

Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024

Informe del proyecto de graduación presentado en el

Área Desarrollo Social

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en

Administración de Oficina

Jessica Natalia Vargas Hernández, 1-1690-0154

Hellen Mariela Lezcano Martínez, 1-1395-0241

Keiry Abigail Díaz Tellini, 1-1832-0207

Mayo, 2025

Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024

Informe del proyecto de graduación en el

Área Desarrollo Social

Sede Regional Brunca

Universidad Nacional

Para optar por el grado académico de Licenciatura en

Administración de Oficinas

Jessica Natalia Vargas Hernández

Hellen Mariela Lezcano Martínez

Keiry Abigail Díaz Tellini

Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024

Jessica Natalia Vargas Hernández

Hellen Mariela Lezcano Martínez

Keiry Abigail Díaz Tellini

APROBADO POR:

Directora, Trabajo Final de Graduación

MSc. Digna Valverde Fallas

Asesora Interina

MSc. Gerardina Fonseca Zúñiga

Asesor Interino

MSc. Álvaro Cortés González

Decano, Sede Pérez Zeledón

Dr. Elvis Rojas Ramírez

Director Académico, Campus Pérez Zeledón

MSc. Erick Madrigal Villanueva

Dedicatoria

Dedico este Trabajo Final de Graduación primeramente a Dios por brindarme las fuerzas para seguir adelante y por ser mi guía en este camino profesional. Agradezco a mi familia por su apoyo total durante todos estos años de estudio, por su amor y comprensión, por estar conmigo en cada momento y circunstancia. A mi prometido, por todo el apoyo brindado, por escucharme y motivarme cada día, asimismo, a todos mis amigos y personas que me han acompañado en esta travesía académica, por cada palabra de aliento y por cada oración.

Keiry Abigail Díaz Tellini

A mi Dios por bendecirme y darme la fuerza necesaria para cumplir satisfactoriamente un sueño forjado hace muchos años. A mis padres, hermanos y hermana, por ser mi motor para seguir adelante, y por ser mis principales personas vitaminas cuando quise renunciar. Finalmente, a mis compañeras de proyecto Jessica y Abigail, por soñar en grande conmigo, a la profesora Digna por la paciencia y tantas recomendaciones brindadas, a los asesores, quienes fueron una guía fundamental para la conclusión de este proyecto.

Hellen Mariela Lezcano Martínez

Dedico de corazón este trabajo a mi mamá y papá por permitirme con paciencia y amor alcanzar esta meta, a mí demás familia, amigos y compañeras de tesis que me brindaron serenidad y motivación en cada etapa. Asimismo, dedico mi esfuerzo, especialmente a mi gato Kuro por llegar a mi vida en los primeros momentos en que iniciaba esta travesía, manteniendo cálido el hogar, siendo una existencia que en momentos de fatiga diera calma a mi corazón. Y, por último, dedico este trabajo a todas las personas que dan ese paso para lograr salir adelante a pesar de las adversidades. Todo esfuerzo siempre brilla.

Jessica Natalia Vargas Hernández

Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a Dios, por ser mi ayuda y fortaleza en este proceso académico. Asimismo, a mi familia y, prometido, por brindarme su amor y apoyo incondicional durante este tiempo de estudio. También, quiero agradecer a la docente Digna Valverde, por acompañarnos en cada fase del trabajo, por motivarnos y enseñarnos con cariño y dedicación, de la misma manera, agradezco a mis compañeras de tesis, por su gran esfuerzo en esta etapa, así como su apoyo y perseverancia.

Keiry Abigail Díaz Tellini

Doy gracias a mi Dios por ser mi guía y dador de sabiduría para poder culminar con este trabajo final de graduación. A mi familia, papi, mami, Nataly, Bayron y Cristian, quienes fueron un soporte emocional y económico incondicional en este proceso. A mis compañeras de tesis, por la paciencia, colaboración y su dedicación, ya que sin este equipo de trabajo esto no fuese posible. Por último, deseo expresar mi profunda gratitud a la Universidad, por los maravillosos profesores que abrieron las puertas y me ofrecieron la invaluable oportunidad de ser profesional.

Hellen Mariela Lezcano Martínez

Gracias, Dios, por la fortaleza de espíritu, valoro ese apoyo, que se me presento, en maneras que no había considerado que podrían suceder. Doy gracias a mi padre, que recogió mi cansancio, a mi madre que alimento mi motivación y a mi hermano por su compañía. Doy gracias a todo aquel que fue un soporte en diferentes momentos de mi vida y agradezco a mis compañeras Abigail y Hellen por el gran esfuerzo, el viaje y las risas. Agradezco a los asesores por su dedicación con nuestro trabajo, y especialmente una mención y aprecio a la profesora Digna, gracias por siempre acompañarme a casa.

Jessica Natalia Vargas Hernández

Resumen

El proyecto sobre el “Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM)”, es de relevancia porque permite conocer la implementación desarrollada y el uso de la gestión documental en las oficinas administrativas de sus dos programas CAIPAD y del Hogar Grupal ASOPAFAM. La gestión documental se refiere al manejo, administración y planificación de documentos que han sido producidos y recibidos en la organización. Esta investigación permite conocer a detalle cómo manejan la documentación en las oficinas, así como los procesos administrativos que ejercen, las herramientas tecnológicas que utilizan, y los procedimientos que aplican con referencia a políticas, protocolos y normas. Por ello, se establece como objetivo general analizar cómo los administradores implementan la gestión documental en las oficinas, seguidamente se plantean objetivos específicos, los cuales buscan estrategias que mejoren los procesos administrativos, asimismo, identificar las herramientas tecnológicas utilizadas, clasificar los procedimientos que realizan, y diseñar una propuesta que fomente la eficiencia en los procesos ejecutados en la Asociación. Los objetivos de la investigación contemplan 4 variables de estudio que facilitan el proceso y centran el análisis, los cuales son gestión documental, procesos administrativos, herramientas tecnológicas, y procedimientos, que contribuyen con la elaboración de instrumentos para una efectiva recolección de datos y así elaborar una propuesta que permita la mejora en los procesos de gestión documental y procesos administrativos en las oficinas de la Asociación. La metodología de este proyecto contiene un enfoque cualitativo como cuantitativo, en donde se abarcan datos numéricos, cualidades, entre otros. Además, se realiza el estudio de los datos conseguidos a través de los instrumentos, lo cual conlleva un estudio sobre los conocimientos de las administradoras, funcionarios, usuarios y

estudiantes de la Asociación, según los objetivos de la investigación. Los resultados obtenidos detallan el alcance de la gestión documental en el desarrollo de los procesos administrativos realizados en los programas pertenecientes a la Asociación. Para finalizar, se describen las conclusiones y recomendaciones acerca de los datos recolectados y analizados en esta etapa del proyecto, así como posibles soluciones dirigidas a las necesidades presentadas según la investigación realizada y la información obtenida para mejorar los procesos administrativos de la organización.

Tabla de contenido

Páginas de Firmas	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Resumen	7
Tabla de contenido	9
Índice de tablas	12
Índice de figuras	13
Índice de Anexos	14
Lista de abreviaturas	15
CAPÍTULO I. Introducción	16
Introducción	17
Justificación	21
Tema	23
Pregunta de Investigación	24
Planteamiento del problema	24
Objetivo General	25
Objetivos Específicos	25
Viabilidad de la investigación	25

	10
CAPÍTULO II. Marco Teórico	27
Marco Teórico.....	28
CAPÍTULO III. Marco Metodológico	46
Marco Metodológico.....	47
Enfoque de investigación	47
Tipo de estudio.....	48
Población de estudio.....	49
Muestra.....	50
Fuentes de información	52
Fuentes primarias.....	53
Fuentes secundarias	53
Fuentes terciarias	54
Instrumentalización o técnicas de recolección de información.....	55
Entrevista.....	55
Cuestionario.....	56
Listas de cotejo	57
Variables.....	57
Variable 1: Gestión documental	58
Variable 2: Procesos administrativos	59
Variable 3: Herramientas tecnológicas.....	60

Variable 4: Procedimientos	61
CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de los resultados	64
Análisis de resultados	65
CAPÍTULO V. Conclusiones y Recomendaciones	90
Conclusiones	91
Recomendaciones	95
CAPÍTULO VI. Propuesta	98
Referencias	121
Anexos	128

Índice de tablas

Tabla 1. Población general de la Asociación.....	50
Tabla 2. Relación población y muestra.....	52
Tabla 3. Definición de variables.....	62

Índice de figuras

Figura 1. Tipos de archivos que se utilizan en la Asociación.....	66
Figura 2. Situaciones en la organización de archivos.....	68
Figura 3. Aspectos necesarios para la eficiencia en la organización de los archivos.....	70
Figura 4. Estrategias para implementar en la gestión documental de la organización.....	72
Figura 5. Situaciones en la gestión documental de la Asociación.....	75
Figura 6. Utilización de controles para resguardar la gestión documental.....	77
Figura 7. Utilización de método de planeación en torno a la gestión documental.....	78
Figura 8. Herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos administrativos de la organización	81
Figura 9. Plataformas de correo electrónico utilizadas en el trabajo.....	83
Figura 10. Situaciones al utilizar los programas de Microsoft Office en el trabajo.....	85
Figura 11. La eficiencia administrativa en las políticas, normas y protocolos.....	87
Figura 12. Los procesos de las políticas, normas y protocolos se cumplen en la organización ...	88

Índice de Anexos

Anexo 1. Instrumento Entrevista 1	129
Anexo 2. Instrumento Entrevista 2	134
Anexo 3. Instrumento Cuestionario	135
Anexo 4. Instrumento Lista de Cotejo	138
Anexo 5. Carta Aceptación directora del Trabajo Final de Graduación.....	140
Anexo 6. Carta Transcripción de Acuerdo	141
Anexo 7. Carta Aceptación de Asesor 1	143
Anexo 8. Carta Aceptación de Asesor 2	144
Anexo 9. Carta Aplicación de Instrumentos	145
Anexo 10. Carta Aceptación Asociación ASOPAFAM	146
Anexo 11. Fotografía del edificio de CAIPAD	147
Anexo 12. Oficinas administrativas de los dos programas de la Asociación	147
Anexo 13. Documentación física 1	148
Anexo 14. Documentación física 2.....	149

Lista de abreviaturas

ASOPAFAM: Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad

CAIPAD: Centro de Atención Integral para la Persona Adulta con Discapacidad

DEP: Dirección de Educación Privada

JPS: Junta de Protección Social

MEP: Ministerio de Educación Pública

ONG: Organización no Gubernamental

CAPÍTULO I. Introducción

Introducción

La investigación tiene como propósito analizar la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM), con el objetivo de identificar las necesidades que se producen mediante la práctica documental, su efecto en los procesos, para la búsqueda de estrategias y clasificar los procedimientos que permitan la eficiencia en la organización.

El uso de los documentos es diverso, se producen cambios y mejoras en su uso. Su aplicación en las oficinas es relevante, brinda dominio y practicidad en el área de la administración. Además, su alcance documental, tanto físico como digital, es amplio, lo que agiliza el ejercicio de su aplicación. Por lo tanto, las organizaciones buscan sistemas y herramientas de gestión eficientes para manejar con precisión los datos de información.

Los colaboradores en las organizaciones llevan a cabo diferentes roles y tareas, que necesitan de una adecuada ejecución en los procesos administrativos. Con un preciso manejo de los documentos, gestión de archivos, conservación, acceso y control en una organización, se obtiene un impacto notable en la eficiencia operativa, brindando seguridad de la información al proteger los datos de resguardo y consulta.

La importancia del correcto manejo de los documentos de una organización recae en la aplicación de buenas prácticas que mejoren la eficacia de los procesos relacionados con el resguardo y la consulta de todo tipo de documentos creados durante las actividades propias de una organización pública o privada. (Franco et al., 2014)

Llevar a cabo estas prácticas, contribuye positivamente con el resguardo de todo tipo de archivos en la organización, agilizando la productividad en el desarrollo de procesos, y

garantizando el cumplimiento de las actividades. En contraste, por falta de iniciativa o innovación, las organizaciones obtienen resultados negativos en sus labores, en su gestión, lo que impide llevar a cabo sus funciones de forma eficiente y obtener resultados exitosos.

Por consiguiente, analizar la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos se convierte en el motivo trascendental de la investigación para establecer un rol importante que permita aclarar la problemática.

Antecedentes

Existen antecedentes de información que demuestran la importancia de un análisis que brinda mayor conciencia del tema a desarrollar. Permite la amplitud de ideas y conocimientos acerca de la gestión documental y su efecto en los procesos administrativos en las organizaciones, entre ellas las asociaciones no gubernamentales, objeto de estudio. Son entidades de iniciativa social que tienen fines humanitarios, en el caso de esta investigación, corresponde a una Asociación dedicada a las personas con discapacidad.

Inicialmente, el origen de la gestión documental data desde la época prehistórica, donde el ser humano graba los acontecimientos que sucedían en su contexto en paredes de piedra o roca, la información encontrada era expresada por medio de figuras o dibujos. Estos principios primitivos fueron parte importante en la evolución del hombre, siglos después, iniciando la creación de complejos archivísticos para salvaguardar la información, cambiando el dominio del lenguaje escrito en papeles a uno escrito en dispositivos tecnológicos.

El archivo estaba ligado a la iglesia católica, era la que albergaba los ejemplares documentados para su conservación y ser consultados únicamente por los miembros de la iglesia. Además, de ser los que tenían dinero, espacio y tiempo para resguardar dichos manuscritos. Épocas después, esa exclusividad se eliminó, permitiendo que la variedad de ejemplares sea

pública para la población en general. Las personas lograron obtener los recursos necesarios para adquirir sus propios documentos y manejar algún tipo de organización en sus respectivos archivos.

Históricamente, los documentos han tenido un valor considerado para la sociedad humana, debido a que son fuentes de información que han transitado a lo largo del tiempo, con el propósito de transmitir ideas, hechos y conocimientos de gran relevancia, mediante un proceso de conservación.

La organización de la documentación ha transitado por diferentes etapas. Los archivos se crearon por la necesidad social de conservar determinados documentos y constancia de operaciones y actuaciones, las bibliotecas inicialmente por el placer de conservar documentos contentivos de valiosos conocimientos y experiencias que constituían una fuente de poder para la clase dominante y como fuente para la investigación y el pensamiento. (Ponjuan, 2005, p. 2)

Por consiguiente, los diferentes cambios que surgieron, gracias a la necesidad e importancia de los documentos y su aporte al desarrollo investigativo e historia, se considera una herramienta esencial que amerita su conservación. Los viejos manuscritos hechos de materiales duros y rugosos comenzaron a cambiar por materiales menos bruscos, como el papel, menos duradero, pero mejor para escribir y trasladarlo, método que aún se utiliza, pero en donde ahora la información se guarda en la “nube” por las nuevas tecnologías digitales.

Este trabajo requiere del estudio y conocimiento de términos teóricos documentales, los cuales son indispensables para llevar a cabo el análisis de la investigación de manera apta. En donde existen estudios enfocados en resaltar la importancia de la gestión documental y su manejo en las organizaciones, la Norma ISO 15489, define la gestión documental como:

El área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso, destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización. (Nayar, 2010)

Actualmente, la gestión documental enfrenta desafíos como: la transformación de los documentos físicos a digitales, la diversidad de formatos, la necesidad de cumplir con normativas legales y de seguridad de la información. Por este motivo, las organizaciones están innovando, desarrollando nuevos sistemas y herramientas que facilitan la coordinación y control de las actividades para gestionar de manera eficaz los sistemas de gestión. Lo que fomenta el desarrollo exitoso de procesos y tareas de manera eficiente, propiciando la seguridad de los documentos.

En la investigación se toman en cuenta aspectos importantes como la metodología que se aplica para obtener resultados, dirigida mediante el uso de herramientas como, entrevistas a los funcionarios de las oficinas de la Asociación, la observación de los procesos administrativos y la aplicación de cuestionarios, para adquirir información clara y real que aporte al desarrollo del trabajo. En donde se realiza un análisis de los datos obtenidos, labor fundamental en este proceso.

Los datos son la materia prima con la cual se realizará el análisis para responder a los problemas planteados en la investigación; de ellos dependen las conclusiones, las recomendaciones y las decisiones que se tomen. Por consiguiente, la recolección de los datos es vital en la investigación. (Gómez, 2012)

La recopilación de información permite un organizado desarrollo de la investigación, que adquiere resultados por medio de los procedimientos y herramientas, que da validación al trabajo en el análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos.

Cabe mencionar, que existen otras investigaciones que han sido realizadas en este tipo de organizaciones o programas, además, de precedente información de las diferentes variables del trabajo, fundamental antecedente que da valor al desarrollo de la investigación. Según se demuestra a continuación, parte de otro trabajo de investigación:

El CAIPAD busca el desarrollo de habilidades para una inserción laboral; siendo estos bastos ejemplos de las diversas iniciativas que se han venido gestando a nivel nacional para la promoción de equidad, el respeto, la inserción social, y el desarrollo de aquellos individuos que tienen algún grado de discapacidad. (Fernández, 2016)

Corresponde con claridad un estudio realizado en el CAIPAD, lo que demuestra que existen trabajos con bases y fuentes seguras que respaldan la investigación.

Justificación

La investigación tiene un enfoque teórico cualitativo porque se elabora un análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la ASOPAFAM, los colaboradores en esta Asociación constantemente manejan documentación de cuidado, de tal forma que se genera complejidad en la ejecución de su gestión y procesos en la administración. Es necesario determinar estrategias para mejorar el método documental con técnicas y herramientas tecnológicas para el sistema que ocupa consideración al cambio, es parte fundamental para el desarrollo de objetivos que se ejecutan en las oficinas de la organización.

La gestión documental se implementa para llevar un control, planificación y manejo de documentos pertenecientes a una empresa u organización, con el fin de conservar archivos importantes y agilizar los procesos administrativos en las oficinas, tiene por objeto:

Definir buenas prácticas de gestión que ayuden a crear, mantener la información y la documentación que evidencia la toma de decisiones, las actividades y operaciones, para facilitar así su utilización en cualquier proceso de negocio y en cualquier nivel de la organización. (Alonso, 2019, p. 7)

Por tal motivo, se refleja el alcance de la gestión documental para el desarrollo pleno y efectivo de labores y tareas, que deben ejecutar los administradores de oficinas en las organizaciones.

La investigación busca elaborar una clasificación de procedimientos, de acuerdo con los propósitos de la Asociación, que permita la eficiencia del proceso administrativo y su gestión con la mitigación y prevención de riesgos. El fin es prever alguna situación de vulnerabilidad, como la pérdida de información, el descontrol de archivos, un desarrollo lento de las tareas, entre otros factores. La clave para desarrollar los procesos administrativos de forma flexible y eficiente se ejerce por medio de la gestión, actualización de información y herramientas que fomenten los conocimientos.

El Ministerio de Educación Pública (2013) considera que, para ofrecer servicios de calidad, mejora de las necesidades y la resolución de problemas hacia las personas con discapacidad, se requiere de una organización que desarrolle de forma eficiente la gestión documental, de la mano con las personas del área administrativa.

Por ende, los funcionarios de oficinas se han visto en la necesidad de incrementar sus conocimientos y habilidades. Es imprescindible buscar estrategias y métodos que permitan el

aprendizaje de nuevos conocimientos, que contribuye a mejorar resultados en los procesos administrativos.

Las organizaciones deben cumplir objetivos, que pasan por un proceso administrativo documentado, en donde si no se tiene cuidado, su gestión documental se puede volver un caos. Además, con la evolución de la tecnología, los métodos tradicionales se vuelven obsoletos, lo que provoca limitaciones a la hora de buscar el documento, guardarlo, transmitirlo o editarlo, por lo que se busca estrategias que aporte practicidad a la labor diaria. El análisis permite conocer el sistema en la gestión y procesos administrativos de la Asociación, para proponer recomendaciones que les permita un control y estabilidad en sus procedimientos.

El trabajo brinda una aportación significativa para los estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas, porque se pretende analizar la importancia de la búsqueda de estrategias que permitan la implementación apropiada de la gestión documental y la mejora en el proceso administrativo. Asimismo, se busca beneficiar a los miembros pertenecientes de la asociación ASOPAFAM, en las oficinas del programa CAIPAD y Casa Hogar ASOPAFAM, al aportarles a su ocupación un desarrollo efectivo e innovador de los procesos de gestión implementados en la Asociación y una guía para las generaciones futuras.

Tema

Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la importancia de analizar la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la ASOPAFAM de Pérez Zeledón durante el periodo 2024?

Planteamiento del problema

La gestión documental permite que el administrador de oficinas lleve a cabo los procesos de manera organizada y eficiente, una apropiada administración en las organizaciones facilita la recuperación y el almacenamiento de los documentos. La necesidad de analizar los procesos administrativos de las oficinas de la Asociación es primordial porque permite conocer todo el proceso de gestión del ente ASOPAFAM, así como su alcance en el área de control y seguridad de la información que se maneja.

En el ámbito laboral, cuando no se emplea una gestión apropiada, demora procesos y provoca problemas como: almacenamiento de documentos sin archivar, deficiencia en el acceso y eliminación por error de la información; la tarea se vuelve complicada para el administrador de oficinas. El desarrollo de las funciones documentales y el alcanzar el éxito depende de esos procesos. Además, la falta de herramientas tecnológicas o sistemas actualizados causa trabajos ineficientes y el valor de la organización decae.

El problema por investigar es la incidencia que genera la gestión documental en los procesos administrativos dentro de las oficinas de la ASOPAFAM, se presenta la viabilidad de mejorar el método documental con técnicas y herramientas tecnológicas para la innovación de su sistema en el área de control y seguridad de la información en cada aspecto en que se maneje.

Es preciso que los administradores de oficinas se preparen con habilidades asertivas y el uso de herramientas tecnológicas para ejercer una gestión documental productiva, debido a que

un proceso anticuado puede provocar ser obstáculo con la calidad del proceso y del servicio brindado. Estos problemas pueden suceder en cualquier tipo de organización que suelen trabajar con procesos fluidos y una gran cantidad de documentos, tanto operativos, administrativos, entre otros.

Objetivo General

Analizar la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón.

Objetivos Específicos

1. Describir la gestión documental de la Asociación para la búsqueda de estrategias que mejoren el proceso administrativo.
2. Identificar las herramientas tecnológicas utilizadas por los funcionarios y su incidencia en los procesos administrativos.
3. Clasificar los procedimientos que permitan la eficiencia del proceso administrativo en la organización.
4. Diseñar una propuesta que permita la eficiencia del proceso administrativo en la organización.

Viabilidad de la investigación

La investigación es viable, se cuenta con la aceptación formal de la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM), ubicada en San Isidro de El General, la cual está dispuesta a colaborar en este proceso y brindar información para lograr los objetivos establecidos en el proyecto. Existe antecedentes que dan respaldo y seguridad, además, de trabajos de investigación y fuentes de información que permite tomar referencias

teóricas y conceptos referentes al tema. La información es recolectada por medio de diversos métodos e instrumentos que se aplican a la población, objeto de estudio de esta organización, administradores y usuarios de la Asociación, que permita la recolección de datos fundamentales para el desarrollo de objetivos.

CAPÍTULO II. Marco Teórico

Marco Teórico

El marco teórico se desarrolla durante el trabajo de un proyecto de investigación, su objetivo es recolectar datos importantes provenientes de fuentes confiables que fundamenten y enriquezcan la base investigativa.

Así lo afirma Castillo (2019) “la etapa en que reunimos información documental para confeccionar el diseño metodológico de la investigación, es decir, el momento en que establecemos cómo y qué información recogeremos, de qué manera la analizaremos y aproximadamente cuánto tiempo demoraremos”. Este proceso sustenta la búsqueda e interpreta los datos obtenidos para su respectivo análisis, de esta manera, siendo la base conceptual para el alcance de información, y curso que conlleva el proyecto. Asimismo, se elabora de lo global a lo específico, limitando el trabajo con lo relevante, en donde se investiga conceptos claves como las organizaciones, leyes, instituciones, entre otros.

A continuación, se da la labor y comprensión de los conceptos claves que engloban y fundamentan el tema de la investigación, los cuales describen de forma detallada los temas que complementan la base de este proyecto. La comprensión y aplicación de estos conceptos ayudan a dar respuesta a los objetivos planteados y al análisis absoluto de la investigación ejecutada.

Organizaciones

Las organizaciones están constituidas por personas que trabajan conjuntamente por el logro de objetivos en un tiempo establecido. Son sistemas sociales, que proponen metas y normas específicas que contribuyen al cumplimiento de una misión.

Se define como “conjunto de individuos que persiguen un fin común, así como espacios de interacción para desarrollar sus actividades cotidianas” (Alpuche y Bernal, 2015). Cada organización dispone de funciones esenciales en un ámbito determinado, como la elaboración de

productos o venta de servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores. Lo que origina diferencias en el tipo de organizaciones que existen en el mundo, como formales e informales, privadas o públicas, semipúblicas o semiprivadas, lucrativas o sin lucro, como las organizaciones no gubernamentales, entre otras.

Concerniente a las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), estas cumplen un rol importante en la sociedad, sus funciones destacan debido a que fomentan valores civiles y sociales, lo que influye a realizar cambios necesarios para el bien de alguna población en desventaja. Binder-Avilés (2016) lo define como “entidades independientes de carácter público o privado, que promueven el interés social y el servir en lugar de obtener un beneficio propio, promoviendo campañas benéficas para recaudar recursos económicos”.

En el país existen ONG que contribuyen al bienestar y desarrollo humano, ejerciendo su compromiso y participación con las comunidades. Su interés es comunicar sobre los problemas que existen en la sociedad actualmente, como: la desigualdad, pobreza; entre otros factores que se destacan negativamente. Muchos de estos organismos luchan por los derechos y equidad de las personas con discapacidad.

En todo tipo de organizaciones existen normas que promueven el bienestar social, cada entidad tendrá un tipo de interés por una ley en específico, pero estas disposiciones tienen como propósito fomentar el respeto y la empatía, además, eliminar cualquier tipo de discriminación o rechazo. Algunas leyes que participan en el proceso de inclusión e igualdad para las personas con discapacidad son la ley 7600 y la ley 8661.

Ley 7600. Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento

Las leyes tienen como propósito promover el orden en los ciudadanos, en beneficio a una vida cotidiana plena y justa, por medio de diferentes acciones que apoyen el bienestar social. Entre ellas, se encuentra la ley 7600, que procura ayudar con oportunidades y de velar por la igualdad de las personas con discapacidad, su reglamento establece:

Normas y procedimientos de obligatoria observancia para todas las instituciones públicas y privadas y gobiernos locales, quienes serán responsables de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades. Las disposiciones que el mismo contiene se basan en los principios de equiparación de oportunidades, accesibilidad, participación y de no discriminación expresada en la Ley. (Ley 7600, 1996)

Según lo anterior, la ley 7600 contribuye al bienestar de las personas con discapacidad, apoyando un desarrollo pleno y efectivo, descartando todo tipo de discriminación y desigualdad, garantizando su seguridad en la sociedad.

Ley 8661. Ley de Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo

Las leyes defienden el derecho y la igualdad de oportunidades para todos los individuos, siendo este el caso de la ley 8661, cuyo objetivo principal es la implementación de proyectos que eliminen cualquier tipo de discriminación o exclusión hacia las personas con discapacidad, fomentando su participación ciudadana ante la sociedad. La ley 8661 indica lo siguiente:

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales

por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.
(Ley 8661, 2008)

La existencia de las leyes es esencial para las normas sociales, permite que se desarrolle plenamente una comunidad comprensible, igualitaria, empática e inclusiva, de modo que se fomente el respeto y permite resguardar la humanidad de cada individuo. Es parte de la importancia social que buscan algunas organizaciones e instituciones que asumen como objetivo aportar ayuda a las personas con discapacidad.

Junta de Protección Social (JPS)

Las instituciones de bien social poseen un papel considerable en la sociedad, dado que proporcionan recursos económicos a diversas organizaciones por el bien de un objetivo en común. Ayudan en la implementación de programas, capacitaciones, desarrollo de infraestructura, entre otros propósitos fundamentales. La Junta de Protección Social es una organización que tiene como propósito cooperar con la comunidad que enfrenta alguna situación de pobreza, desempleo, salud, para promover y cultivar el bienestar en la población. Se detalla como:

Área organizacional de la Junta de Protección Social, que tiene entre sus funciones principales el giro de fondos a las entidades públicas y privadas que la Ley dispone, así como la transferencia de recursos a las organizaciones sociales, con idoneidad para recibir fondos públicos. Para ese efecto, evalúa y realiza estudios técnicos a las organizaciones solicitantes de recursos económicos para apoyo a la gestión y proyectos específicos, lleva el registro de todas las entidades beneficiarias, con el fin de recomendar a la Junta Directiva su aprobación. (Ley 8718, 2009)

En síntesis, su importancia consiste en la participación y colaboración con el desarrollo social, mediante contribuciones económicas que tienen como objetivo ayudar a los programas sociales y de salud pública de diferentes organizaciones.

La JPS tiene como misión apoyar la salud y la calidad de vida de la población en Costa Rica en estado de pobreza extrema y vulnerabilidad social. Para contribuir económicamente, la administración realiza actividades como juegos de azar, loterías o la prestación de servicios. Asimismo, su visión es ser una organización líder para fortalecer el progreso social y la salud pública de Costa Rica, mediante aportes económicos solidarios a los programas sociales que se encuentran registrados.

Los programas en donde contribuye la JPS, aportan al aprendizaje y conocimientos de la persona en asistencia social, fortaleciendo áreas de conducta, desarrollo de habilidades, mejora académica, entre otros factores importantes, que le permite una mayor incorporación a la sociedad. Se conoce como:

El proceso en donde la escuela, familia y sociedad, han de asumir un papel activo, en la definición del conjunto de actividades integradas en los ejes de: enseñar a pensar, enseñar a ser persona, enseñar a convivir, enseñar a comportarse y enseñar a decidirse, facilitan el proceso de intervención en orientación. (Molina, 2007)

Los programas son necesarios para asumir un orden y una orientación clara en la implementación de actividades y tareas de aprendizaje, para lograr los objetivos establecidos al fortalecer el crecimiento de una comunidad. Las diferencias entre los tipos de programas recaen en el tipo de instituciones y su especialización en donde se implemente cada proyecto.

La Junta de Protección Social, contribuye a mejorar la calidad de vida de la población en asistencia social bajo el control de proyectos. Su distribución de recursos está dirigida

principalmente a los sectores más vulnerables, los cuales se encuentran en los programas dirigidos a personas con discapacidad física, mental o sensorial; entre estas organizaciones está la Asociación de Padres y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM).

Asociación de Padres y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM)

La ONG que investigar es la Asociación de Padres y Amigos de la Persona con Discapacidad, ubicada en el cantón de Pérez Zeledón y en el distrito de Buenos Aires, responsable del Hogar Grupal ASOPAFAM de Palmares y del programa Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD) en la zona. Las personas beneficiarias de la organización pueden disfrutar, al igual que la demás población, una calidad de vida llena de plenitud e igualdad de oportunidades.

Referente a la discapacidad, condición de las personas usuarias de la organización ASOPAFAM, que genera limitaciones y reduce la capacidad de las personas para realizar diversas tareas cotidianas o sociales. También se determina:

La condición que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y las barreras debidas a la actitud y el entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. (Ley 7600, 1996)

Las personas con discapacidad “incluyen aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad” (Ley 9379, 2016). Enfrentan obstáculos en su participación con la población en general, donde las organizaciones toman acción para incluirlas en un entorno educativo, social, familiar y garantizar la dignidad e igualdad de condiciones.

La asociación ASOPAFAM, tiene como objetivo principal apoyar y asistir a las personas con discapacidad de la zona sur del país, los cuales puedan gozar de oportunidades en su desarrollo y bienestar, independencia, talleres de aprendizaje; entre otras actividades que permitan mejorar sus condiciones de vida. Esto contribuye a establecer una sociedad justa y diversa para brindarles un espacio autónomo, en donde se trabaja con personas que poseen deficiencias físicas como mentales, los cuales tengan edad entre 21 a 65 años, se toma en cuenta este rango, con el propósito de integrar a esta población en asociaciones y capacitaciones que contribuyan en su calidad de vida, y que fomenten su desarrollo para ser personas adultas integrales y capaces.

Esta entidad tiene como misión tomar las políticas nacionales e internacionales en cuanto a atención integral de personas con discapacidad, gestionando que toda acción esté planificada y controlada, para el logro de los objetivos planteados en cada etapa. Su visión se basa en ser la organización no gubernamental líder en atención a personas con discapacidad que soliciten apoyos prolongados, permanentes o intermitentes, con el propósito de apoyar su participación en la sociedad a través de la coordinación y el trabajo con la comunidad regional e internacional.

Uno de los objetivos de la Asociación, es brindar a las personas con discapacidad, la colaboración necesaria para que gocen de una calidad de vida digna, dando apertura al Hogar Grupal ASOPAFAM para usuarios con discapacidad en condición de abandono, asignados por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS). Además, busca fomentar acciones que apoyen el proceso de atención a la persona con necesidades especiales, con talleres de capacitación en su medio familiar y social. Estos movimientos están apoyados por las leyes que promueven la inclusión en cualquier ámbito social.

Casa Hogar

Estas instituciones velan por la protección y cuidado de las personas que presentan diversas necesidades o limitaciones que afectan su bienestar social, físico y emocional. Brindándoles un espacio en donde crecen, socializan, se desenvuelven, fomentan su aprendizaje y desarrollo personal, social, entre otros aspectos.

Se le conocen como Casa Hogar, “Institución destinada a dar albergue, comida, medicina, recreación y esparcimiento, en las mejores condiciones de cuidado e higiene, y que pugna para que el asilado no sea segregado de la sociedad y continúe desarrollando una vida social” (Portillo, 2018). Estos organismos permiten que las personas en abandono de hecho, individuos que no tienen familiares o personas cercanas inmediatas que puedan responsabilizarse de ellos y sean acogidos por estos hogares.

Hogar Grupal ASOPAFAM

Una de estas instituciones es el Hogar Grupal ASOPAFAM, su propósito es apoyar a las personas con discapacidad en condición de abandono por medio de diversas estrategias y actividades que fomenten la autosuficiencia y desenvolvimiento en diferentes áreas de aprendizaje, sociales o individuales.

Programa patrocinado por la organización con el mismo nombre ASOPAFAM, “Hogar grupal para usuarios con discapacidad en condición de abandono, el cual recibe usuarios asignados por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)” (ASOPAFAM, s.f.). Otro de los programas activos de la Asociación va de la mano con la educación. En cada país existen ministerios cuya finalidad es apoyar por medio de diferentes servicios y ayudas a las personas que desean crecer y desarrollarse profesionalmente. Brindan oportunidades educativas

para todas las personas, incentivando la igualdad de oportunidades y la motivación de crecer en el área académica. En el país este ente se le conoce como el Ministerio de Educación Pública.

Ministerio de Educación Pública (MEP)

Referente a la educación, derecho humano importante que poseen todas las personas para su desarrollo, aprendizaje y estabilidad social. Se considera una herramienta primordial que reduce la pobreza, aumenta la estabilidad social y económica.

Se describe como “preparación y formación para inquirir y buscar con sabiduría e inteligencia, aumentar el saber, dar sagacidad al pensamiento, aprender de la experiencia, aprender de otros” (León, 2007). La formación académica promueve en la persona el deseo de aprender y crecer profesionalmente, de esta forma, enriqueciendo los valores, forjando el carácter, dando motivación, capacidades y habilidades asertivas. Obteniendo conocimientos de todo tipo de áreas de investigación, culturas, idiomas, entre otros temas de interés.

Además, existen organismos institucionales que velan por el desarrollo pleno y efectivo de la educación, contribuyendo con el crecimiento personal y profesional de las personas interesadas. Entre ellas, se encuentra el MEP, Ministerio de Educación Pública, el cual se define como:

El ministerio del gobierno de Costa Rica encargado de ejecutar el desarrollo y la consolidación de un sistema educativo que permita el acceso de toda la población a una educación de calidad, centrada en el desarrollo integral de las personas y en la promoción de una sociedad costarricense integrada por las oportunidades y la equidad social.

(Ministerio de Educación Pública, 2024)

Esta institución pública garantiza el derecho a una educación de calidad, eficiente, equitativa e igualdad de condiciones para todos sus usuarios, fomentando a poseer una adecuada formación y atención integral.

En cuanto a la atención integral, cumple un rol significativo en la vida de las personas, debido a su condición de contribuir por el desarrollo humano y el aprendizaje. Se deduce como, “Necesidad de incluir los métodos y estrategias que se requieren para vincular y coordinar los diversos aspectos de cuidado provisto desde distintos niveles de cuidado, en especial, atención primaria y secundaria” (Rodríguez, 2010, p. 5). Promueve el bienestar del individuo, respaldando que disfrute una buena salud, días más plenos y seguros, con el fin de resguardar la vida.

La misión institucional del MEP, se representa como el ente rector que garantiza a los habitantes del país el derecho fundamental a una educación de calidad, con acceso equitativo e inclusivo, con aprendizajes pertinentes y relevantes, para la formación plena e integral de las personas y la convivencia. (MEP, 2024)

Su visión es ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional, como la rectora del sistema educativo costarricense, mediante el mejoramiento continuo de la gestión, con estándares modernos de eficacia, eficiencia y transparencia; orientada a la construcción de una sociedad inclusiva e integrada. (MEP, 2024)

Es importante mencionar que existen diferentes programas financiados por el MEP, los cuales son relevantes porque fomentan el desarrollo pleno a la educación de las personas. Entre estos, los fondos generados para juntas de educación y administrativas, apoyo a la Educación Técnica, financiamiento para fiestas patrias, asimismo, para el desarrollo y mejora de equipos de apoyo para la formación académica de estudiantes con discapacidad.

Dirección de Educación Privada (DEP)

El MEP tiene dos horizontes, la educación pública para toda la población en general, y la educación privada, que impulsa a la persona estudiante, usuaria de esta alineación, a responsabilizarse por su respectivo aprendizaje y desarrollo, tanto a nivel personal como social. Por ello, existe un órgano encargado de supervisar y controlar estos centros educativos privados, conocido como la Dirección de Educación Privada (DEP). Según el MEP, este se conoce como:

Un órgano adscrito al Despacho Académico del Ministerio de Educación Pública, cuyo fundamento legal está sustentado en el Decreto N° 38170-MEP, otorgándole el marco jurídico para su conformación. Es la responsable de la acreditación, supervisión, fiscalización, inspección y control de los centros educativos privados, desde la Educación Preescolar hasta la Enseñanza Diversificada en todas sus modalidades y los Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD), dentro de los límites que establece la Constitución Política y el bloque de legalidad aplicable, según corresponda. (MEP, 2024)

Se resalta el papel significativo que ejerce el DEP en la educación, encargado de instituciones y centros educativos privados, con el propósito de brindar seguimiento, acreditación y apoyo que contribuya con el desarrollo académico, social, y el logro exitoso de objetivos. Entre los centros educativos a cargo de esta dirección, se encuentra el Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad, el cual tiene como propósito brindar apoyo y atención integral a las personas con discapacidad.

Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD)

El CAIPAD es otro programa de apoyo que maneja la organización ASOPAFAM que contribuye en el desarrollo y fortalecimiento de capacidades, sobre todo educativas, a todos sus usuarios. Se define como:

Un centro privado de Atención Integral para la Persona Adulta con Discapacidad, a cargo de la ASOPAFAM, la cual posee un convenio con el Ministerio de Educación Pública para la subvención del personal docente. Por lo tanto, pertenece al MEP específicamente a la unidad de Centros Docentes Privados. (Barrantes, 2010)

El programa CAIPAD en esta área atiende diversos usuarios que pertenecen a los distritos de Buenos Aires, Cajón, Daniel Flores, General Viejo, Rivas, San Isidro de El General y San Pedro; en edades de 21 y 65 años, con cualquier tipo de discapacidad, pero como único requisito, la intelectual. También, cuenta con profesionales especializados en diversas áreas como educadores, terapeutas, trabajadores sociales, entre otras especialidades; para atender las necesidades de la población que pertenece al programa.

En resumen, las entidades, independientemente de cuál sea su interés comercial, empresarial o social, necesitan de un adecuado manejo de procesos. Toda organización depende de su identidad y de sus intereses, arraigados por las normas de cada país en la que se establece. La mayoría de las ONG buscan el bienestar social y ayuda de las personas en estado de vulnerabilidad.

El ente por investigar es esencial para el trabajo, para proceder de manera efectiva y ordenada los conceptos ligados al tema de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de la organización ASOPAFAM y sus programas Hogar Grupal ASOPAFAM y CAIPAD. El propósito es incorporar la terminología que se utiliza en el área administrativa,

enfaticando aspectos relacionados con la documentación, herramientas, procesos, entre otras definiciones, relacionadas con la entidad propuesta.

Gestión Documental

El documento ostenta un valor esencial, siendo una herramienta que se utiliza para expresar ideas e información de forma escrita o gráfica, es un medio de comunicación de gran utilidad en las organizaciones.

Se define como, “Materialización por escrito de hechos y acontecimientos de la vida y del tráfico jurídico económico, en virtud del cual se crea, se modifica o se extingue una determinada situación jurídica” (Sabés, 2008). Los documentos son herramientas para los administradores de oficinas, útiles en el momento de su elaboración, trascendiendo a lo largo de los años, de manera que se preservan para ser consultados, analizados, y tomados en cuenta como un elemento clave en la toma de decisiones.

Además, los oficios tienen la versatilidad que permiten expresar todo tipo de ideas e información, en múltiples formas, adaptándose a la persona que los consulte. Por ende, se implementa el proceso de gestión documental, el cual desarrolla métodos y normas con el fin de manejar la documentación en una organización, su objetivo es administrar los documentos relevantes gestionados en las oficinas. Igualmente, son:

Todas las funciones, actividades y procesos que en una organización se aplican a los documentos a lo largo de su vida para garantizar su producción, su autenticidad, su integridad, su conservación, su fiabilidad y su disponibilidad para su mayor uso y servicio. (Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos, 1995)

Es decir, la gestión documental en las oficinas ayuda con la organización de archivos, que conlleva el análisis de cada proceso para la ejecución efectiva de tareas administrativas.

Contribuye con un rápido flujo de documentos externos e internos, en donde se manejan documentos físicos que están en formato papel y el manejo de documentos digitales, creados desde una aplicación electrónica. Asimismo, parte del proceso es gestionar el medio por donde se recibe o se envía la documentación de la Asociación, utilizando la correspondencia como canal formal para manejar la información requerida. En síntesis, cumple con el desarrollo efectivo y eficiente de trabajos, proyectos y procesos administrativos, entre otros aspectos.

Estrategias

Implementar estrategias, facilita y mejora los procesos administrativos en las organizaciones. Planificar diferentes objetivos para alcanzar las metas establecidas, con la finalidad de manejar los recursos y obtener los resultados esperados, son acciones que se desarrollan en las organizaciones gracias a las estrategias.

Se conoce como, “Aspectos muy importantes en las decisiones que deben tomar las personas, los recursos de todo tipo que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las metas trazadas” (Contreras, 2013). Es importante que las empresas apliquen diversas estrategias que se acoplen dentro de sus organizaciones, para gestionar la operación y obtener una dirección hacia ese objetivo o meta, y establecer la prioridad para darle un seguimiento en su proceso. Además, se obtienen resultados satisfactorios, lo que simplifica la toma de decisiones de sus colaboradores, fortalece la cultura de la organización y permite que la empresa se adapte mejor en su campo de especialización.

El uso de estrategias en las organizaciones facilita el innovar en diversas áreas, como, en los procesos tecnológicos, mejora el equipo y busca aplicaciones más actualizadas para agilizar los procesos administrativos. También, la innovación organizativa favorece la práctica de métodos de gestión, entre otro tipo de estrategias, como el implementar una adecuada

contratación interna del personal, para incrementar su capacidad de rendimiento y productividad laboral. El plan estratégico se implementa para ejercer una dirección o guía, mediante el conjunto de trazos de acción, tácticas, decisiones planificadas, entre otros métodos; hacia el cumplimiento de proyectos y el alcance de metas, de manera que se realice cada una de las necesidades y objetivos determinados.

Procesos Administrativos

Los procesos administrativos permiten llevar a cabo la utilización de recursos y la elaboración de tareas que se gestionan en las oficinas, mediante un control efectivo que agiliza el desarrollo laboral en el área administrativa, alcanzando los objetivos de forma productiva.

Riquelme (2022) lo define como, “Una interacción conectada de los procesos de planeación, organización, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva”. Los procesos administrativos son la unión de funciones utilizadas por los administradores de oficinas, lo que permite manejar de manera eficaz y eficiente una organización. Asimismo, aporta un control eficiente de la información por medio de la gestión de datos, lo que posibilita almacenar de forma ordenada toda la documentación necesaria para consulta.

En las organizaciones se implementan diversos tipos de inventario de documentos como parte del proceso administrativo, que favorece la accesibilidad de una lista y registro, para una adecuada organización de archivos físicos en carpetas, archivadores AMPOS, entre otros. O de archivos digitales que se pueden organizar dentro de carpetas virtuales, la nube o almacenamiento propio de la organización. Con el objetivo de proporcionar un orden adecuado, y un resguardo total de la documentación.

Herramientas Tecnológicas

Existe una gama de herramientas tecnológicas, que permiten a los profesionales colaborar en las oficinas o desde cualquier lugar de forma remota, lo que proporciona una mayor flexibilidad y seguridad en la gestión de los datos, asimismo, en la mejora de procesos, plataformas y aplicaciones en sus labores diarias.

Se definen estas herramientas como, “Los programas que abarcan todo lo que son los software y hardware que mantienen el objetivo de ayudar a hacer bien una tarea. Están disponibles en entornos virtuales que se puedan utilizar para agilizar casi cualquier tarea” (Gonzales y Andrade, 2022). La implementación de estas herramientas tecnológicas facilita la operación de proyectos de las empresas u organizaciones. Dando espacio para que los procesos administrativos sean eficientes, dinámicos y las labores simplificadas, lo que permite tiempo a los colaboradores para alcanzar los objetivos propuestos.

Otro tipo de herramientas son los programas digitales que agilizan la elaboración de proyectos y tareas, tales como, el paquete de Microsoft Office, que contiene Microsoft Word, Microsoft Excel, entre otros. Medios de comunicación como el correo electrónico, WhatsApp, Zoom, o también aplicaciones que adquieren las instituciones o programas que están disponibles en internet, como las plataformas Canva, Páginas Web, entre otros.

También se encuentran las plataformas digitales, como las páginas propias del MEP, softwares propios de la entidad, con funciones y operaciones internas creadas para las organizaciones que ofrecen almacenamiento seguro de la información. Estas herramientas digitales albergan las mismas funciones con diferentes características, dependiendo de su uso, como las aplicaciones de redes sociales, como, por ejemplo, Facebook, Instagram, TikTok, que

son clave para atraer a las personas, promoviendo una comunicación interactiva y rápida entre la organización y sus usuarios.

Procedimientos

Los procedimientos permiten identificar correcciones, áreas de mejora, optimizar el rendimiento y desempeño de colaboradores en una tarea determinada, entre otros aportes. Para su comprensión, se detalla lo siguiente:

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. (Vivanco, 2017)

Por ende, son acciones fundamentales que contribuyen al desarrollo exitoso de procesos, de esta manera, dirigiendo adecuadamente la realización de proyectos en una organización de manera eficaz y eficiente, enfocadas en un área específica, también conocido como procedimientos operacionales. En las organizaciones, como parte de los procedimientos, se siguen una serie de normas y políticas, además de protocolos, como bases fundamentales que permiten regular y precisar qué tipo de reglas a seguir, para proporcionar un seguimiento interno de las actividades diarias de la entidad.

Eficiencia

Concerniente a la eficiencia, factor elemental que permite optimizar los resultados de manera satisfactoria, fomenta la mejora en el desarrollo de procesos al utilizar los recursos. Además, es la capacidad eficiente de los colaboradores la que faculta a alcanzar objetivos y metas propuestas por la organización. Se le conoce como:

La capacidad de disponer de recursos o capital humano para conseguir un efecto determinado es una expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico, con el enfoque de cumplir los objetivos de la organización. (Rojas et al., 2018)

Implementar la eficiencia conlleva el desarrollo exitoso de tareas, su principal función es el logro de objetivos y resultados en los procesos, tomando en cuenta los recursos necesarios para brindar un aporte beneficioso a la organización. La eficiencia en la gestión documental ayuda al desarrollo de procesos para organizar y proporcionar un orden efectivo de la documentación. Además, es importante el recurso humano como fuente que contribuye con la búsqueda de la mejora en el logro de objetivos en la organización.

El ambiente organizacional es un factor determinante, porque involucra todos los aspectos en que conviven los colaboradores y el cómo se relacionan, lo que deja en evidencia si el método de trabajo es eficiente. Asimismo, la comunicación, interacción fundamental para los equipos de trabajo, el flujo de datos e información y en la gestión administrativa, se busca que sea asertiva para alcanzar con éxito los objetivos.

CAPÍTULO III. Marco Metodológico

Marco Metodológico

Este apartado menciona los aspectos que fueron importantes en la investigación, donde se desarrolló el enfoque y se diseñaron las técnicas e instrumentos aplicados para recolectar los datos, que respaldan con información relevante los objetivos planteados y la selección de la población con criterios de confiabilidad y validez. El marco metodológico tiene como función:

Descubrir los supuestos del estudio para reconstruir datos, a partir de conceptos teóricos habitualmente operacionalizados. Significa detallar cada aspecto seleccionado para desarrollar dentro del proyecto de investigación que debe ser justificado por el investigador, respaldado por el criterio de expertos en la temática, sirviendo para responder al “cómo” de la investigación. (Azuelo, 2019)

La importancia del trabajo de investigación consistió en utilizar los resultados obtenidos para alcanzar los objetivos planteados. La investigación ayudó como una herramienta de apoyo para los administradores de la Asociación a identificar áreas de mejora y obtener estrategias que pueden utilizar para una accesibilidad y eficiencia en el área de la gestión documental y sus procesos administrativos.

Enfoque de investigación

El estudio se desarrolló con base en dos enfoques cualitativo y cuantitativo. Esto permitió el alcance de los objetivos propuestos por medio de la recolección de datos, observación, análisis e integración de los resultados en la propuesta final de la investigación.

Por ende, la investigación cuantitativa es comprendida como aquella según la cual se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. Estudia la Asociación o relación de Asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los

productos objetivos del manejo de una muestra con el fin de inferir resultados aplicados a toda la población de la cual procede esa muestra. (Cejas et al., 2023)

Asimismo, Piña-Ferrer (2023) expresa que “una investigación cualitativa es la encargada de explicar hechos con el fin de comprenderlos, asimismo, analiza, interpreta, y comprende la realidad estudiada tal y como es, detallando la forma de pensar de un sujeto”. Este enfoque permitió sustentar los resultados para respaldar la propuesta brindada a los administradores de la asociación ASOPAFAM. La información fue suministrada por los funcionarios y usuarios de los programas de Hogar Grupal ASOPAFAM y CAIPAD, quienes directamente son los beneficiados con los resultados que buscan mejoras en los procesos administrativos y en la gestión documental. Por lo tanto, se obtuvieron los resultados necesarios para determinar el alcance de los objetivos en la propuesta de la investigación.

La recolección de datos se obtuvo mediante técnicas como las entrevistas, cuestionarios y listas de cotejo. Instrumentos que permiten recoger la información a desarrollar en la investigación que pretende analizar la gestión documental para la búsqueda de estrategias que faciliten organizar los procesos administrativos de manera eficiente en la Asociación.

Tipo de estudio

El tipo de estudio desarrollado en esta investigación es el análisis descriptivo y explicativo. Estos métodos permitieron un análisis de las variables de la investigación: gestión documental, procesos administrativos, herramientas tecnológicas, y procedimientos en la Asociación con transparencia y nitidez.

Se define investigación descriptiva como “la descripción de variables en un grupo de sujetos por un periodo de tiempo (habitualmente corto), sin incluir grupos de control; y los estudios analíticos, están destinados a analizar comparativamente grupos de sujetos” (Manterola

y Otzen, 2014). Con respecto al tipo explicativo, son “aquellas que están destinadas al descubrimiento de las leyes esenciales que pueden dar cuenta del por qué existen tales o cuales propiedades y del por qué estas propiedades pueden asociarse entre sí” (Díaz-Narváez y Calzadilla, 2016). Por consiguiente, se llevó a cabo la creación de interrogantes que respondieron a los objetivos de la investigación, para concretar un diagnóstico detallado de los resultados que se obtuvieron con base a la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos en las oficinas de la Asociación.

El tipo de estudio explicativo utiliza técnicas y herramientas que se emplean para describir y explicar las variables dando respuestas al fenómeno estudiado, el cual consistió en analizar los procesos documentales de las oficinas, además de identificar las herramientas tecnológicas utilizadas por el personal, de este modo permite clasificar los procedimientos que ayuden con la eficiencia administrativa de la organización.

Población de estudio

La población son los sujetos que brindan los datos y permiten alcanzar los objetivos de la investigación. Se definió como participantes del estudio a los sujetos de la asociación de ASOPAFAM en Pérez Zeledón, donde dispone de 2 programas: Hogar Grupal ASOPAFAM y CAIPAD.

Es decir, la población de estudio es el “conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias-Gómez et al., 2016). En cuanto a la población del programa Hogar Grupal ASOPAFAM se cuenta con una administradora, seis funcionarios con el puesto de Asistente de Personas con Discapacidad, y nueve usuarios con discapacidad en estado de abandono. En lo que se refiere al programa CAIPAD, lo integran dos administradoras, ya que la

administradora del programa Hogar Grupal ASOPAFAM, también es funcionaria administrativa del CAIPAD.

Además, se cuenta con cuatro docentes que tienen formación en áreas como: Educación Especial, Artes Industriales y Educación para el Hogar; asimismo hay cuatro funcionarios en los puestos de: Trabajo Social, Terapia Ocupacional, Asistente de Usuarios y Cocinera. Con respecto a los estudiantes, hay sesenta y tres en edades entre veintiuno a sesenta y cinco años con diferentes discapacidades.

Tabla 1.

Población general de la Asociación

Población General		
	Programa Hogar Grupal ASOPAFAM	Programa CAIPAD
Administradores	1	2
Docentes	0	4
Estudiantes	0	63
Funcionarios	6	4
Usuarios	9	0
Total:	16	73

Muestra

La muestra es un segmento de la población a investigar, se seleccionó a todos los administrativos, funcionarios y varios usuarios de la población de ambos programas de la Asociación, donde se consideró oportuno hacer diversos instrumentos para recolectar la información pertinente.

Ventura-León (2017), define que “una muestra se comprende como un subconjunto de la población por investigar, la cual está conformada por unidades de análisis”. En este trabajo se seleccionó el tipo de muestreo por conveniencia, Hernández (2021) define que este muestreo “se elige de acuerdo con la conveniencia del investigador, lo que permitió elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio”. Por ende, es no probabilístico, este método fue elegido porque se adecuó a la investigación, lo que permitió el desarrollo de instrumentos en la población de administradores y funcionarios.

Con respecto a los usuarios del programa Hogar Grupal ASOPAFAM no se consideraron como parte de la muestra de estudio por su tipo de discapacidad, y de los estudiantes del programa CAIPAD se logró realizar el instrumento con seis individuos, porque implicó llevar a cabo una selección específica de personas autorizadas por la encargada del programa CAIPAD para su participación en este proceso de recolección de información.

Para la muestra de ambos programas con respecto a las Administradoras, se abarcó la totalidad que corresponde a dos, las cuales cabe aclarar que la administradora del programa Hogar Grupal ASOPAFAM, también forma parte del CAIPAD, por tal motivo la población de este programa corresponde solo a uno. En el programa Hogar Grupal ASOPAFAM, se cuenta con seis funcionarios en los puestos de Asistentes de Usuarios, de los cuales se logró trabajar con la totalidad, y nueve usuarios con discapacidad en condición de abandono, de los cuales no se logró trabajar debido a su limitada capacidad intelectual.

Respecto al programa CAIPAD, de los cuatro docentes, se utilizó una muestra de tres docentes especialistas en Educación Especial, lo que corresponde a los estudiantes de los sesenta y tres, se trabajó solamente con seis, debido a su nivel cognitivo, ya que fueron los únicos con la capacidad requerida para contestar la entrevista. Por último, de los cuatro funcionarios se logró

utilizar una muestra de tres, en los puestos de: Trabajador Social, Terapia Ocupacional y Asistente de Usuarios.

Tabla 2.

Relación población y muestra

Tamaño de la muestra			
Asociación ASOPAFAM			
	Población	Muestra	% Relativo
Administradoras	2	2	100%
Docentes	4	3	90%
Estudiantes	63	6	10%
Funcionarios	10	9	90%
Total:	79	20	

Fuentes de información

Las fuentes de información son aquellos recursos y medios que permiten buscar y obtener datos según las necesidades de la persona para la búsqueda de conocimientos. Por medio de estas mismas fuentes, se encontró información relevante para el desarrollo de la investigación. Debido a este motivo se describe fuentes de información como:

Cualquier elemento, objeto, sujeto o hecho que suministra datos que tienen un sentido para quien los obtiene. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales, definidas como soportes materiales que proporcionan datos secundarios, y fuentes vivas, es decir, la persona o personas que suministran datos primarios al investigador. (Arias, 2019)

Por consiguiente, las fuentes de información aportan una variedad de conocimientos al tema, además, ayudaron a concretar la información suministrada para desarrollar el cuerpo de la investigación. Por ende, las principales fuentes de información son primarias, secundarias y terciarias.

Fuentes primarias

Hace referencia a aquellos usuarios a quienes se les aplicó los instrumentos de la investigación, los cuales brindaron información originaria y primaria de la Asociación de estudio, que complementa con transparencia el desarrollo del trabajo.

“Las fuentes primarias son documentos originales y reflejan el punto de vista individual de un participante u observador, representan registros directos, no interpretados, del tema de su estudio de investigación” (Dupuis, 2020). Estos datos se recopilaron de forma directa por medio de la instrumentación realizada para la investigación, tales como las entrevistas, cuestionarios, y listas de cotejo. De esta manera, la información y los conocimientos obtenidos se analizan, interpretan y alcanzan los objetivos del trabajo o soluciones estratégicas necesarias para las fuentes primarias.

Fuentes secundarias

Reseña la información que ha sido estudiada de fuentes primarias para brindar una visión más amplia de los conocimientos, es decir, es la recopilación conformada por aportes, análisis e investigaciones realizadas por otras personas para contextualizar el tema.

Las fuentes secundarias no son evidencia, sino que proporcionan una interpretación, análisis o comentario derivado del contenido de materiales de fuentes primarias u otras fuentes secundarias. Suele ser un libro académico, un artículo de revista o un documento

digital o impreso creado por alguien que no experimentó o participó directamente en los eventos o condiciones bajo investigación. (Dupuis, 2020)

Estos datos fueron recopilados por medio de libros, páginas web seguras y confiables, también artículos de internet y tesis, entre ellas: Calidad de vida y discapacidad: Diseño de una propuesta de intervención integral dirigida al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del CAIPAD de Paraíso-Cartago, Influencia de las herramientas tecnológicas de información en la gestión administrativa de la oficina de logística de la dirección regional de salud de Loreto-Iquitos-2022, entre otros. Por consiguiente, estas fuentes permitieron obtener información relevante para la investigación, la cual brindó un alcance al trabajo para asegurar la fiabilidad de los datos.

Fuentes terciarias

Estas fuentes están enlazadas entre las fuentes primarias y secundarias, facilitando el acceso a la información clave requerida para la investigación.

Una fuente terciaria consolida y organiza las fuentes primarias y secundarias juntas en una sola fuente para facilitar el acceso rápido a la información. Algunos ejemplos de fuentes terciarias son: cronologías, directorios, resúmenes, diccionarios y enciclopedias, libros de hechos, bibliografías. (Dupuis, 2020)

En la investigación, se recolectaron datos por medio de fuentes terciarias como diccionarios y bibliografías, siendo estas de aporte extra para el desarrollo efectivo de conocimientos para brindar comprensión sobre términos relevantes en el trabajo.

Instrumentalización o técnicas de recolección de información

Se desarrolló la fase de recolección de información, tomando en cuenta instrumentos que permitieron la obtención de resultados de manera efectiva, con el uso de entrevistas, cuestionarios y listas de cotejo.

La recolección de información “permite al investigador la correcta elección del medio más adecuado para llevar a cabo su trabajo de campo en el contacto con la realidad que es objeto de su investigación” (Meneses, 2016, p. 9). Por ende, se diseñaron distintas técnicas de recolección de información acorde al tipo de población, su profesión, condición y las capacidades de acceso que poseen los sujetos de estudio, con preguntas específicas según su área de trabajo, con el fin de ajustarse a su disponibilidad y accesibilidad de atención.

Entrevista

La entrevista se utilizó para recopilar información precisa y constructiva, por medio de una conversación cara a cara que proporcionó una percepción más completa del sujeto entrevistador en las instalaciones de la Asociación.

Según Troncoso-Pantoja y Amaya-Placencia (2017) la entrevista “es una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, la cual permite obtener datos o información del sujeto de estudio a través de la interacción oral con el investigador”. Esta técnica se aplicó a las administradoras de ambos programas para obtener resultados enriquecedores, para que expresen su experiencia en la práctica de labores administrativas en el ámbito de la gestión documental.

Se coordinó con cada una de las administradoras según su disponibilidad laboral, en donde las estudiantes de la Universidad Nacional le realizaron la entrevista presencialmente en las oficinas de la Asociación y se anotó las respuestas en un documento en formato Word.

En contraste, a los usuarios del programa CAIPAD se les aplicó la entrevista durante su horario de estudio en la Asociación, logrando obtener los datos requeridos para recolectar información personal, creencias y poder evaluar su satisfacción de la gestión documental, mediante una orientación por parte de la administradora del programa CAIPAD, la cual dirigía en parejas a los estudiantes que tenían la capacidad intelectual, a la oficina donde las integrantes de la Universidad Nacional entrevistaron de forma verbal y registrado las respuestas en un documento en Word.

Cuestionario

Un cuestionario está conformado por una serie de preguntas organizadas y entrelazadas a los objetivos de la investigación, que tienen como propósito principal obtener la información requerida.

Se puede definir como “un instrumento que se utiliza para "recoger" información sobre un tema de interés, el cual es diseñado para cuantificar y poder extrapolar la información” (Aguilera-Eguía, 2016). Esta técnica de recolección fue aplicada a las administradoras y los usuarios de ambos programas para recopilar datos específicos acerca del tema a investigar.

Se decidió utilizar esta técnica por su facilidad de aplicación, acoplándose a los horarios de los funcionarios de ambos programas, de manera que se pudo obtener observaciones, retroalimentación y procedimientos de la gestión documental, desde el enfoque de los colaboradores de la Asociación. Se coordinó con cada una de las administradoras para entregar de manera virtual por medio del correo en el área de Hogar Grupal ASOPAFAM y en físico las encuestas al área de CAIPAD, con el fin de adecuarse según las posibilidades de respuesta por parte de los sujetos.

Listas de cotejo

Con referencia a las listas de cotejo, estas se utilizaron para aplicarlas a las administradoras y funcionarios de los programas ASOPAFAM y CAIPAD, con el fin de recolectar información complementaria y evaluar las respuestas de la investigación.

Las listas de cotejo permiten enfocar la atención sobre el desempeño de los estudiantes, aportan una perspectiva analítica de las secuencias procedimentales y que permite también ponderar aspectos actitudinales. Proporciona elementos objetivos para la realimentación del estudiante, lo que favorece la autoevaluación y motivación del estudiante. (Morales et al., 2020)

Se decidió utilizar esta herramienta, debido a la rápida recolección de información y manera sistemática de resultados relevantes para el trabajo. Además, por medio de esta técnica se pudo detallar y organizar las observaciones de manera objetiva la respuesta brindada por la persona participante.

Se decidió utilizar esta técnica con el fin de adecuarse según la disponibilidad de respuesta por parte de las administradoras y los funcionarios de los programas, de manera que se logró obtener información sobre las herramientas tecnológicas y procesos de la gestión documental. Se coordinó con cada una de las administradoras para entregar de manera virtual por medio del correo en el área de Hogar Grupal ASOPAFAM y en físico las listas de cotejo al área de CAIPAD, con el objetivo de identificar factores de mejora.

Variables

Se entiende por variable el indicador de la información recolectada y medible, asimismo, se consideró indicadores los datos cualitativos o cuantitativos que permitieron medir los resultados obtenidos. Espinoza (2019) detalla lo siguiente:

Una variable es una característica que al ser medida en diferentes individuos es susceptible de adoptar diferentes valores. También, se describe indicador, como un indicio, señal o unidad que permite estudiar y cuantificar una variable, mostrando cómo medir cada uno de los factores o rasgos presentes en una o más dimensiones.

Es importante mencionar que las variables sustentaron la investigación, dividiéndose en subvariables que aportaron un análisis específico, lo que permitió desarrollar los objetivos que contiene el proyecto investigativo.

Variable 1: Gestión documental

Definición Conceptual. Según Alonso (2019) “La gestión documental es un conjunto de buenas prácticas que facilitan la creación y control de documentos”. Asimismo, cumple un papel importante en las organizaciones, permitiendo la mejora en la eficiencia administrativa, organización de archivos y acceso a la información.

Subvariable:

- Organización de archivos

Definición Instrumental. La información recogida sobre la variable Gestión Documental se realizó mediante el instrumento de la entrevista 1 con las preguntas 1, 2, 3, 4 y 5, y la lista de cotejo con la pregunta 6, dirigida a las administradoras de ambos programas. Asimismo, se recogió información por medio de la entrevista 2 aplicadas a los estudiantes del programa CAIPAD con las preguntas 3 y 4. También, se aplicó un cuestionario con las preguntas 1, 2, 3 y 4, y la lista de cotejo con la pregunta 6, dirigidos a los funcionarios de los programas.

Definición Operacional. Con respecto a la variable Gestión Documental, se analizó que el 80% o más de las respuestas de los funcionarios indicaron que el método más utilizado para

conservar los documentos en ambos programas de la organización es mixto, por lo que se determina que resguardan documentos tanto físicos como digitales.

En el caso de la interrogante sobre las situaciones que suceden en la organización de archivos, si el 30% o más indican falta de un sistema de clasificación se evidencia que los funcionarios no están aplicando los sistemas existentes para archivar los documentos.

Además, para conocer aspectos necesarios para la eficiencia en la organización de archivos se estimó que, si en ambos programas el 40% o más selecciona capacitación del personal y aumento de recursos, se afirma que se requiere capacitar al personal por falta de conocimientos y habilidades.

Variable 2: Procesos administrativos

Definición Conceptual. “Consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control” (Hernández y Hernández, 2019). De manera que son un conjunto de operaciones de gestión administrativa que implican un proceso continuo, adaptación al cambio, correcto funcionamiento de las fases, para el logro eficiente de objetivos.

Subvariables:

- Control
- Planeación

Definición Instrumental. El instrumento utilizado para recoger la información de la variable Procesos Administrativos se realizó mediante la entrevista 1 con base en las preguntas 6, 7, 8, 9 y 10, y la lista de cotejo con la pregunta 7, dirigida a las administradoras de ambos programas. Asimismo, se recogió información por medio de la entrevista 2 con la pregunta 2

aplicada a los estudiantes del programa CAIPAD. Seguidamente, se analizaron los datos obtenidos de las preguntas 5 del cuestionario, y la pregunta 7 de la lista de cotejo dirigida a los funcionarios de los programas.

Definición Operacional. Con respecto a la variable Procesos Administrativos, si el 50% o más de los entrevistados de ambos programas seleccionan la respuesta que existe una falta de organización en la gestión documental, se evidencia que no hay un orden adecuado para los procesos administrativos.

La interrogante relacionada con la utilización del método de planeación en torno a la gestión documental, si el 50% o más indica que “No”, se evidencia una falta de funcionarios capacitados en el área administrativa.

Variable 3: Herramientas tecnológicas

Definición Conceptual. Alcívar-Loor y Molina-Villacis (2022) mencionan que “las herramientas tecnológicas son bases para la ejecución de trabajos, entre ellos educativos, por lo cual, actualmente, estas herramientas son de gran utilidad e importancia para los docentes y estudiantes”. Asimismo, en las organizaciones se emplean medios digitales como plataformas, aplicaciones, sitios web, redes sociales, las cuales facilitan la operación de proyectos, automatización de procesos, flexibilidad y seguridad en la gestión de datos, así como una comunicación interactiva y rápida.

Subvariables:

- Programas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
- Página web del MEP
- Correo Electrónico
- WhatsApp

- Zoom, Meet, Teams
- Red Social
- Página web

Definición Instrumental. El instrumento para obtener los datos de la variable Herramientas Tecnológicas se realizó mediante la entrevista 1 dirigida a las administradoras de ambos programas, específicamente de los ítems 11, 12, 13, 14 y 15, así como los ítems 1, 2, 3, 4 y 5 de la lista de cotejo. Además, se analizaron datos obtenidos de los ítems 6 y 7 del cuestionario dirigido a los funcionarios de los programas y a través de los ítems 1, 2, 3, 4, y 5 de la lista de cotejo.

Definición Operacional. Con base a la variable Herramientas Tecnológicas, se estimó que, si el 22% o más de los entrevistados indicaron el Correo Electrónico y los Programas de Microsoft Office como herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos administrativos, se determina que son las aplicaciones más utilizadas por los funcionarios de la Asociación.

En la siguiente pregunta referente a las plataformas de correo electrónico utilizadas en el trabajo se estimó que si el 60% o más indica la aplicación de Microsoft Outlook quiere decir que es el medio oficial en ambos programas de la asociación ASOPAFAM.

Variable 4: Procedimientos

Definición Conceptual. Es un proceso el cual conforma “un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución” (Vivanco, 2017). Además, estos deben cumplir las políticas, normas y protocolos establecidos en la organización, señalando la duración, asegurando el cumplimiento de tareas y el flujo de documentos, lo que permite tener un óptimo rendimiento administrativo.

Subvariables:

- Políticas, normas y protocolos

Definición Instrumental. La información recogida de la variable Procedimientos se realizó mediante las preguntas 8 y 9 de la lista de cotejo aplicada a las administradoras y funcionarios de ambos programas.

Definición Operacional. Con respecto a la variable Procedimientos, si el 20% o más de los funcionarios indica que las políticas, normas y protocolos no permiten la eficiencia administrativa, se consideran rígidas con los procesos de la Asociación.

Para conocer el cumplimiento en la organización con los procesos de las políticas, normas y protocolos se estimó que, si el 20% o más menciona que no se cumplen, quiere decir que existe una deficiencia en las normas de organización en la gestión documental.

Tabla 3.*Definición de variables*

Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Definición Instrumental
Describir la gestión documental de la Asociación para la búsqueda de estrategias que mejoren el proceso administrativo	Gestión Documental (Subvariables) Organización de archivos	Según Alonso (2019) “La gestión documental es un conjunto de buenas prácticas que facilitan la creación y control de documentos”.	Entrevista 1 Entrevista 2 Cuestionario Lista de cotejo

Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Definición Instrumental
	Procesos Administrativos (Subvariables) Control, Planeación	“Consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control” (Hernández y Hernández, 2019).	Entrevista 1 Cuestionario Lista de cotejo
Identificar las herramientas tecnológicas utilizadas por los funcionarios y su incidencia en los procesos administrativos.	Herramientas tecnológicas (Subvariables) Programas de Microsoft Office Página web MEP Correo Electrónico WhatsApp Zoom, Meet, Teams Red Social Página Web	Alcívar-Loor y Molina-Villacis (2022) mencionan que “las herramientas tecnológicas son bases para la ejecución de trabajos, entre ellos educativos, por lo cual, actualmente, estas herramientas son de gran utilidad e importancia para los docentes y estudiantes”.	Entrevista 1 Cuestionario Lista de cotejo
Clasificar los procedimientos que permitan la eficiencia del proceso administrativo en la organización.	Procedimientos (Subvariables) Políticas, normas y protocolos	“Un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución” (Vivanco, 2017).	Lista de cotejo

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de los resultados

Análisis de resultados

El análisis e interpretación de la información es un capítulo de importancia debido a que da respuesta al tema de investigación. El propósito de este estudio es analizar cómo se lleva a cabo la gestión documental en las oficinas de la asociación ASOPAFAM de Pérez Zeledón, tomando en cuenta cada objetivo y variable del trabajo, lo que determina de qué manera esta gestión incide en la eficiencia, uso de documentos y en el funcionamiento de los procesos administrativos que se desarrollan en esta organización.

Por esta razón, se analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos a la población muestra. Se presentan las respuestas relevantes adquiridas a través de las entrevistas, cuestionarios, y listas de cotejo realizadas a los usuarios y al personal de los dos programas de la Asociación, de manera que los datos se estudian por las investigadoras del proyecto, estos se detallan mediante un análisis total de las respuestas del grupo muestra, reflejado en figuras que ilustran los resultados de la observación.

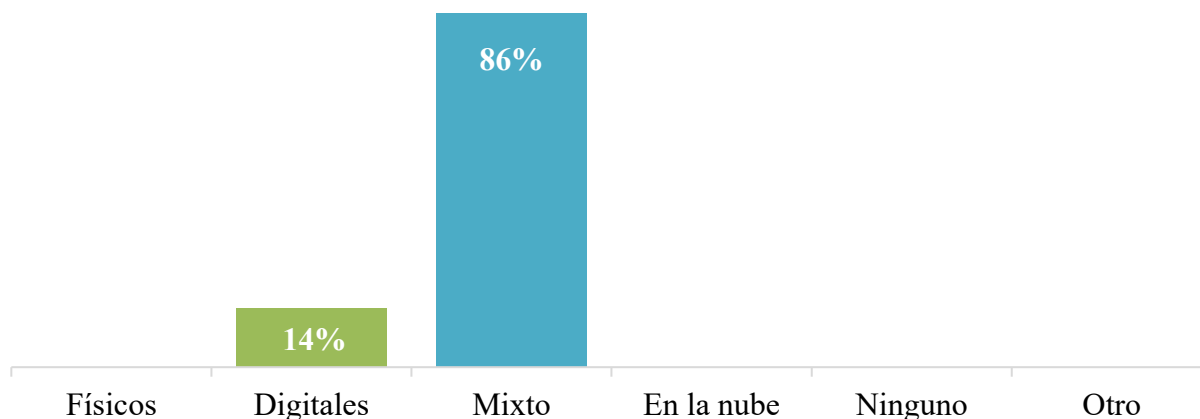
En base a uno de los objetivos del estudio, se investiga la gestión documental que se utiliza en la asociación ASOPAFAM, donde se examina el proceso actual de organización de archivos, conservación y manejo de documentos que ejercen los funcionarios, así como, los métodos y sistemas de clasificación que se utilizan en cada programa de la entidad. Con el fin de identificar oportunidades de mejora y proponer acciones que permitan fortalecer la eficiencia de las funciones administrativas.

Por ende, para alcanzar un análisis más completo se describe de manera integral el estado actual de la organización de documentos, mediante la investigación de elementos, situaciones y aspectos necesarios que experimentan los funcionarios de ambos programas, con el fin de lograr un desarrollo óptimo en el manejo de la documentación, tanto física como digital, de las oficinas

de la Asociación. Seguidamente, se presentan los resultados a partir de la aplicación, análisis e interpretación de los datos para poder obtener un análisis completo de la gestión documental.

Figura 1

Tipos de archivos que se utilizan en la Asociación



En la Figura 1 del presente estudio, a partir de una población de 16 personas, se entrevistan 14 como muestra. Entre ellas, 2 docentes especialistas en Educación Especial, 3 funcionarios del programa de CAIPAD (Trabajador Social, Terapia Ocupacional y Asistente de Usuarios), 5 asistentes de usuarios del Hogar Grupal ASOPAFAM y las administradoras de cada programa, responden que utilizan con frecuencia los tipos de archivos mixtos. Según su respuesta, almacenan los documentos tanto en archivadores manuales como en la computadora, enviando y recibiendo información de manera eficiente y segura. Para presentarlo de una forma clara se elabora una figura donde se refleja en él con un 86%.

Mientras que, 1 docente de CAIPAD y 1 asistente de usuarios del Hogar Grupal, responden utilizar con frecuencia los tipos de archivos digitales, gestionando la documentación mediante la computadora, en donde se refleja en la figura con un 14%. Estos resultados muestran que la mayoría de los funcionarios de la Asociación optan por el método mixto (físico y digital)

en la gestión documental, de esta manera resguardan la información para proporcionar seguridad y respaldo de la documentación administrada de manera anual.

En detalle, en el programa CAIPAD los documentos como, expedientes, material didáctico, entre otros, se archivan de manera física por los funcionarios en archivadores manuales, carpetas colgantes y se almacenan en archiveros verticales, realizando una limpieza de manera anual. En digital, la administradora guarda los documentos en carpetas dentro de su equipo de computación, pero exponiendo la información sin resguardo en la nube o en alguna memoria externa, al ser eliminada o alterada para otros fines.

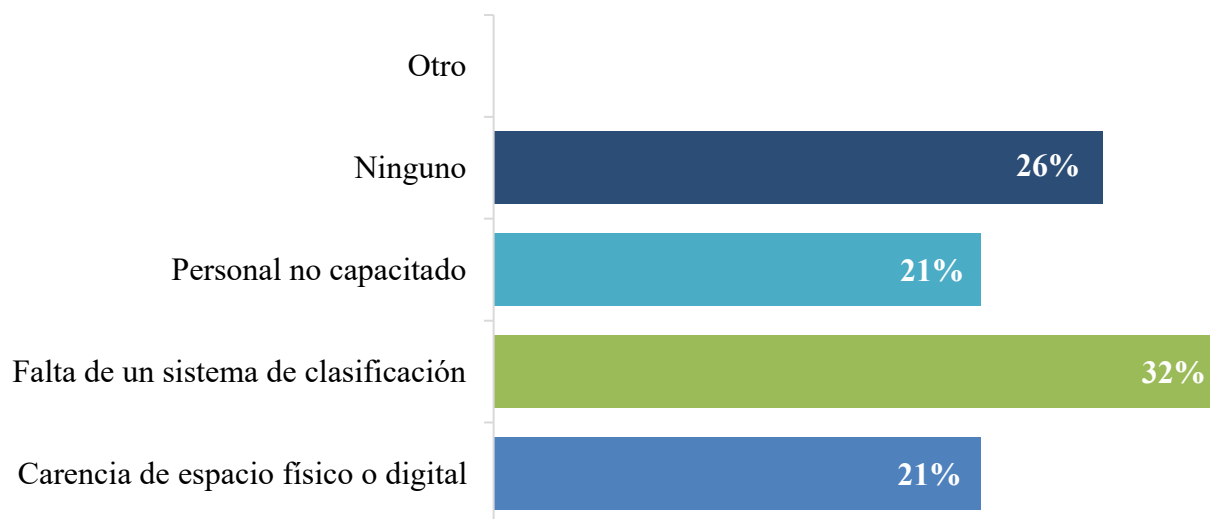
En el programa Hogar Grupal ASOPAFAM, la administradora lleva un control de la documentación como, cheques, facturas, informes, entre otros, que se archivan en ampos, expedientes y se almacenan en archivadores verticales, por ser el medio principal utilizado para la entrega de rendición de cuentas hacia las entidades financieras. De manera digital, solo se guardan en la memoria del equipo de computación, los documentos que son recibidos y enviados por el correo electrónico, por lo que expone la información a ser eliminada o alterada para otros fines.

En contraste, los programas de la Asociación utilizan diferentes sistemas para archivar los documentos, en el programa CAIPAD, el sistema de archivo es el numérico debido a que cuentan con una población en constante crecimiento. Los docentes asignan un número al expediente para identificar y llevar un control, estos expedientes tienen un periodo de caducidad de 5 años donde al pasar este tiempo se procede a eliminarlos si el usuario no está activo. En el caso del programa Hogar Grupal ASOPAFAM, los asistentes de usuarios utilizan el sistema de archivos geográficos para identificar a los usuarios que pertenecen a la zona de Pérez Zeledón, de esta manera tienen un control de su procedencia.

Con base a la información anterior, se analiza que las administradoras de la Asociación utilizan los documentos de manera mixta, dependiendo de las necesidades y preferencias de la organización; sin embargo, aunque este método permite mantener y visualizar la información, se expone a ser gestionada de manera ineficiente lo que puede provocar la pérdida de los datos. Ambos programas poseen su propio sistema de clasificación para archivar, lo que agiliza el manejo de los documentos, no obstante, se implementa con poca frecuencia, ocasionando la pérdida, duplicidad y una inadecuada gestión. Por lo cual, es importante proporcionar un respaldo de los documentos para mantener un orden, mejor seguridad de la información, lo que brindaría un buen servicio y mejoras en el trabajo.

Figura 2

Situaciones en la organización de archivos



En la figura 2, se observa que, de una población total de 16 personas, se entrevista una muestra de 14 participantes. Se compone de 1 docente especialista en Educación Especial, 1 funcionario del programa CAIPAD, 3 asistentes de usuarios del Hogar Grupal ASOPAFAM y la administradora del mismo Hogar Grupal. Estos coinciden en señalar la falta de un sistema de clasificación para el archivo de documentos, por la escasez de tiempo y formación específica en

sus tareas diarias, lo que sugiere una deficiencia organizacional en cuanto al uso de sistemas para la gestión documental. Esta situación se presenta en la figura donde se refleja con un 32%.

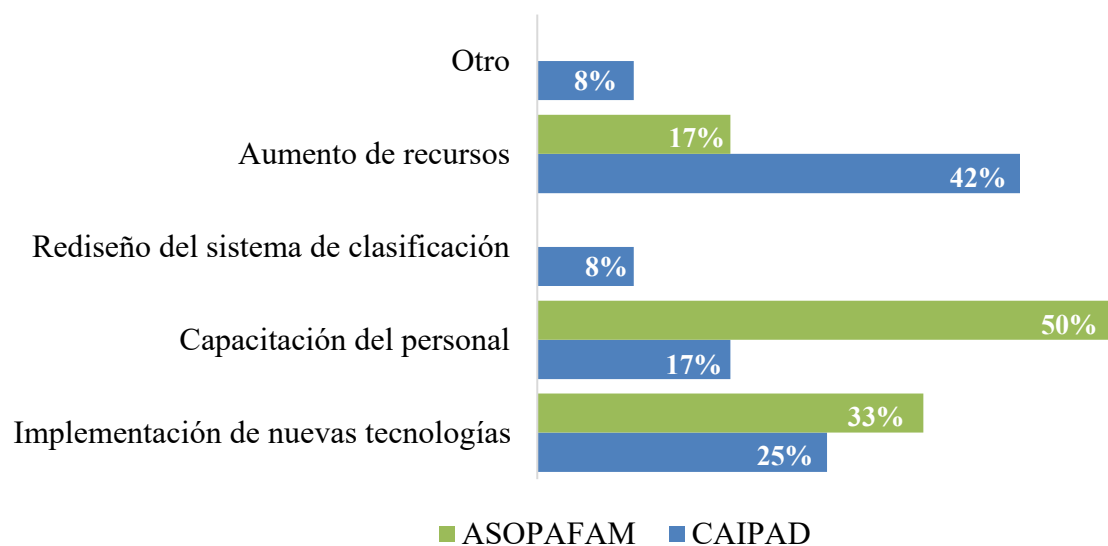
En contraste, otro grupo del personal conformado por 2 docentes, 2 funcionarios y la administradora del programa CAIPAD, responden que no han enfrentado este tipo de situaciones en la organización de archivos dentro de su programa. Esto se representa en la figura con un 26%, y se explica debido a que los funcionarios están habituados a estas condiciones, lo que puede derivar a una normalización de prácticas deficientes o que no afectan en sus tareas diarias.

En cambio, 1 docente de CAIPAD y 6 asistentes de usuarios del Hogar Grupal, señalan que existe una carencia de espacio físico o digital, expresado en la figura con un 21%. A su vez, este mismo grupo indica que no se cuenta con un personal debidamente capacitado, lo que afecta directamente la calidad de su trabajo en la gestión documental, reflejado en la figura con otro 21%. Estos resultados en general revelan que existe desde la falta de sistemas claros, escasez de recursos y formación del personal por falta de conocimientos y habilidades, que deben ser abordados para mejorar la eficiencia y organización en el área, a excepción de las administradoras de cada programa, quienes tienen mayor preparación administrativa.

De acuerdo con las situaciones seleccionadas en la organización por el personal, se abre la posibilidad de recomendar capacitaciones a los funcionarios de ambos programas para el desarrollo de una apropiada gestión documental, siendo una oportunidad para promover e incentivar la eficiencia y de esta manera mejorar la organización de archivos. Asimismo, esto orienta a los funcionarios a manejar un espacio idóneo para los documentos con el fin de evitar la pérdida, deterioro y duplicidad, a través de un apropiado registro y orden de la gestión documental.

Figura 3

Aspectos necesarios para la eficiencia en la organización de los archivos



En la figura 3, a partir de una población de 16 personas, se entrevistan 14 como muestra del estudio. Los resultados reflejan diversas percepciones relacionadas con la eficiencia en la organización de archivos, para una mejor comprensión se divide el análisis en los programas CAIPAD y Hogar Grupal ASOPAFAM. En el programa CAIPAD, 2 docentes, 1 funcionario, y la administradora del programa coinciden en la necesidad de aumentar los recursos que permita una mejor organización de archivos, facilitando la gestión del tiempo con el fin de agilizar los procesos administrativos. Se elabora una figura donde se refleja con un 42%.

Mientras, 1 docente, y 2 funcionarios indican que es importante la implementación de nuevas tecnologías para simplificar y automatizar los procesos documentales, lo que impactaría positivamente en la productividad de la organización. Se observa en la figura con un 25%. Asimismo, 1 docente, y 1 funcionario señalan la necesidad de capacitación del personal, dado que identifican carencias de conocimientos en el trabajo de oficina y aparte, dificultades para

organizar tareas, debido a la carga laboral, esto implica la necesidad de programas de formación para el personal involucrado de la Asociación. Esto se observa en la figura con un 17%.

En menor medida, 1 docente manifiesta que es necesario un rediseño del sistema de clasificación de archivos, representando un 8%. Al contrario, 1 docente señala que no considera necesaria ninguna mejora en la organización de archivos, también reflejado con un 8%. Este contraste, evidencia percepciones diferentes sobre las condiciones actuales en el trabajo, lo que está influenciado por el nivel de responsabilidad asumido por cada funcionario en la organización, sin embargo, se requiere mejorar el sistema de clasificación el cual afecta las labores realizadas en el programa.

Por ende, se destaca que implementar estos cambios en el programa CAIPAD apoyará el trabajo de la administradora, aliviando la carga administrativa, capacitando al personal para facilitar la retroalimentación de los procesos documentales. Además, se considera fundamental aprovechar la presencia de practicantes como recurso de apoyo para reforzar las capacidades administrativas de los colaboradores.

En cuanto al programa Hogar Grupal ASOPAFAM, los 6 funcionarios afirman que se requiere la capacitación del personal para fortalecer las competencias administrativas, dado que carecen de las bases necesarias para desempeñar las tareas en la gestión documental, lo que sobrecarga a la administradora del programa y demora los procesos en el trabajo. Este aspecto figura con un 50%.

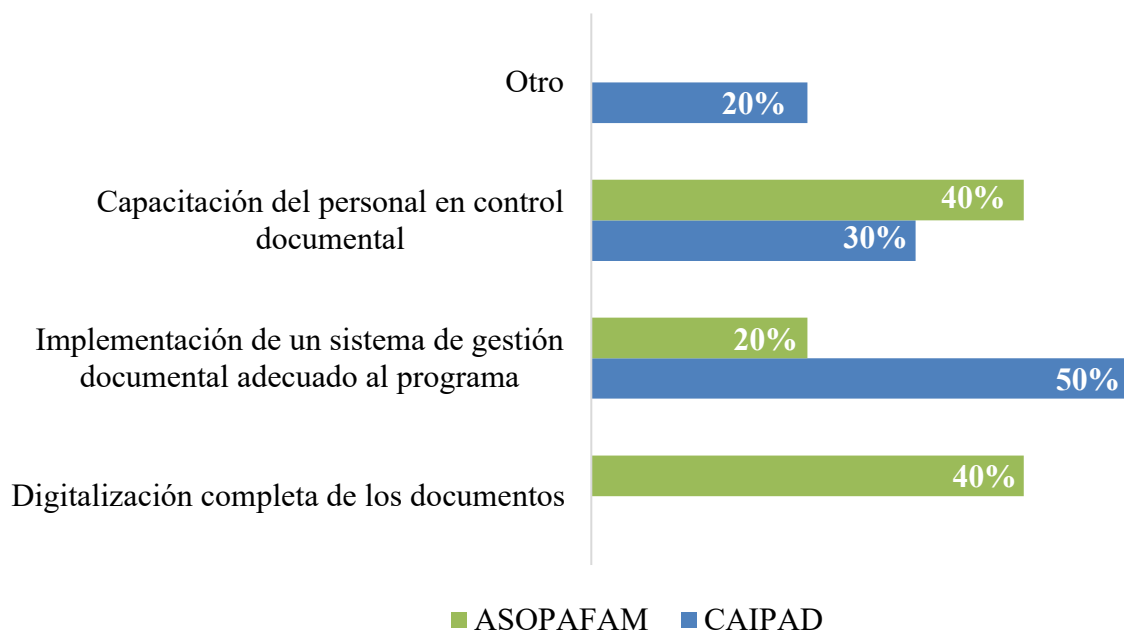
A diferencia, 3 asistentes y la administradora del programa responden la necesidad de implementar nuevas tecnologías. Consideran que las herramientas tecnológicas permiten optimizar la gestión de archivos y agilizar las funciones de la administración, promoviendo un entorno eficiente. Se refleja en la figura con un 33%. Por su parte, 2 asistentes del programa

indican que es necesario un aumento de recursos, identificando limitaciones en los equipos disponibles para desempeñar correctamente las labores diarias en la organización. Se observa en la figura con un 17%.

Este conjunto de resultados indica que los colaboradores de Hogar Grupal ASOPAFAM requieren de capacitaciones para adquirir habilidades administrativas que aporten en la organización de archivos, debido a que no poseen estos conocimientos, lo cual afecta directamente el rendimiento laboral. La concentración de tareas en la administradora del programa compromete la eficiencia institucional retrasando los procesos, por lo que es necesario invertir en capacitación, herramientas tecnológicas y aumento de recursos materiales adecuados para facilitar los procesos en la gestión documental.

Figura 4

Estrategias para implementar en la gestión documental de la organización



En la figura 4, se analiza una muestra de 14 personas seleccionadas de una población total de 16 personas. Los resultados reflejan diversas percepciones relacionadas con las

estrategias para implementar en la gestión documental de la organización, para una mejor comprensión se divide el análisis en los programas CAIPAD y Hogar Grupal ASOPAFAM. De los encuestados del programa CAIPAD tenemos 2 docentes y 2 funcionarios que afirman la necesidad de implementar un sistema de gestión de archivos adecuado al programa, considerando mejorar los procesos administrativos por la falta de estructura en la organización de documentos. Se visualiza en la figura con un 50%.

En cambio, 1 docente, 1 funcionario, y la administradora del programa coinciden en la importancia de capacitar al personal en la gestión documental. Se entiende que la capacitación es importante para fortalecer las habilidades en el manejo y organización de archivos, para promover una administración más ordenada y eficaz. Se refleja en la figura con un 30%.

Además, 1 docente y 1 funcionario seleccionan la opción “otro”, indicando que no consideran necesarias nuevas estrategias, al estar conformes con los métodos actuales. Se visualiza en la figura con un 20%.

En conjunto, los resultados evidencian que en el programa CAIPAD enfrentan deficiencias en el sistema documental, por lo que existe una necesidad de innovar, digitalizar y adaptar la gestión de documentos para mejorar los procesos administrativos. El objetivo es capacitar al personal para distribuir tareas, reducir la carga laboral sobre la administradora y garantizar un archivo más accesible y funcional.

En el Hogar Grupal ASOPAFAM, 4 asistentes expresan que es necesario implementar la digitalización completa de los documentos y, además, indican que se debe capacitar al personal en el área de control documental, en este caso las 2 respuestas se reflejan en la figura con un 40% cada una. Este grupo resalta la importancia de la transformación digital de los archivos que permite agilizar los procesos, facilitar el acceso a la información y actualizar la gestión

administrativa. Además, reconocen que la capacitación es clave porque permite la mejora en la eficiencia de la administración.

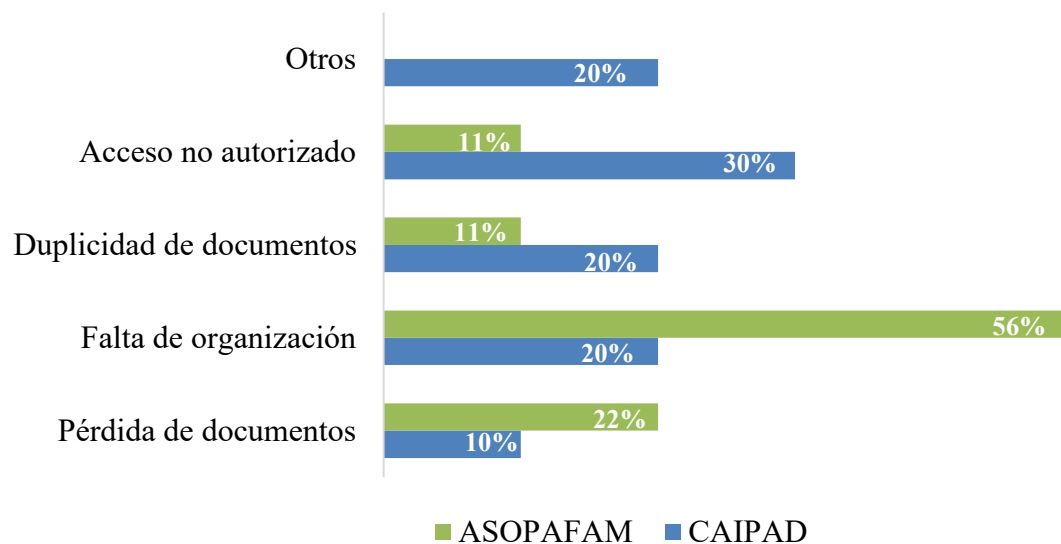
Además, 2 asistentes y la administradora del programa señalan que se requiere implementar un sistema de gestión documental adaptado a las necesidades del programa, lo cual busca una mejor distribución de las tareas y una dirección eficiente. Se observa en la figura con un 20%. Estos resultados muestran que en el Hogar Grupal ASOPAFAM, la importancia reside en capacitar al personal en el uso de herramientas digitales, además de la digitalización de los documentos para el envío, control y resguardo de los archivos. En general, debido a que el personal no cuenta con una formación profesional en el área administrativa, genera inseguridad para utilizar herramientas y ejercer funciones, lo que ocasiona que toda la carga laboral recaiga en la administradora del programa, afectando los procesos y el rendimiento de la organización.

Siguiendo el análisis del objetivo que cumple el rol de la gestión documental en la Asociación, es parte fundamental para conocer su impacto en los procesos administrativos, donde se detallan métodos y seguimientos utilizados para la planeación y control de los procesos, así como la accesibilidad de la gestión de archivos, como parte fundamental para comprender su incidencia en las funciones administrativas.

Asimismo, se examinan las situaciones que se generan en los procesos administrativos del programa CAIPAD y Hogar Grupal ASOPAFAM, identificando aspectos importantes en la conservación de los documentos, en los controles para resguardar la información y la aplicación de métodos de planeación para investigar qué estrategias permiten un desarrollo eficiente en las funciones administrativas donde se encuentra los siguientes resultados.

Figura 5

Situaciones en la gestión documental de la Asociación



En la Figura 5, se analizan los resultados obtenidos a partir de una muestra de 14 personas, seleccionadas de una población total de 16 colaboradores. Los resultados reflejan diversas percepciones relacionadas con las situaciones en la gestión documental en la organización, para una mejor comprensión se divide el análisis en los programas CAIPAD y Hogar Grupal ASOPAFAM. En el caso del programa CAIPAD, 1 docente, 1 funcionario, y la administradora del programa seleccionan la opción de acceso no autorizado. Este resultado evidencia que la administradora es la única persona autorizada, responsable del acceso y control documental, lo que limita la gestión y los procesos administrativos. Para presentarlo de una forma clara se elabora una figura donde se refleja con un 30%.

En cambio, 1 docente, y 1 funcionario señalan que existe una falta de organización y duplicidad de documentos, ambos presentados en la figura con un 20% cada uno. A su vez, también indican que en algunos casos la situación no aplica o no se ha experimentado directamente, lo que sugiere una falta de experiencia concreta en los procesos documentales. No

obstante, la existencia de duplicidad y desorganización de los archivos evidencia una deficiencia en el sistema documental del programa, lo que dificulta acceder a la información de manera oportuna, retrasando los procesos. Adicionalmente, 1 docente del programa menciona haber experimentado la pérdida de documentos, se expresa con un 10%, lo que incide en la eficiencia administrativa del programa.

Respecto al programa Hogar Grupal ASOPAFAM, 5 asistentes señalan una falta de organización, a pesar de contar con sistema de clasificación documental, lo que compromete la correcta ejecución de los procesos administrativos, se refleja en la figura con un 56%. Sumado a esto, 2 asistentes reportan pérdida de documentos, situación que interrumpe el flujo de trabajo del personal y obliga a repetir tareas o buscar nuevamente información esencial para las labores diarias. Se refleja con un 22%.

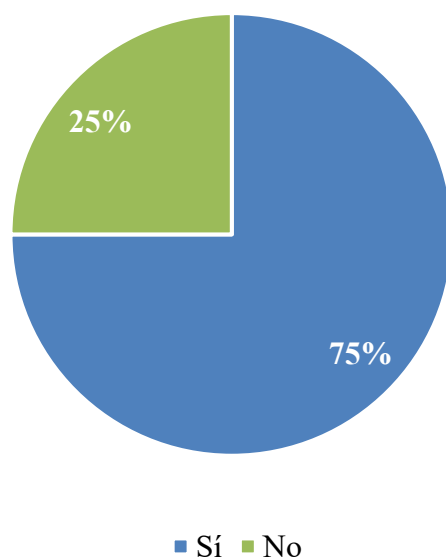
Por su parte, 1 asistente expresa no contar con acceso autorizado a ciertos documentos o procesos administrativos, reflejado en la figura con un 11%, lo que limita su capacidad de respuesta y participación en tareas clave. Por otro lado, la administradora del programa señala que se presenta la duplicidad de documentos, lo que genera confusión, pérdida de tiempo y retrasos en el desarrollo de las actividades del programa Hogar Grupal. También se refleja con otro 11%.

Por siguiente, la gestión documental de ambos programas presenta situaciones similares en donde los funcionarios no poseen el acceso autorizado para manejar algunos procesos administrativos y documentación relevante, por lo que las administradoras son las únicas que tienen esa responsabilidad, y al no ser gestionados de manera eficiente provocan pérdida de tiempo, falta de organización, duplicidad o pérdida de documentos. Se recomienda formar al personal en gestión documental, tareas administrativas y otorgar accesos controlados,

fortaleciendo la seguridad de la información y la eficiencia organizativa, permitiendo una distribución equitativa de responsabilidades, lo que permite que la carga laboral no sea dirigida a una sola persona.

Figura 6

Utilización de controles para resguardar la gestión documental



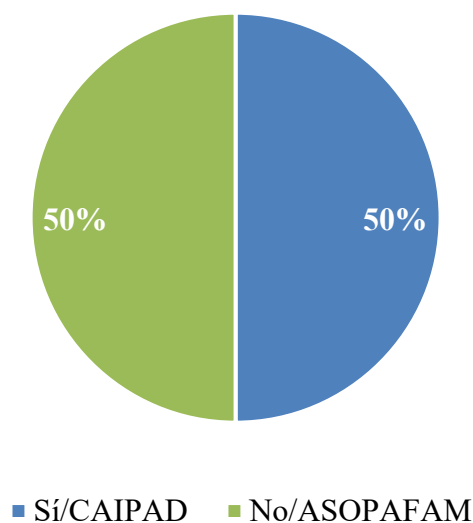
En la Figura 6, se presentan los resultados obtenidos a partir de una muestra de 12 personas, de una población total de 14 colaboradores de los programas CAIPAD y Hogar Grupal ASOPAFAM. De los encuestados, 3 docentes especialistas en Educación Especial, 2 funcionarios del área de CAIPAD, y 4 asistentes de usuarios del Hogar Grupal ASOPAFAM, manifiestan que sí se maneja algún tipo de control para resguardar la gestión documental. Este resultado evidencia la importancia de mantener segura la información administrativa, siguiendo ciertas medidas para su conservación, tanto en formato físico como digital, lo que respalda la confiabilidad de los procesos administrativos dentro de la Asociación. Se representa en la figura con un 75%.

A diferencia, 1 funcionario del CAIPAD, y 2 asistentes del Hogar Grupal, mencionan que no se emplea ningún tipo de control para resguardar los documentos de la Asociación. Esta situación evidencia fallas en la implementación de medidas para regular la organización documental, lo que genera pérdidas de información y retrasos en los procesos administrativos. Se refleja en la figura con un 25%.

A pesar de que existen controles para resguardar la gestión documental, se identifican deficiencias comunes en ambos programas. Se destaca que la gestión es manejada por las administradoras, quienes deben autorizar el acceso a gran parte de la documentación (expedientes, dictámenes médicos, registros educativos) ya sea en físico o digital, generando demoras en el cumplimiento de tareas administrativas y educativas, limitando la circulación de la información entre distintas áreas o colaboradores. Se sugiere delegar tareas básicas a personal asistente previamente capacitado, para agilizar los procesos administrativos y mejorar el flujo de la información.

Figura 7

Utilización de método de planeación en torno a la gestión documental



En la Figura 7, se recoge solamente las respuestas de las administradoras de ambos programas de la Asociación que analizan la existencia de métodos de planeación en torno a la gestión documental. Inicialmente, la administradora del programa CAIPAD indica que sí se cuenta con un método de planeación respecto a la administración de documentos, alineado con las directrices del sistema educativo del Ministerio de Educación Pública (MEP). No obstante, reconoce que se requiere mejoras para ajustarse de manera eficaz y segura a las necesidades administrativas del programa. Esta respuesta evidencia una base, un sistema a seguir establecido por una institución externa; aunque, aún con márgenes de mejora en cuanto a organización, ejecución de procesos y recursos disponibles.

En contraste, la administradora del Hogar Grupal ASOPAFAM responde que no posee ningún método de planeación acerca de la gestión documental. La causa principal es la falta de personal capacitado en el área administrativa, lo que genera una sobrecarga laboral de responsabilidades para ella, quien carece de tiempo, apoyo operativo y recursos para implementar un método de planeación documental adecuado. Esta situación refleja que debe de haber una iniciativa propia del personal del programa para aprender a utilizar algún método o herramienta que le permita fortalecer sus conocimientos en la organización. Se elabora una figura para visualizar mediante porcentajes la respuesta, se refleja un 50% cada elección.

En general, los datos muestran que ambos programas enfrentan desafíos significativos en torno a la planeación de la gestión documental, ya sea por la necesidad de mejorar e integrar algún método o herramienta para planificar los documentos y así agilizar los procesos administrativos. Algunos factores que afectan son la falta de tiempo, personal no capacitado y recursos insuficientes, por lo que, al innovar los métodos de planeación documental incrementa la eficiencia en la ejecución de tareas administrativas, reduce los costos, optimiza el uso de

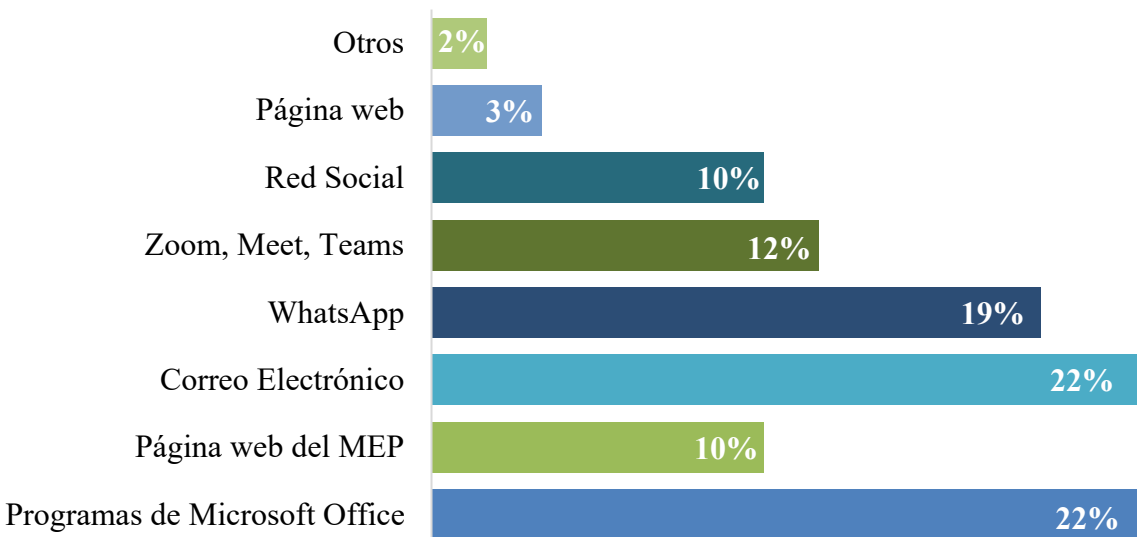
recursos, brinda mayor seguridad de la información, entre otros aspectos importantes adaptados a las necesidades y capacidades de cada programa.

En cuanto al objetivo del estudio que investiga sobre las herramientas tecnológicas que emplean los funcionarios en la Asociación, se busca reconocer con claridad qué medios tecnológicos están en uso actualmente en ambos programas, tales como plataformas, programas, aplicaciones, redes sociales, páginas web, entre otros. Para evaluar de qué manera la implementación de esas herramientas influyen en el desarrollo, la eficiencia, organización y calidad de los procedimientos administrativos en sus labores diarias.

Con el propósito de obtener un análisis completo de las herramientas tecnológicas que utilizan los funcionarios para comunicarse, compartir información y manejar la documentación, se identifican diversas plataformas, aplicaciones como el correo electrónico o los programas de Microsoft Office, entre otros. Esto permite a las investigadoras conocer cómo se gestionan los documentos mediante este tipo de medios tecnológicos, así se comprende su influencia en la productividad y eficiencia de la organización. Este estudio muestra los siguientes resultados.

Figura 8

Herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos administrativos de la organización



En la Figura 8, se muestran los resultados de un estudio aplicado a 14 personas de una población total de 16. Entre ellos están 3 docentes especialistas en Educación Especial, 3 funcionarios del programa CAIPAD, 5 asistentes de usuarios del programa Hogar Grupal ASOPAFAM y ambas administradoras que señalan que el correo electrónico es el medio habitual utilizado en la organización. Esta plataforma es accesible, formal y rápida, lo que facilita la comunicación eficiente tanto con colaboradores internos como con personas externas de la Asociación. Se refleja en la figura con un 22%.

En cambio, 3 docentes, 3 funcionarios del área de CAIPAD, 5 asistentes del Hogar Grupal, y ambas administradoras, indican el uso frecuente de los programas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Estas herramientas permiten crear, editar y compartir información, como instrumento para el desarrollo de las tareas diarias y la documentación. Se visualiza con un 22%.

A su vez, 1 docente, 3 funcionarios de CAIPAD, 5 asistentes del Hogar Grupal y ambas administradoras, responden que utilizan la aplicación WhatsApp como un medio frecuente de comunicación entre los equipos de trabajo y con personas externas. Esto se debe por su uso práctico al comunicarse al instante, lo que lo convierte en una herramienta funcional, para coordinar o resolver asuntos urgentes, aunque menos formal que el correo electrónico. Se figura con un 19%.

Asimismo, 1 docente, 2 funcionarios de CAIPAD, 2 asistentes del Hogar Grupal y ambas administradoras, reconocen el uso ocasional de plataformas de videollamadas (Zoom, Google Meet o Microsoft Teams), utilizadas principalmente para reuniones oficiales. Se refleja en la figura con un 12%. Mientras que, 2 docentes, 3 funcionarios y la administradora del programa CAIPAD, contestan que acceden a la página web del MEP, aunque no tiene un rol activo en la organización, para orientarse e informarse sobre los procesos referentes al sistema educativo. Esto se refleja en la figura con un 10%.

Además, 1 docente, 2 funcionarios de CAIPAD, 1 asistente de ASOPAFAM y ambas administradoras mencionan que utilizan la red social Facebook como herramienta de difusión de los programas. Sin embargo, durante la investigación se notifica que la cuenta se encuentra desactualizada, lo que afecta la percepción pública y limita el acceso a información verídica y al día sobre los servicios que ofrecen en la Asociación. Se evidencia en la figura con un 10%.

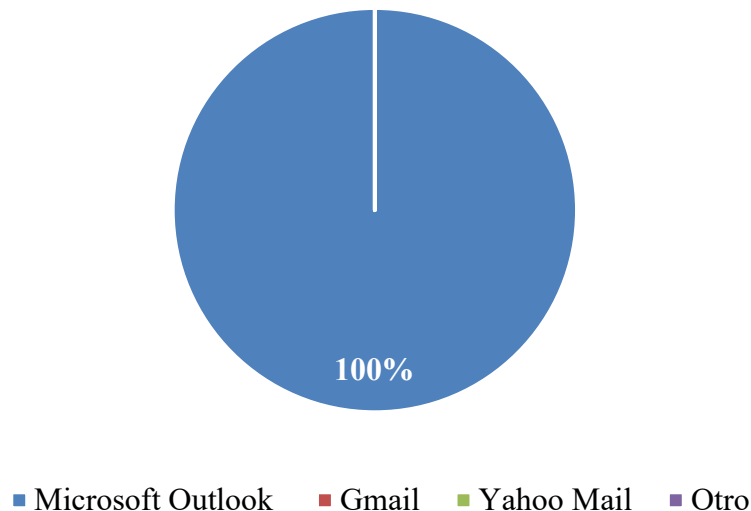
Seguidamente, 2 asistentes del Hogar Grupal ASOPAFAM responden que utilizan la página web creada para el programa para brindar información a la comunidad, sin embargo, esta presenta contenido desactualizado y está inactiva, lo que reduce su efectividad como medio de comunicación. Se refleja en la figura con un 3%. Por último, la administradora del Hogar Grupal ASOPAFAM indica el uso del teléfono y sistemas electrónicos para el manejo financiero como

medios de comunicación directa, por las características específicas de la población que atienden. Reflejado en la figura con un 2%.

De manera que en ambos programas se hace uso de diversas herramientas que permiten comunicar, editar, resguardar y transmitir información esencial para agilizar los procesos, mejorar la comunicación entre los funcionarios, optimizar las tareas y facilitar el trabajo del personal. Se necesita estar en constante innovación con este tipo de aplicaciones tecnológicas y aprovechar la tecnología para aumentar la productividad, por lo cual si no se llevan a cabo pueden generar ineficiencia en los procesos, vulnerabilidad de seguridad de la información, baja calidad en el servicio y desmotivación del personal.

Figura 9

Plataformas de correo electrónico utilizadas en el trabajo



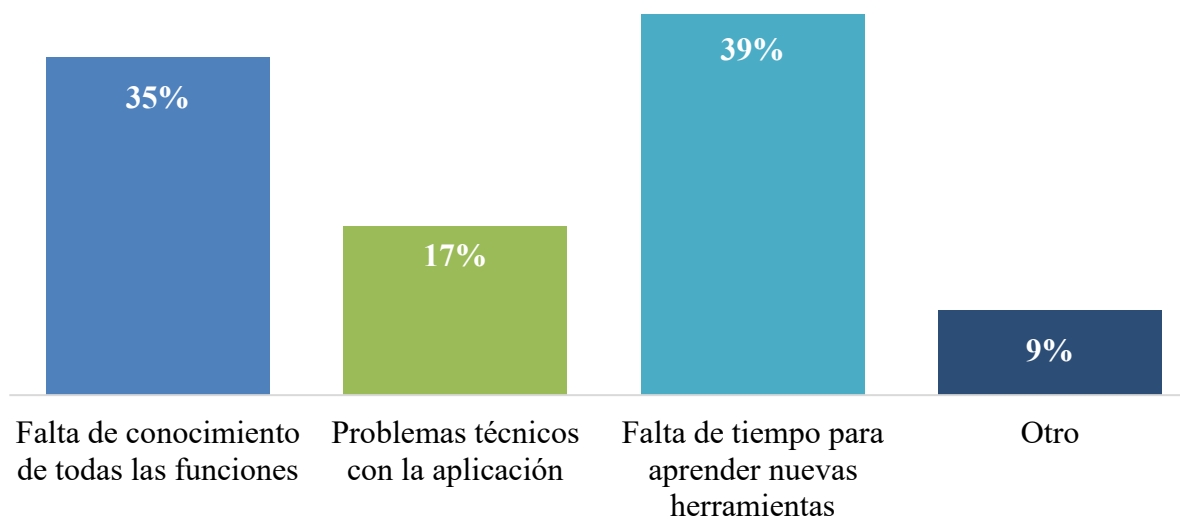
En la Figura 9, se toma en cuenta solamente las respuestas brindadas por las dos administradoras de los programas CAIPAD y Hogar Grupal ASOPAFAM, para identificar cuál es la plataforma de correo electrónico empleada para la comunicación institucional dentro de la

Asociación. Ambas encargadas coinciden en que la plataforma utilizada en el entorno laboral es Microsoft Outlook, que constituye el canal oficial de comunicación interna y externa de la Asociación. Siendo utilizada para compartir documentos de importancia, información administrativa a los funcionarios, además, realizar trámites y gestión de consultas. En contraste, otras plataformas como Gmail, Yahoo! Mail, entre otros, son conocidas por el personal, sin embargo, no se encuentran implementadas, principalmente por la falta de conocimientos técnicos en su uso y administración.

El análisis evidencia que Microsoft Outlook es el medio oficial que cumple una función esencial en la comunicación institucional de la Asociación, la cuenta oficial de cada programa es empleado solamente por cada administradora, pero cada funcionario tiene su propia cuenta laboral en esta plataforma. Esto permite transmitir información, notificar a los funcionarios, realizar trámites financieros, consultas generales, envío y recibo de documentos importantes, aunque, no se utilizan otros controles para resguardar u organizar la información en la misma plataforma. Por ende, es ideal que en ambos programas implementen un sistema de ordenamiento por medio de carpetas, dentro de la plataforma del correo electrónico, en donde puedan priorizar y direccionar de manera automática los correos importantes. De este modo, la incorporación de este método puede disminuir la pérdida, duplicidad y manejo inadecuado de los documentos, además, permite reducir el tiempo de la búsqueda de la información requerida.

Figura 10

Situaciones al utilizar los programas de Microsoft Office en el trabajo



En la Figura 10, de una población de 16 personas solo se entrevistan 14 como muestra. Iniciando, 2 docentes especialistas en Educación Especial, 2 funcionarios del programa CAIPAD, 3 asistentes de usuarios del Hogar Grupal ASOPAFAM y ambas administradoras, indican que la falta de tiempo es el principal obstáculo para aprender nuevas herramientas tecnológicas, debido a la sobrecarga laboral, la alta cantidad de responsabilidades diarias y la escasez de personal con los conocimientos necesarios, lo que genera inseguridad en el desarrollo de tareas administrativas. Estos resultados se reflejan en la figura con un 39%.

Mientras, 5 asistentes del Hogar Grupal, 1 docente, 1 funcionario y la administradora del Programa CAIPAD, señalan que no dominan todas las funciones de los programas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), lo cual impacta en la eficiencia y calidad de la documentación. Esta situación se da por la falta de capacitación y retroalimentación de estas tareas diarias hacia el personal. Se refleja en la figura con un 35%.

A su vez, 1 docente, 2 funcionarios, y la administradora del programa CAIPAD mencionan que experimentan problemas técnicos con la aplicación de los programas de Microsoft Office, lo cual se debe, a la ausencia de capacitación técnica y mantenimiento por parte del personal del programa. Se demuestra en la figura con un 17%. Además, 1 docente, y 1 funcionario del programa CAIPAD indican que no se ha experimentado alguna situación al utilizar los programas de Microsoft Office. Esto se refleja en la figura con un 9%.

Se deduce que, en ambos programas, los funcionarios desconocen cómo utilizar algunas funciones de las aplicaciones de Microsoft Office por falta de tiempo, lo que ocasiona baja productividad, dependencia laboral al sobrecargar tareas a compañeros y deficiencia en la elaboración de documentos. Se contextualiza que es importante concientizar a los colaboradores en la búsqueda de capacitaciones presenciales o virtuales, otra opción, es conseguir un manual, con la información del paso a paso de las funciones de las aplicaciones de interés, para gestionar de manera eficiente el tiempo en la organización.

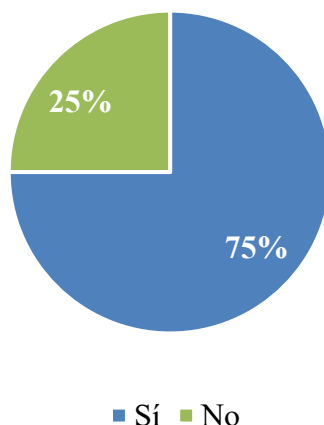
Con relación al objetivo de la investigación sobre los procedimientos que se aplican en ambos programas de la Asociación, se analizan las políticas, normas y protocolos, que permiten a las investigadoras evaluar el alcance de la eficiencia en el desarrollo de los procesos administrativos y proponer mejoras que optimicen la administración documental, manteniendo una dirección y organización, lo que brinda credibilidad en sus funciones.

Por ende, se investiga si los funcionarios conocen y aplican correctamente estos procedimientos, los cuales pueden favorecer la eficiencia administrativa y establecer un orden en los lineamientos que se adecuen a los programas. Como el cumplimiento en las normas de ordenamiento de la gestión documental y la flexibilidad operativa que incide en los procesos

administrativos. A continuación, se presentan los siguientes resultados para mayor claridad del estudio.

Figura 11

La eficiencia administrativa en las políticas, normas y protocolos



La figura 11 refleja los resultados de una consulta aplicada a una muestra de 12 personas que pertenecen a una población de 14. Entre ellos, 2 docentes especialistas en Educación Especial, 3 funcionarios del programa CAIPAD y 4 asistentes de usuarios del Hogar Grupal ASOPAFAM, consideran que el cumplimiento de las políticas, normas y protocolos favorecen la eficiencia administrativa. Se evidencia que estas directrices permiten establecer un orden en los lineamientos y procedimientos, garantizando claridad y responsabilidad en la ejecución de tareas por parte de los funcionarios de cada programa. Se representa en la figura con un 75%.

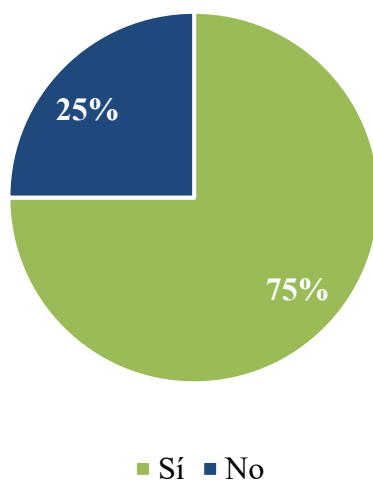
Mientras que, 1 docente del programa CAIPAD y 2 asistentes del Hogar Grupal, opinan que las políticas, normas y protocolos no permiten una gestión administrativa eficiente. Según comentan, es porque la rigidez de ciertas estipulaciones dificulta la innovación en la gestión documental, obstaculizando la posibilidad de actualizar o adaptar los procesos administrativos a las necesidades reales de cada programa. Se visualiza en la figura con un 25%.

Este punto de vista revela una tensión entre el cumplimiento normativo y la flexibilidad operativa, que puede comprometer la eficiencia administrativa. Aunque se considera que en la Asociación este tipo de directrices buscan la eficiencia administrativa, brindando credibilidad, adecuándose a los programas y estandarizando los procesos para direccionar las funciones de los colaboradores, proporcionando seguridad y orden en la responsabilidad de las tareas.

Aunque al ser tan rígidas con respecto a la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos, provoca deficiencias en el rendimiento e incumplimiento en el alcance de los objetivos. Por lo que se busca que sean flexibles con respecto a delegar tareas básicas y documentos de poca relevancia a los funcionarios de la Asociación e implementar un proceso documental idóneo que se acople al programa correspondiente.

Figura 12

Los procesos de las políticas, normas y protocolos se cumplen en la organización



En la Figura 12, se refleja los resultados de una consulta aplicada a una muestra de 12 personas que pertenecen a una población de 14 personas. Entre ellos, 1 docente especialista en Educación Especial, 3 funcionarios del programa CAIPAD, y 5 asistentes del Hogar Grupal

ASOPAFAM contestan que sí se cumplen las políticas, normas y protocolos establecidos en la organización. La aplicación de estos procedimientos favorece significativamente la eficiencia administrativa, promoviendo un entorno más organizado en los procesos internos. Esta respuesta se logra visualizar en la figura con un 75%.

En contraste, 2 docentes de CAIPAD, y 1 asistente del programa Hogar Grupal, manifiestan que no se cumplen adecuadamente en cuanto a la gestión documental. Este grupo coincide en que, las políticas, normas y protocolos están claros y no se presentan dificultades técnicas para su aplicación, pero su cumplimiento no se está llevando a cabo de forma efectiva por parte del personal. Se refleja en la figura con un 25%.

Por consiguiente, existen algunas normas de ordenamiento de la gestión documental, tales como la clasificación de documentos, organización de archivos físicos y digitales, que, a pesar de estar establecidas en la Asociación, no son aplicadas por los funcionarios, lo que ocasiona problemas en los procesos administrativos. Es necesario el cumplimiento de estas directrices establecidas, por lo que implementar estrategias de seguimiento como lo son, los indicadores de desempeño, capacitaciones y mecanismos de retroalimentación aseguran el cumplimiento efectivo y eficiente de estas normas.

CAPÍTULO V. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Este apartado se basa en los resultados obtenidos de la investigación a través de la información recolectada en referencia a los objetivos y el planteamiento del problema que posee el trabajo.

Por consiguiente, acerca de la gestión documental de los dos programas de la asociación ASOPAFAM se determina que el método utilizado para resguardar los documentos es mixto (físico y digital), esto permite mantener y visualizar la información; sin embargo, existe una falta de respaldo de los documentos digitales al no ser guardados en la nube o alguna memoria externa.

Con respecto a la gestión de conservación de documentos físicos en la organización, hace falta un espacio apropiado para su resguardo y accesibilidad, dado que los expedientes se ubican en una habitación pequeña y con mobiliario de oficina antiguo. Esto ocasiona la pérdida de información, duplicidad de archivos, así como daños en el papel debido a la exposición que tienen los documentos, por este motivo las administradoras de cada programa gestionan únicamente estos archivadores, donde en ocasiones dan el espacio a los practicantes de los colegios para organizar los documentos debido a la falta de tiempo de las administradoras en sus labores.

En cuanto a los sistemas de clasificación de archivos utilizados en la Asociación, los funcionarios no aplican de manera adecuada los procedimientos, dado que no se dispone con el personal capacitado para la organización de documentos. La falta de tiempo, conocimientos y habilidades en esta área en los funcionarios ocasiona que los procesos documentales en la Asociación sean gestionados de manera deficiente. Esto se debe al tipo de población de ambos

programas, los estudiantes y usuarios son prioridad de las administrativas y funcionarios, motivo por el cual los procesos administrativos pasan a segundo plano.

Por ende, la Asociación precisa de estrategias que proporcionen mejoras en los procesos administrativos, como disponer de un programa que permita capacitar al personal, esto a causa de que los funcionarios poseen escaso tiempo para mejorar sus habilidades y conocimientos generales sobre temas relevantes afines a sus puestos y al área administrativa. Esto afecta la eficiencia en las destrezas de gestión documental, alcance de los objetivos, rendimiento laboral, utilización de herramientas y aplicaciones, entre otros.

Se evidencia que en la Asociación existen fallas en el control de los procesos, debido a que la documentación al ser consultada, utilizada o enviada por los funcionarios requiere ser autorizada siempre por las administradoras, como consecuencia esto ocasiona demora en la realización de labores administrativas, tareas educativas e inconvenientes para compartir información de los expedientes pertenecientes a usuarios con otros funcionarios o áreas, afectando la operativa interna y externa.

Es necesario buscar estrategias que mejoren el método de planeación en la Asociación para alcanzar los objetivos y ejecutar las tareas eficientemente, por lo que, se requiere innovar para optimizar recursos, aumentar la eficiencia en la organización y clasificación de documentos. De esta manera, se disminuyen las fallas que se generan al tener personal limitado, pocos recursos y tiempo insuficiente, lo que proporciona seguridad en la gestión documental, y mejora en los procesos administrativos.

Las herramientas tecnológicas que utiliza el personal de la Asociación en los procesos administrativos se encuentran las de uso externo, tales como, la red social Facebook, utilizada para promover las actividades de los programas y la página Web propia del programa

ASOPAFAM; se caracterizan por ser tradicionales. La falta de innovación y actualización en estas aplicaciones provoca que las personas interesadas o que requieran información se les dificulte informarse sobre datos relevantes y el alcance de cada programa.

Las herramientas internas como el WhatsApp y correo electrónico son utilizadas por los funcionarios debido a su fácil accesibilidad y uso, permitiendo a los colaboradores comunicarse de manera eficiente, brindando una comunicación fluida y directa dentro de cada programa. Sin embargo, con respecto al correo electrónico, existe un fallo en la organización de información digital, a causa de la carencia de conocimientos en funciones avanzadas sobre la creación de carpetas, filtrar correos, subir documentos a la nube, entre otros.

De manera que, las herramientas tecnológicas utilizadas con frecuencia en la Asociación son el Correo Electrónico, WhatsApp, aplicaciones de Microsoft Office, ya que son conocidas y de fácil acceso. Con respecto a las utilizadas con menos frecuencia se encuentran las plataformas de reuniones oficiales (Zoom, Meet y Teams), la red social Facebook, página web y la página del MEP. Algunos de los programas se encuentran bajo el lineamiento protocolario, y otras son utilizadas por su nivel de conveniencia, de este modo el uso e implementación de las tecnologías son identificadas dentro de la Asociación. En consecuencia, los funcionarios no están familiarizados con otras herramientas tecnológicas que les permita una eficiente gestión documental.

Los procedimientos de la Asociación tales como las políticas, normas y protocolos buscan la eficiencia en el área administrativa, ya que proporcionan credibilidad, así como la mejora de procesos, lo que genera seguridad y responsabilidad en la ejecución de tareas. Sin embargo, en la Asociación estos lineamientos son rígidos en cuanto a la gestión documental y su

incidencia en los procesos administrativos, lo cual provoca incumplimiento de objetivos y disminución del rendimiento.

Incluso, la falta de cumplimiento de los funcionarios en las normas de ordenamiento de la gestión documental en las áreas de clasificación de documentos, organización de archivos físicos y digitales, ocasionan situaciones como lentitud e ineficiencia en los procesos administrativos de la Asociación. Se resalta la necesidad de implementar métodos de seguimiento como indicadores de desempeño o mecanismos de retroalimentación que aseguren la realización de las normas de manera efectiva.

Estos hallazgos sirven de referencia para la elaboración de un manual por secciones específicas que se consideran importantes y se adapten a las necesidades presentadas por los funcionarios durante la investigación que permitirá aumentar la eficiencia del proceso administrativo, el cual va enfocado a la organización y resguardo de los documentos digitales, con el propósito de agilizar la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos llevados a cabo en los dos programas de la Asociación, por medio de diversos recursos que faciliten estos procedimientos implementados en la aplicación del correo electrónico, la nube OneDrive y la herramienta “explorador de archivos” de la computadora.

Recomendaciones

Según los objetivos planteados, se detallan recomendaciones basadas en la investigación, asimismo, se proporcionan sugerencias para los dos programas de la asociación ASOPAFAM, las cuales tienen como fin contribuir con el éxito y la eficiencia en los procesos administrativos.

Ejercer un respaldo adecuado de los documentos mixtos, al realizar la migración de archivos físicos a digitales en la nube o alguna memoria externa, manteniendo un orden, mejoramiento en la seguridad y respaldo de la información; elementos que contribuyen al buen servicio y mejoras en la gestión documental de la Asociación.

Crear un espacio físico idóneo y seguro que garantice el resguardo adecuado de la documentación manejada por cada programa, que asegure la información, evitando la pérdida, deterioro y duplicidad de documentos. También, se aconseja incrementar los recursos para la renovación de los equipos de oficina y tecnológicos, que faciliten el desarrollo y automatización de procesos administrativos de la gestión documental. Donde se emplee activamente la participación de estudiantes practicantes con el fin de que refuercen aspectos relevantes en el área administrativa, facilitando así las labores diarias realizadas en la Asociación.

Proporcionar al personal de ambos programas retroalimentación que fomente sus conocimientos con base en los sistemas de clasificación en la organización de archivos, herramientas tecnológicas, digitalización de documentos, entre otros. Así se dispone de un personal capacitado para una gestión documental eficiente y organizada al aplicar de manera correcta los procedimientos.

Implementar capacitaciones a los funcionarios para el desarrollo de una apropiada gestión documental, uso adecuado de herramientas tecnológicas, gestión del tiempo, habilidades blandas u otros, siendo esto una oportunidad para la promoción e incentivo de la eficiencia en las tareas

diarias, mejoramiento en el rendimiento y la productividad, contribuyendo al área administrativa y tecnológica con este tipo de estrategia.

Delegar tareas básicas y documentos de poca relevancia a una persona asistente autorizada por las administradoras, que pueda encargarse de este tipo de gestión documental, disminuyendo la carga laboral en cada programa, optimizando los procesos administrativos, disponibilidad para la realización de otras labores de importancia y planificación de proyectos, reduciendo el nivel de estrés y logrando el alcance de los objetivos en los plazos establecidos.

Mejorar el método de planeación, promoviendo el alcance y cumplimiento eficiente de los objetivos, así como las labores diarias, debido a que se carece de tiempo y personal suficiente para la gestión de procesos. Una de las estrategias es la integración de la herramienta tecnológica Microsoft Planner o un método ajustado a sus necesidades que permita la planificación y organización, reduce los costos, se optimizan los recursos, aumenta la eficiencia y seguridad en la gestión documental.

Actualizar la información e innovar la herramienta de red social Facebook y la página Web del programa ASOPAFAM, las cuales ayudan al proceso de divulgación y comunicación de la información referente a los programas de la Asociación. Se recomienda investigar sobre herramientas tecnológicas que ayuden a una eficiente gestión de la información y favorezca una constante actualización digital. Algunas de las herramientas pueden ser Wix y Google Sites, páginas web interactivas y personalizadas con calidad profesional.

Asignar un tiempo extra para explorar las funciones avanzadas de la herramienta tecnológica correo electrónico, que permiten priorizar y direccionar de manera automática los correos, para una localización eficiente de los documentos de la Asociación. Esto brinda una

respuesta rápida para la comunicación de información que es transmitida tanto interno como externo de la organización.

Identificar aplicaciones que puedan ser de utilidad para los funcionarios que brinden solución a situaciones que afecten la gestión documental de ambos programas. Es necesario el uso de herramientas tecnológicas, que permiten comunicar, editar, resguardar y transmitir información esencial para agilizar los procesos y mejorar la comunicación. Algunas de las aplicaciones recomendadas son: OneDrive, Dropbox, Trello y Google Calendar.

Implementar un proceso documental idóneo, el cual sea regido según el programa que corresponda. Asimismo, es importante brindar flexibilidad a los funcionarios de la Asociación en cuanto a la delegación de tareas básicas, y documentos de poca relevancia. Esto, con el fin de mejorar la eficiencia en el desarrollo de procedimientos en la organización.

Establecer métodos de seguimiento para los funcionarios de ambos programas, en el área de las normas de ordenamiento de la gestión documental, tales como, indicadores de desempeño que generen confianza en los trabajadores o mecanismos de retroalimentación que ayuden a evaluar la gestión, en donde se supervise su aplicación. Lo que mejorará la efectividad en los procesos administrativos para el logro de objetivos.

Ejecutar el manual elaborado por las estudiantes de la Universidad Nacional, dirigido a los funcionarios de la Asociación, debido a la carencia de conocimientos en el uso de funciones avanzadas de las herramientas tecnológicas. El cual va enfocado a la organización y resguardo de los documentos digitales desarrollando la eficiencia del proceso administrativo, por medio de diversos recursos que faciliten estos procedimientos implementados en las aplicaciones de correo electrónico, la nube OneDrive y la herramienta “explorador de archivos” de la computadora.

CAPÍTULO VI. Propuesta

**MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN Y RESGUARDO DE DOCUMENTOS
DIGITALES DE LA ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA Y AMIGOS DE LA
PERSONA CON DISCAPACIDAD (ASOPAFAM) DE PÉREZ ZELEDÓN**

Resumen

Este manual es para la organización y resguardo de los documentos digitales, con el propósito de brindar una solución y recurso a los funcionarios de la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad de Pérez Zeledón, el cual contribuye con la eficiencia, accesibilidad y fluidez de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos. Asimismo, el manual es el producto del análisis realizado con base en los resultados de la investigación, su aporte se dirige a la mejora en los procesos y técnicas laborales que realizan diariamente los funcionarios de los dos programas de la Asociación, con el fin de que alcancen los objetivos, así como un óptimo desarrollo en la organización de los documentos digitales. Los funcionarios de la Asociación, los cuales fueron entrevistados durante el desarrollo de esta investigación, indican su necesidad de capacitación y aprendizaje para el uso efectivo de las herramientas tecnológicas, en la gestión de archivos, así como en el resguardo de los documentos. Por lo tanto, se considera la importancia de implementar un manual viable que fomente sus conocimientos y proporcione claridad en la ejecución de tareas administrativas. A continuación, se presentan los objetivos, justificación, descripción, pasos a seguir y conclusiones del manual, con el fin de que este sea un instrumento de gran utilidad para el personal de la Asociación, los cuales puedan recurrir a este cuando tengan alguna duda o interés acerca de los puntos relevantes que proporciona este apartado.

Objetivos del manual

- Proporcionar una guía para la gestión de documentos del correo electrónico, explorador de archivos y la nube, que posibilite su organización y clasificación, optimizando así el tiempo y la productividad en el trabajo.
- Ofrecer un manual para el almacenamiento seguro de documentos digitales, con el propósito de asegurar la protección y resguardo de la información relevante de la Asociación.

Justificación

El propósito de este manual es incentivar a los funcionarios de la Asociación a desarrollar de manera competente la organización y resguardo de la documentación digital, así como el uso de opciones avanzadas de las plataformas que son utilizadas dentro de la entidad, que fomentarán la eficiencia en la gestión documental de ambos programas.

Busca ofrecer soluciones a posibles dudas que puedan presentarse durante el transcurso del manejo de la gestión documental en la Asociación. Además, al proporcionar el manual colabora con el crecimiento de los conocimientos del personal, así como el aprendizaje en el uso intermedio de diversas herramientas y plataformas tales como, el explorador de archivos, Outlook, Gmail y la nube OneDrive.

Este manual es importante para garantizar la seguridad, accesibilidad y eficiencia de la gestión de información digital dentro de la Asociación. Ya que define una estructura clara de comandos que facilitan la búsqueda y recuperación de documentos, lo que garantiza la protección de datos.

Desarrollo

El objetivo es ofrecer un manual que contribuya con la digitalización y resguardo de documentos digitales, fomentando la seguridad y respaldo de la información administrada en los dos programas de la Asociación.

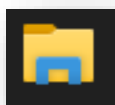
Seguidamente, se muestran los pasos a seguir tomando en cuenta las plataformas que se utilizan en la Asociación tales como la herramienta de Explorador de Archivos y el correo electrónico Outlook con su respectiva nube OneDrive. Además, se toma en cuenta la guía de otra plataforma que pueden utilizar como el correo electrónico Gmail y su nube Drive, ya que al ser una aplicación gratuita y de fácil uso puede ser de gran ayuda con su aplicación.

“Explorador de Archivos”

1. Organización y resguardo de documentos digitales en la herramienta “Explorador de Archivos”

Definición de “Explorador de Archivos”: Es una herramienta del dispositivo electrónico que guarda, por ejemplo: unidades USB, discos duros, carpetas del sistema, documentos, entre otros. Es una plataforma de almacenamiento que facilita su acceso y administración.

Ilustración 1



Ícono de Explorador de Archivos

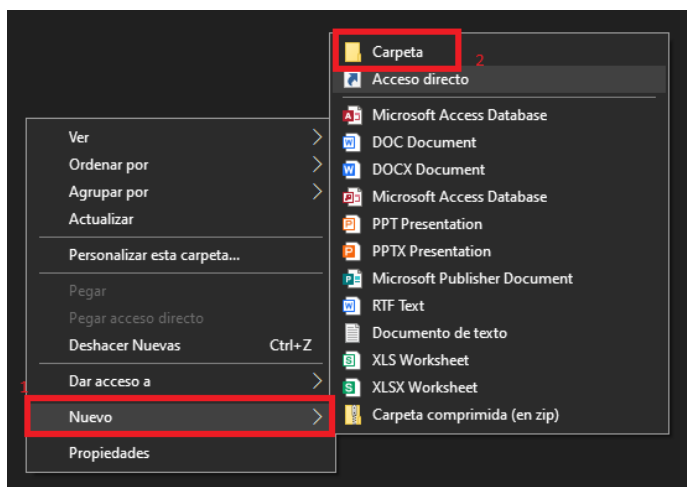
Seguidamente, se describen los pasos a seguir para crear, comprimir, agrupar, filtrar y anclar **carpetas** en el explorador de archivos, también los puntos a ejercer para subir archivos o carpetas a la nube OneDrive y, por último, la ubicación de descarga de documentos en línea.

Creación de carpetas

- Abre el Explorador de Archivos en el dispositivo / tecla (Windows + E).
- Haz clic derecho en donde quieras crear una nueva carpeta (documentos, descargas, escritorio, entre otros)
- Aparece una ventana de opciones
- Selecciona donde dice Nuevo
- Haz clic en Carpeta
- Escribe el nombre de tu elección a la Carpeta

Ilustración 2

Nueva carpeta

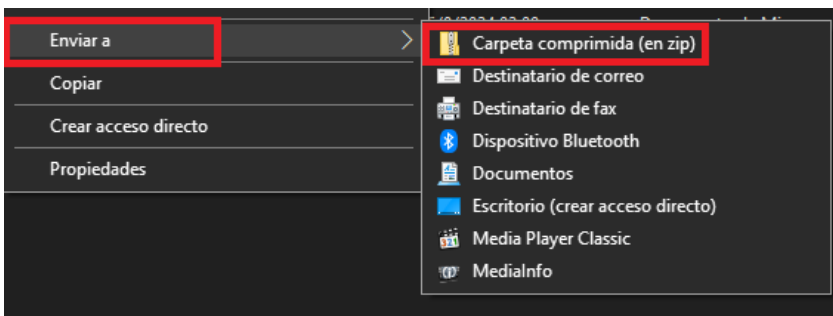


Comprimir carpetas

- Abre el Explorador de Archivos en el dispositivo
- Haz clic derecho en la carpeta que quieres comprimir
- Aparece una ventana de opciones
- Selecciona Enviar A
- Haz clic en Carpeta Comprimida (en zip)
- Se creará un archivo zip con el mismo nombre (Puedes cambiar el nombre)

Ilustración 3

Enviar a carpeta comprimida

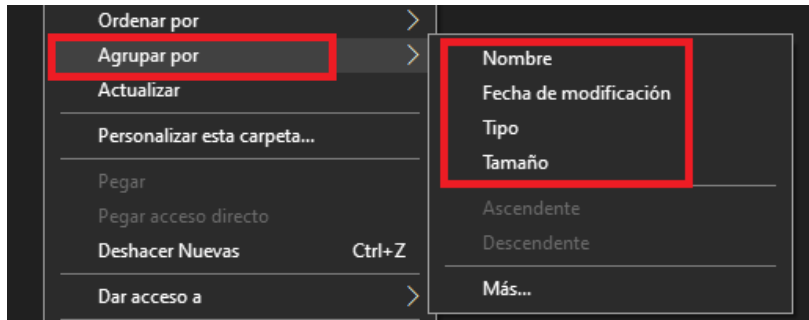


Agrupar carpetas

- Abre el Explorador de Archivos en el dispositivo
- Selecciona las carpetas que desea agrupar
- Haz clic derecho, donde aparecerá una ventana con varias opciones
- Selecciona la opción Agrupar Por
- Haz clic en la opción en la que deseas agrupar (Nombre, Tipo, etc)

Ilustración 4

Agrupar carpetas



Filtrar archivos o carpetas

- Abre el Explorador de Archivos en el dispositivo
- Abre la carpeta en la que desea filtrar los documentos
- Haz clic en la Barra de Búsqueda que se ubica en la parte superior
- Escribe el nombre del archivo/carpeta para encontrarlo con más facilidad
- Puede empezar a filtrar por Fecha, Tamaño, Tipo de archivo, entre otros

Ilustración 5

Filtrar archivos o carpetas

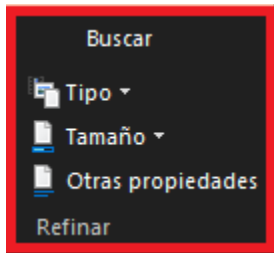


Otra opción para filtrar

- Haz clic en la Barra de Búsqueda que se ubica en la parte superior
- Encontraras la pestaña Buscar
- Selecciona como deseas filtrar por Fecha, Tamaño, Tipo de Archivo, Otras Propiedades

Ilustración 6

Opciones para filtrar



Anclar archivos o carpetas

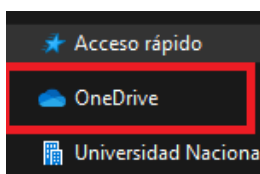
- Abre el Explorador de Archivos en el dispositivo
- Haz clic derecho sobre el archivo o documento que quieras anclar
- Selecciona Anclar el Acceso Rápido
- El archivo seleccionado aparecerá en la sección Acceso Rápido del Explorador

Subir archivos o carpetas a OneDrive

- Abre el Explorador de Archivos en el dispositivo
- En el panel izquierdo, busca OneDrive y haz clic (esa es la ventana para subir archivos desde del dispositivo)
- Arrastra y suelta las carpetas o documentos dentro de la pestaña de OneDrive, se subirán a la nube en línea de tu correo electrónico de Google

Ilustración 7

Acceso de OneDrive

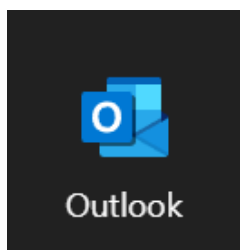


2. Organización y resguardo de documentos digitales en la plataforma de correo electrónico de “Outlook”

Definición de “Outlook”: Es un programa de correo electrónico de Microsoft Office para enviar y recibir información de importancia.

Ilustración 8

Logo de Outlook



Definición de Reglas: Son filtros utilizados para direccionar los mensajes que ingresan a la bandeja de entrada a carpetas específicas creadas con anterioridad para ordenar automáticamente los mensajes entrantes.

Es necesario primero saber crear una carpeta en la plataforma de Outlook para direccionar los correos, seguidamente se indican los pasos a seguir para crear carpetas y subcarpetas, archivar, destacar, etiquetas y guardar documentos en OneDrive.

Creación de carpetas

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Haz clic derecho en Bandeja de Entrada para agregar una carpeta
- Seleccione Crear Nueva Subcarpeta
- Asigne un nombre a la nueva carpeta

Ilustración 9

Creación de carpetas



Nota: También se puede crear la carpeta al momento de crear la regla, cuando llegamos al paso de seleccionar la carpeta, damos clic en Crear Carpeta Nueva, y escriba nombre y haz clic en Guardar.

Ilustración 10

Crear carpeta con Reglas



Creación de Reglas

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Selecciona un mensaje de la bandeja de entrada
- Haz clic en los tres puntos, sale una lista de opciones
- Haz clic en Acciones Avanzadas, luego en Crear Regla

Ilustración 11

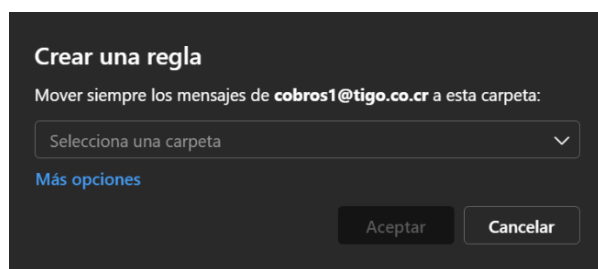
Creación de Reglas



- Elija la carpeta que quieres direccionar el mensaje y haz clic en Aceptar
- Debes de esperar varios minutos mientras se direccionan todos los mensajes anteriores provenientes de ese remitente o conjunto de remitentes automáticamente a la carpeta indicada. De esta manera cuando ingrese un correo nuevo de ese remitente, se guardará automáticamente en la carpeta direccionada.

Ilustración 12

Crear una regla

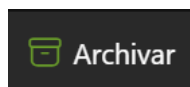


Archivar mensajes

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Selecciona el correo que desea archivar, esta opción te permite guardar los correos en una carpeta específica, lo que permite liberar espacio
- Haz clic en el botón Archivar ubicado en la parte superior del mensaje
- El mensaje se traslada a la carpeta de Archivo ubicado en la parte izquierda de la pantalla

Ilustración 13

Archivar mensaje



Editar carpetas de Archivo

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Haz clic en los tres puntos ubicados a la derecha de la carpeta de Archivo
- Salen una barra de opciones
- Selecciona Cambiar Color, agregar a favoritos, Subir, Bajar, entre otros

Ilustración 14

Editar Carpeta

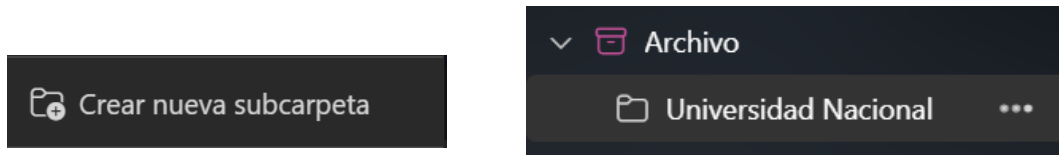


Crear Subcarpetas en carpetas de Archivo

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Haz clic en los tres puntos ubicados a la derecha de la carpeta de Archivo
- Selecciona Crear Nueva Subcarpeta
- Digita el nombre que desea

Ilustración 15

Subcarpetas

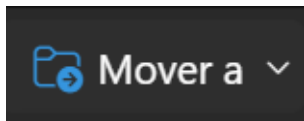


Mover mensajes a carpetas

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Seleccione el mensaje que desea mover
- Haz clic en Mover A
- Elija la lista desplegable de la carpeta a la desea enviar el mensaje
- La opción Crear Carpeta permite crear una al momento de necesitarla

Ilustración 16

Mover mensaje

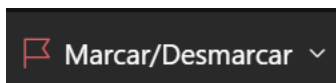


Marcar o Desmarcar mensajes

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Brinda seguimiento al mensaje con una bandera
- Seleccione el mensaje que desea Marcar
- Haz clic en Marcar/Desmarcar ubicado en la parte superior del mensaje
- Selecciona la opción de su conveniencia (hoy, mañana, esta semana, la próxima semana, sin fecha, marcar como completado y borrar marca)

Ilustración 17

Marcar/Desmarcar



Nota

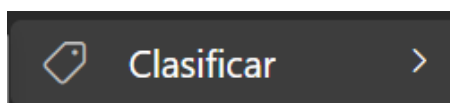
- Hoy, marca el elemento con fecha de inicio y finalización para hoy.
- Mañana, marca el elemento con fecha de inicio y finalización para mañana.
- Esta semana, marca el elemento con fecha de inicio en dos días y finalización al final de la semana.
- La próxima semana, marca el elemento para la próxima semana.
- Sin fecha, marca el elemento sin fecha de inicio o finalización.
- Marcar como completado, marca el elemento como completado cuando esté terminado.
- Borrar marca, elimina marca creadas con anticipación en el elemento.

Crear etiquetas

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook
- Selecciona el mensaje que deseas crear la Etiqueta que sirve para identificar y organizar los correos relacionados por medio de banderas de colores
- Haz clic en los tres puntos ubicados en la parte superior derecha del mensaje
- Selecciona Clasificar
- Haz clic en la Etiqueta de desea utilizar (Son de diferentes colores para colocarles diferentes prioridades a tu conveniencia)

Ilustración 18

Crear Etiquetas



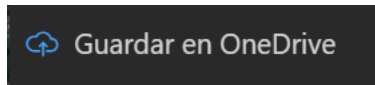
Guardar documentos en OneDrive

La nube que se utiliza para la plataforma de Outlook se denomina OneDrive, que no es la misma que utiliza el correo de Gmail que se denomina Drive. Son dos nubes diferentes que permiten proteger y son accesibles para cualquier persona que lo requiera.

- Abre la plataforma de correo electrónico Outlook y entra en el mensaje que contenga un documento
- Haz clic en Más Acciones donde se ubica el documento
- Aparece una ventana de opciones
- Selecciona Guardar en OneDrive

Ilustración 19

Guardar en OneDrive



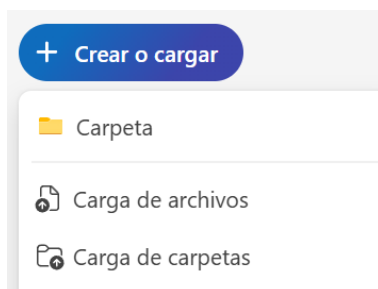
Guardar documentos y carpetas en OneDrive

Al tener una cuenta de correo electrónico Outlook, obtienes un espacio en la nube de OneDrive en donde puedes guardar documentos de importancia con seguridad.

- Abre OneDrive y haz clic donde dice + Crear o Cargar
- Se te abre varias opciones, elije el más que te conviene (Puedes guardar varios documentos o carpetas, debes de esperar a que cargue el documento en línea)
- Se guardarán en Mis Archivos

Ilustración 20

Logo de OneDrive

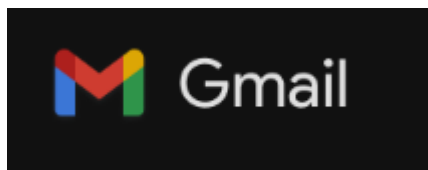


3. Organización y resguardo de documentos digitales en la plataforma de “Gmail”

Definición de “Gmail”: Plataforma de correo electrónico gratuito del servidor de Google, que contiene una nube de información denominada Drive.

Ilustración 21

Logo de Gmail



Seguidamente, se describen los pasos a seguir para crear y editar etiquetas, destacar mensajes, archivar y filtrar mensajes, guardar documentos en Google Drive. Con respecto a Google Drive se describirá el paso a paso para guardar documentos y carpetas desde el dispositivo, además de cómo organizarlos dentro de carpetas.

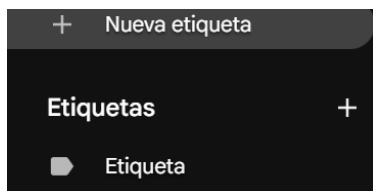
Crear etiquetas (alternativa a las carpetas)

- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail y desplázate hacia abajo por el lado izquierdo de la plataforma

- Haz clic en Nueva Etiqueta para organizar los mensajes
- Pon el nombre de tu elección y haz clic en Crear
- Luego seleccionas el mensaje que deseas acomodar en la Etiqueta

Ilustración 22

Etiqueta

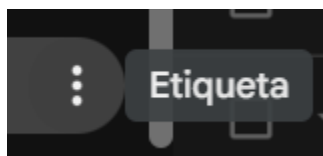


Editar etiquetas

- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail
- Busca las Etiquetas que están en el lado izquierdo
- Haz clic en Más (son los tres puntos) y edita tu Etiqueta
- Puedes cambiar el color, eliminar etiquetas sin eliminar los mensajes, asignar acciones a los mensajes

Ilustración 23

Editar Etiqueta

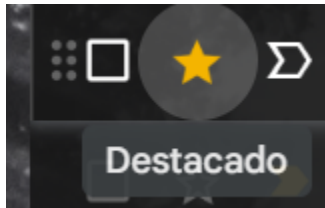


Destacar mensaje

- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail y en la bandeja de entrada se muestran los mensajes
- Haz clic en la Estrella del mensaje de tu elección y esta se vuelve amarilla
- Esto te permite marcar los correos como importantes y recordar revisarlos más tarde

Ilustración 24

Destacado



Añadir otras estrellas

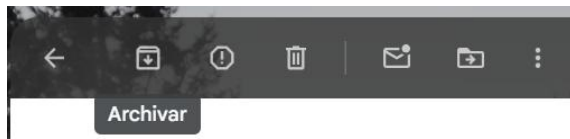
- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail
- Haz clic arriba a la derecha en Configuración
- Selecciona Ver todos los Ajustes
- Baja hasta el apartado donde dice Estrellas
- Elige las estrellas al grupo que quiera: Sin uso o En uso, cambia el color, entre otros
- Haz clic en Guardar Cambios

Archivar mensajes

- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail y abre el mensaje que deseas archivar
- Haz clic en Archivar que se ubica en la parte superior del mensaje. Esto permite organizar la bandeja de entrada y liberar espacio
- Los mensajes archivados se encuentran en la carpeta Todos los correos o Archivo

Ilustración 25

Archivar mensajes



Filtrar los mensajes

- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail y ve al cuadro de búsqueda en la parte superior
- Edita los criterios de búsqueda que necesitas para organizar la bandeja de entrada
- Haz clic en Crear filtro y personalizas según tus criterios que como quieres administrar los mensajes entrantes

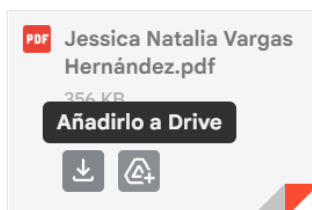
Guardar documentos en Google Drive

- Abre la plataforma de correo electrónico Gmail y entra en el mensaje que contenga un documento
- Haz clic en Guardar en Google Drive (Descargar es para guardarlo en la computadora)
- Algunas veces lanzara la opción de guardarlo en una carpeta del propio Drive

Ilustración 26

Guardar documentos

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



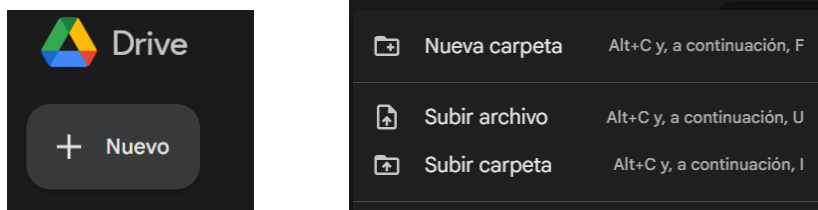
Guardar documentos y carpetas en Google Drive

Al tener una cuenta de correo electrónico Gmail, obtienes un espacio en la nube de Google Drive en donde puedes guardar documentos de importancia con seguridad.

- Abre Drive y haz clic donde dice + Nuevo
- Se te abre varias opciones, elije el más que te conviene (Puedes guardar varios documentos o carpetas, debes de esperar a que cargue el documento en línea)
- Se guardarán en Mi Unidad

Ilustración 27

Logo de Drive

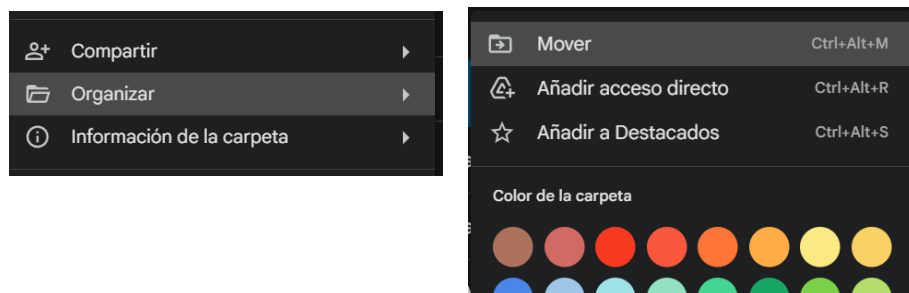


Crea carpetas

- En Nuevo o en Mi Unidad da clic derecho en Nueva Carpeta
- Haz clic derecho a la carpeta o a los tres puntos, aparece varias opciones
- Selecciona Organizar para personalizar la carpeta (Puedes mover y cambiarle el color)

Ilustración 28

Crea Carpetas



Destacar documentos o carpetas

En el lado izquierdo se encuentra un apartado de destacado para documentos de gran importancia

- Da clic derecho o donde esta los tres puntos en el documento o la carpeta
- Selecciona Organizar, lanza varias opciones
- Haz clic donde dice Añadir a Destacados
- El documento aparece con una estrella al lado derecho de su nombre

Ilustración 29

Destacado



Filtrar documentos

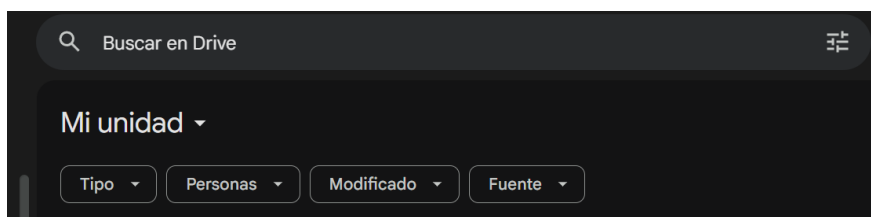
Opciones para filtrar documentos se ubican en la parte superior puede ser en la regla de búsqueda, búsqueda avanzada o los cuadros de opción: Tipo, Personas, Modificado, Fuente

- Clic en Tipo, se presenta el tipo de documento que puede filtrar (Carpetas, PDF, etc)

- Clic en Personas, se presenta una barra de búsqueda, debes de escribir el correo de la persona con la que comparte el documento que buscas
- Clic en Modificado, para buscar el documento en el momento en que se subió
- Clic en Fuente, para buscarlo en que plataforma se ubica

Ilustración 30

Filtrar documentos



Conclusión del manual

Este manual es fundamental para el personal de la asociación de ASOPAFAM, ya que contribuye con el aumento de habilidades tecnológicas y fortalecimiento de conocimientos en el área administrativa y de gestión documental desarrollada por medio de herramientas para organizar y resguardar información en la organización, así como el aprendizaje de métodos accesibles y útiles para cumplir exitosamente proyectos y objetivos deseados, los cuales contribuyen con la eficiencia en las labores realizadas en los dos programas de la Asociación.

Referencias

- Aguilera-Eguía, R. (2016). Consideraciones sobre sesgos en los cuestionarios en menos de 500 palabras. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 23(2), 117-118.
https://scielo.isciii.es/pdf/dolor/v23n2/11_cartas3.pdf
- Alcívar-Loor, R., y Molina-Villacis, P. (2022). Herramientas tecnológicas y didácticas en el aprendizaje de los valores cívicos en los estudiantes de la Unidad Educativa Guaranda 43 de la Parroquia Chirijos del Cantón Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 6(10), 22-32.
<https://www.redalyc.org/journal/6858/685872166003/html/>
- Alonso, J. (2019). *La gestión documental en las organizaciones*. Universidad Oberta de Catalunya.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf
- Alpuche, E., y Bernal, J. (2015). La institución y la organización: un análisis centrado en el actor. *Intersticios sociales*, (10), 1-29. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-49642015000200002&script=sci_arttext
- Arias, F. (2019). Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores Venezolanos. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32224>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad de Pérez Zeledón.

(s.f.). *Antecedentes de la organización*. [Antecedentes desde 1994 hasta 2003].

Azuero, Á. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062667>

Barrantes, Y. (10 de diciembre de 2010). *Conoce CAIPAD/ASOPAFAM. ¿ASOPAFAM?*.

<https://caipadasopafam.blogspot.com/>

Binder-Avilés, H. (2016). *¿Qué es una ONG?* La Oficina de los Programas de Información Internacional, del Departamento de Estado de Estados Unidos.

https://static.america.gov/uploads/sites/8/2016/05/The-NGO-Handbook_Handbook-Series_Spanish_508.pdf

Castillo, B. (2019). *El Marco Teórico* [Archivo PDF]. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/Castillo-El-marco-te%C3%B3rico.pdf>

Cejas, M., Liccioni, E., Aldaz, S., Murillo, M., y Venegas, G. (2023). *Enfoque cualitativo y cuantitativo: una mirada de los métodos mixtos*. FEDUEZ.

<http://libreria.unellez.edu.ve/wp-content/uploads/2023/06/Enfoque-cuantitativo-cualitativo-metodo-mixto.pdf>

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica.

Pensamiento & gestión, (35), 152-181. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762013000200007&script=sci_arttext

Díaz-Narváez, V., y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1),

115-121. <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1692->

[72732016000100011&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s1692-72732016000100011&script=sci_arttext)

Dupuis, A. (23 de marzo de 2020). Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias.

Técnicas de Investigación. <https://tecnicasdeinvestigacion.com/fuentes-de-informacion-primaria-y-secundaria-y-terciaria/>

Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa.

Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000400171&script=sci_arttext&lng=pt

Fernández, K. (2016). *Calidad de vida y discapacidad: Diseño de una propuesta de intervención*

integral dirigida al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del CAIPAD de Paraíso-Cartago [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. SIBDI.

<https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/76ed7d25-38a4-4f28-956d-8f049cfa518f/content>

Franco, B., Pérez, R., Desantes, B., Fernández, F., y Requejo, J. (2014). *Modelo de Gestión de*

Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información.

https://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/modelohttps://www.archivonacional.go.cr/web/dsae/modelo_general_rta.pdf_general_rta.pdf

Gómez, M. (2012). *Elementos de Estadística Descriptiva*. Universidad Estatal a Distancia.

<https://www.geocities.ws/estadistica/archivos/miguel1.pdf>

Gonzales, L., y Andrade, O. (2022). *Influencia de las herramientas tecnológicas de información*

en la gestión administrativa de la oficina de logística de la dirección regional de salud de Loreto-Iquitos-2022 [Tesis de Licenciatura, Universidad Científica de Perú]. UCP.

<http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/41195eff-de9f-4ee3-b82c-ea1415b65767/content>

Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66-67.

<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252021000300002&script=sci_arttext

León, A. (2007). Qué es la educación. *Educere*, 11(39), 595-604.

<https://www.redalyc.org/pdf/356/35603903.pdf>

Ley 7600 de 1996. Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. 29 de mayo de 1996. D.O. No. 102.

Ley 7600 de 1996. Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. 23 de marzo de 1998. D.O. No. 26831.

Ley 8661 de 2008. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. 29 de setiembre de 2008. D.O. No. 187.

Ley 8718 de 2010. Manual de Criterios para la distribución de recursos (Ley N° 8718 (Artículos 8 y 13 Distribución de la utilidad neta de las loterías, juegos y otros productos de azar). 30 de abril de 2010. D.O. No. 83.

Ley 9379 de 2016. Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad. 30 de agosto de 2016. D.O. No. 166.

- Manterola, C., y Otzen, T. (2014). Estudios observacionales: los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95022014000200042&script=sci_arttext
- Meneses, J. (2016). *El Cuestionario*.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2013). *Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD)*. MEP.
<https://mep.janium.net/janium/Documentos/11359.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2024). *Acerca del MEP*. MEP. <https://www.mep.go.cr/acerca-del-mep>
- Ministerio de Educación Pública. (2024). *Dirección de Educación Privada*. MEP.
<https://www.mep.go.cr/acerca-del-mep/direccion-educacion-privada>
- Ministerio de Educación Pública. (2024). *Marco filosófico. Misión Institucional y Visión Institucional*. MEP. <https://www.mep.go.cr/transparencia-institucional/informacion-institucional/marco-filosofico>
- Molina, D. (2007). Lineamientos para la configuración de un programa de intervención en orientación educativa. *Ciencia y cognición*, 12, 40-50.
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-58212007000300005
- Morales, S., Hershberger, R., y Acosta, E. (2020). Evaluación por competencias: ¿cómo se hace?. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 63(3), 46-56.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0026-17422020000300046&script=sci_arttext

Nayar, L. (2010). *La gestión documental*. Conceptos básicos.

<http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>

Piña-Ferrer, L. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1-3.

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882023000100001

Ponjuan Dante, G. (2005). *Gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento: evolución y sinergias*. Comunicación preliminar. Ciencias de la Información, 36(3), 2-3. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181417875006.pdf>

Portillo, N. (16 de febrero de 2018). *Definición de Casa Hogar*. SCRIBD.

<https://es.scribd.com/document/371659285/Definicion-de-Casa-Hogar-docx>

Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Archivos de 1995. 29 de junio de 2017. D.O. No. 40554.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84751&nValor3=109465&strTipM=TC#:~:text=Gesti%C3%B3n%20de%20Documentos%3A%20Todas%20las,su%20mayor%20uso%20y%20servicio.

Riquelme, M. (09 de septiembre de 2022). *Proceso Administrativo: Sus 4 Etapas, Fases y Características*. Web y empresas. <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

Rodríguez, P. (2010). *La atención integral centrada en la persona: Principios y criterios que fundamentan un modelo de intervención en discapacidad, envejecimiento y dependencia* (Informe n° 106). Laboratorio Portal Mayores.

<https://www.segg.es/media/descargas/Acreditacion%20de%20Calidad%20SEGG/Residencias/atencion%20CENTRADA%20EN%20PERSONA%202010.pdf>

Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(06), 11.

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Sabés, F. (2008). Los documentos y archivos: Una necesaria revisión histórica para afrontar el reto de la e-administración pública. *Enlace*, 5(2), 31-45.

https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1690-75152008000200004&script=sci_arttext

Troncoso-Pantoja, C., y Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112017000200329&script=sci_arttext)

[00112017000200329&script=sci_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-00112017000200329&script=sci_arttext)

Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

[34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202017000300038&script=sci_arttext&tlng=en

Anexos

Anexo 1. Instrumento Entrevista 1



Entrevista 1

Dirigida a las administradoras del programa ASOPAFAM y del programa CAIPAD

Realizado por estudiantes de licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, quienes se encuentran en la recolección de información para su proyecto de graduación sobre el tema Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024.

La información será tratada con total discreción y será utilizada con los fines académicos anteriormente expuestos.

De las siguientes preguntas, seleccione las respuestas que considere más convenientes.

1. ¿Qué tipos de archivos se utilizan para conservar los documentos?

Físicos

Digitales

Mixto (Físico y digital)

En la nube

Ninguno

Otro (Especifique): _____

2. ¿Cuál es el sistema de archivo documental de la asociación?

Alfabético

Cronológico

Geográfico

Numérico o alfanumérico

3. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes situaciones en la organización de archivos?

Pueden elegir varias opciones

Carencia de espacio físico o digital

Falta de un sistema de clasificación

Personal no capacitado

Ninguno

Otro (Especifique): _____

4. ¿Cuáles aspectos considera necesarios para la eficiencia en la organización de los archivos?

Puede elegir varias opciones

Implementación de nuevas tecnologías

Capacitación del personal

Rediseño del sistema de clasificación

Aumento de recursos (tiempo, personal, espacio)

Otro (Especifique): _____

5. Elija las estrategias que considera deben implementarse para favorecer la gestión documental en la organización. Puede elegir varias opciones

Digitalización completa de los documentos

Implementación de un sistema de gestión documental adecuado al programa

Capacitación del personal en control documental

Otros (Especifique): _____

6. ¿Ha experimentado alguna de estas situaciones en la gestión documental de la asociación?

Puede elegir varias opciones

Pérdida de documentos

Falta de organización

Duplicidad de documentos

Acceso no autorizado

Otros (Especifique): _____

7. ¿Tienen los funcionarios acceso para disponer y consultar documentos de la organización?

Explique: _____

Sí

No

8. ¿Existe un método de planeación en torno a la gestión documental?

Sí Especifique cual: _____

No

9. ¿Considera necesario mejorar la planeación?

Sí Porque: _____

No

10. ¿Con qué frecuencia planea las actividades de la gestión documental?

Anual

Trimestral

Mensual

Quincenal

Otro (Especifique): _____

11. ¿Cuáles herramientas tecnológicas utiliza en los procesos administrativos de la organización? Pueden elegir varias opciones

- Programas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)
- Página web del MEP
- Correo Electrónico
- WhatsApp
- Zoom, Meet, Teams
- Red Social
- Página web
- Otros (Especifique): _____

12. ¿Ha experimentado alguna de estas situaciones al utilizar los programas de Microsoft Office en su trabajo? Pueden elegir varias opciones

- Falta de conocimiento de todas las funciones
- Problemas técnicos con la aplicación
- Falta de tiempo para aprender nuevas herramientas
- Otro: _____

13. ¿Cuáles plataformas de correo electrónico utiliza en el trabajo?

- Microsoft Outlook
- Gmail
- Yahoo Mail
- Otro: _____

14. Al utilizar alguna plataforma, ¿Ha presentado alguna de las siguientes situaciones? Pueden elegir varias opciones

Internet inestable

Problemas con el audio

Fallos técnicos

Otros (Especifique): _____

15. ¿Elija las redes sociales que utiliza la organización? Pueden elegir varias opciones

Facebook

LinkedIn

Instagram

Otros (Especifique): _____

Anexo 2. Instrumento Entrevista 2



Entrevista 2

Dirigida a los estudiantes del Programa CAIPAD

Realizado por estudiantes de licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, quienes se encuentran en la recolección de información para su proyecto de graduación sobre el tema Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024.

La información será tratada con total discreción y será utilizada con los fines académicos anteriormente expuestos.

De las siguientes preguntas, seleccione las respuestas que considere más convenientes.

1. ¿Les gusta recibir clases aquí?

Sí

No

2. ¿Pasan lista durante la clase?

Sí

No

3. ¿Recibe algún tipo de material por parte de los profesores?

Sí

No

4. ¿Guarda el material que recibe en clase?

Sí

No

Anexo 3. Instrumento Cuestionario



Cuestionario 1

Dirigido a los funcionarios del programa ASOPAFAM y del programa CAIPAD

Realizado por estudiantes de licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, quienes se encuentran en la recolección de información para su proyecto de graduación sobre el tema Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024.

La información será tratada con total discreción y será utilizada con los fines académicos anteriormente expuestos.

De las siguientes preguntas, seleccione las respuestas que considere más convenientes.

1. ¿Qué tipos de archivos se utilizan para conservar los documentos?

Físicos

Digitales

Mixto (Físico y digital)

En la nube

Ninguno

Otro (Especifique): _____

2. ¿Ha experimentado alguna de las siguientes situaciones en la organización de archivos?

Pueden elegir varias opciones

Carencia de espacio físico o digital

Falta de un sistema de clasificación

Personal no capacitado

Ninguno

Otro (Especifique): _____

3. ¿Cuáles aspectos considera necesarios para la eficiencia en la organización de los archivos?

Puede elegir varias opciones

Implementación de nuevas tecnologías

Capacitación del personal

Rediseño del sistema de clasificación

Aumento de recursos (tiempo, personal, espacio)

Otro (Especifique): _____

4. Elija las estrategias que considera deben implementarse para favorecer la gestión documental en la organización. Puede elegir varias opciones

Digitalización completa de los documentos

Implementación de un sistema de gestión documental adecuado al programa

Capacitación del personal en control documental

Otros (Especifique): _____

5. ¿Ha experimentado alguna de estas situaciones en la gestión documental de la asociación?

Puede elegir varias opciones

Pérdida de documentos

Falta de organización

Duplicidad de documentos

Acceso no autorizado

Otros (Especifique): _____

6. ¿Cuáles herramientas tecnológicas utiliza en los procesos administrativos de la organización? Pueden elegir varias opciones

Programas de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

Página web del MEP

Correo Electrónico

WhatsApp

Zoom, Meet, Teams

Red Social

Página web

Otros (Especifique): _____

7. ¿Ha experimentado alguna de estas situaciones al utilizar los programas de Microsoft Office en su trabajo? Pueden elegir varias opciones

Falta de conocimiento de todas las funciones

Problemas técnicos con la aplicación

Falta de tiempo para aprender nuevas herramientas

Otro: _____

Anexo 4. Instrumento Lista de Cotejo



Lista de cotejo 1

Dirigida a las administradoras y funcionarios de la asociación ASOPAFAM

Realizado por estudiantes de licenciatura en Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, quienes se encuentran en la recolección de información para su proyecto de graduación sobre el tema Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024.

La información será tratada con total discreción y será utilizada con los fines académicos anteriormente expuestos.

Instrucciones: La siguiente lista de cotejo corresponde a una serie de indicadores que pretenden evaluar el uso de las herramientas digitales utilizadas en el área administrativa. De cumplir con las premisas del contenido; se marcará con una X en el recuadro donde se indique la respuesta de su elección.

Indicadores	Si	No	Observaciones
1. Utiliza los programas de Microsoft Office			
2. Utiliza las herramientas de comunicación digital			
3. Utiliza WhatsApp como un medio de comunicación			
4. Utiliza las plataformas de Zoom, Meet, o Teams			

5. Es necesario una capacitación adicional sobre el uso de herramientas tecnológicas en el trabajo			
6. Los archivos de la asociación están actualizados			
7. Maneja algún tipo de control para resguardar su gestión documental			
8. Considera que las políticas, normas y protocolos establecidos en los procesos se cumplen en la organización			
9. La realización de las políticas, normas y protocolos permite una eficiencia administrativa			

Anexo 5. Carta Aceptación directora del Trabajo Final de Graduación

02 de mayo de 2024
San Isidro de El General, Pérez Zeledón

Señores
Comisión Trabajos Finales de Graduación
Universidad Nacional
Sede Regional Brunca
Campus Pérez Zeledón

Estimados señores:

Acepto colaborar como Directora del Trabajo Final de Graduación denominado "Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos de administración de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024-2025", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas:

Nombre	Cédula
Hellen Mariela Lezcano Martínez	113950241
Jessica Natalia Vargas Hernández	116900154
Keiry Abigail Díaz Tellini	118320207

Es importante señalar que en este I Ciclo 2024, imparto a los estudiantes el curso Metodología de Investigación para Administración de Oficinas I.

Sin otro particular,

DIGNA MARIA DEL CARMEN VALVERDE FALLAS (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0729-0109
Fecha declarada: 02/05/2024 07:06:48 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

MSc Digna Valverde Fallas
Cédula: 107290109

Anexo 6. Carta Transcripción de Acuerdo



Sede Regional Brunca
Comisión de Trabajos Finales de Graduación

TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO
UNA-CTFG-SRB-ACUE-015-2024
31 de mayo de 2024



PARA: Hellen Mariela Lezcano Martínez
Jessica Natalia Vargas Hernández
Keiry Abigail Díaz Tellini
Licenciatura en Administración de Oficinas

DE: Comisión de Trabajos Finales de Graduación
Sede Regional Brunca

Para su información y efectos consiguientes, me permito transcribir el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos finales de Graduación de la Sede Regional Brunca, Universidad Nacional, en la Sesión Extraordinaria N°001-2024, del treinta de mayo de dos mil veinticuatro, que dice:

CONSIDERANDO:

1. Correo suscrito por Digna Valverde Fallas, con fecha del 03 de mayo, donde adjunta los documentos requeridos para la revisión del anteproyecto y aprobación del comité asesor.
2. Carta con fecha del 22 de abril de 2024, suscrita por Álvaro Cortés González, donde acepta colaborar como asesor en el proyecto.
3. Carta con fecha del 22 de abril de 2024, suscrita por el académico Gerardina Fonseca Zúñiga, donde acepta colaborar como asesora en el proyecto
4. Carta con fecha del 02 de mayo de la académica Digna Valverde Fallas, donde acepta ser la Directora del Proyecto.

1. Documento del Anteproyecto titulado: “Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos de administración de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024-2025.”





Sede Regional Brunca
Comisión de Trabajos Finales de Graduación

UNA-CTFG-SRB-ACUE-015-2024

31 de mayo de 2024

Pág. -2-



POR TANTO, SE ACUERDA:

12. **APROBAR EL ANTEPROYECTO EN MODALIDAD PROYECTO TITULADO “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE LAS OFICINAS PERTENECIENTES A LA ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA Y AMIGOS DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (ASOPAFAM) DE PÉREZ ZELEDÓN DURANTE EL PERIODO 2024- 2025.”**

13. **APROBAR EL COMITÉ ASESOR CONFORMADO POR:**
 - **DIGNA VALVERDE FALLAS. DIRECTORA DEL TFG**
 - **ÁLVARO CORTÉS GONZÁLEZ. ASESOR**
 - **GERARDINA FONSECA ZÚÑIGA. ASESORA**

Cordialmente,

 **JOSUE ALEJANDRO NARANJO CORDERO (FIRMA)**
PERSONA FÍSICA, CPF-01-1398-0764.
Fecha declarada: 31/05/2024 03:09:48 PM

MSc. Josué Naranjo Cordero
Presidente
Comisión Trabajos Finales de Graduación

C.
Digna Valverde Fallas. Directora del TFG
Álvaro Cortés González. Asesor
Gerardina Fonseca Zúñiga. Asesora



Anexo 7. Carta Aceptación de Asesor 1

22 de abril de 2024
San Isidro de El General, Pérez Zeledón

Señores
Comisión Trabajos Finales de Graduación
Universidad Nacional
Sede Regional Brunca
Campus Pérez Zeledón

Estimados señores:

Acepto colaborar como asesora del Trabajo Final de Graduación denominado "Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos de administración de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024-2025", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas:

Nombre	Cédula
Hellen Mariela Lezcano Martínez	113950241
Jessica Natalia Vargas Hernández	116900154
Keiry Abigail Díaz Tellini	118320207

Sin otro particular,

**GERARDINA
FONSECA
ZUÑIGA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por
GERARDINA FONSECA
ZUÑIGA (FIRMA)

Fecha: 2024.04.23
12:08:24 -06'00'

MSc. Gerardina Fonseca Zúñiga
Cédula: 105750470

Anexo 8. Carta Aceptación de Asesor 2

22 de abril de 2024
San Isidro de El General, Pérez Zeledón

Señores
Comisión Trabajos Finales de Graduación
Universidad Nacional
Sede Regional Brunca
Campus Pérez Zeledón

Estimados señores:

Acepto colaborar como asesor del Trabajo Final de Graduación denominado "Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos de administración de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024-2025", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas:

Nombre	Cédula
Hellen Mariela Lezcano Martínez	113950241
Jessica Natalia Vargas Hernández	116900154
Keiry Abigail Díaz Tellini	118320207

Sin otro particular,

ALVARO
ENRIQUE CORTES
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por ALVARO ENRIQUE
CORTES GONZALEZ
(FIRMA)
Fecha: 2024.04.25
07:09:10 -06'00'

MSc. Álvaro Enrique Cortés González
Cédula: 204550779

Anexo 9. Carta Aplicación de Instrumentos

Universidad Nacional
Sede Regional Brunca
Campus Pérez Zeledón



San Isidro de El General
23 de octubre de 2024

Licda. Loryi Tatiana Duarte Quirós
Administradora, ASOPAFAM
Sede Regional Brunca

Estimada Loryi,

Actualmente las estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional: Jessica Natalia Vargas Hernández portadora de la cédula 1-1690-0154, Keiry Abigail Díaz Tellini portadora de la cédula 1-1832-0207, Hellen Mariela Lezcano Martínez portadora de la cédula 1-1395-0241; deben iniciar con la aplicación de los instrumentos del Trabajo Final de Graduación durante el desarrollo del curso Metodología de Investigación II.

El tema planteado es " Análisis de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos de las oficinas pertenecientes a la Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad (ASOPAFAM) de Pérez Zeledón durante el periodo 2024". Enfocado en la línea de acción de la gestión documental y su incidencia en los procesos administrativos.

Por lo anterior, solicitamos que analice la posibilidad de brindar el aval para aplicar los instrumentos a los funcionarios de los dos programas Hogar Grupal ASOPAFAM y el CAIPAD de esta asociación lo antes posible. Quedamos atentos a su respuesta para iniciar la coordinación con ustedes de ser afirmativa su resolución.

DIGNA MARIA DEL CARMEN VALVERDE FALLAS (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0729-0109.
Fecha declarada: 23/10/2024 04:20:09 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

M.Sc. Digna Valverde Fallas
Académica, Universidad Nacional
digna.valverde.fallas@una.ac.cr
Tel. 8810-9648

Anexo 10. Carta Aceptación Asociación ASOPAFAM



Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad de Pérez Zeledón (ASOPAFAM)
Cédula Jurídica 3-002-187-446
Telefax 2771-2700

San Isidro, Pérez Zeledón
24 de octubre de 2024
OFI-ASO-029-2024

Señora
MSc. Digna Valverde Fallas
Académica, Universidad Nacional
Sede Regional Brunca
Campus Pérez Zeledón

Cordial saludo:

La Asociación de Padres de Familia y Amigos de la Persona con Discapacidad de Pérez Zeledón (ASOPAFAM), aprueba que las estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional: Jessica Natalia Vargas Hernández, cédula 1-1690-0154, Keiry Abigail Díaz Tellini, cédula 1-1832- 0207 y Hellen Mariela Lezcano Martínez, cédula 1-1395-0241; realicen la tesis de la Licenciatura en Administración de Oficinas, en esta organización, comprendiendo de esta manera los dos programas de la asociación: Hogar Grupal y Centro de Atención Integral para la Persona Adulta con Discapacidad (CAIPAD).

Por este motivo, se aprueba el ingreso de las estudiantes antes mencionadas, a las instalaciones de ambos programas; así mismo se autoriza la obtención de información y aplicación de instrumentos al personal, esto en el periodo de marzo a diciembre de 2024.

A sus órdenes para lo que corresponda,

Se suscribe,

Atentamente,

LORYI TATIANA
DUARTE QUIROS
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
LORYI TATIANA DUARTE
QUIROS (FIRMA)
Fecha: 2024.10.24 12:27:52
-06'00'

Licda. Loryi Duarte Quirós
Administradora
ASOPAFAM

C/c: Archivo

Anexo 11. Fotografía del edificio de CAIPAD



Anexo 12. Oficinas administrativas de los dos programas de la Asociación



Anexo 13. Documentación física 1



Anexo 14. Documentación física 2

