicios de tecnologías de información, brinda la siguiente apreciación:

Este análisis ha permitido encontrar muchas debilidades en la gestión de servicios de tecnologías de información, específicamente en procesos que permitan controlar los incidentes, problemas, control de cambios, manejo de la configuración, liberaciones, seguridad, capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Pero en especial, se observa la ausencia en todas ellas de un proceso y herramientas que

permita administrar de manera eficaz y rentable los servicios y la organización TI (párr. 4).

Es evidente que el costo de las TIC es una limitante que genera problemáticas a las organizaciones, especialmente al no tener la posibilidad de controlar diversas situaciones ligadas a la seguridad o a no poder cumplir ciertas tareas por la ausencia del equipo necesario. La falta de confianza y seguridad por miedo a lo desconocido o malas experiencias con este tipo de herramientas representan otra limitación para el manejo e implementación de las TIC. Este temor o desconfianza causa rechazo por parte de las personas hacia estas tecnologías; por consiguiente, repercute en una desactualización en cuanto al manejo de las TIC se refiere. De igual manera, algunos estudios sobre las TIC evidencian dificultades que se presentan en el momento de utilizar herramientas tecnológicas en empresas u organizaciones. Considerando lo anterior y pese a la gran cantidad de ventajas que las TIC aportan a las organizaciones y a sus usuarios, hay una serie de limitantes a las que hay que prestar atención con el fin de evitar que afecten en mayor medida la productividad de la organización.

3.5 Manual

En las organizaciones hay muchos tipos de manuales, ya sean de procedimientos, de uso de equipos y por supuesto, puede haber manuales explicativos de temas específicos. Un manual es un documento escrito, en el cual se presentan detalladamente cada uno de los procedimientos necesarios para alcanzar el fin deseado, según las funciones a las que esté enfocado dicho manual. Vivanco (2017) plantea que un manual de procedimientos "es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles

y un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica." (párr. 32). Con la virtualización, los manuales físicos puede que no sean tan comunes como antes; no obstante, las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad permiten no solo almacenar estos manuales físicos en lugares mucho más reducidos, sino que también facilitan la búsqueda y consultas que se desean realizar en dicho manual. De acuerdo, con Vivanco (2017) existen 11 tipos de manuales dentro de una organización, los cuales son:

Manual de Organización: Consiste en llevar un manejo general de la empresa. Las normas están dirigidas al personal conforme al departamento el cual pertenezca.

Manual de calidad: Es conocido como el tipo de manual, que presenta las políticas de calidad de sistema que brinda la empresa. **Manual de Sistema:** Se conoce por

facilitar el conocimiento, uso y aprendizaje del sistema desarrollado. **Manual de Finanzas:** El objetivo es verificar la administración de los bienes que posee la empresa.

Manual Múltiple: Este tipo de manual contiene la descripción de las funciones a seguir dentro de la empresa u organización. **Manual de Procedimientos:**

Se conoce como una guía, donde se describe de forma secuencial los pasos a seguir para ejecutar una actividad o función de manera apropiada dentro de una empresa u organización.

Manual de Bienvenida: Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. **Manual Técnicas:** Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas (p.250).

Cabe destacar, que, aunque existen diferentes tipos de manuales que ayudan en el desarrollo de actividades dentro de una organización u empresa, no todos son apropiados

para lograr desempeñarlas, porque las necesidades que posee cada una suelen ser distintas. Es por ello, que se optó por la elaboración de un manual de procedimientos como propuesta del proyecto de investigación, debido a que este responde a la necesidad que presenta la Municipalidad de Sarapiquí, en donde se determina con este tipo de manual de procedimientos, los pasos por seguir, el uso y manejo de algunas herramientas tecnológicas, la información justa y necesaria para su respectiva ejecución. Al igual que, también, se pretende ayudar a la organización a mejorar la implementación de las herramientas tecnológicas, permitiendo así la realización de actividades laborales de manera rápida y efectiva.

Una vez analizada la información referente a las TIC y como cada uno de los temas mencionados anteriormente enfatizan en la importancia, ventajas y limitaciones de su implementación, se logra esclarecer que estas herramientas tecnológicas tienen un papel crucial en el desarrollo de las organizaciones y especialmente en la satisfacción de la demanda, se logra apreciar que son herramientas de cuidado pues como cualquier otro bien de la organización, requiere de mantenimiento periódico y de actualización para evitar inconvenientes y problemas.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

Marco metodológico

Este apartado exterioriza los procesos por los cuales se desarrolló el proyecto de investigación. En el cual se realiza una amplia descripción de los métodos, herramientas y técnicas que se utilizaron para obtener la información que sustente este estudio.

4.1 Paradigma de la Investigación

Esta investigación se desarrolló aplicando el paradigma positivista puesto que, este se enfoca en la búsqueda de explicaciones y generalizaciones. Sobre la investigación positivista, Gil et al. (2017), mencionan lo siguiente:

Este paradigma asume una concepción de la realidad única, objetiva y tangible, que puede ser fragmentada en partes, para su estudio, su finalidad se encuentra en explicar, controlar, verificar y predecir fenómenos con el método hipotético-deductivo, para luego expresar el nuevo conocimiento, de tipo técnico, mediante leyes nomotéticas (generales), que orienten la práctica (p. 73).

Como lo mencionan los autores, este estilo de pensamiento se centra en la búsqueda objetiva del estudio y con ésta explica y verifica los distintos fenómenos de la investigación. Se emplea este paradigma para dar énfasis a resultados numéricos, mientras las percepciones y opiniones complementan la investigación, también se utiliza para explicar y verificar cómo se presenta el fenómeno del estudio en la Municipalidad de Sarapiquí durante el 2020 y 2021.

4.2 Enfoque de la Investigación

Por las características particulares que posee la presente investigación, se utilizaron elementos tanto cuantitativos como cualitativos. De acuerdo con Hernández y Mendoza

(2018), el enfoque cuantitativo “representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones”. (p.6). También los autores mencionan que la investigación cuantitativa “ofrece la posibilidad de generalizar los resultados ampliamente, otorgando el control sobre los fenómenos, así como también expone un punto de vista basado en conteos y magnitudes” (p. 16). En otras palabras, este enfoque utiliza datos numéricos medibles para el logro de los objetivos. Cabe destacar que dicho enfoque permitió que la investigación se presentara de manera organizada, garantizando la obtención de mejores resultados del proyecto de investigación.

Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018), aluden que, en el enfoque cualitativo, “se estudian fenómenos de manera sistemática.” (p. 7). También explican que la investigación cualitativa “proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, además de flexible.”. (p. 16). Por lo tanto, el enfoque en el cual se basó el estudio es el enfoque mixto porque se adapta a las características y necesidades de la investigación. De igual manera, Hernández y Mendoza (2018) señalan lo siguiente sobre este tipo de enfoque:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como una integración y discusión conjunta, obteniendo inferencias dentro del producto de toda la información recabada y logrando un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 546).

Bajo el concepto de estos autores, este método busca darle una mayor profundidad al análisis y brindar respuesta al problema de investigación anteriormente planteado. Por lo cual, se optó por este método de investigación, porque enriquece el entendimiento del fenómeno que se tiene bajo estudio.

4.3 Tipo de investigación

Dado que el objetivo de la investigación es analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina, además considerando que el tema tiene suficiente sustento teórico y es poco estudiado a nivel nacional, se diseñó la investigación tipo descriptiva. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018):

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (p. 108).

Este tipo de investigación describe los fenómenos o situaciones de los sujetos de estudio, personas o grupos para poder ser sometido a análisis. Se empleó el estudio descriptivo para indagar en cómo emplean las TIC en los procesos administrativos los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí durante el periodo 2020 y 2021.

4.4 Población y Muestra

La población de estudio es el conjunto de personas que están relacionadas con el fenómeno de investigación, la Municipalidad de Sarapiquí está constituida por 65

funcionarios durante el 2021. Hernández y Mendoza (2018) indican que “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p.198). En palabras de los autores, una población de estudio debe de concordar con las mismas especificaciones con lo anterior se analiza utilizar una muestra.

Hernández y Mendoza (2018) definen que la muestra es “un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196). Además, mencionan que “Las muestras no probabilísticas, también denominadas muestras dirigidas suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (p.215). El autor se refiere a que la muestra es la parte que representa a la población de estudio. Con base en los criterios anteriores en donde Hernández y Mendoza plantean que la muestra es un subconjunto de la población representativa y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, se analizó utilizar una muestra no probabilística con un total de 15 funcionarios, debido a las funciones específicas de cada puesto. Por las razones mencionadas anteriormente, se determinó que la muestra estaría conformada de la siguiente manera:

Tabla 1*Muestra de Investigación*

Puesto	Cantidad
Recepcionista	1
Plataformista	4
Secretaria del concejo	1
Secretaria del alcalde	1
Auxiliar de contabilidad	1
Asistente de proveeduría	1
Encargada de recursos Humanos	1
Encargado de cobros	1
Encargado de presupuesto	1
Encargada de archivo	1
Encargado de las TIC	1
Total	15

Nota: Muestra de investigación, Municipalidad de Sarapiquí 2021, creación propia.

4.5 Variables

Tabla 2

Proceso de Operalización de Variables

Operalización de variables			
Objetivo Específico 1. Diagnosticar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante la aplicación de un cuestionario para la identificación de su manejo laboral, dentro de los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí.			
Categoría	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Tecnología de Información y Comunicación (TIC).	Ayala y Gonzales (2015) definen TIC como “el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video)”.	Se identificará mediante un cuestionario cuáles son las TIC que utilizan los administrativos en la Municipalidad de Sarapiquí.	Cuestionario Pregunta 3. Pregunta 4. Pregunta 5. Pregunta 6. Pregunta 7. Pregunta 8.
Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	La Real Academia Española (RAE, 2021) define Uso como “Acción de usar”. Por su parte, García. (2022) define Tecnologías de Información y Comunicación como “está formado por empresas dedicadas a las actividades informáticas, consultoría digital, manufacturas de componentes, telecomunicaciones...” Por lo que una definición acertada para el uso de las TIC es: utilizar un conjunto de tecnologías que	Se determinará mediante un cuestionario cuál es el uso y manejo de las TIC en la Municipalidad de Sarapiquí.	Cuestionario preguntas Pregunta 14. Pregunta 15. Pregunta 16. Pregunta 17.

permitan el acceso y manipulación de información presentada en diferentes códigos.

Objetivo Específico 2. Identificar las principales limitaciones del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, mediante un cuestionario, para conocer las principales problemáticas o dificultades en la utilización de estas herramientas.

Categoría	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Limitaciones del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación	La limitación consiste en el establecimiento de aquellos límites u obstáculos que impiden algo. (Navarro 2012). Aplicando esta definición a las TIC podemos decir que son las dificultades o carencia que impiden a organización y/o a sus trabajadores tener o brindar acceso a herramientas tecnológicas para el desempeño laboral.	Se identificará mediante un cuestionario cuáles son las necesidades o limitantes en el uso de las herramientas tecnológicas.	Cuestionario preguntas Pregunta 18. Pregunta 19. Pregunta 20. Pregunta 21. Pregunta 22.
Procesos de Oficina.	McGriff (2018) sobre los procesos de oficina: Office procedures are necessary to ensure efficiency in the workplace. Handling calls in and out, paperwork, filing, taking messages, customer interaction and even furniture arrangement can all fall under office procedure.” [Los procedimientos de oficina son necesarios para garantizar la eficiencia en el lugar de trabajo. El manejo de llamadas entrantes y salientes, el papeleo, el archivo, la	Se identificará mediante un cuestionario cómo implementan las herramientas ofimáticas o las TIC en los procesos de administrativo de la Municipalidad de Sarapiquí.	Cuestionario preguntas Pregunta 9. Pregunta 10. Pregunta 11. Pregunta 12. Pregunta 13.

recepción de mensajes, la interacción con el cliente e incluso la disposición de los muebles pueden estar incluidos en el procedimiento de la oficina.]

Por lo que Procesos de oficina se puede definir como la realización de pasos o etapas necesarias desarrolladas en la oficina, para cumplir los objetivos.

Objetivo Específico 3. Diseñar un manual de procedimientos de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante los resultados obtenidos de la investigación para el fortalecimiento del área secretarial de la Municipalidad de Sarapiquí, durante el 2021.

Categoría	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Manual de procedimientos	Vizuet (2019) plantea que un Manual de procedimientos es "Una herramienta de apoyo para el funcionamiento del negocio y un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución".	Se identificará mediante los resultados de la investigación realizada en la Municipalidad de Sarapiquí cuales son los aspectos que se deben de mejorar y aportando mediante un manual de procedimientos.	Análisis de Resultados

Nota: Operalización de variables, creación propia.

4.6 Técnicas de recolección de datos

Utilizar algunas técnicas en este proceso es fundamental porque permite a los investigadores obtener la información necesaria para llevar a cabo una investigación. De acuerdo con Terran. (2020) “Las técnicas de recolección de datos, son los procedimientos y actividades que le dan acceso al investigador a obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación” (párr. 3). Cabe destacar que la técnica de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación es una encuesta, con la cual se logró obtener la información de manera sistemática.

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (López y Fallely, 2015, p. 8).

Como lo expresan los autores, la encuesta es una de las técnicas más efectivas para poder sustraer toda la información necesaria para la investigación.

4.7 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la presente investigación es un cuestionario que permitió obtener la experiencia y la opinión propia de los sujetos de estudio con base en el uso y manejo de las TIC. De acuerdo con López y Fallely (2015):

El cuestionario constituye el instrumento de recolección de datos, donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. El cuestionario

es un instrumento rígido que busca recolectar la información de los entrevistados a partir de la formulación de las mismas preguntas intentando garantizar una misma situación psicológica estandarizada en la formulación de las preguntas y asegurar después la comparabilidad de las respuestas. (p. 17).

Por otra parte, para Hernández y Mendoza (2018) un cuestionario consiste en un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 251). En contraste, con lo que mencionan los autores, el cuestionario es un instrumento que ayuda y facilita en recolección de datos, porque mide las variables del trabajo de investigación y enriquece en gran medida el proceso investigativo.

De este modo, el cuestionario estará conformado por preguntas cerradas que incluyen premisas de (sí y no), además de preguntas mixtas con indicadores de (sí y no) y (justifique la respuesta). Las premisas de opción múltiple se destacan porque el encuestado elige más de una opción que se le plantean. También se incluyen escalas tipo Likert teniendo en cuenta 5 alternativas de respuesta ejemplo: siempre (5), a veces (4), rara vez (3), casi nunca (2), nunca (1).

Así como preguntas abiertas que se compone de una serie de premisas relacionadas con las TIC. Estas comprenden los siguientes criterios.

- Tecnologías de Información y Comunicación.
- Uso y manejo de las TIC en la Organización.
- Principales limitaciones de las TIC en la organización.
- Entre otros aspectos.

De este instrumento se obtendrá la posibilidad de codificación numérica y el análisis de texto, además de evitar la influencia de los investigadores en las respuestas y permitir el acceso al anonimato.

4.8 Validación de Instrumentos

La validación es una técnica que se utiliza para analizar instrumentos científicos desde distintos enfoques cualitativos, cuantitativos o mixtos. Según Hernández y Mendoza (2018) la validación “se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos”. (p. 229). Para realizar la validación se solicitó a dos expertos examinar un cuestionario mediante un instrumento que permitió verificar que todas las consignas tengan coherencia y claridad de acuerdo con el tema y los objetivos. Las interrogantes propuestas en la encuesta estuvieron distribuidas de manera lógica siendo estas suficientes para recoger la información. Finalmente, de estas observaciones se realizaron las correcciones pertinentes al instrumento final que se le aplicó a la población de estudio.

4.9 Herramientas para el procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo la sistematización de los datos cuantitativos se utilizó la herramienta de Microsoft Excel con el objetivo de facilitar el análisis esperado de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos. Así mismo, para el procesamiento y análisis de dichos datos se utilizará la estadística descriptiva. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La estadística descriptiva se conoce como “la

distribución de frecuencias, medidas de tendencia central, medidas de dispersión o variabilidad, gráficas y puntuaciones que se realiza en una investigación” (p. 271). Por otro lado, esta herramienta permite sistematizar los datos cualitativos, se examinó la información por medio del procesador de texto utilizando como base la matriz. Para el análisis de dicha información se utilizará la reducción y categorización de los datos, al reducir los datos se descartan las respuestas repetidas. Por otro lado, la categorización de los datos se utilizará para facilitar los registros, poder compararlos con la teoría y con base en esto responder al objetivo planteado.

4.10 Metodología de la propuesta

En la comparación de la teoría con los resultados del instrumento y el diagnóstico de la situación actual de la organización se diseñará un manual de procedimientos, así como mecanismos de evaluación y seguimiento de la propuesta. Para llevar a cabo lo siguiente se recopiló la información necesaria para diseñar el manual de procedimientos que permita incrementar la eficacia en las labores administrativas, igualmente, se define un instrumental para gestionar capacitaciones para el diseño que se detalla a continuación.

1. Basado en el análisis de los datos y las conclusiones se recopila la información necesaria para diseñar el manual.
2. Establecimiento de los elementos y estructura del manual de procedimientos.
3. Describir cada proceso y actividad.
4. Validar la propuesta mediante expertos.
5. Implementación.
6. Verificación de la propuesta implementada.

CAPÍTULO V. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo, se presenta el análisis y la interpretación de la información obtenida mediante el instrumento aplicado al personal del área secretarial de la Municipalidad de Sarapiquí. Se aplicó un primer cuestionario a una muestra de 14 funcionarios recibiendo un total de 12 respuestas. El análisis de los datos pretende describir e interpretar las variables del estudio.

5.1 Información Personal

En este criterio se obtuvo información específica sobre cada uno de los encuestados. El gráfico número 1 trata sobre la identificación del puesto de los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí que participaron en la investigación.

Figura 1

Puesto que Desempeña la Población de Estudio.

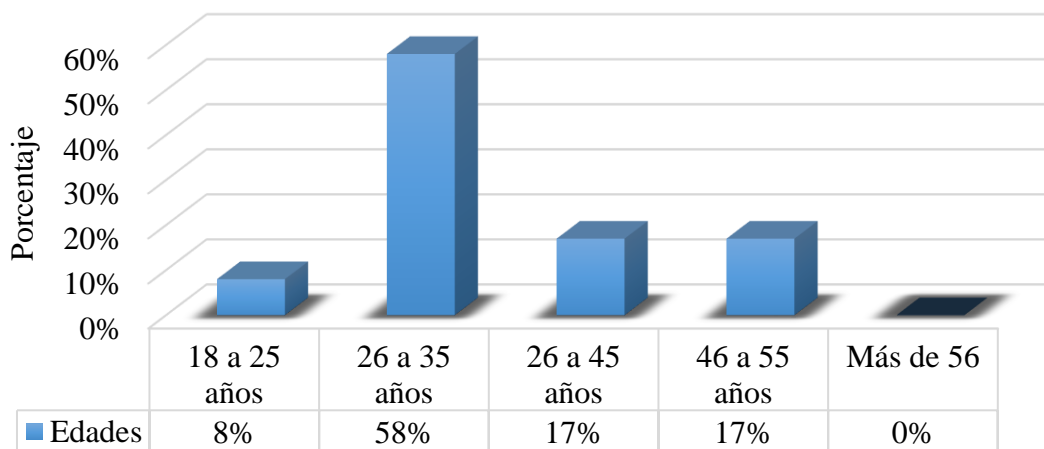


Nota: Puestos desempeñados por los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí que conforman la muestra de esta investigación, elaboración propia (2021).

En referencia a la figura anterior, sobre los puestos de trabajo de los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí, el cual tiene relación con la administración de oficinas, muestra que el porcentaje más alto es de 42 %, el cual representa a la población que trabaja en el puesto como plataformistas laborando principalmente en servicio al cliente, el porcentaje restante representa a trabajadores que se desarrollan en distintos cargos, entre ellos se encuentran: 9 %, los cuales se desempeñan en el área de proveeduría, otro 9 % trabaja en el puesto de auxiliar en contabilidad, un 8 % de la población se desempeñan en distintos puestos, entre estos puestos se encuentran: encargado de archivo, encargado de tesorería, secretaria de alcaldía, encargada de recursos humanos, encargado de cobro. Cabe resaltar que la población de estudio se desempeña realizando funciones administrativas como gestionar la comunicación en la empresa, redactar, archivar y revisar todo tipo de documentos, recopilar la información requerida y mantener al día los procedimientos de la oficina, además emplean el uso y manejo de las TIC en el desarrollo de sus cargos.

Figura 2

Edad de los Participantes.



Nota. Rango de edades entre las que se encuentran las personas que conforman nuestra muestra, elaboración propia (2021).

La información que se muestra en la figura anterior, referente a la edad de los participantes, muestra que un 58 % de los encuestados se ubica en edades comprendidas entre los 26 y los 35 años, lo cual corresponde al grupo de funcionarios que emplearon las TIC a lo largo de su formación académica percibiendo mejor su uso y manejo; en segundo lugar, lo comparten las personas con edades entre los 36 y 45 años, así como las edades comprendidas entre 46 y 55 años, quienes representan cada uno un 17% de la población; por último, la minoría se encuentra representada por un 8 % de los encuestados los cuales se ubican en un rango de edades entre 18 y 25 años. Es importante mencionar que los cambios en las TIC son constantes dentro de una institución gubernamental como lo es la Municipalidad de Sarapiquí, al igual que cualquier organización de Costa Rica puesto que estas siempre están evolucionando y optimizando, por esto es inevitable mejorar la integración de las TIC dentro de los procesos de oficina, permitiéndoles realizar eficientemente sus funciones.

5.2 Tecnología de Información y Comunicación (TIC)

Las interrogantes que se plantean en este apartado están formuladas con la finalidad de indagar sobre los conocimientos o nociones que tienen los encuestados, las TIC, tanto como aspectos y criterios que ellos consideran que se afectarían en el desarrollo de sus labores, debido a la implementación de estas tecnologías.

Tabla 3

Aplicaciones o Programas Tecnológicos Utilizados en el Entorno Laboral.

Aplicaciones/Programas	Porcentaje de respuestas
Sistemas internos de información municipal (Metro, Valora, SIIM).	91 %
Microsoft Teams	83 %
Outlook	75 %
Páginas Web (Registro Nacional, Hacienda, CCSS)	75 %
Microsoft Office 365	67 %
Google Chrome	25 %
SICOP (Sistema de compras públicas)	17 %
Programas de contabilidad	8 %
SICERE (Sistema centralizado de Recaudación)	8 %
RT Virtual	8 %

Nota: Programas utilizados en la oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, elaboración propia, (2021).

Los datos que se observan en la tabla 3, referentes a las aplicaciones o programas que utilizan los funcionarios del área secretarial de la Municipalidad de Sarapiquí, muestran que un 91 % de los encuestados utilizan los sistemas internos de información municipal

como: Valora, SIIM, Metro. Por su parte, un 83 % de la población utiliza Microsoft Teams, una herramienta de videoconferencia del sistema Office 365, asimismo, un 75 % utiliza de forma recurrente el correo electrónico, en donde se destaca la plataforma Outlook. El uso de herramientas de Microsoft Office 365 representó un 67 %, también cuentan con sistemas operativos como buscadores (Google), páginas del Registro Nacional, Tribunal Supremo de Elecciones, Ministerio de Hacienda y la Caja Costarricense del Seguro Social, los cuales también representan un 75 % de utilización. Siendo estos los más concordados por los encuestados, los datos anteriores nos evidencian que todos los participantes han hecho uso en algún momento de alguna aplicación, herramienta y programa tecnológicos para desempeñar sus respectivas funciones diarias, independientemente del conocimiento que poseen o no sobre las TIC, el uso de estas herramientas tecnológicas es de mucha frecuencia para llevar a cabo las labores diarias de la oficina.

Tabla 4

Nivel de Conocimiento en el uso de las de Herramientas Tecnológicas

Respuestas	1	2	3	4	5	Total	Nivel
Programas básicos como procesador de texto (Word), hoja de cálculo (Excel), presentación de diapositivas (Power Point).	0 %	0 %	34%	58%	8%	100%	
Programas de interrelación personal (Messenger, correo electrónico, Facebook, Instagram).	0%	0%	15	46%	39%	100%	
Programas de Edición de Imagen (Paint, Photoshop).	25%	17%	33%	25%	0%	100%	

Plataformas de video online (YouTube).	0%	8%	25%	59%	8%	100%
Editores para hacer páginas web (FrontPage, Dreamweaver).	75%	9%	8%	8%	0%	100%
Dispositivos multimedia (PC, Proyector, Scanner, Web cam).	0%	17%	50%	33%	0%	100%
Navegadores web (Explorer, Mozilla, Firefox. Opera mini).	0%	8%	33%	42%	17%	100%
Buscadores en la red (¡Google, Yahoo!!)	0%	0%	17%	58%	25%	100%
Programas de edición de video y audio (Windows media, Adobe Premier).	33%	17%	25%	25%	0%	100%
Plataformas de videoconferencia (Zoom, Skype, Google Meet, Microsoft Teams).	0%	17%	33%	42%	8%	100%

Nota: Nivel de conocimiento uso de las TIC, elaboración propia, (2021).

Los resultados evidenciados en la tabla 4, referentes al nivel de conocimiento sobre el uso y manejo de diversas herramientas tecnológicas, se realizó por medio de una escala con intervalos del 1 al 5, donde 1 representa el nivel de conocimiento más bajo y 5 el más alto. Se muestra que, con respecto a los conocimientos básicos del paquete de Office, la mayoría de los encuestados (58 %) indican tener un nivel de 4. Un 34 % poseen un nivel de 3, y el 8% un nivel de conocimiento de 5. Del mismo modo, la relación del conocimiento en programas de interrelación personal, representado por un 46 % dicen tener un nivel de 4, el 39 % de la población considera tener un nivel de 5 respecto a estas herramientas y el 15 %, tienen un nivel de 3.

Referente a los resultados en programas de edición de imagen, la mayoría de los encuestados (representados por el 33 %) reconocen tener un nivel de 3, un 25 % considera tener un nivel de 4, un 25 % considera tener un nivel de 1 y un 17% por ciento considera tener un nivel de 2. Es importante recalcar que respecto a estas herramientas la población de estudio no obtiene ningún resultado en el 5, siendo este el valor más alto. En cuanto al uso de plataformas de video online, el 59 % de los encuestados se puntuaron con la opción 4, un 25 % de la población considera que tienen un nivel de 3 mientras que solamente el 8 % de los encuestados tienen un nivel del 5. En cuanto al conocimiento de editores de páginas web, el 75 %, contestaron que poseían un rango de 1, el 9 % de la población obtiene un 9% de nivel y 8 % de la población reconocen tener un nivel de 3 y 4 respectivamente.

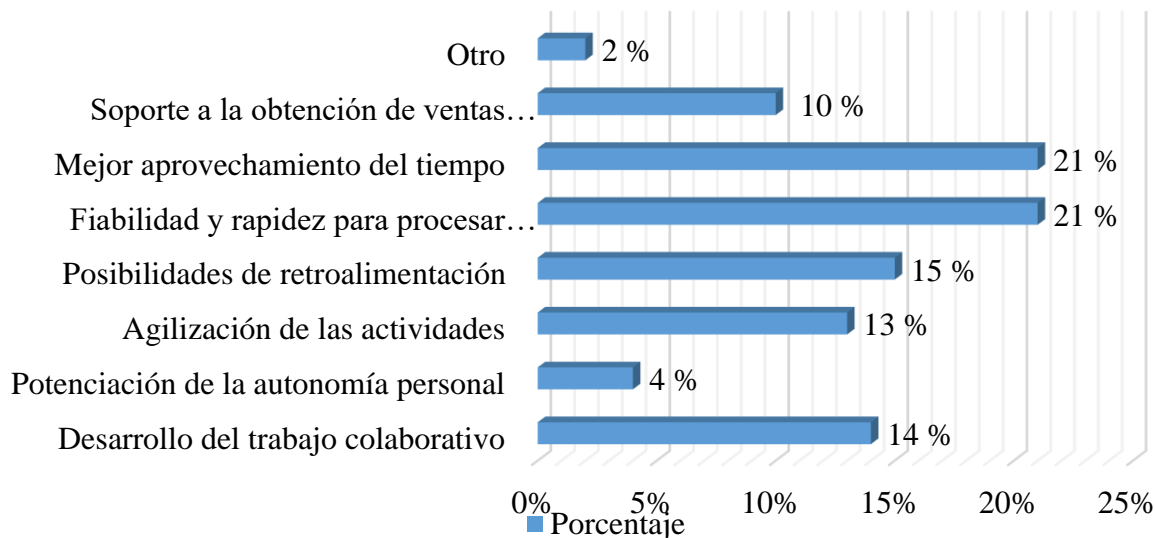
Por otro lado, respecto al uso de dispositivos multimedia, el 50 % de los funcionarios encuestados, creen poseer un nivel de 3, el 33 % un nivel de 4 y solamente un 17 % un nivel de 2. Con relación a los conocimientos adquiridos sobre navegadores web, un 42 % tuvieron un 4, mientras que un 33% se coloca en un nivel de 3. Un 17 % obtuvieron un nivel de 5 y solamente un 8 % obtienen un nivel de 2. Con relación a los conocimientos adquiridos sobre buscadores en la red, las respuestas muestran que un 58 % tuvieron un 4, mientras que un 25% se encuentra en un nivel de 5. Un 17 % obtuvieron un nivel de 3. En cuanto a conocimientos sobre programas de edición de audio y video, el 33 % dicen tener un 1, 17% considera tener un nivel de 2, un 25% obtuvo un nivel de 3 y otro 25% de los encuestados tienen un nivel de 4. Por último, en cuanto a conocimientos sobre plataformas de videoconferencia, el 42 %, tiene un 4, un 33 % obtuvo un nivel de 3 y un 17 % obtiene un nivel de conocimiento de 2.

Con base en los resultados obtenidos, se aprecia que el grado de conocimiento entre la población encuestada es bastante variada; aun así, es evidente que no poseen un nivel de conocimiento alto para manejar distintos tipos de tecnologías y programas, siendo el nivel de conocimiento más alto 5 y obteniendo resultados bajos a los esperados. El rango de dominio con mejores porcentajes fueron el 3 y 4 teniendo un promedio medio al utilizar las TIC en sus procesos administrativos. Se recalca la importancia de ofrecer capacitaciones, actualizaciones e información que incluyan tanto terminología básica como un poco más compleja, con la finalidad de aportar mejores conocimientos a todos los participantes sin importar el nivel de dominio obtenido.

La pregunta número 5 refleja la opinión de los funcionarios de acuerdo con la pregunta ¿La institución le proporciona herramientas necesarias para la realización de sus labores administrativas? De acuerdo con la percepción de los encuestados el 100 % de la población considera que la Municipalidad de Sarapiquí le proporciona las herramientas necesarias para poder cumplir a cabalidad con sus funciones administrativas. Con esto, se logra evidenciar que no existen limitaciones de equipo tecnológico, lo cual es de suma importancia, ya que es necesario contar con las herramientas justas y necesarias para brindar un buen uso y manejo de las TIC en la oficina.

Figura 3

Aspectos que Mejorarían con el uso de las TIC.



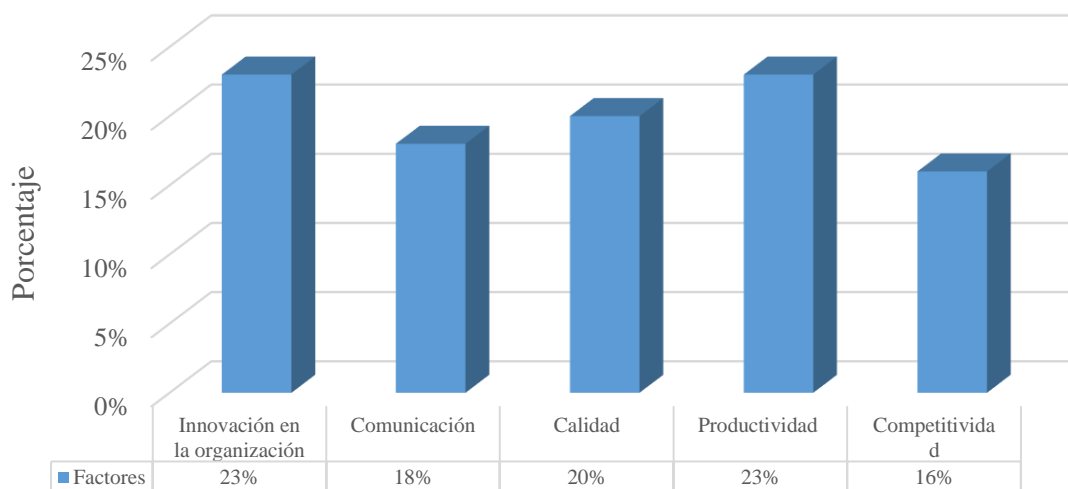
Nota: Aspectos que mejorarían, de acuerdo con las personas encuestadas, al implementar el uso de las TIC en sus funciones, elaboración Propia (2021).

Los datos arrojados en la figura 3, referente a aspectos que mejorarían con el uso de nuevas herramientas tecnológicas, muestran que un 21 % de los encuestados consideran que mejoraría la fiabilidad y la rapidez en el procesamiento de información y datos. También, un 21 % de la población de estudio coinciden que mejoraría el aprovechamiento del tiempo, un 15 % mejoraría las posibilidades de retroalimentación, el 14% de los encuestados mejoraría el desarrollo del trabajo dentro de la organización y un 13 % mejoraría la agilización de las actividades. Además, los encuestados identifican otros aspectos que obtendrían beneficios positivos, tales como la potenciación de la autonomía personal. Con base en la información anterior, los encuestados consideran cada uno de los aspectos como optimizadores para mejorar la implementación de las TIC en sus funciones, el aprovechamiento del tiempo, la rapidez, la autonomía al desempeñarlas; todas estas perspectivas mejorarían el desempeño de los funcionarios dentro de la organización, lo cual

representa una panorámica positiva, para realizar propuestas de mejora, actualización y manipulación en la ejecución de las labores administrativas.

Figura 4

Factores que Mejorarían con la Implementación de Nuevas Herramientas Tecnológicas



Nota: Factores que mejorarían con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas en las labores de oficina en la Municipalidad de Sarapiquí. Elaboración propia (2021).

Los datos presentados en la figura 4, referentes a los factores que mejorarían con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, muestran que un 23 % de los encuestados consideran que mejoraría la innovación en la organización, también un 23 % perciben que se optimizaría la productividad, mientras que un 20 % cree que mejoraría la calidad. Los porcentajes menores representan las respuestas de quienes piensan que mejoraría la comunicación y la competitividad. La población de estudio percibe la implementación de nuevas tecnologías como algo positivo, en virtud de que ofrecen aportes significativos de mejoría en el desempeño laboral, además de ayudar a la organización y

empresa a obtener excelentes resultados en su gestión administrativa. Por otra parte, la Municipalidad de Sarapiquí debe integrar diversas herramientas a su fuerza laboral para el desempeño de las actividades administrativas, porque al interactuar constantemente con las TIC durante su jornada laboral se permite potenciar el desarrollo de habilidades y destrezas en el manejo de estas, debido a que facilitará el uso de las tecnologías de manera rápida y efectiva.

5.3 Procesos de Oficina.

En este apartado se indagó sobre las principales funciones que desempeñan los encuestados, así como la importancia de implementar las TIC para realizar estas funciones y si la institución cuenta con políticas sobre el uso de las TIC.

Tabla 5

Respecto a los Procesos de Oficina. ¿Menciona 5 o 10 de las Labores Principales que Desempeña?

Respuestas	Porcentaje de respuestas
Cobro de impuestos, aplicación de depósitos, recepción de trámites, valoraciones, atención al público, ingreso y aplicación de exoneraciones, ingreso de declaraciones de patente, entrega de documentos.	25%
Atención al público, atención de llamadas telefónicas, actualización de bases de datos, inclusión de trámites municipales, guiar en procesos de trámites.	17%

Revisión de trámites que ingresan a la municipalidad por medio de la plataforma de servicios en formato físico y digital, realizar contrataciones de servicios y compra de suministros por medio de la plataforma SICOP, presentación de evaluaciones presupuestarias, realización del Plan Anual Operativo y atender consultas de funcionarios en temas de trámites municipales.	8%
Txt para pagos, Transferencias en plataforma virtual de bancos y hacienda, Registro de renta, Caja chica (pago y liquidación), Conciliaciones bancarias, Archivo de documentos-	8%
Generación y administración de documentos y firma digital, administración del correo electrónico institucional, generación de comprobantes de caja chica, coordinar el uso de los vehículos de alcaldía, atención al público presencial y vía telefónica	8%
Elaboración de planillas salariales, cálculo de deducciones, reporte a la CCSS, reporte al INS, cálculo de tiempo extraordinario.	8%
Registros de asientos, conciliaciones bancarias, informes mensuales (Renta, Conectividad),	8%
Procesar depósitos bancarios, atención telefónica, atención presencial, elaboración de reportes en Excel, elaboración de informes en Word, análisis de datos en Excel.	8%

Nota: Funciones principales que desempeñan la población de estudio, Elaboración propia (2021).

Los datos arrojados en la tabla 5 corresponden a las labores principales que realizan los funcionarios encuestados en la Municipalidad de Sarapiquí. La mayoría de los encuestados concuerdan en las siguientes actividades: cobro de impuestos, aplicación de depósitos, recepción de trámites, valoraciones, atención al público, ingreso y aplicación de exoneraciones, ingreso de declaraciones de patente, entrega de documento, atención de llamadas telefónicas, actualización de bases de datos, inclusión de trámites municipales, guiar en procesos de trámites a los ciudadanos, elaboración de informes. Por lo tanto, se puede concluir que a pesar de que cada funcionario tiene distintas tareas que cumplir para el desarrollo de sus labores, todos utilizan las TIC para llevar a cabo con cabalidad sus

funciones. Por lo cual, se logra observar que las TIC no sólo ayudan a cumplir con los objetivos de la institución, sino que también facilitan el trabajo y enriquecen el conocimiento de quienes las utilizan.

La pregunta número 8 trata acerca de si los encuestados consideran que las TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones.

Según la información recopilada, el 100% de los encuestados afirmó la importancia de las TIC para el desarrollo de sus funciones. Por lo tanto, se puede deducir que las TIC son esenciales para las labores de oficina siendo esto un factor predominante para implementar el uso y manejo de nuevas herramientas tecnológicas.

Tabla 6

¿Por qué Considera que las TIC son Esenciales para el Desarrollo de sus Funciones?

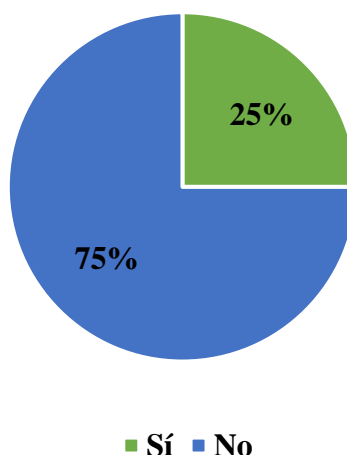
Respuesta	Porcentaje de respuestas
Para brindar un servicio más eficiente y agilizado al ciudadano, además, permiten el acceso, producción para desarrollar nuestro trabajo.	42 %
Considero que es esencial ya que con un adecuado uso TIC podemos agilizar los trámites o documentos que ingresan, agilizando el trámite y permitiendo una mejor comunicación entre compañeros de la forma más rápida y efectiva.	25 %
Facilitan los diferentes procesos para que se cuente con información oportuna para la toma de decisiones.	17 %
Es fundamental el uso de las herramientas tecnológicas porque el trabajo se puede realizar de una manera más ágil y oportuna.	8 %
Se tiene por necesario el uso de SICOP como medio de contratación administrativa, lo que obliga a que la Proveeduría se traslade a una forma virtual de operación	8 %

Nota: Las TIC y el desarrollo de funciones. Elaboración propia, (2021)

La información aportada por la tabla 6, referente a la opinión de los encuestados sobre si las TIC son esenciales para las labores que realizan, indica que un 42% de los encuestados respondieron unánimemente que sí son esenciales porque brindan un servicio más eficiente y agilizado, mejor acceso y desarrollo del trabajo, seguido por un 25% quienes consideran que son esenciales para un adecuado uso de las TIC y agilizar trámites permitiendo una mejor comunicación. Además, un 17% percibe que facilitan la información oportuna para la toma de decisiones. Finalmente, un 8 % de los encuestados considera que es fundamental el uso de estas herramientas para realizar los trámites de manera ágil y oportuna. Se logra notar que todos los participantes tienen una perspectiva y experiencia positiva acerca del uso de las TIC, en vista de que el uso y manejo de estas herramientas les facilitó en algún momento la ejecución de sus labores; esto nos permite inferir que las TIC son realmente esenciales para los procesos de administrativos de la Municipalidad de Sarapiquí.

Figura 5

Políticas de Seguridad Sobre el uso de Herramientas Tecnológicas en los Procesos Administrativos.



Nota. Percepción de los encuestados sobre si en la Municipalidad de Sarapiquí existe alguna política de seguridad. Elaboración propia (2021).

De acuerdo con la figura 5, el 75 % de los participantes indican que la institución no tiene definida formalmente una política de seguridad sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas en los procesos administrativos, mientras que el 25 % de los participantes restantes aseguran que la Municipalidad de Sarapiquí tiene definida una política para el uso de estas herramientas. Emplear políticas de seguridad a la hora de establecer herramientas que manejan y administran información de uso confidencial de la población del cantón de Sarapiquí es vital para abordar cualquier amenaza y gestionar la seguridad de información.

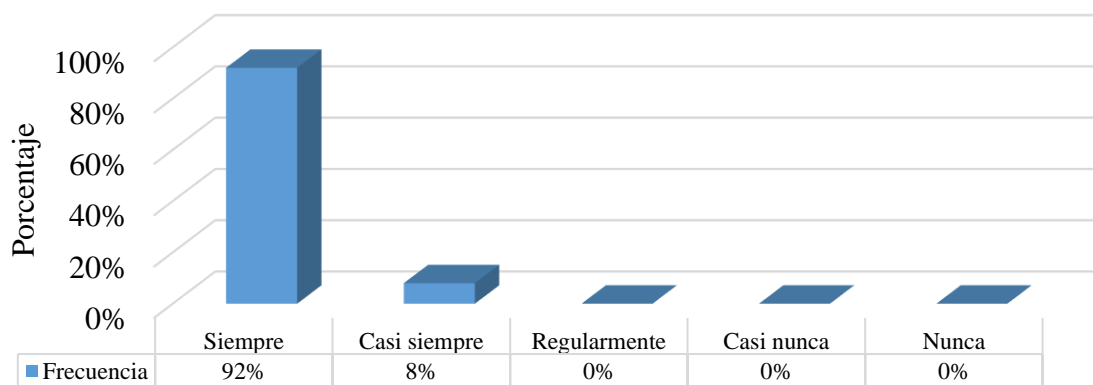
5.4 Uso de las TIC

En este criterio, se abordan temas como la frecuencia con que los trabajadores hacen uso de la TIC para realizar sus trabajos, cuánto tiempo implementan las tecnologías de

información y comunicación para realizar sus labores y las diferentes percepciones de los trabajadores con respecto a las TIC.

Figura 6

Frecuencia del uso de Herramientas Tecnológicas para el Apoyo de las Labores Administrativas.

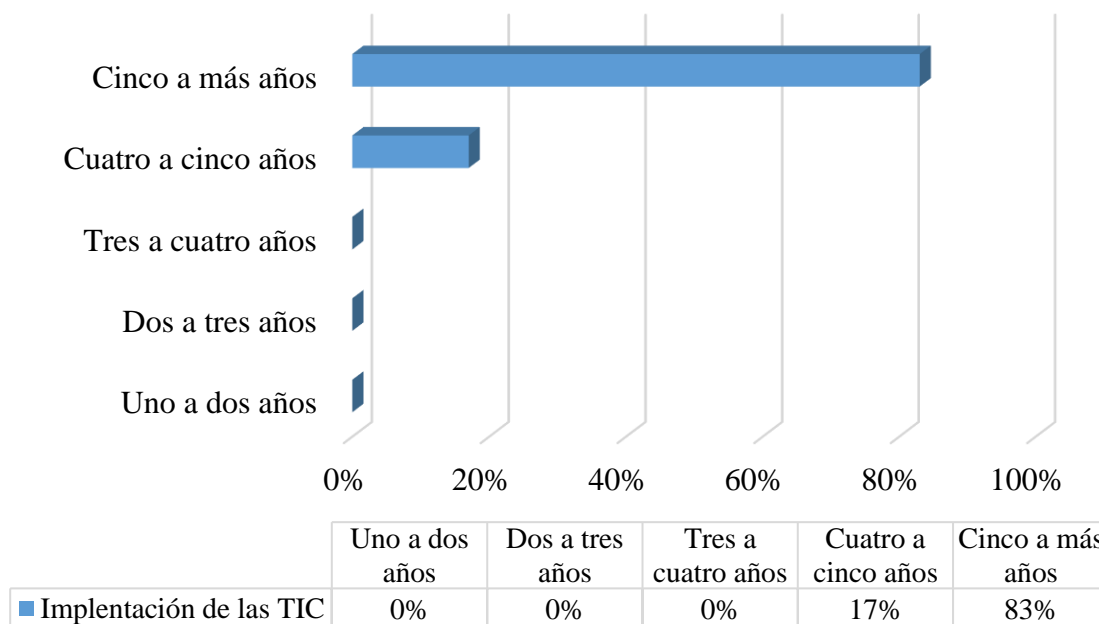


Nota. La figura muestra la frecuencia con la que se usan las TIC para el apoyo de las labores administrativas y de oficina en el gobierno local del cantón de Sarapiquí. Elaboración propia (2021).

El porcentaje más alto obtenido en la figura 6 representa un 92 % de los participantes, quienes siempre hacen uso de las TIC para el apoyo de sus labores administrativas mientras que el 8 % de los participantes casi siempre utilizan las TIC para el apoyo de sus labores. Por lo tanto, los funcionarios del área administrativa de la Municipalidad de Sarapiquí utilizan alrededor del 92 % de su horario laboral para el uso de las TIC, permitiendo tener una gran flexibilidad en la atención a los contribuyentes, además de desarrollar habilidades de búsqueda de información rápida, diversificada y continua.

Figura 7

Implementación de las TIC para el Desempeño de las Funciones

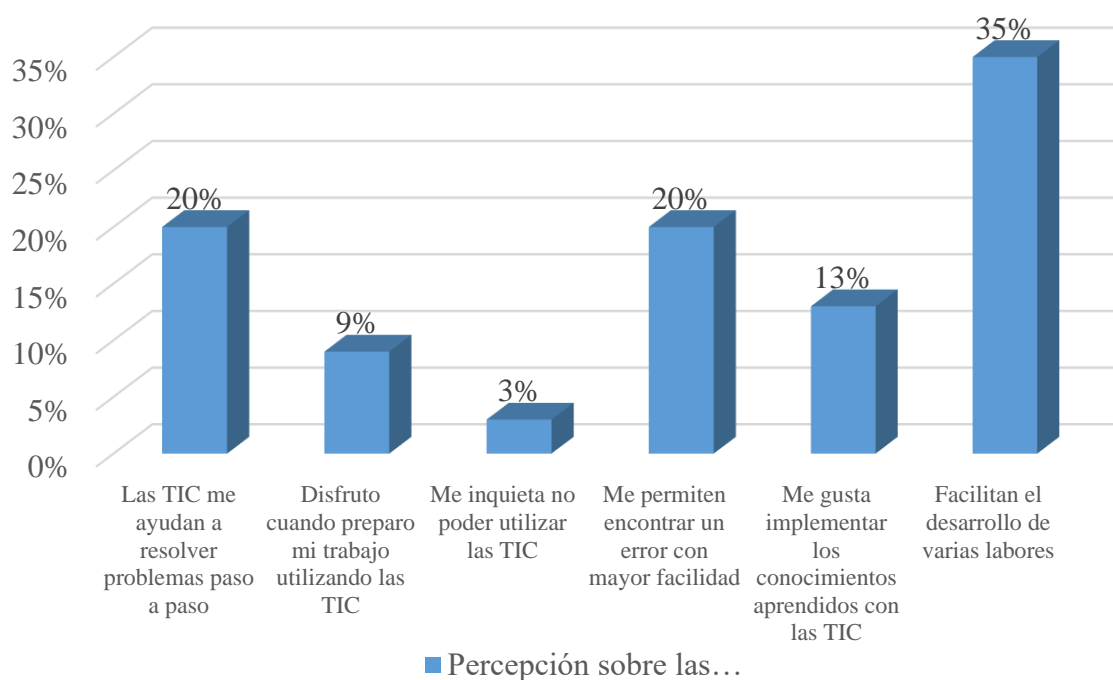


Nota. La figura ilustra el tiempo durante el cual las personas encuestadas han implementado las TIC en sus funciones administrativas y de oficina. Elaboración propia (2021).

Los datos que se aprecian en la figura 7 hacen referencia a cuánto tiempo el encuestado ha implementado las TIC para realizar sus labores, desde su integración al mercado laboral; se muestra que un 83 % de los encuestados han implementado las TIC durante cinco años o más, mientras que un 17 % las ha implementado durante cuatro o cinco años. Por lo anterior, podemos decir que todos los encuestados han tenido una exposición al uso de las TIC durante un tiempo determinado, lo que reafirma la importancia que tienen estas herramientas tecnológicas en las instituciones, en vista de que se encuentran en constante evolución. Por lo cual, es de suma importancia su debida actualización, como, por ejemplo: el brindar capacitaciones sobre su uso y manejo dentro del gobierno local para fortalecer el desempeño laboral de los administrativos.

Figura 8

Percepción Sobre las TIC en los procesos administrativos



Nota. Percepción personal que tienen los encuestados sobre las TIC. Elaboración propia (2021).

Los datos que se presentan en la figura 8 refieren a afirmaciones que se acoplan mejor al uso y manejo de las TIC en el área profesional, muestra que un 35 % de los encuestados manifiestan que las TIC facilitan el desarrollo de varias labores; por otra parte, un 20 % de los encuestados expresan que las TIC les ayuda a resolver problemas paso a paso, también un 20 % expresan que las TIC generalmente les permite encontrar un error con mayor facilidad, otras afirmaciones obtenidas fueron: “me inquieta no poder utilizar las TIC” y “disfruto cuando preparo mi trabajo utilizando las TIC”. Según lo anterior, podemos afirmar que la mayoría de las personas perciben las TIC como herramientas útiles e importantes, lo que representa una buena señal ante la posible propuesta de crear un manual

con instrucciones sobre el uso de las herramientas tecnológicas más utilizadas para el desempeño de la labor de los administradores de oficinas, porque al percibir las como algo positivo, la posibilidad de que sean implementadas de la forma esperada sea mayor.

Tabla 7

¿Considera que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación han Reducido o Mejorado el Rendimiento en su Entorno Laboral?

Respuesta	Porcentaje de respuestas
Ha mejorado muchísimo, existe más facilidad y podemos resolver las cosas con mayor agilidad y rapidez, además, de llevar el trabajo acorde, preciso y oportuno.	50 %
Es claro que las TIC mejoran el rendimiento de las labores y el tiempo de respuesta es menor, además, el trabajo se realiza con más prontitud esto ayuda al revisar lo que se está haciendo de manera oportuna.	17 %
Si ha mejorado el rendimiento porque vuelve el trabajo más rápido y eficaz a la hora de realizarlo, además, existe una mejora respecto al tiempo de respuesta a la hora de solucionar un problema.	17 %
A nivel de proveeduría, se pueden llevar varios procesos de forma paralela en sus diferentes etapas y no genera una saturación de la información requerida para el usuario, por cuanto al ser de forma virtual y en expedientes debidamente separados la información no se ve afectada al pasar de un proceso a otro.	8 %
Mejoran el rendimiento laboral siempre y cuando se utilicen adecuadamente, pero también depende del uso que se les dé pueden afectar el desempeño laboral.	8 %

Nota: Uso de las TIC en el rendimiento laboral. Elaboración propia, (2021).

La información de la tabla 7 señala si los encuestados consideran que las TIC han reducido o mejorado el rendimiento en su entorno laboral. El 50 % de los encuestados concuerdan que al utilizar las TIC existe una mayor facilidad y agilidad al resolver problemas. Un 17 % considera que han mejorado su rendimiento debido a que existe más

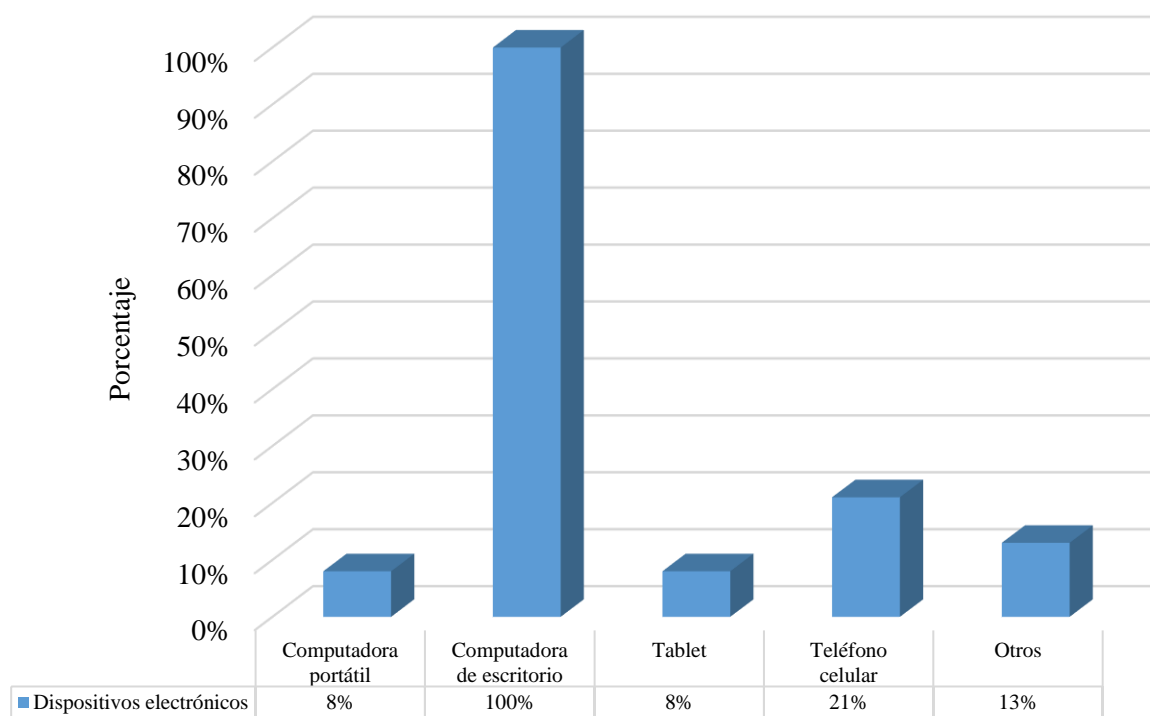
facilidad de resolver los imprevistos de forma ágil y eficaz además de llevar un trabajo preciso y oportuno. El 17% de población de estudio consideran que las TIC mejoran el tiempo de respuesta, también al usar las TIC no se genera una saturación de la información requerida por el usuario. Por otro lado, un 8 % de los encuestados cree que sí mejorará el rendimiento siempre y cuando se utilicen adecuadamente para que no afecten el desempeño laboral. A partir de los resultados anteriores, se puede deducir que la implementación y uso de las TIC han generado en la organización la capacidad de gestionar estas herramientas con base en sus obligaciones permitiéndoles la facilidad y agilidad de realizar el trabajo acorde con los requerimientos del ciudadano; debido a que la demanda de la población es grande en el cantón, es necesario tener conocimiento sobre el uso y manejo de las TIC.

5.5 Limitaciones de las TIC

En este criterio se pretende profundizar en aspectos como el tipo de equipo con el que disponen los encuestados para desempeñar labores administrativas, las limitaciones que los trabajadores identifican al implementar las TIC y las capacitaciones que estos han recibido con el fin de aprender a utilizar herramientas tecnológicas o para actualizar sus conocimientos en su manipulación.

Figura 9

Dispositivos Electrónicos que Disponen en el Área Laboral.

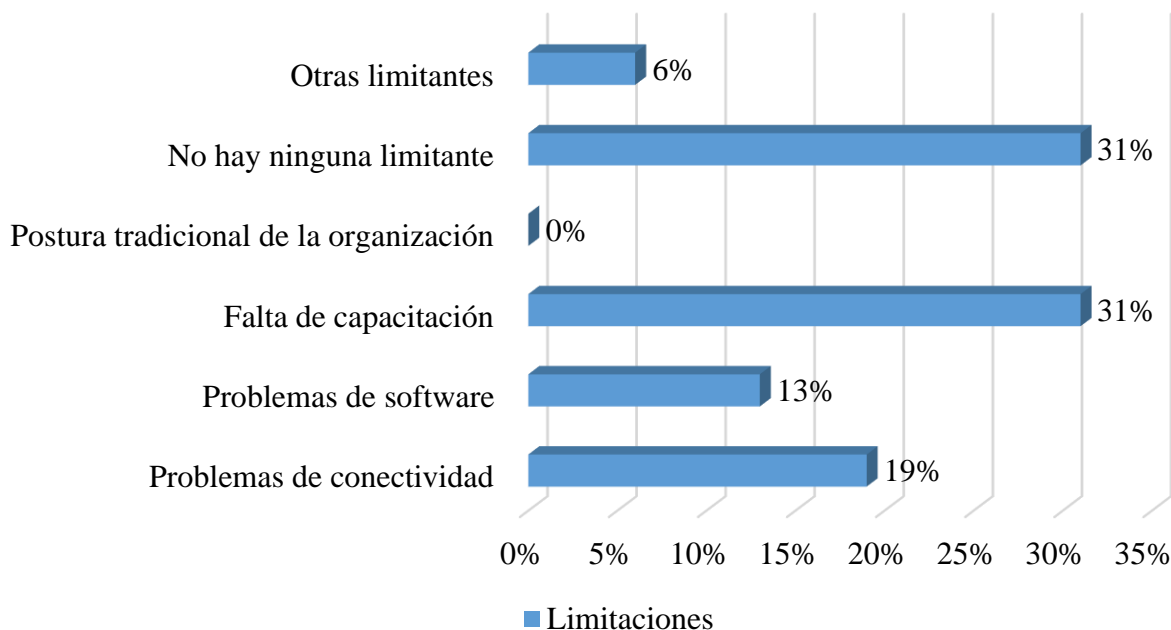


Nota: Dispositivos electrónicos y el equipo tecnológico con el que cuentan los encuestados para desempeñar sus labores. Elaboración propia, (2021).

Se evidencia que el 100 % de la población de estudio posee una computadora de escritorio, seguido de un 21 % que dispone de teléfono celular, otro 13 % que utilizan otros dispositivos y un 8 % quienes indican el uso de una computadora portátil al igual que la Tablet. Con este resultado, se logra inferir que la gran mayoría de los funcionarios cuentan con dispositivos tecnológicos para desarrollar las labores de oficina de manera rápida y eficiente, lo que facilita la implementación de las TIC en el lugar de trabajo, aunque estas pueden conllevar un riesgo como ser una fuente de distracción para las personas e influir en la disminución del desempeño. No obstante, no dejan de ser herramientas útiles y necesarias para las labores de la oficina, ya que dependiendo del uso correcto que les brinden son herramientas tecnológicas que aportan rapidez y eficiencia en el gobierno local.

Figura 10

Limitaciones del uso de las TIC



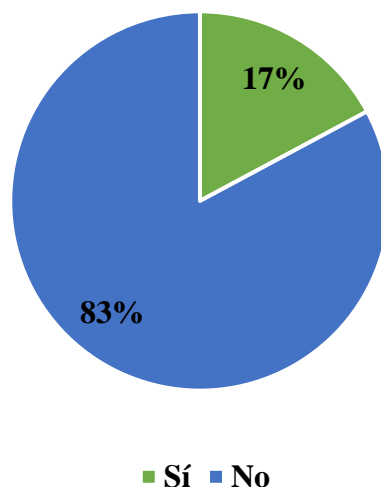
Nota. Limitaciones que identifican los encuestados al utilizar las TIC. Elaboración propia (2021).

En la figura anterior se destaca con un 31 % la falta de capacitación, seguido de igual manera de un 31 % que considera que no existen limitaciones, otro 19 % menciona que poseen problemas de conectividad y un 6 % consideran otros tipos de limitaciones. Con respecto al resultado obtenido, se logra inferir que la Municipalidad de Sarapiquí presenta como principal limitación la falta de capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas, por lo cual se debe trabajar en la implementación de capacitaciones para mejorar los procesos administrativos de la oficina, debido a que se encuentran en constante cambio y es de gran importancia estar al tanto de las nuevas herramientas que surgen día con día. También, es necesario tener en cuenta que algunas limitaciones poco frecuentes que se pueden presentar

son: problemas con los equipos, software, conectividad entre otros. Por lo cual, es vital el conocimiento sobre el uso y manejo de las tecnologías para enfrentar los constantes cambios que se presenten.

Figura 11

Capacitación Sobre las TIC



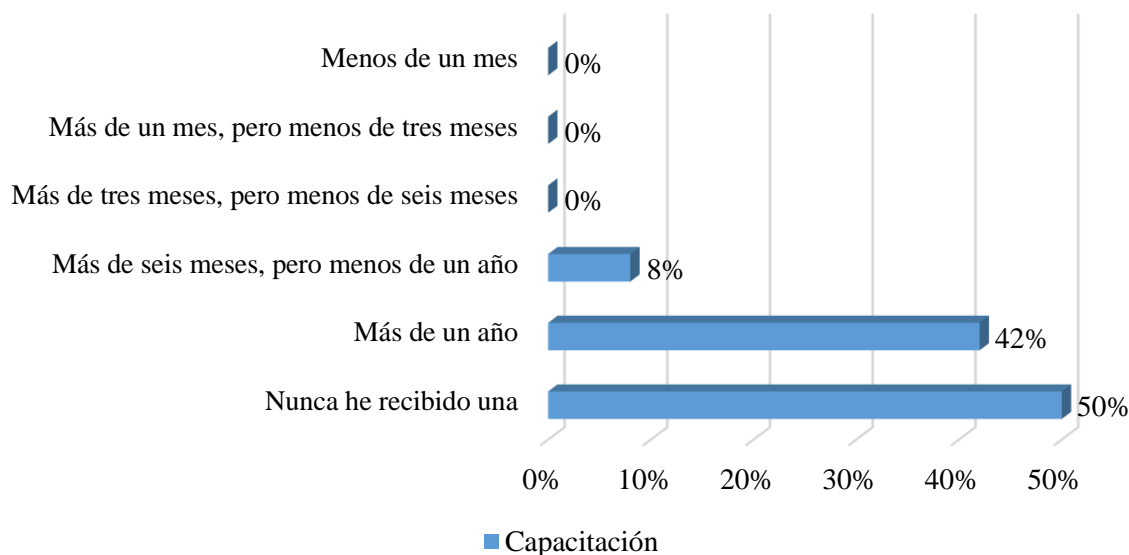
Nota. Porcentaje de encuestados que manifiesta recibir capacitación con respecto a las TIC en su lugar de trabajo, elaboración propia, (2021).

En la figura 11 se evidencia que un 83 % de los encuestados indican que la Municipalidad de Sarapiquí no brinda ningún tipo de capacitación incidiendo en la falta de mejora continua de las habilidades tecnológicas en la nula actualización de las TIC, así como un bajo manejo del uso de herramientas tecnológicas provocando la ineficiencia de los objetivos organizacionales y en los tiempos de respuesta de los colaboradores ante distintas situaciones que ameriten el uso de las TIC. Por otro lado, un 17 % mencionan que la Municipalidad les brinda capacitaciones sobre el uso y manejo de las TIC. Con base en

el resultado, se logra deducir que la mayoría de los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí no poseen ningún tipo de capacitación por este ente respecto al manejo de herramientas tecnológicas, de modo que es negativo, debido a que se puede presentar una deficiencia en el desempeño laboral.

Figura 12

Capacitación Sobre el uso de las TIC.



Nota. Uso de las TIC, elaboración propia, (2022).

De acuerdo con la figura 12, un 50 % de los encuestados nunca ha recibido capacitación desde que ingresaron a laborar en la Municipalidad de Sarapiquí; esto provoca que la Municipalidad de Sarapiquí corra el riesgo de perder la eficacia y la productividad, de igual manera, induce al error por trabajadores inadecuadamente capacitados, un 42 % de los encuestados mencionan que hace más de un año recibieron una capacitación y un 8 % hace más de seis meses, pero menos de un año. Los datos anteriores evidencian que la mayor

parte de los encuestados presentan una desactualización del uso de herramientas tecnológicas, al poseer mucho tiempo sin recibir una capacitación que les permita estar en constante actualización de programas y herramientas tecnológicas, de tal manera que se puede ver afectado el desarrollo de las labores de oficina.

Tabla 8

¿Qué se Necesita para Mejorar la Implementación de las TIC en sus Labores Administrativas?

Respuestas	Porcentaje de respuestas
Creo que es importante un adecuado manejo y conocimiento de las TIC. Considero que una adecuada capacitación mejoraría muchísimo el correcto uso de estas. Aprovechando al 100 % los programas que utilizamos y no tener resistencia al cambio.	42 %
Brindar capacitaciones a funcionarios en el uso de las TIC, explotar más el uso en redes sociales, invertir en tecnologías nuevas que faciliten procesos, mejorar los programas.	17 %
Una mejor central telefónica, sistema cerrado de seguridad y capacitación.	17 %
Tenemos las herramientas para un trabajo adecuado.	8 %
Inclusión de programas cero papeles.	8 %
Mayor inclusión e interacción por parte de las jefaturas.	8 %

Nota: Necesidades para implementar las TIC, Elaboración propia, (2021)

Los datos arrojados por la tabla 8 referente a cuáles aspectos consideran que son necesarios para mejorar la implementación de las TIC en sus labores, apuntan a que la mayoría de los encuestados (un 42 %) concuerdan que es importante un adecuado uso y manejo de las TIC y un 17 % considera que es imprescindible realizar capacitaciones para aprovechar el 100 % las herramientas que utilizan; asimismo, otro 17 % consideran que es

necesario invertir en nuevas tecnologías así, como una mejor central telefónica y tener una mayor inclusión e interacción por parte de las jefaturas mientras que un 8 % encuestado considera que la Municipalidad de Sarapiquí les provee todo lo necesario para un trabajo adecuado. Se logra contrastar que las limitaciones que presenta la Municipalidad de Sarapiquí sobre el uso de las TIC, es causado principalmente por la falta de conocimiento, donde incide la ausencia de aprendizaje y la falta de capacitación de los funcionarios. Es por ello, por lo que en estas circunstancias se presentan dificultades al momento de ejecutar las labores de oficina. Por consiguiente, se concluye la gran importancia de identificar las limitaciones e implementar en el lugar de trabajo la constante actualización de programas y herramientas tecnológicas para mejorar el uso y manejo de las TIC, en los procesos administrativos.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Manual de Procedimientos sobre el uso y manejo de las TIC

Introducción

El presente manual instructivo tiene como objetivo atender las necesidades de los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí, debido a que presentan dificultades al momento de utilizar alguna herramienta tecnológica en la gestión de sus labores diarias de oficina. Cabe destacar que este manual es una guía donde se explica paso a paso sobre el uso y manejo de estas herramientas tecnológicas, lo cual fortalecerá su uso; además de mejorar la atención de los usuarios, ya que al usar de manera adecuada las tecnologías de información y comunicación dentro del gobierno local, los trámites serán rápidos y efectivos.

Objetivo General

- Atender las necesidades del uso y manejo de las tecnologías de información y comunicación de los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí.

Objetivos específicos

- Facilitar un manual instructivo para el uso de las tecnologías de información y comunicación.
- Fortalecer la gestión de la oficina a través del uso adecuado de las TIC.
- Enriquecer el conocimiento sobre el uso y manejo de las herramientas tecnológicas.

Justificación

Hoy en día, contar con un manual instructivo que guíe a los empleados para realizar alguna labor que proporcione beneficio en la gestión de la oficina es de suma importancia, debido a que no siempre las instituciones o empresas facilitan manuales que ayuden en el desarrollo de las funciones del empleado. Es por ello que el presente manual instructivo tiene como objetivo atender las necesidades del uso y manejo de las TIC de los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí, lo cual aportará el paso a paso sobre el uso de estas herramientas tecnológicas, además de fortalecer la gestión de la oficina a través del enriquecimiento de nuevo conocimiento sobre el uso y manejo de estas.

Alcance

El presente manual instructivo es de uso para todo el personal de oficina. Este contiene información sobre el manejo de herramientas tecnológicas que fortalece la productividad dentro del gobierno local.

Divisiones

- Programas básicos Office 365
- Programas de interrelación personal (Messenger, correo electrónico, Facebook, Instagram, entre otros).

- Programas de edición de imagen
- Plataformas de video online
- Plataformas para almacenar información
- Editores para hacer páginas web
- Navegadores web

- Buscadores en la red
- Programas de edición de video y audio
- Plataformas de videoconferencia

Conclusiones

• Es necesaria la interacción con las TIC, debido a que están en constante evolución. El papel que juega en la administración de oficinas es vital porque aporta la agilización de trámites y procesos. Cabe resaltar que el conocimiento y manejo de estas herramientas tecnológicas incrementa la productividad de los funcionarios en la oficina.

• Las TIC se pueden percibir como un apoyo para la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que permiten una modalidad de trabajo fácil y diferente a la de años anteriores.

Recomendaciones

- Continuar promoviendo la implementación del uso y manejo de las TIC, a través de capacitaciones para la mejora de la gestión de oficina.
- Estar en constante actualización de las herramientas tecnológicas para fortalecer el conocimiento del uso de las TIC.

Instrumental para gestionar la capacitación

Introducción

Como parte del material complementario al manual instructivo, se realizó un instrumental para gestionar la capacitación, enfocado en mejorar las habilidades, manejo y uso de las TIC en los procesos administrativos de la Municipalidad de Sarapiquí como reforzamiento, en el cual se plantea el uso de éste para dicha población, es importante el empleo de estas estrategias para garantizar la evolución en cada uno de los departamentos aplicados, de esta manera se crea una ventana para poder visualizar los avances globales e individuales en el respectivo proceso de aprendizaje.

Metodología

Para la realización de este instrumental se llevaron a cabo diferentes pasos, iniciando por el diagnóstico de las necesidades críticas de capacitación aplicado a la población seleccionada; seguidamente, se desarrolló la propuesta del formato por presentar, con material virtual y semi presencial, para poder iniciar con la aplicación del instrumental; una vez obtenidos los resultados de las capacitaciones, se adjuntan los procesos de retroalimentación, esto con el fin de demostrar la efectividad del recurso invertido.

Alcance

El presente instrumental es de aplicación para todo el personal de la Municipalidad de Sarapiquí que interactúe con los procesos de oficina y el uso y manejo de las TIC, Heredia, Costa Rica.

Es necesario estructurar la forma de trabajo si se desea realizar una capacitación efectiva, tomando en cuenta los siguientes pasos:

Diagnóstico de necesidades

Se realiza el diagnóstico de las necesidades críticas del personal por medio de una sistematización de preguntas necesarias para conocer el nivel de conocimiento de las TIC dentro del personal; posteriormente, se realiza la segmentación de las actividades entre más urgentes, urgentes y de menor urgencia; esto permite conocer el nivel de prioridad entre capacitaciones para el personal, es de fundamental importancia realizar el reconocimiento de las causas y los efectos del desconocimiento de las técnicas, ya que sirve como métrica de medición de avance del programa de capacitación.

Sistematización de diagnostico		
	Personal	
Nombre		
Departamento		
Priorización de la problemática		
Mas urgentes	Urgente	Menor urgencia
Clasificación		
Causas	Efectos	Solución

Necesidades críticas o inmediatas de capacitación

Una vez obtenidos los resultados de diagnóstico se enumeran las necesidades de capacitación críticas o inmediatas para satisfacer las necesidades de uso de manejo de las TIC, las cuales se muestran a continuación de manera demostrativa:

Necesidades Críticas/ Inmediatas	capacitación propuesta	Notas
Plataformas de video online (YouTube).	-	-
Editores para hacer páginas web (FrontPage, Dreamweaver).	-	-
Programas de edición de video y audio (Windows Media, Adobe Premier).	-	-
Programas de Edición de imagen (Paint, Photoshop).	-	-
Dispositivos multimedia (PC, Proyector, Scanner, Web Cam).	-	-
Plataformas de videoconferencia (Zoom, Skype, Google Meet, Microsoft Teams).	-	-
Programas básicos como procesador de texto (Word), hoja de	-	-

Necesidades Críticas/ Inmediatas	capacitación propuesta	Notas
cálculo (Excel), presentación de diapositivas (Power Point).		
Navegadores web (Explorer, Mozilla, Firefox. Opera mini).	-	-
Programas de interrelación personal (Messenger, correo electrónico, Facebook, Instagram).	-	-
Buscadores en la red (¡Google, Yahoo!!,)	-	-

Objetivos, métricas de rendimiento y resultados de capacitación

Se describen los objetivos, métricas de rendimiento y los resultados de la capacitación de la organización. En el proceso de revisión se debe incluir la oportunidad de agregar, modificar o eliminar objetivos anteriores. Importante incluir métricas claras para medir el éxito.

Objetivos	Métrica del rendimiento	Resultados esperados

Recursos

Se muestran los gastos generales e individuales de cada capacitación, en donde es necesario registrar desde la compra de materiales de papelería, como el costo horario de cada capacitante.

Gestión de Requerimientos			
Fecha		Nombre de proyecto	
Área de Aplicación			
Gestión de Costo:			
Descripción	Cantidad Total	C/U (₡)	C/Total (₡)
Gestión de recursos:			
Fecha de inicio de la actividad de la capacitación		Fecha tentativa para la finalización de la capacitación	
Objetivos:		General:	
		Específicos: * *	
Identificación de grupos de interés.		Grupos:	
Realizado por:		Firma:	
Aprobado por:		Firma:	

Cronograma de capacitación general

Es necesario establecer un cronograma anual de capacitaciones que cumpla la función de esquematizar las actividades generales por ejecutar durante el año, dentro de los cuales puede dividir las actividades por desarrollar durante todo el año laboral.

Actividades por desarrollar	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Seminario: Uso de plataforma...	x											
Taller: Aplicación de habilidades...		x										
Seminario: Herramientas facilita...			x									
-				x								

Revisar el Cronograma

Redacte un cronograma para la revisión de toda la documentación de la capacitación/

Nombre	Fecha de revisión
Planes de Desarrollo Individuales	
Evaluaciones	
Presentación de la información	

Evaluación de Capacitación**Capacitación:** _____.**Nombre:** _____.**Cargo:** _____.

Las preguntas adjuntas le permiten expresar su opinión con respecto a la aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación impartida.

Lea cada pregunta con sumo cuidado y responda de manera honesta ya que esto permite obtener información adecuada para el mejoramiento de la capacitación, marque con una X la respuesta que crea conveniente.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al final de esta investigación, se logra evidenciar, de acuerdo con el análisis realizado del uso de las TIC en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, que la población de estudio desempeña diversas labores relacionadas con la administración de oficinas, entre ellas se encuentran: actualización de base de datos, transferencia de pagos en plataforma virtual y Ministerios de Hacienda, elaboración de planillas salariales, conciliaciones bancarias, utilización de las herramientas de Microsoft Office, elaboración de informes, atención a la ciudadanía,; siendo las TIC esenciales para el desarrollo de sus funciones, los cuales permite brindar un servicio al usuario más rápido y eficiente.

Por ende, los funcionarios poseen una constante interacción con las herramientas tecnológicas al momento de emplearlas en sus labores administrativas, ya que aporta grandes beneficios en el desarrollo de habilidades.

Por otra parte, también se logra diagnosticar por medio de la aplicación del cuestionario, que es necesario fomentar capacitaciones que guíen y proporcionen más destrezas para el uso de estas herramientas, debido a que estas herramientas evolucionan día con día y se encuentran en constantes cambios y así se evita un rezago en el uso de las TIC.

Por consiguiente, se encontró como limitaciones que presenta la Municipalidad de Sarapiquí, la falta de conocimiento sobre el uso de las TIC como causa principal, donde incide la falta de capacitación. Es por ello que es vital proporcionar información de estas herramientas tecnológicas en la gestión de la oficina.

Por lo tanto, se determina que el manual instructivo sobre el uso de las TIC en los procesos administrativos es un producto justo y necesario para atender la necesidad de los

funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí, ya que facilita información paso a paso sobre cómo utilizarlas. Cabe señalar que las TIC son herramientas necesarias para cumplir con las funciones administrativas a cabalidad y que éstas contribuyen al ejercicio eficiente de las labores; sin una adecuada dirección en su uso y formación constante no se podrá fortalecer el desarrollo del trabajo y potenciar la agilización de las actividades.

Por lo anterior, el manual instructivo da como valor agregado a la Municipalidad de Sarapiquí la facilitación y agilización de la información, fortalecimiento en la gestión de la oficina y enriquecimiento del conocimiento de los funcionarios en las TIC de los procesos administrativos, debido a que mejoran la productividad de empresas, organizaciones e instituciones y son herramientas vitales para el correcto funcionamiento.

Recomendaciones

En el transcurso de la investigación, se generaron ciertos criterios para la mejora continua de la Municipalidad de Sarapiquí, así como futuras investigaciones para que puedan ser tomadas en consideración por estas entidades.

7.5 A la Municipalidad de Sarapiquí.

Es recomendable seguir promoviendo la implementación, uso y manejo adecuado de las TIC en todos los procesos de oficina para mejorar los procesos administrativos, al igual que las habilidades de los colaboradores. Por otro lado, se sugiere realizar capacitaciones constantes sobre el uso de nuevas herramientas tecnológicas para que los funcionarios se encuentren actualizados y desempeñen sus labores de forma práctica y eficiente.

Asimismo, se recomienda el mantenimiento constante de las redes informáticas que posee actualmente la Municipalidad, al igual que mejorar la central telefónica, debido a que esta es una herramienta de comunicación de gran importancia entre el personal y público en general. Actualmente, con el avance de las redes sociales es recomendable implementar un sistema de consultas mediante plataformas de uso masivo como WhatsApp y Facebook para mejorar el tiempo de respuesta a consultas básicas y al acceso expedito de información general. Es por ello necesario crear una política sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, con el fin de guiar a los funcionarios en la descripción de estrategias, proyectos, programas, planes y actividades que involucren las TIC, fuera y dentro de la Municipalidad.

Por otra parte, también se recomienda implementar políticas de seguridad en los sistemas que poseen la Municipalidad, ya que existen grandes riesgos que deberán asumir

el gobierno local como: la exposición de datos confidenciales, ciberataques, distracciones por mal empleo, ineficiencia en la calidad de la información; lo cual podría generar un panorama de desconfianza en el desarrollo de las habilidades tecnológicas y en ciertas situaciones se presentan inconvenientes al momento de brindar el servicio al usuario.

7.6 A Futuras Investigaciones

Se recomienda buscar fuentes de información recientes no mayores a cinco años. También realizar seguimientos del producto y del proyecto de graduación. De igual manera, se invita a realizar estudios basados en el uso y manejo de las TIC en los procesos administrativos de las organizaciones a nivel nacional e internacional, para crear nuevo conocimiento a medida que la globalización y los cambios en las tecnologías avanzan en este ámbito. También, se recomienda ampliar la búsqueda de información para un enriquecimiento de la futura investigación en bibliotecas, libros, páginas web, asimismo, realizar un calendario con pequeños objetivos que puedan ser cumplidos a corto plazo. Capacitarse sobre el uso adecuado de APA, redacción de informes científicos, escritura entre otros aspectos importantes.

CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes de Información

8.1 Artículos

Araujo, D y Bermúdez J, (2009). Limitaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Educación Universitaria. Vol. 14, Editorial Horizontes Educativos.

Azuero A. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Vol. IV. p. (110-127). <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>

Becerril C. (2020). Pobreza Urbana y Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en México. https://www.researchgate.net/publication/341833013_Pobreza_urbana_y_apropiacion_de_las_Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicacion_TIC_en_Mexico_Urban_Poverty_and_appropriation_of_the_Information_and_Communication_Technologies_ICTs_in_Mexico

Cano J y Baena J (2017). Limitaciones en el uso y apropiación de tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional en empresas colombianas. En observatorio, (OBS*). Vol. 11 Issue 1.

Cano, E. (2018). Las TIC en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. ISSN: 2477-8818, Vol. 4, <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Murcia, Quiroga y Torrent (2017). Usos de las TIC en América Latina: Una Caracterización. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200289>

- Quiñonez et al. (2021). Importancia de las TIC en los procesos administrativos, de la Universidad Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador. Pol. Con. (Edición núm. 56) Vol. 6, No 3. DOI: 10.23857/pc.v6i3.2524
- Volpentesta, J. (2016). El impacto de las TIC sobre las estructuras organizacionales y el trabajo del hombre en las empresas. *FACES*. 22(46), 81-94.
http://nulan.mdp.edu.ar/2519/1/FACES_n46_81-94.pdf
- Zapata, Arango, Adarme (2010). –Herramientas Tecnológicas al servicio de la gestión empresarial. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/38703>

8.2 Libros

- Hernández, S & Mendoza, C (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Education, ISBN 978-1-4562-6096-5.
- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. Editorial Mcgraw-hill Education, México D.F.
- López. Roldan, P.; Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Depósito Digital de Documentos, Universidad Autónoma de Barcelona. Capítulo II. La encuesta. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Allca, J. (2019). Gestión por procesos para la mejora administrativa de la oficina de estudios de la Universidad Nacional Agraria La Molina. (Tesis de Magister).. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/4092/allca-alzamora-jose-luis.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Añaños, S. E. (2015). Análisis y Mejora en los Procesos Administrativos de la Empresa Inversiones *Múltiples Camelot S.R.L.*
- Ayala, E. y Gonzales, S. (2015). Tecnologías de la Información y la Comunicación. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra. B. (2017). *Gestión administrativa e implementación de los tics en el Instituto María Rosario Araoz Pinto*. (Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9058/Parra_RBI.pdf?sequence=1

8.4 Revistas

- Alcívar, O., Garcés, E. y Garcés, E. (2016). Las tecnologías de la información en el cambio de la educación superior en el siglo XXI: reflexiones para la práctica. *Revista Universidad y Sociedad*. 8(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400023
- Córdova, V.A., Rojas, P.L. y Taopanta, T.G. (2019). Tecnologías de Información y Comunicación (tics) Aplicadas a las Organizaciones Empresariales. *Revista Académica: Contribuciones a la Economía*. <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads//Archivos/Articulo/tics-organizaciones-empresariales.pdf>.

- Gil Álvarez, J, León González, J. L., & Morales Cruz, M. (2017). Los paradigmas de investigación educativa, desde una perspectiva crítica. *Revista Conrado*, 13(58), 72-74. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- González A. et al (2020). Influencia de las TIC en los procesos administrativos. *Revista Científica de FAREM-Estelí, Ciencias Económicas*, N°33. <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/>
- La Nación (2014). Las TIC y la competitividad empresarial. <https://www.nacion.com/opinion/foros/las-tic-y-la-competitividad-empresarial/E4MWADNU2BCVBDFENZS3V367QY/story/>
- Riascos Erazo, S. (2015). Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las PYMES de Santiago de Cali-Colombia. En R, Llamosa Villalba (Ed.). *Revista Gerencia Tecnológica Informática*, 14(40), 17-30. ISSN 1657-8236.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/ru>

8.5 Sitios Web

- Terran, A. (2020). ¿Técnicas de Recolección de Datos para Realizar un Trabajo De Investigación? <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Sánchez, M., Villamizar, A., & Rojas, W. (2016). Modelo de Costos de Servicios de Tecnologías de Información en Instituciones de Educación Superior. Sexta

Conferencia de directores de Tecnología de Información, TICAL 2016: Gestión de las TICs para la Investigación y la Colaboración.
<https://documentos.redclara.net/bitstream/10786/1085/1/Modelo%20de%20Costos%20de%20Servicios%20de%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20Informaci%C3%B3n%20en%20Instituciones%20de%20Educaci%C3%B3n%20Superior%20%282%29.pdf>

Ricopia. (2018) La importancia de automatizar procesos en una empresa. Ricopia technologies. <https://www.ricopia.com/la-importancia-automatizar-procesos-una-empresa/#>

Dueñas, J. (2018). ¿Cuál es la velocidad de acceso a Internet ideal para tu compañía?
<https://www.enter.co/empresas/velocidad-internet-empresas/#:~:text=10%20a%2030%20Mbps%3A%20para,que%20trabajan%20en%20aplicaciones%20multimedia.>

CAPÍTULO IX. ANEXOS

Anexos

Cuestionario

Estimado(a) participante, el siguiente cuestionario tiene la finalidad de analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí. Su participación es muy importante para conocer el uso y manejo de estas herramientas en su trabajo cotidiano. La duración de la encuesta es de aproximadamente 15 minutos.

La investigación está a cargo de: Gamaliel Gómez y Priscila Soza, estudiantes de Licenciatura en Administración de Oficinas; además, este cuestionario va dirigido a los funcionarios de la Municipalidad de Sarapiquí que desempeñan labores de oficina. Toda información suministrada es de carácter confidencial. Gracias por los aportes que brindará.

Instrucciones: Analice cuidadosamente cada ítem y marque con una “X” en el espacio asignado, las opciones que considere adecuadas. En los ítems de responder con texto, sea lo más claro y conciso posible.

INFORMACIÓN PERSONAL

1. Puesto que desempeña en la Municipalidad de Sarapiquí.

- (1) ___ Recepcionista.
- (2) ___ secretaria del concejo.
- (3) ___ secretaria del alcalde.
- (4) ___ Plataformista.
- (5) ___ Asistente de Proveduría.
- (6) ___ Encargada de Recursos Humanos.
- (7) ___ Encargada de Archivo.
- (8) ___ Encargada de cobro

2. Edad

- (1) ___ 18 a 25 años.
- (2) ___ 26 a 35 años.
- (3) ___ 36 a 45 años

- (4) ___ 46 a 55 años
- (5) ___ Más de 56

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

3. ¿Actualmente cuáles herramientas tecnológicas utiliza en su entorno laboral?

4. Con base en la siguiente escala, en donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. ¿Cuál es su nivel de conocimiento en el uso de las siguientes herramientas tecnológicas?

	1	2	3	4	5
(1). Programas básicos como procesador de texto (Word), hoja de cálculo (Excel), presentación de diapositivas (Power point).					
(2). Programas de interrelación personal (Messenger, correo electrónico, Facebook, Instagram).					
(3). Programas de Edición de Imagen (Paint, Photoshop).					
(4). Plataformas de video online (YouTube).					
(5). Editores para hacer páginas web (FrontPage, Dreamweaver).					
(6). Dispositivos multimedia (PC, Proyector, Escáner, Webcam).					
(7). Navegadores web (Explorer, Mozilla, Firefox. Opera mini).					
(8). Buscadores en la red (¡Google, Yahoo!!)					
(9). Programas de edición de video y audio (Windows media, Adobe Premier).					
(10). Plataformas de videoconferencia (Zoom, Skype, Google Meet, Microsoft Teams).					

5. ¿Considera que la institución le proporciona herramientas necesarias para realizar efectivamente sus labores administrativas? Si su respuesta es afirmativa pase a la pregunta

(1) ___ Sí (2) ___ No

6. ¿Cuáles o qué herramientas considera que la Municipalidad debería de implementar para mejorar el uso de las TIC en apoyo a una adecuada implementación de sus labores administrativas? **Justifique su respuesta.**

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

7. ¿Cuáles aspectos considera que mejorarían con el uso de nuevas herramientas tecnológicas en los procesos administrativos? **Puede marcar más de una opción.**

- (1) ___ Desarrollo del trabajo colaborativo.
- (2) ___ Potenciación de la autonomía personal.
- (3) ___ Agilización de las actividades administrativas y de gestión, además, de permitir su deslocalización del contexto inmediato.
- (4) ___ Posibilidades de retroalimentación.
- (5) ___ Fiabilidad y rapidez para el procesamiento de la información y los datos.
- (6) ___ Ninguna de las anteriores.
- (7) ___ Otros aspectos.

8. ¿Cuáles de los siguientes factores considera que mejoraría con la implementación de nuevas herramientas tecnológicas? **Puede marcar varias opciones**

- (1) ___ Innovación en la organización.
- (2) ___ Comunicación.
- (3) ___ Calidad.
- (4) ___ Productividad.
- (5) ___ Competitividad.
- (6) ___ Ninguna de las anteriores.
- (7) ___ Otros factores

PROCESOS DE OFICINA

9. Respecto a los procesos de oficina. ¿Menciona 5 o 10 de las labores principales que desempeña?

10. ¿Considera que las TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones? Si su respuesta es negativa pase a la pregunta 19.

(1) ___ Sí (2) ___ No

11. Justifique ¿Por qué considera que las TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones?

12. ¿Conoce si la institución tiene definida formalmente una política de seguridad sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas en los procesos administrativos?

(1) ___ Sí (2) ___ No

13. ¿Explique cómo se lleva a cabo este proceso? **Justifique su respuesta.**

USO DE LAS TIC

14 ¿Con qué frecuencia hace uso de las herramientas tecnológicas para el apoyo de sus labores administrativas?

- (1) ___ Siempre.
- (2) ___ Casi siempre.
- (3) ___ Regularmente.
- (4) ___ Casi nunca.
- (5) ___ Nunca.

15. A partir de su integración al mercado laboral, ¿Desde hace cuánto tiempo ha implementado las TIC para realizar sus labores?

- (1) ___ De un año a dos.
- (2) ___ De dos a tres.

- (3) ___ De tres a cuatro.
- (4) ___ De cuatro a cinco.
- (5) ___ De cinco a más.

16. Indique, ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones se acoplan más al uso y manejo que le da a las TIC en su área laboral? **Puede marcar más de una opción.**

- (1) ___ Las TIC me ayudan a resolver los problemas paso a paso.
- (2) ___ Disfruto cuando preparo mi trabajo utilizando las TIC.
- (3) ___ Me inquieta no poder utilizar las TIC.
- (4) ___ Antes de utilizar las TIC analizó sus pro y contras.
- (5) ___ Generalmente me permiten encontrar un error con mayor facilidad.
- (6) ___ Me gusta emplear los conocimientos aprendidos con las TIC.
- (7) ___ Facilitan el desarrollo de varias labores.
- (8) ___ Ninguna de las anteriores.
- (9) ___ Otras afirmaciones.

17. ¿Considera que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación han reducido o mejorado el rendimiento en su entorno laboral en general? **Justifique su respuesta.**

LIMITACIONES EN EL USO DE LAS TIC

18. ¿Dispone de alguno de los siguientes dispositivos en su lugar de trabajo? **Puede seleccionar varias opciones.**

- (1) ___ Computadora portátil
- (2) ___ Computadora de escritorio
- (3) ___ Tablet
- (4) ___ Teléfono celular
- (5) ___ Otros dispositivos.

19 ¿Cuáles limitaciones ha tenido en el uso y manejo que le da a las TIC en su área laboral? **Puede marcar varias opciones**

- (1) ___ Problemas de conectividad o disponibilidad de equipos
- (2) ___ Problemas con el Software
- (3) ___ Falta de capacitación para el uso adecuado de las TIC
- (4) ___ Postura tradicional de la organización, cerrada a la incorporación de nuevas herramientas.
- (5) ___ No hay ninguna limitante o barrera.

(6) ___ Otras limitantes.

20. ¿Ofrece la institución algún tipo de capacitación, ya sea de introducción al uso de las TIC o de actualización?

(1) ___ Sí (2) ___ No

21. ¿Cuándo fue la última vez que recibió una capacitación sobre TIC?

(1) ___ Menos de un mes.

(2) ___ Más de un mes, pero menos de tres meses.

(3) ___ Más de tres meses, pero menos de seis meses

(4) ___ Más de seis meses, pero menos de un año.

(5) ___ Más de un año.

(6) ___ Nunca he recibido una.

22. Desde su perspectiva indique, ¿Qué cree usted que se necesita para mejorar la implementación de las TIC en sus labores diarias? **Justifique su respuesta.**

Gracias por su colaboración. Toda la información brindada será de uso confidencial.

Atentamente,

Gómez Mesen, José Gamaliel
Soza Fajardo, Keyla Priscila
Vega Cabezas, Karen Vega

Validación de instrumentos Cuestionario

Título de la investigación:

Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí durante el período 2021.

Objetivo General

Analizar la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, durante el periodo 2021, mediante el diagnóstico del uso y manejo de estas herramientas para la elaboración de un manual de procedimientos pertinente para este gobierno local.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante la aplicación de un cuestionario para la identificación de su manejo en el ámbito laboral, dentro de los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí.
2. Identificar las principales limitaciones del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, mediante un cuestionario a los funcionarios para conocer las principales problemáticas y dificultades en la utilización de estas herramientas.
3. Diseñar un manual de procedimientos de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante los resultados obtenidos de la investigación para el fortalecimiento de los procesos de oficina en la Municipalidad de Sarapiquí, durante el periodo 2021.

ITEM	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe modificarse o eliminarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
1												
2												
3												
4												
Aspectos generales										Si	No
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.												

Los ítems permiten el logro de los objetivos de la investigación.			
Los ítems están distribuidos de forma lógica y secuencial.			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiere los ítems a añadir.			
VALIDEZ			
Aplicable		No aplicable	
Aplicable teniendo en cuenta las observaciones			
Validado por:		Fecha	

Formato para validar instrumentos a incluir en la investigación. Fuente: Corral (2008) (p. 223).

Observaciones generales.

Gracias por su colaboración.

Cartas de Aceptación

9.1 Municipalidad de Sarapiquí

MUNICIPALIDAD DE SARAPIQUÍ
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



DRH-54-2020

19 de octubre 2020

Estudiantes

Bach. José Gamaliel Gómez Mesén

Bach. Karen Lorena Vega Cabezas

Bach. Keyla Priscilla Soza Fajardo

Estimados estudiantes:

Por este medio les informo que se autoriza realizar el proyecto de graduación que tiene como tema: *Analizar el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí, durante el período 2020-2021.*

Sin más por el momento:

Marbely
Cortez Pozo
Marbely Cortez Pozo

Firmado digitalmente
por Marbely Cortez Pozo
Fecha: 2020.10.19
160468 -00007

Encargada de Recursos Humanos

9.2 Tutora



SECCION REGIONAL
REGIÓN HUETAR NORTE Y CARIBE, CAMPUS SARAPIQUÍ
TEL: 2562-60-50
CORREO ELECTRÓNICO: sarapiqui@una.cr



08 de octubre de 2020

Estudiantes

Bach. José Gamaliel Gómez Mesén

Bach. Karen Lorena Vega Cabezas

Bach. Keyla Priscilla Soza Fajardo

Estimados estudiantes:

Agradezco haberme elegido para formar parte en el proceso de elaboración de proyecto de graduación denominado: *Análisis del uso de la tecnología de información y comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí periodo 2020-2021.*

Es un honor brindarles toda la ayuda posible, por lo tanto, les informo que acepto ser su tutora a lo largo de dicho proceso.

Atentamente

M.Sc. Ivannia Mejías
Académica
Universidad Nacional

9.3 Lectora

16 de octubre del 2020

Bach. José Gamaliel Gómez Mesén
Bach. Karen Lorena Vega Cabezas
Bach. Keyla Priscilla Soza Fajardo
Estudiantes
Universidad Nacional
Campus Sarapiquí

Estimados estudiantes:

Les agradezco haberme tomado en cuenta para ejercer el rol de lectora en el proyecto "*Análisis del uso de la tecnología de información y comunicación en los procesos de oficina de la Municipalidad de Sarapiquí período 2020-2021*", para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas, bajo la modalidad de proyecto de graduación.

Acepto la solicitud de colaborarles, durante el desarrollo de dicho proyecto tan importante para su desarrollo profesional.

Estoy segura de que, con trabajo en equipo, disciplina y compromiso lograremos concluir este proyecto satisfactoriamente.

Atentamente,



Ileana Paniagua Retana
Académica
Universidad Nacional
Campus Sarapiquí

9.4 Lector

18 de noviembre del 2020

Señores:

Bach. José Gamaliel Gómez Mesén

Bach. Karen Lorena Vega Cabezas

Bach. Keyla Priscilla Soza Fajardo

Estudiantes

Universidad Nacional

Campus Sarapiquí

Estimados señores,

Les agradezco haberme tomado en cuenta para ejercer el rol de lector en el proyecto “Análisis del Uso de la Tecnología de Información y Comunicación en los Procesos de Oficina de la Municipalidad de Sarapiquí Período 2020-2021”. Para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas, bajo la modalidad de proyecto de graduación.

Acepto la solicitud de colaborarles, durante el desarrollo de este proyecto tan importante para su desarrollo profesional.

Espero colaborarles significativamente y les deseo éxito en el desarrollo de este trabajo.

Atentamente,

RODRIGO ANDRÉS
HERNÁNDEZ
ARGUEDAS
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por RODRIGO ANDRÉS
HERNÁNDEZ
ARGUEDAS (FIRMA)
Fecha: 2020.11.18
08:55:52 -0500

Lic. Andrés Hernández Arguedas
Encargado Unidad de Contabilidad
Municipalidad de Sarapiquí