

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

Proyecto de Graduación para optar  
al grado de Licenciatura en Administración de Oficinas

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA PRODUCTIVIDAD  
DE LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE CIUDAD  
NEILY, DEL AÑO 2023 Y EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024

Investigadores:

Brayan Hernández Navarro, 604390749

Denel Flores Lazo, 604260398

Maibeth Rugama Esquivel, 702780525

Trabajo Final de Graduación

Ciudad Neily, Campus Coto, 2025

**HOJA DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE  
LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE DESARROLLO INTEGRAL DE CIUDAD  
NEILLY, DEL AÑO 2023 Y EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024

Sustentantes:

Brayan Hernández Navarro, 604390749

Denel Flores Lazo, 604260398

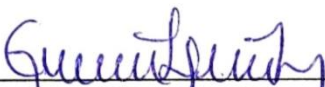
Maibeth Rugama Esquivel, 702780525

**APROBADO POR:**



---

Dr. Elvis Rojas Ramírez  
Decano SRB



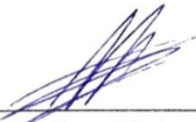
---

M. Sc. Gabriela Loaiza Mora  
Directora Académica Campus Coto



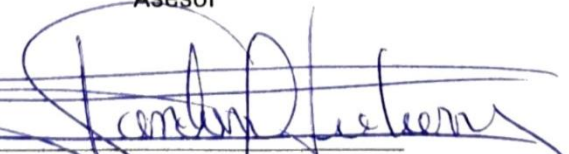
---

M.Sc. Oldemar Villatoro Moya  
Tutor del TFG



---

M.Sc. Luis Miguel Delgado Madrigal  
Asesor



---

Lic. Iván Sandoval Gutiérrez  
Asesor

**Índice de Contenido**

Introducción.....	2
Planteamiento del Problema.....	6
Antecedente Histórico.....	6
Antecedentes Nacionales .....	7
Antecedentes Internacionales .....	9
Antecedentes Teóricos .....	10
Antecedentes Metodológicos .....	11
Justificación .....	12
Planteamiento del Problema Causas del Problema, Externas o Internas.....	15
Pregunta de la Investigación.....	16
Categorías de Estudio .....	16
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Marco Teórico .....	19
Procesos Administrativos.....	20
Transformación Digital .....	20
Documentos Digitales .....	21
Gestión de Documentos.....	21
Digitalización en las Empresas .....	22
Estándares de Ciberseguridad.....	22
Rendimiento del Personal Administrativo.....	23

Habilidades del Personal Administrativo .....	23
Habilidades Blandas .....	24
Productividad .....	25
Indicadores de Rendimiento .....	25
Habilidades Tecnológicas .....	26
Herramientas Tecnológicas .....	26
Herramientas Tecnológicas Gratuitas .....	27
Herramientas Tecnológicas de Pago .....	27
Herramientas de Seguridad .....	28
Inteligencia Artificial .....	29
Formación y Capacitación.....	30
Capacitación del Personal .....	31
Optimización de Procesos Administrativos.....	31
Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) Aplicables a las Asociaciones .....	32
Retroalimentación del Desempeño .....	33
Marco Metodológico .....	35
Paradigma de la Investigación .....	35
Enfoque de la Investigación .....	36
Tipo de Investigación .....	36
Alcance de la Investigación.....	37
Fuentes de Información .....	38

Sujetos de la Investigación: Población .....	39
Sujetos de la Investigación: Muestra.....	40
Técnica de Control Aplicada a la Asociación.....	40
Consideraciones Éticas.....	41
Triangulación de Datos .....	42
Análisis de Datos .....	42
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos .....	43
Observación.....	44
Entrevista.....	44
La Entrevista Semiestructurada .....	45
Indicadores .....	45
Análisis de Datos de la Investigación .....	50
Características de los Usuarios.....	51
Análisis de Procesos Administrativos.....	52
Responsabilidades y Retrocesos .....	53
Labores Administrativas y Duplicación de Tareas .....	54
Requisitos que Inciden en la Operatividad .....	55
Herramientas Utilizadas para Generar Documentos Electrónicos .....	57
Análisis del Rendimiento del Personal Administrativo .....	62
Pregunta de la Investigación.....	71
Procesos Administrativos.....	72

Rendimiento del Personal Administrativo .....	72
Herramientas Tecnológicas .....	72
Formación y Capacitación.....	73
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	79
Referencias .....	82
Anexos .....	92
Anexo 1. Tabla Comparativa.....	92
Anexo 2. Carta de Aprobación .....	95
Anexo 3. Enlace al Manual y Presentaciones .....	96

**Índice de figuras**

<b>Figura 1</b>	17
<b>Figura 2</b>	47
<b>Figura 3</b>	50
<b>Figura 4</b>	50
<b>Figura 5</b>	52
<b>Figura 6</b>	53
<b>Figura 7</b>	54
<b>Figura 8</b>	57
<b>Figura 9</b>	58
<b>Figura 10</b>	59
<b>Figura 11</b>	62
<b>Figura 12</b>	63
<b>Figura 13</b>	64
<b>Figura 14</b>	65
<b>Figura 15</b>	66

**Índice de Tablas**

<b>Tabla 1</b>	43
<b>Tabla 2</b>	51
<b>Tabla 3</b>	55
<b>Tabla 4</b>	61
<b>Tabla 5</b>	67
<b>Tabla 6</b>	68
<b>Tabla 7</b>	70
<b>Tabla 8</b>	91

## **Capítulo I. Introducción**

## Introducción

Actualmente, las asociaciones de desarrollo integral en Costa Rica y demás instituciones de diferente categoría (asociación de desarrollo comunal, uniones de desarrollo, federaciones y confederaciones) bajo el derecho privado y de interés público, se encuentran en una transición digital o de reinversión tecnológica, en el cual deben buscar formas de automatizar sus procesos administrativos, contables, de gestión de proyectos, entre otros, para poder ejecutar sus propuestas de desarrollo social y económico, adaptándose a las exigencias del mercado actual y de las leyes que rigen dicha institución.

Por lo anterior, la importancia de dicho proyecto de graduación se enmarca en realizar un análisis de la administración de documentos en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), que permita detectar cuáles son los obstáculos y las dificultades que enfrentan en la institución, esto para generar mejoras en la gestión administrativa, tanto para el personal secretarial como para los miembros de dicha asociación, en el aprendizaje y adaptación de automatización y optimización de procesos administrativos.

Al analizar la figura de la asociación de desarrollo integral en una región como Ciudad Neily, en la que muchas empresas tratan de automatizar sus procesos, se observó que es necesario realizar una investigación cualitativa de la gestión documental, para lograr que la asociación sea más operativa, al mismo tiempo, sea una asociación que logre superar aquellos obstáculos que generen retrasos en sus labores diarias desde la gestión documental. Asimismo, se pretende identificar áreas de mejora en la oficina de la asociación.

Además, se fundamenta teóricamente en las estrategias digitales que se han implementado en el país a nivel de administración pública, tales como el índice de transformación digital en el sector público, administración de documentos, ciberseguridad y de herramientas digitales fiables, para aplicar mejoras a través de las tecnologías de información y comunicación al alcance de las instituciones. Por último, el proyecto se enfoca en optimizar

procesos administrativos internos de la asociación, con el fin de ser mucho más eficiente desde la oficina.

Dicha investigación plantea que la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) en el 2024 como institución de interés público, regida por el derecho privado, se encuentra incluida en la adaptación de incorporación de nuevas herramientas digitales, lo cual es un fenómeno que atraviesan la mayoría de estas organizaciones comunitarias en la región de la Zona Sur.

Aunado a lo anterior, el fenómeno de la transición digital y la adaptación de herramientas digitales para automatizar procesos presenta una serie de desafíos y consecuencias que afectan su funcionamiento operativo, por lo que hay que realizar acciones como: identificar las limitaciones de procesos, analizar los procesos administrativos, proponer estrategias para mejorar las prácticas paralelas al desarrollo tecnológico de la organización.

El capítulo I introduce el proyecto de investigación, menciona el análisis de la transición digital de las asociaciones de desarrollo integral en Costa Rica, centrándose en la automatización de procesos administrativos. A través de un estudio de la gestión documental en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), se identifican obstáculos y se proponen mejoras para optimizar los procesos. Además, se fundamenta en estrategias digitales nacionales para mejorar la administración y ciberseguridad. La investigación tiene como objetivo hacer más operativa la asociación, superando desafíos tecnológicos.

El capítulo II se enfoca en el planteamiento del problema, los diferentes antecedentes que fundamentan la investigación, incluyendo los nacionales, internacionales, teóricos y metodológicos; además, la justificación y la pregunta de investigación. También, se establecen las categorías de estudio y se definen tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

El capítulo III tiene como fin presentar el marco teórico, el cual analiza la importancia de la capacitación en las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI) en Costa Rica, por medio de la formación que se encarga de favorecer el crecimiento personal y el comunitario que desarrolla

habilidades técnicas para mejorar la productividad. Finalmente se enfatiza la optimización de procesos administrativos como la base principal para la productividad, así como la responsabilidad principal de las TIC en la automatización y gestión de la información.

El capítulo IV presenta el Marco Metodológico de la investigación, se comienza con el paradigma naturalista, el enfoque es cualitativo y el tipo de investigación corresponde a un estudio de caso, el alcance es narrativo. Las fuentes de información, tanto primarias como secundarias, los sujetos de la investigación. Además, el uso del método Delphi como técnica de control, junto con las consideraciones éticas del estudio. Finalmente, la triangulación y análisis de datos, y las técnicas de recolección de datos, que incluyen: observación directa, entrevista semiestructurada e indicadores de rendimiento.

El capítulo V se enmarca en desglosar y examinar los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de entrevista y observación aplicados en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI). Además, se enfoca en el diagnóstico para identificar las limitaciones que influyen en los diversos procesos administrativos de la asociación, asimismo, establecer un criterio técnico para proponer estrategias que optimicen su operatividad y productividad y rendimientos de los colaboradores.

En el capítulo VI se describen los hallazgos obtenidos durante la investigación, cada una de las conclusiones y recomendaciones responden a los objetivos y la pregunta de investigación que se plantearon al inicio del proyecto, en relación con los análisis de resultados, asimismo, se describe la confirmación de la hipótesis y las recomendaciones para la optimización de procesos dentro de la asociación.

## **Capítulo II. Planteamiento del Problema**

## Planteamiento del Problema

Este capítulo describe los diferentes antecedentes que fundamentan la investigación, incluyendo los nacionales, internacionales, teóricos y metodológicos, relacionados con la transformación digital y la gestión documental. Se justifica la importancia del estudio al destacar la necesidad de optimizar los procesos administrativos mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Además, se presenta el planteamiento del problema, y se formula la pregunta de investigación que guía el análisis. También, se establecen las categorías de estudio y se definen tanto el objetivo general como los objetivos específicos, proporcionando un marco claro para desarrollar soluciones que mejoren la productividad y la eficiencia de las organizaciones involucradas.

### Antecedente Histórico

Se destaca como antecedente histórico un estudio de Bolaños (2022) llamado *“Aproximaciones al comunismo costarricense y sus proyectos para el desarrollo socioeconómico”*. Dicho estudio analizó ciertos aspectos de las asociaciones costarricenses desde la perspectiva administrativa. Por lo anterior, según Bolaños (2022), dicha investigación “permitió conocer un tipo de desarrollo nacional que pasa generalmente desapercibido por instancias gubernativas, universitarias, investigativas, periodísticas y por la opinión pública en general. Esto es a todas luces una contradicción en el esquema social del estado costarricense.” (p.23)

Los resultados muestran cómo dichas entidades locales han evolucionado desde la forma de financiamiento de acuerdo con el marco jurídico y el presupuesto nacional, que les ha permitido ejecutar diferentes proyectos para mitigar el subdesarrollo.

La aplicación de la metodología planteada en esta investigación ha tomado en cuenta diversos contextos. Entre algunos de estos estudios se encuentran:

“*El índice de Transformación digital en el Sector Público 2022*” el cual es una investigación de la Contraloría General de la República a nivel institucional, dicho estudio es de gran importancia, ya que dispone de información veraz sobre el nivel de transformación digital de las instituciones públicas a nivel nacional, a fin de mejorar la experiencia ciudadana, la sostenibilidad en los servicios públicos del país, según Romero y González (2022), se describe cuál es el aprendizaje en el desarrollo de habilidades digitales:

Las habilidades digitales son esenciales para transformar los estándares, prácticas y procesos que impulsan a la transformación digital orientados a generar un mayor valor público, de ahí la importancia de implementar planes de capacitación para promover el desarrollo de las habilidades requeridas que permitan enfrentar el cambio constante.

Una de las prácticas aplicadas por las instituciones en este tema, consiste en identificar las necesidades de capacitación requeridas por su personal, incorporando acciones a mediano y largo plazo, alineadas con los objetivos de transformación digital. (párr.4).

Así, a nivel nacional se concluye que además de estrategias digitales es necesario evaluar y diagnosticar el nivel de digitalización de procesos internos al servicio de los ciudadanos en el sector público, dicho estudio destaca que las instituciones con mayor nivel de transformación digital dirigen sus estrategias para entender las necesidades de las personas y los problemas que enfrentan al realizar trámites.

### **Antecedentes Nacionales**

Costa Rica a nivel de administración pública ha continuado el proceso de transformación digital, que ha implicado una serie de estrategias innovadoras en los últimos años para aprovechar las tecnologías digitales en las instituciones públicas.

Dentro de las fuentes consultadas se destaca como antecedente nacional la “*Estrategia de Transformación Digital 2023-2027*” un trabajo en conjunto del Gobierno de Costa Rica con diversas instancias del sector público y privado, según el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) del año 2023, se buscó fomentar el trabajo

colaborativo y la modernización en el sector público, con el apoyo de la firma digital certificada, la ciberseguridad, las telecomunicaciones y la innovación, son áreas transversales, las cuales son necesarias para poder llevar a cabo la transformación digital.

Por lo anterior, La ruta nacional hacia la transformación digital ha sido un trabajo colaborativo en el que se ha tomado en cuenta prácticas internacionales, grupos de trabajo para la administración de proyectos, colaboración interinstitucional y consulta pública, “Se realizaron sesiones virtuales con la participación de personas de las instituciones del sector público, academia, sociedad civil, sector privado; fomentando el trabajo colaborativo por medio de lluvia de ideas y el aprovechamiento de la tecnología”. (MICITT, 2023, p.23)

Seguidamente, se destaca como antecedente nacional la “*Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 2018-2022*” el cual se realizó en el anterior gobierno de Costa Rica en el que se definieron bases en conjunto con el MICITT, para analizar el marco regulatorio legal del país, estudiar prácticas internacionales, alinearlas al país y validar las líneas de acción, esto con el fin de dirigir al Estado Costarricense en una ruta de transformación digital, “Establecer Modelo de Gobernanza según el reglamento orgánico del Poder Ejecutivo y la normativa vigente, se define el modelo de gobernanza y las responsabilidades sobre la Estrategia de Transformación Digital” (MICITT, 2018, p.6).

De igual modo, la investigación realizada por Sandí (2023) la cual tituló “*Propuesta para la implementación de un sistema de gestión documental en la Asada La Argentina del cantón de Guácimo*”. Su diseño de investigación cualitativo generó una propuesta para almacenar los documentos y utilizar programas digitales de código abierto.

De acuerdo con Blanco (2023), la propuesta se fundamentó en la implementación de un sistema de gestión documental que permitió generar valor a los servicios que ofrecen al almacenar documentos, les brindó una herramienta para consultar información de manera eficaz y estructurada, asimismo, implicó el conocimiento de marco legal y procedimental de la gestión documental que regula a las instituciones públicas en Costa Rica como la Ley 7202 del

Sistema Nacional de Archivos, que establece que la responsabilidad del manejo de los documentos recae en cada institución, lo cual les permite implementar una solución informática.

### **Antecedentes Internacionales**

La investigación realizada por Pulido y Cortés (2015) en Bogotá, Colombia, abordó el tema “*Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos electrónicos en el Estado colombiano*”, identificaron los requerimientos funcionales que deben tener en cuenta los ministerios del Estado colombiano, para la gestión de documentos electrónicos. Además, detallaron el proceso investigativo, el cual les permitió caracterizar el objeto de estudio cualitativo de tipo documental y descriptivo.

La investigación llevada a cabo por Del Pilar (2019), en Lima, Perú, titulada como “*Gestión documental en entidades públicas en Lima, 2019*”, tuvo como propósito integral determinar las diferencias que existen en la gestión documental en entidades públicas; el conjunto de pobladores era finita, la muestra es de 23 trabajadores de cada entidad pública, a los que le aplicó las variables: Gestión documental y entidades públicas distintas.

Seguidamente, se analizó otro estudio llamado “*Apuestas y Retos del Fortalecimiento Organizacional de Las Asociaciones de Juntas de Acción Comunal del Departamento Antioquia 2016-2019*” el cual es una investigación internacional que se llevó a cabo en Colombia, dicho estudio se enfoca en analizar el impacto de las estrategias de fortalecimiento organizacional implementadas por la Gobernación de Antioquia durante ese período, según Correa (2019), se describe un índice aplicado cómo herramienta para detectar debilidades en dicha instancias locales como:

Un análisis comparativo lo que permitió conocer el estado de dichas organizaciones para tres componentes legalidad, operatividad, e incidencia en su territorio, variables claves para el cálculo del índice de Fortalecimiento Comunal – IFOC, que permite identificar la realidad departamental, subregional y municipal, tomando además como

caso de estudio detallado, la subregión del suroeste antioqueño a la luz del proceso de fortalecimiento desarrollado. (p.4)

Asimismo, en dicho estudio se concluyó que, además de implementar herramientas de diagnóstico como el Índice de Fortalecimiento Comunal (IFOC), es fundamental fortalecer las capacidades organizativas y la incidencia de los organismos comunales en el desarrollo territorial. Dicho estudio destaca que, aunque se han logrado avances normativos, las limitaciones en operatividad y autonomía continúan siendo un desafío para garantizar su participación efectiva en los espacios de toma de decisiones.

### **Antecedentes Teóricos**

Según lo indicado por Nayar (2010), en su investigación "*La Gestión Documental*" da a entender en su investigación que, en la sociedad de información actual, la gestión de documentos se ha modificado en un término común, esto debido al crecimiento de la información, así como su efecto en las organizaciones que la aplican de manera regular. Es importante para los profesionales de la información comprender las diferencias de la gestión, para brindar asistencia y organizar la gran cantidad de contenidos presentes en los documentos. (p.2)

Según lo establecido por Martínez y Giraldo (2012), en su investigación "*La organización y su adaptación a las tecnologías de la información y la comunicación en procesos de gestión del conocimiento*" destacan que el progreso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), ha tenido un impacto en las organizaciones, estas se han adaptado en sus operaciones para aprovechar las oportunidades de interacción y conectividad que estas tecnologías ofrecen. Observaron un cambio en el modelo empresarial, donde las empresas tradicionales están siendo reemplazadas por organizaciones más flexibles, las cuales fomentan la colaboración y el conocimiento. Sin embargo, cuando analizaron esta relación en grandes empresas de la ciudad de Medellín, identificaron avances notables en las TIC. (p.161)

Según lo mencionado por Flores et al. (2020), en su investigación "*Estrategias digitales para las pymes*" indicaron que, con el desarrollo del internet y su influencia en la población mundial, las empresas han debido ajustar sus enfoques para promocionar sus servicios. Este cambio también afecta a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), que necesitan desarrollar estrategias digitales para mantener su competitividad en este entorno digital.

Sin embargo, las PYMES enfrentan diferentes desafíos, lo que requiere que asuman enfoques para enfrentar estos cambios. El objetivo de este estudio es realizar una revisión exhaustiva de la literatura para identificar las estrategias digitales necesarias para las PYMES. Identificaron tres elementos principales en las que agruparon estas estrategias: producto, entorno y organización. (p.29)

### **Antecedentes Metodológicos**

Según lo indicado por Enríquez (2019), en su análisis titulado: "*Sistema de gestión documental en la asociación de servicios eléctricos*", el cual se enfocó en el análisis de la gestión documental en la Asociación de Servicios Eléctricos San Rafael, que se ubica en el país de Ecuador, provincia Santo Domingo, cantón La Concordia. Se utilizaron metodologías cualitativas para comprender las prácticas de los funcionarios en la gestión documental de la organización. (p.2)

Del mismo modo, Valverde et al. (2023), se tiene en cuenta la investigación del proyecto de graduación titulado como "*Sistema de gestión documental para el manejo de expedientes digitales, en la Unidad de Protección Radiológica, Sede Central del Ministerio de Salud, en el periodo 2022*". El trabajo lo dirigieron a realizar un estudio cualitativo para proponer un sistema de gestión documental para el manejo de expedientes digitales en la Unidad de Protección Radiológica, Sede Central del Ministerio de Salud, ubicado en la provincia de San José, Costa Rica. (p.1)

## Justificación

La asociación se destaca por su gran trayectoria, ya que ha influido en los habitantes de Ciudad Neily por medio de proyectos que promueven el desarrollo social, económico y entre otros servicios que ofrecen a la comunidad, sin embargo, enfrentan la necesidad de ser más operativos y en digitalizar algunos de sus procedimientos administrativos, se considera que, en esta línea de la gestión documental, la asociación tiene la necesidad de mejorar sus procesos internos.

Asimismo, es un fenómeno que afecta al resto de asociaciones de la región, según DINADECO (2022), se promueve el cambio en el uso de las tecnologías. “La tecnología y la virtualidad son una herramienta fundamental para crear comunidad y superar la distancia entre vecinos. Sin embargo, el reto para incorporarlas a la gestión cotidiana de las organizaciones es vencer el miedo a hacerlas parte” (p.2)

En relación con lo anterior, ¿Por qué es necesario el proyecto? Esto se fundamenta en que los miembros de la asociación tienen mucha experiencia en el conocimiento jurídico y de procesos administrativos que deben aplicar en la institución, sin embargo, se presentan dificultades en digitalizar algunos procesos que pueden generar retrasos para la operatividad de la asociación, por lo cual, como estudiantes de la Licenciatura de Administración de Oficinas, genera una oportunidad para unir conocimientos en conjunto con la asociación y lograr el objetivo de optimizar los procesos documentales dentro de la asociación y que esto aporte en el desarrollo social de Ciudad Neily, desde la oficina hacia la comunidad.

Por tanto, la importancia del proyecto se enmarca en evitar retrocesos desde la parte de gestión documental que puedan afectar, tanto en las labores diarias de la asociación, como en el proceso inicial en gestión de documentos de las propuestas de desarrollo social y entre otros tipos de proyectos, por tanto, optimizar la gestión documental en las empresas genera beneficios en el flujo de información. Según Granizo (2023), “Su digitalización permite una

mejora en la productividad, los procedimientos de negocios y el ahorro de tiempo y espacios. Se trabaja bajo sistemas de normalización de archivos. Minimiza los riesgos legales” (p.5)

La transición hacia una gestión operativa digital en las asociaciones es un tema de relevancia actual y nacional de reinención tecnológica, que incide principalmente en socios y ciudadanos de cada jurisdicción, beneficiarios directos de las actividades de dichas instituciones regidas por el derecho privado y de interés público, en ese contexto, el proyecto se enfocará en buscar soluciones desde la administración de documentos que aporten en medio de esta transición digital, ya que las asociaciones deben adaptarse a las exigencias tecnológicas, al tiempo, cumplir con la Ley No. 3859 Sobre Desarrollo de la Comunidad.

Además, a las asociaciones se les permite aplicar diferentes alternativas en tecnología para digitalizar información física, en ese aspecto el proyecto pretende identificar áreas de mejora en las que se puedan automatizar procesos administrativos que puedan solventar necesidades y generar un desarrollo de conocimiento sobre la implementación aplicaciones digitales para las labores diarias. Según Granizo (2023), “Se debe realizar un diagnóstico para la búsqueda e identificación de problemas, sus oportunidades, metas, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y el sostenimiento de un programa, también planes de mejora y de contingencia” (p.6)

Con los resultados del presente proyecto, la ADI de Ciudad Neily se beneficiará del conocimiento teórico y práctico que van a desarrollar los estudiantes de la Licenciatura de Administración de Oficinas, quienes proponen una solución en un área de necesidad de la asociación según el marco de rigurosidad académica.

Para los estudiantes es renovar conocimiento técnico en la gestión documental y conocimiento del marco jurídico en la que operan las asociaciones, y aplicar todo lo aprendido sobre las asociaciones de desarrollo para analizar la investigación y encontrar la solución a una necesidad, y fomentar la participación individual en proyectos de dichas instituciones.

Respecto a la viabilidad de este proyecto, ya se ha conversado tanto con el presidente de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), como con la Junta Directiva para obtener los respectivos permisos de realizar la investigación.

Además, la elección del tema de investigación también se justifica porque los estudiantes tienen los conocimientos en la digitalización de procesos administrativos, lo cual es esencial para abordar soluciones en el entorno de oficina de la asociación, además, los estudiantes cuentan con los recursos económicos para trasladarse a la oficina de la asociación y realizar la investigación de campo requerida.

Finalmente, se cuenta con el tiempo y la disponibilidad para hacer la investigación, lo cual permite la dedicación para realizar análisis de los procesos de administración de documentos y evaluación de las prácticas de digitalización de documentos, en breve, esta combinación de tiempo y recursos hace que el grupo de estudiantes sea idóneo para asegurar la viabilidad del proyecto de investigación.

## **Planteamiento del Problema Causas del Problema, Externas o Internas**

La Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) en el 2024, como ejemplo de estas instituciones, se encuentra incluida en adaptación de incorporación de nuevas herramientas digitales. Sin embargo, la gestión documental que afronta presenta desafíos y consecuencias que afectan su funcionamiento operativo y su capacidad para cumplir con sus objetivos. Esta situación se manifiesta como resultado de una falta de adecuación de los procesos administrativos digitales al crecimiento de las tareas, lo cual puede generar retrocesos en la parte de gestión documental que pueden afectar en las labores diarias.

Las pérdidas frecuentes de información y los procesos lentos son síntomas evidentes de esta problemática, lo que subraya la necesidad de una investigación para comprender en profundidad sus causas y efectos. La gestión ineficiente de documentos impacta directamente en la eficiencia de la asociación, ya que dificulta el acceso oportuno a la información necesaria para llevar a cabo las labores diarias. Esta situación puede generar retrasos en la toma de decisiones, errores en la ejecución de tareas y, en última instancia, afectar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad de Ciudad Neily.

Además, este problema plantea interrogantes sobre la efectividad de las herramientas y sistemas utilizados para la gestión documental, así como sobre la capacitación y habilidades del personal en relación con estas tecnologías. ¿Qué limitaciones específicas tienen los sistemas actuales de gestión documental? ¿Qué factores han contribuido al estancamiento en la optimización de estos procesos? Estas son algunas de las preguntas clave que merecen ser abordadas en el marco de una investigación más profunda.

Es esencial analizar el impacto que genera esta problemática en el tiempo de búsqueda de la información, ya que los retrocesos evitan la operatividad de la asociación, así que los tiempos de trabajo perdidos por la falta de digitalizar información, genera posibles oportunidades desaprovechadas por este problema.

La gestión documental representa un reto para la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI). Su resolución requiere de una comprensión de sus causas, sus efectos en la operatividad de la asociación y las posibles soluciones que podrían abordar estos problemas de manera efectiva. Por lo tanto, se plantea como un área de investigación prioritaria para mejorar el funcionamiento general de la asociación y su capacidad para servir a la comunidad.

### **Pregunta de la Investigación**

¿Cómo puede la implementación de herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) optimizar los procesos administrativos y mejorar la productividad de los trabajadores en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily durante el año 2023 y el primer semestre del año 2024?

### **Categorías de Estudio**

- Procesos administrativos
- Rendimiento del personal administrativo
- Herramientas tecnológicas
- Formación y capacitación

## **Objetivo General**

Optimizar los procesos administrativos para la mejora de la productividad de los trabajadores de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily, mediante la implementación de herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación, durante el año 2023 y el primer semestre del año 2024.

## **Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis detallado de los procesos administrativos vigentes en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily, identificando las principales ineficiencias y problemas en la gestión documental actual.
- Establecer indicadores de rendimiento para la medición de la eficiencia y la productividad de los colaboradores antes y después de la implementación de las TIC, asegurando la sostenibilidad de las mejoras mediante el seguimiento y ajustes necesarios.
- Identificar las herramientas TIC adecuadas para la mejora de la gestión documental, integrándolas en un plan de implementación para la optimización de los procesos administrativos.
- Implementar talleres de formación y la elaboración de un manual de uso para los colaboradores de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily, asegurando una correcta adopción y aprovechamiento de las nuevas herramientas tecnológicas en los procesos administrativos de la organización.

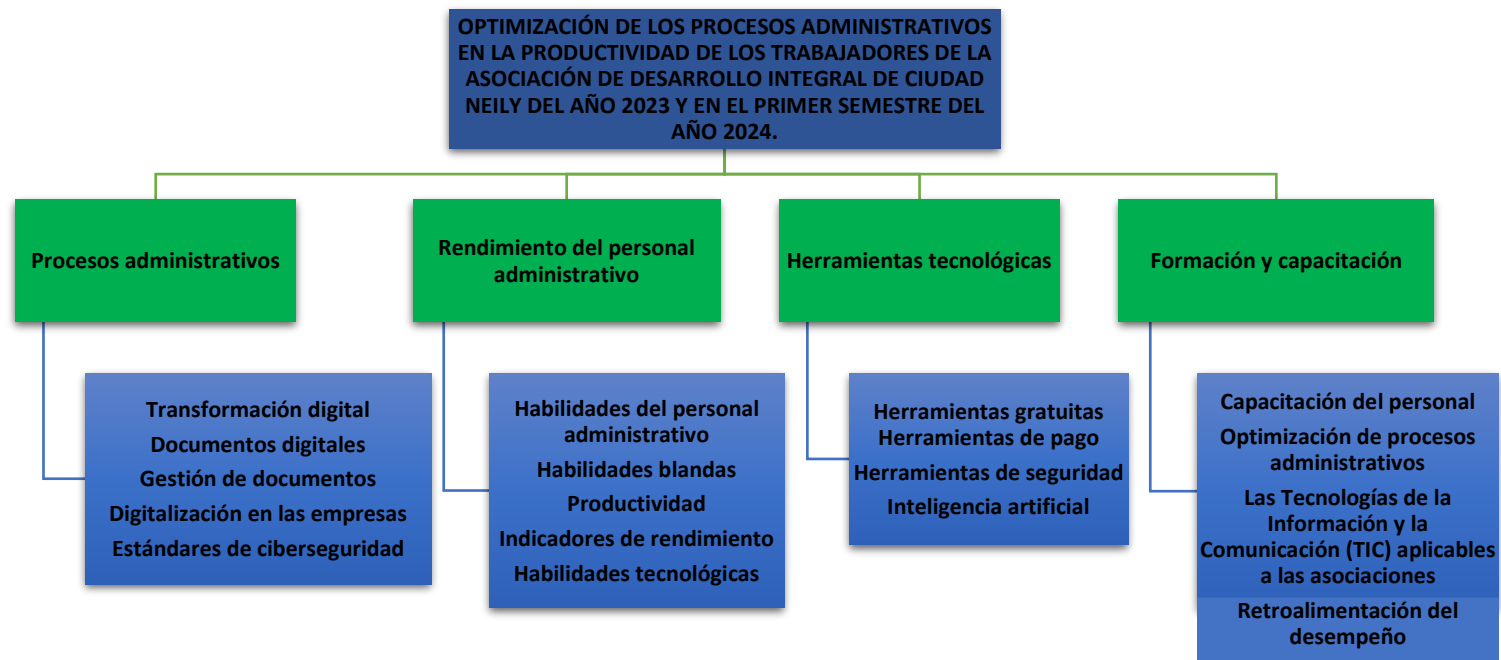
## **Capítulo III. Marco Teórico**

## Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación pretende situar al lector en el contexto del proyecto de graduación, presentando definiciones institucionales y conceptos fundamentales. Se abordan temas clave como la digitalización y la optimización de los procesos administrativos en la Asociación Integral de Desarrollo Ciudad Neily (ADI). Este análisis es crucial para proporcionar una comprensión profunda y detallada, permitiendo así una apreciación completa de la importancia y las implicaciones del proyecto.

### Figura 1

*Esquema del marco teórico*



## **Procesos Administrativos**

A nivel operacional de la institución, los procesos administrativos hacen referencia a la realidad cotidiana que enfrentan las asociaciones y la tecnología utilizada para establecer objetivos, de tal manera que cuando se accione a través de la planeación y la organización se alcance tanto el cumplimiento de labores como de objetivos, según Muñoz et al. (2020), “El proceso administrativo es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización. Al realizarse en secuencia los procesos administrativos resultan de gran relevancia para alcanzar los objetivos que se plantean en una organización.” (p.31)

## **Transformación Digital**

La transformación digital en una Asociación de Desarrollo Integral implica un cambio en la forma en que la organización se desempeña. No se trata solo de implementar nuevas tecnologías, sino de reconsiderar completamente los procesos, la cultura organizacional y cómo se relaciona con la comunidad. Este proceso de transformación precisa que la asociación revise la manera en que percibe y entrega sus servicios, modificándose a un ambiente donde la tecnología revisa cómo se gestionan los recursos. No es suficiente añadir herramientas tecnológicas, es necesario que estas herramientas se conecten en un cambio cultural, que le permita optimizar completamente.

Es por eso por lo que Vargas y Rey (2024), mencionan que la transformación digital, es un proceso que ha sido explicada por diversos autores como un proceso en evolución continúa en el paso del tiempo, se considera un cambio radical en el modo de cómo se incorporan y conciben las tecnologías de información y comunicación para la dinamización de los procesos y servicios que se ofrecen en las organizaciones. Aunque es un proceso complejo, para que las organizaciones puedan evolucionar y continuar siendo competitivas en su sector de desempeño, sin lugar a duda vale la pena asumir los riesgos que representa.

Ello involucra, estar en continua búsqueda de mejoras en las experiencias de

sus usuarios finales, representadas en oferta de capacitación, minería de datos, migración de información a la nube, inteligencia artificial, realidad aumentada, gestión del conocimiento, entre otros. (p.43)

Finalmente, este cambio debe ser estratégico, modificando tanto la cultura organizacional como el modelo de negocio de la asociación. La tecnología revisa cómo la asociación visualiza su misión, cómo interactúa con sus socios y proveedores, y cómo se asegura de que su efecto sea sostenible en el tiempo. Todo proceso de transformación digital en la asociación debe estar basada en un plan estratégico bien pensado, basado en las necesidades específicas de la organización. Este plan debe ser dinámico, con objetivos claros y alcanzables, y debe incluir herramientas para asegurar su logro a largo plazo.

### **Documentos Digitales**

De acuerdo con Montoya y Madio (2018) sobre este concepto de los documentos digitales en las empresas expresan lo siguiente:

Los documentos digitales en las empresas pueden dar cuenta de la memoria colectiva que se precisa. Los mecanismos jurídicos, administrativos, legales, entre otros, pueden ayudar a soportar la confiabilidad del documento digital y se están aunando importantes esfuerzos para conseguir que la información se desenvuelva como la de mayor importancia en el campo organizacional. (p.113)

El uso de documentos digitales dentro de la asociación ofrece varias ventajas si los comparamos con los documentos físicos, como la accesibilidad, la facilidad de búsqueda, su recuperación, se reduciría el uso de papel en la ADI, y habría más espacio de almacenamiento físico.

### **Gestión de Documentos**

De acuerdo con Canteli (2019, como se citó en Díaz et al. 2021), sobre este concepto mencionan que:

El sistema de gestión de documentos es el conjunto de los procesos, recursos y tecnología que se establecen para lograr un proceso fluido de documentos en la organización. Debe contener como una de sus funciones principales el ciclo de vida del documento, todo esto con el fin de garantizar a los distintos niveles de la empresa, información confiable y oportuna para la toma de decisiones, además de garantizar la conservación de la memoria corporativa como recurso indispensable para la gestión del conocimiento. (p.37)

La gestión de documentos es una forma de organizar la información en una oficina, lo cual permite a las empresas tener un control efectivo sobre la documentación necesaria, incluyendo información relacionada con clientes, productos y otros aspectos importantes del negocio.

### **Digitalización en las Empresas**

La optimización de procesos administrativos está directamente relacionado a la digitalización de las empresas, como menciona Galindo (2021), “La digitalización de las empresas es resultado de la necesidad de aprovechar las tecnologías de información para incrementar la eficiencia de las operaciones y afrontar los retos de competitividad del entorno global” (p.324). Aunado a lo anterior, la importancia de la digitalización en una entidad se basa en observar cómo el nivel de digitalización de la asociación beneficia en el cumplimiento de los procesos administrativos y la productividad de sus colaboradores.

### **Estándares de Ciberseguridad**

La ciberseguridad es un elemento indispensable para la continuidad de funciones en las empresas de acuerdo con el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (2023) dicho concepto se define como: “Técnicas generalmente establecidas en materiales publicados que buscan establecer las mejores prácticas para prevenir, detectar, responder a las amenazas de ciberseguridad, con el fin de proteger el entorno cibernético de un usuario u organización para reducir los riesgos.” (p.68). Por lo tanto,

es importante observar las prácticas en la seguridad de información en los procesos administrativos a fin de asegurar la operatividad de la asociación comunitaria.

### **Rendimiento del Personal Administrativo**

El rendimiento del personal administrativo es un factor determinante para el funcionamiento eficiente en las Asociaciones de Desarrollo de las comunidades, Según García y Salazar (2015):

El rendimiento del personal administrativo, lo definen como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (p.58)

Algunos investigadores afirman que la definición de desempeño debe incluir una descripción clara de las expectativas para los empleados, junto con una orientación constante hacia un rendimiento eficaz. El rendimiento, básicamente, asegura que las tareas se realicen según las necesidades del empleador, destacando que no solo es importante alcanzar los resultados, sino también cumplir con las metas y la calidad requeridas.

Este rendimiento puede ser evaluado a través de múltiples categorías, por ejemplo: habilidades, productividad, calidad del trabajo, entre otras, que permiten una comprensión más profunda y detallada de su contribución al éxito de la ADI que se detallan a continuación.

### **Habilidades del Personal Administrativo**

Como lo indica González et al (2020), actualmente, uno de los puntos importantes en una empresa es la gestión del recurso humano, ya que los empleados son uno de los activos más valiosos y responsables del desarrollo diario de una organización. Un empleado tiene como objetivo proporcionar satisfacción, conocimientos, habilidades, competencias, garantizar una ética profesional, responsabilidad y destrezas suficientes para cumplir con las metas propuestas por la empresa.

Seguendo con la idea anterior, CONFIEP (2019, como se citó en González et al 2020) menciona que:

Las habilidades blandas en una empresa sirven para darle un buen manejo a los inconvenientes o problemas en los que se puedan enfrentar, también permite tener un buen ambiente laboral, para así mismo desempeñarse correctamente de manera efectiva y productiva, estas habilidades influyen mucho en cómo se desenvuelven las personas en una organización y en la vida diaria, ya que apuntan al lado emocional, interpersonal, social entre otros aspectos, quiere decir que estas habilidades no se emplean solamente en el ámbito laboral sino por el contrario debe ser en conjunto al ámbito personal.

Con base en lo anterior, la buena administración del recurso humano es importante para el éxito de cualquier organización, pues los empleados son fundamentales para el desarrollo diario de la empresa. Estas habilidades no solo mejoran la productividad y el ambiente laboral, sino que también son esenciales para el desarrollo de los individuos, tanto en el ámbito profesional como personal. Este enfoque coincide con los objetivos de las asociaciones de desarrollo integral en Costa Rica, que buscan promover el crecimiento total de sus miembros, fortaleciendo tanto su rendimiento laboral como personal.

### **Habilidades Blandas**

Antes de analizar el concepto de habilidades blandas, es importante entender las habilidades duras, las cuales se refieren al conocimiento académico adquirido durante la educación formal. Estas habilidades son las que enseñan y comprenden certificados en áreas específicas del conocimiento, dominio de idiomas extranjeros, informática, escritura y comunicación, así como el manejo de diferentes herramientas.

Espinoza y Gallegos (2020) indican que las habilidades blandas son características únicas entre las personas, ya que los buenos modales, la capacidad de negociación, la colaboración, la puntualidad y un enfoque optimista, añaden un valor especial. Estas

habilidades permiten reconocer nuestras propias emociones y expresarlas de manera apropiada, así como comprender las emociones de los demás; estas virtudes contribuyen a dirigir el pensamiento y el comportamiento hacia metas alcanzables.

Muchas empresas valoran estos atributos por su capacidad para facilitar la interacción interpersonal, lo que fomenta un ambiente laboral más agradable y, a largo plazo, promueve un clima organizacional de entendimiento y cooperación.

Tal como menciona Rodríguez et al (2021), esto se alcanza con el paso del tiempo mediante el desarrollo de competencias socioemocionales, también conocidas como habilidades blandas. Estas habilidades facilitan la interacción efectiva con otros, resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de formación personal, y de acercamiento a los demás, entre otras.

### **Productividad**

Hace referencia a la cantidad de servicios que un trabajador es capaz de hacer en un determinado tiempo, como lo señala Gutiérrez (2020): “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, en función de los recursos empleados, por lo que, en general, se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”. (p.21)

Dicho elemento es fundamental para una organización comunitaria que trabaja orientado en los resultados, tanto para elaborar y ejecutar proyectos socio productivos, ya que se valoran los recursos empleados para cumplir objetivos a corto o mediano plazo.

### **Indicadores de Rendimiento**

Los indicadores de rendimiento son métodos para medir la eficiencia y la productividad de las nuevas estrategias tecnológicas, de acuerdo con Fincowsky y Benjamín (2022) destacan que también son: “Unidades de medida para evaluar los resultados de la gestión de una organización, y de manera estratégica, en precisar el desempeño de variables de distinto

calibre y alcance para definir un contexto de actuación integrado.” (p.304). La importancia de aplicar métricas en la asociación comunitaria reside en tener una base de información que muestre las áreas que requieran mejorarse para la continuidad de las nuevas estrategias administrativas o laborales.

### **Habilidades Tecnológicas**

Para el presente trabajo, se toma en cuenta el concepto de habilidades tecnológicas propuesto por García et al. (2023, citado en Castillo et al., 2024), quienes afirman que las habilidades tecnológicas involucran la capacidad de una persona para utilizar herramientas, dispositivos y sistemas tecnológicos de manera efectiva y productiva en diferentes situaciones.

Asimismo, Centeno (2021, citado en Castillo et al., 2024) dan a entender que estas habilidades van más allá del simple conocimiento técnico sobre cómo usar dispositivos o *software*, e incluyen también la comprensión de cómo aplicar la tecnología para resolver problemas, comunicarse, acceder a información y colaborar de manera eficiente.

Estas habilidades se refieren a la capacidad de cada persona para utilizar herramientas y sistemas tecnológicos de forma efectiva y productiva, por ejemplo, en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI). Este rendimiento no solo implica conocimientos técnicos, sino también la habilidad de aplicar la tecnología de manera adecuada para la resolución de problemas, la comunicación, el acceso a la información y la colaboración.

### **Herramientas Tecnológicas**

González (2019) considera que las herramientas tecnológicas permiten realizar tareas importantes en procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y más. Aunque las aplicaciones más conocidas son Word, Excel y Power Point de Microsoft Office.

Además, en la era digital actual, las herramientas en la nube se han vuelto lo más utilizado, con plataformas como Google Workspace y Office 365, que permiten la colaboración y el acceso desde cualquier dispositivo. Estas herramientas ofrecen nuevas formas de trabajar, conectándose en línea, se usan en pequeñas empresas y en la educación.

## **Herramientas Tecnológicas Gratuitas**

### **Apache OpenOffice**

Es una suite de oficina de código abierto que se distingue en el procesamiento de texto, hojas de cálculo, presentaciones, gráficos, bases de datos y otras funciones. Está disponible en varios idiomas y es compatible con los sistemas operativos más comunes. Sus datos se almacenan en un formato internacional, lo que permite la lectura y escritura de archivos creados por otras suites de oficina. Esta herramienta puede descargarse y utilizarse de forma gratuita para cualquier propósito. (Apache OpenOffice, s.f.)

### **Google Workspace**

Es una plataforma de rendimiento creada para que sea más fácil la conexión, la creación y la colaboración de manera segura, utilizando herramientas como Gmail, Documentos, Meet y otras opciones. (Google, s. f.)

### **Libre Office**

Es una suite completa de oficina que llama la atención por su interfaz sencilla y herramientas avanzadas, diseñadas para promover la creatividad y mejorar la productividad. Esta suite incluye múltiples aplicaciones que la posicionan como una de las más relevantes en el mercado de software libre y de código abierto. (LibreOffice, s. f.)

## **Herramientas Tecnológicas de Pago**

### **Canva**

Es una herramienta de diseño y comunicación visual presentada en 2013, su misión consiste en facilitar el acceso en el diseño, permitiendo que cualquier persona cree y publique contenido de manera sencilla y accesible. (Canva, s. f.)

### **Microsoft 365**

Es una plataforma de eficiencia basada en la nube, que ofrece varias ventajas a sus suscriptores, incluidas:

- Las versiones más recientes de aplicaciones como Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, entre otras.
- Funciones potenciadas por inteligencia artificial, como Copilot, diseñadas para mejorar la productividad personal en herramientas como Word, Excel, PowerPoint, Outlook y OneNote.
- Compatibilidad para su instalación en dispositivos como PC, Mac, tabletas y teléfonos.
- 1 TB de almacenamiento en la nube mediante OneDrive. (Microsoft, s. f.)

### **Zoom**

Es un servicio de colaboración basado en la nube, ofrece opciones como videoconferencias, comunicación por audio, seminarios web, compartir archivos y herramientas para trabajar en equipo. (Zoom, 2024)

### **Herramientas de Seguridad**

Las herramientas de seguridad según Postigo (2020), ha pasado a ser uno de los puntos más importantes y vulnerables dentro de cualquier organización, lo que requiere la implementación de planes eficientes para su fortalecimiento. Un plan de seguridad se convierte en una herramienta clave para la gestión adecuada de la información, la utilización de los recursos tecnológicos, y el desarrollo de nuevas soluciones que faciliten la implementación de sistemas más avanzados. (p.1)

Por consiguiente, en el mismo libro, el autor profundiza sobre las herramientas de seguridad, mencionando lo siguiente:

La capacidad de las redes o de los sistemas de información para resistir, con un determinado nivel de confianza, los accidentes o acciones ilícitas o malintencionadas que comprometan la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos y de los servicios que dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles. (p.2)

Para fortalecer la seguridad y proteger los datos de posibles ciberataques, la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) puede hacer uso de herramientas como McAfee y Norton. Estas soluciones ofrecen una protección robusta frente a amenazas informáticas, asegurando la integridad y confidencialidad de la información gestionada por la organización.

García et al (2023) argumenta que Norton Security es un completo software de seguridad en Internet, diseñado para bloquear diversas amenazas, incluidas las relacionadas con el *hackeo*. Este programa de seguridad general también protege contra otros riesgos en línea, como programas maliciosos, robo de datos y virus. Además, asegura que McAfee es una solución completa para la seguridad en línea, que ofrece protección antivirus frente a virus, amenazas cibernéticas y robo de datos. Además, proporciona protección en tiempo real, seguridad para la privacidad y herramientas especializadas para proteger la identidad en línea. (p.106)

### **Inteligencia Artificial**

Tal como lo afirma Rouhiainen (2018) en su investigación sobre la inteligencia artificial expresa lo siguiente:

La IA es la capacidad de las máquinas para usar algoritmos, aprender de los datos y utilizar lo aprendido en la toma de decisiones tal y como lo haría un ser humano. Sin embargo, a diferencia de las personas, los dispositivos basados en IA no necesitan descansar y pueden analizar grandes volúmenes de información a la vez. Asimismo, la proporción de errores es significativamente menor en las máquinas que realizan las mismas tareas que sus contrapartes humanas. (p.17)

En continuidad con lo anterior, Padilla (2019) menciona que la inteligencia artificial se posiciona como una pieza importante en las características más destacadas y funcionales de Internet. En el área educativa, en lugar de verla como una amenaza, deberíamos considerarla un campo de estudio, una herramienta útil, un mediador de nuevas estrategias de aprendizaje y un generador de interrogantes para la investigación pedagógica.

Estas oportunidades requieren un análisis profundo para construir un puente que impulse la educación, especialmente en y con tecnologías, aprovechando las infinitas posibilidades que ofrece el crecimiento rápido de la inteligencia artificial. Este desarrollo, junto con la creación de nuevas aplicaciones, permitirá explorar campos novedosos a medida que avancen las investigaciones y se establezcan nuevos enfoques. Así, se promoverá una colaboración constante entre la inteligencia artificial y el ser humano. La Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) con ayuda de la IA puede innovar en el uso de la tecnología.

### **Formación y Capacitación**

Estrada et al (2021) indican que la formación es una búsqueda interna que permite desarrollarse en la vida y para la vida. Es la transformación personal continua que lleva a convertirse en otra persona, representando un recorrido sin fin, conocido hoy como “educación a lo largo de la vida”. En este contexto, la formación se entiende como una experiencia que se interpreta para seguir avanzando, comprender quiénes son y qué hacen, lo que aspiran a ser y lo que pueden lograr. La experiencia influye y de ella nacen las maneras de pensar, actuar y sentir.

En continuidad con lo anterior, Estrada et al (2021) la capacitación es un proceso mediante el cual las personas adquieren habilidades y destrezas necesarias para desempeñarse en un área específica de creación. Este concepto responde a las nuevas exigencias de una sociedad donde lo funcional y productivo son importantes. Mientras que la formación se sitúa en el ámbito cultural, enfocándose en el cambio del espíritu, la autoformación, la experiencia y la autoconciencia, la capacitación se relaciona con la producción, la tecnología y el consumo. (p.7)

Por ello, como indica Estrada et al (2021) es necesario contar con espacios educativos que aseguren su integración en un sistema centrado en la eficacia y el rendimiento. La capacitación se orienta hacia la capacidad de utilizar conocimientos y habilidades relacionados

con productos y procesos, permitiendo así actuar de manera eficaz para alcanzar un objetivo.

(p.8)

En el contexto de las asociaciones de desarrollo integral de Costa Rica, estos conceptos son importantes. La formación de los colaboradores impulsa el crecimiento personal y comunitario, mientras que la capacitación asegura que los miembros posean las competencias necesarias para contribuir eficazmente al progreso socioeconómico de la región. La formación y la capacitación juntas son esenciales para el desarrollo sostenible e integral de las comunidades costarricenses.

### **Capacitación del Personal**

En las asociaciones comunitarias se requiere de constante capacitación que permita la efectividad de cada una de las funciones, Cuesta (2017) comprende todo lo relacionado con la capacitación y formación de los trabajadores y adiestrados de la instalación. Este permite planificar y controlar las diferentes acciones de capacitación a partir de la planificación establecida (p.110), lo anterior también establece un personal preparado para elaboración y ejecución de los proyectos.

### **Optimización de Procesos Administrativos**

La optimización demanda constantes mejoras en una organización paralela a la capacidad y el desarrollo tecnológico de las instituciones, Valenzuela, García y Román (2024), señalan la optimización de procesos administrativos como un pilar fundamental en la gestión empresarial contemporánea, esencial para mejorar la eficiencia y la efectividad de las organizaciones en un contexto empresarial cada vez más competitivo y dinámico, así que en el desarrollo de su investigación afirma que la práctica de optimización de procesos administrativos se centra en identificar, analizar y mejorar los procedimientos internos de una organización.

La optimización es importante para las asociaciones, ya que son instituciones orientadas en la administración y ejecución de proyectos de interés social y económico, por lo

cual es necesario contar con capacidad tecnológica para poder mejorar algunos de estos procesos dentro de la institución, en relación con lo anterior, Valenzuela, García y Román (2024), afirman que radica en algunos factores como la eficiencia operativa, eliminar la duplicación de actividades, simplificar los flujos de trabajo y que las organizaciones pueden ser más eficientes al utilizar menos recursos y tiempo en los mismos resultados, aunado a esto, la reducción de costos y aumento en la productividad.

Igualmente, la optimización de procesos en las asociaciones responde a la eficiencia organizacional, lo que lleva a tener ventajas competitivas para mejorar la calidad de sus servicios. Dentro de algunas ventajas de la optimización de procesos según Granizo (2023), “radica en tres aspectos tales como: garantizar la preservación, la integridad y la accesibilidad de los documentos, lo cual genera una mayor productividad tanto de los procesos administrativos como de la toma de decisiones.” (p.7)

### **Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) Aplicables a las Asociaciones**

Se refiere a las herramientas tecnológicas para la gestión cotidiana de las asociaciones integradas en cada proceso y actividades administrativas, permiten automatizar procesos y almacenar información, lo que contribuye a administrar proyectos en la institución.

Aunado a lo anterior, el concepto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de acuerdo con lo planteado por Díaz et al. (2021, como se citó en Torres et al., 2024), se denomina, un conjunto de herramientas tecnológicas que permiten el procesamiento, almacenamiento, transmisión y manejo de información; estas herramientas incluyen computadoras, teléfonos, televisión, radio, internet, redes sociales, etc., mismas que han cambiado la forma de cómo las personas se comunican, trabajan, aprenden y se relacionan (p.2)

## **Retroalimentación del Desempeño**

En las asociaciones de desarrollo, es importante contar con una retroalimentación que sea constante para asegurar el éxito en el desempeño de todas las funciones realizadas, según Whetten y Cameron (2022), “el principal propósito de proporcionar la gente retroalimentación por su desempeño es reforzar las conductas productivas y extinguir las actitudes erróneas”.

(p.267), la importancia de la retroalimentación radica en que se establece un personal preparado para la elaboración y ejecución de los proyectos sociales de la institución.

## **Capítulo IV. Marco Metodológico**

## **Marco Metodológico**

Este capítulo presenta el Marco Metodológico de la investigación, se comienza con el paradigma naturalista, el enfoque, el cual es cualitativo, luego, el tipo de investigación que se realiza es estudio de caso, seguido del alcance que es narrativo. Las fuentes de información, tanto primarias como secundarias, los sujetos de la investigación, que incluyen a los miembros de la junta directiva y la secretaria de la asociación. Además, se explica el uso del método Delphi como técnica de control, junto con las consideraciones éticas del estudio. Finalmente, la triangulación y análisis de datos, y las técnicas de recolección de datos, que incluyen observación directa, entrevista semiestructurada e indicadores de rendimiento.

### **Paradigma de la Investigación**

Como lo indica Mejía (2022), en su investigación sobre los paradigmas, tiene el siguiente concepto sobre estos:

En pocas palabras los paradigmas son una guía filosófica y teórica, una percepción personal a la que puede afiliarse el investigador, sobre cómo se pueden aplicar los diferentes métodos y herramientas en el campo de la investigación para el descubrimiento de nuevos conocimientos. A través de los paradigmas se pueden poner a prueba las diferentes hipótesis planteadas o bien avalar y corroborar lo que dice la comunidad científica en relación con ciertos temas de interés social, basados en la aplicación del método científico con la observación, formulación de hipótesis y comprobación de estas. (p.9)

Aunado a lo anterior, según Lorenzo (2006), el paradigma de investigación sirve como guía y conocer mejor el modelo de referencia que ayuda a orientar el trabajo de investigación. Al comprender el paradigma, se puede elegir el enfoque más adecuado para el estudio y así obtener resultados más confiables y válidos. Además, el conocimiento del paradigma permite la comunicación de manera efectiva con otros investigadores y profesionales, ya que todos comparten un lenguaje común para describir y analizar la investigación.

El tipo de paradigma que se lleva a cabo en esta investigación es el naturalista, según Córdoba (2017):

Este paradigma está basado en el conocimiento que ayuda a mantener la vida cultural, la comunidad y significados simbólicos. Sigue un proceso circular que parte de la experiencia que se trata de interpretar en su contexto y bajo los diversos puntos de vista de los implicados. No busca verdades últimas, sino relatos. El diseño es abierto a la invención, la obtención de datos al descubrimiento y el análisis a la interpretación. (p.13)

Por lo anterior, el paradigma es naturalista, ya que se pretende una comprensión de la realidad y de interpretar situaciones que se dan a lo interno de la asociación.

### **Enfoque de la Investigación**

En la presente investigación, el énfasis está en el enfoque de investigación cualitativo, Hernández y Mendoza (2023) lo describe como: "La investigación desde la ruta cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto" (p.408). Este enfoque contribuye a una mejor comprensión de las interacciones sociales dentro de la asociación, ya que se pretende comprender la realidad de la Asociación Integral de Desarrollo de Ciudad Neily (ADI), en cuanto a la situación actual de los procesos administrativos dentro de la institución, centrándose en la gestión documental de sus funcionarios.

Además, el enfoque cualitativo es el que mejor se adapta para indagar las habilidades del personal administrativo para determinar las habilidades secretariales, habilidades blandas y habilidades tecnológicas.

### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se utiliza es el estudio de caso, que permite detallar los sujetos involucrados, los cuales se encuentran en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), ellos son los miembros de la junta directiva y la secretaria. Según Soto y Escribano (2019) en su investigación, reconocen que el concepto de "estudio de caso" tiene

múltiples significados y aplicaciones. El empleo de este método permite profundizar en el aspecto central de una problemática específica, analizando detalladamente cada parte. Y para entender qué es un estudio de caso, según estos autores, se debe entender lo siguiente:

El estudio de caso es un método que, a su vez, se compone de un sistema de métodos que, de forma lógica y coordinada se complementan entre sí, con el propósito de llevar a cabo un estudio en profundidad acerca de un problema en particular, previamente determinado. (p.206)

En conclusión, es requerido un enfoque metodológico que no se limite a un solo método de investigación, sino que se visualice como un sistema integrado de métodos. Esto permite a los investigadores aplicar sus conocimientos en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), Corredores, para resolver y comprender de manera completa las diversas problemáticas que enfrenta, utilizando un enfoque adaptado a las necesidades específicas de cada caso.

### **Alcance de la Investigación**

Seguidamente, el alcance de la investigación es de tipo narrativa, para esto Sampieri & Mendoza (2023) plantean que:

Los diseños narrativos pretenden entender la sucesión de hechos, situaciones, fenómenos, procesos y eventos donde se involucran pensamientos, sentimientos, emociones e interacciones, a través de las vivencias contadas por quienes los experimentaron. Se centran en “narrativas”, entendidas como historias de participantes relatadas o proyectadas y registradas en diversos medios que describen un evento o un conjunto de eventos conectados cronológicamente (Nasheeda, Abdullah, Krauss y Ahmed, 2019; Czarniawska, 2004)

En esta investigación se necesita indagar en las características, hechos y los perfiles de los trabajadores de la organización comunitaria, este tema se ha investigado por otros autores,

por lo tanto, su fundamentación se orienta en la narrativa y la importancia que tiene para la asociación de desarrollo y el mejoramiento de los procesos administrativos.

La investigación se enmarca en un estudio de tipo narrativo porque, mediante observación y entrevistas, se analizan procesos administrativos, la gestión documental de los funcionarios, las situaciones internas de la organización, se narran las habilidades de los trabajadores, además, se observa el desempeño de los trabajadores en el uso adecuado de herramientas tecnológicas, para caracterizar los asuntos sociales con los resultados de la investigación e identificar las áreas de mejora, los desafíos que implica optimizar procesos administrativos.

### **Fuentes de Información**

Las fuentes de información son medios que ayudan a los investigadores a obtener la información que necesitan. Estas fuentes se dividen en tres categorías principales: primarias y secundarias. Algunos elementos de las fuentes de información son:

#### **Fuentes Primarias**

Las fuentes primarias consultadas son: la junta de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), así como la secretaría de la asociación, leyes y reglamentos. Las fuentes de información primaria se identifican por ofrecer datos originales de primera mano en el campo de investigación. Según Maranto y González (2015), las fuentes de información primarias tienen información directa:

Contienen información original, de primera mano, resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informes técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros. (p.3)

Las fuentes de información primarias son valiosas para comprender y analizar un tema de manera detallada. Se puede obtener una comprensión profunda de los temas que se están investigando, en este caso es toda información brindada por los miembros de la junta directiva de la Asociación de desarrollo integral de Ciudad Neily (ADI) y la secretaria.

### **Fuentes Secundarias**

Las fuentes de información secundaria consultadas son, recolección de información en libros electrónicos, revistas electrónicas, sitios web y entrevistas por correo electrónico. Se realizaron investigaciones sobre los procesos administrativos en las asociaciones con tesis, que sirvieron de base para analizar la optimización de los procesos administrativos en la productividad de los trabajadores. Según lo indicado por Coll (2024):

La fuente de información secundaria, por tanto, contiene información ampliada de los resultados que expone la fuente primaria. En otras palabras, se trata de aquel contenido que se ha ido generando a partir de una fuente primaria. Puede ser un análisis, una valoración, una traducción o algún contenido que nos relacione con la fuente primaria. En otras palabras, el contenido adquirido en una fuente secundaria se refiere a un contenido extraído de una fuente primaria. Su objetivo, por tanto, es indicar la fuente o el lugar en el que podemos extraer la información de la fuente primaria. (párr. 1)

Las fuentes secundarias pretenden facilitar acceso a la información incluida en las fuentes primarias, permitiendo a los investigadores ubicar y entender mejor los temas analizados.

### **Sujetos de la Investigación: Población**

La población participante del estudio son los miembros de la junta directiva de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) y la secretaria de la asociación. En conformidad con Arias (2016):

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de

criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. (p.3)

Lo mencionado anteriormente, hace referencia al grupo específico que se seleccionan para ser los sujetos de la investigación. Estos sujetos se caracterizan por estar definidos y ser accesibles para el investigador. Por ejemplo, en una investigación sobre la gestión documental en una asociación, la población de estudio podría comprender los documentos físicos y digitales.

### **Sujetos de la Investigación: Muestra**

El autor Hernández (2018) se refiere al término muestra como: “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (p.173)

Por lo tanto, la muestra es no probabilística, ya que se selecciona intencionalmente una representación de los sujetos de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI). Dado que la población es limitada y accesible, se incluyeron seis miembros de la junta directiva y a la secretaria como parte de la muestra, asegurando una cobertura de los actores importantes dentro de la asociación. Esta muestra garantiza la obtención de todas las perspectivas relevantes relacionadas con los procesos administrativos y su optimización.

### **Técnica de Control Aplicada a la Asociación**

Para esta investigación se desea conocer la opinión de los docentes expertos en el área administrativa y la psicología sobre la formulación de las preguntas de los instrumentos, esto mediante el Método Delphi. Corral (2009) sostiene que cada experto responde de manera individual y anónima a un cuestionario. Después se analizan las respuestas del conjunto de expertos, se remite a cada uno la respuesta mediana obtenida, así como el intervalo intercuartil

para cada cuestión y se les pide que reconsideren su juicio anterior, teniendo en cuenta estos datos. (p.233)

Por lo tanto, se validan los instrumentos por medio de una experta en el área de Administración de Oficinas, otra experta en el área de psicología, otro experto en el área de Ingeniería en Sistemas y por último un experto en Gestión de proyectos, una vez validados los instrumentos se aplican las observaciones que cada uno de los expertos determinó y se implementaron en el instrumento para posteriormente aplicarlo.

### **Consideraciones Éticas**

Se les informa a los participantes de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) sobre el propósito de la observación y obtener su consentimiento antes de iniciar. Además, se asegura que no se revele identidades en el informe, y se asegura de que la observación no interfiera negativamente en las actividades de la asociación.

Para llevar a cabo este proyecto, se entrevista a los miembros de la junta administrativa y a la secretaria de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), para que nos den su perspectiva que tienen acerca de la optimización de los procesos administrativos y cuáles necesidades y requerimientos tienen a nivel personal acerca de esta propuesta. Se les explica a los participantes el propósito de la entrevista y obtener su consentimiento antes de responder, también se mantienen sus datos seguros y, por último, se les informa a los participantes cómo se utilizan los datos por recolectar.

Esta investigación se realiza siguiendo los principios establecidos en la Ley N.º 8968, *Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales*. Según Rivera (2019), “La protección de dichos datos se encuentra resguardada constitucionalmente, las respectivas normas brindan transparencia al tratamiento de los datos asegurándose, además, de que los datos sean correctos y utilizados de una manera adecuada.” (p.10). En el análisis de datos de dicho estudio se evita mostrar datos sensibles que se pudieran utilizar para la localización de la

persona y así resguardar la integridad de cada uno de los colaboradores al diagnosticar los roles y habilidades de cada uno de los colaboradores.

### **Triangulación de Datos**

Según el autor Barrantes (2021) La triangulación es una técnica utilizada para el control.

Se puede realizar desde diferentes ángulos:

- Triangulación de datos: utilizando una gran variedad de fuentes de información en un estudio.
- Triangulación teórica: utilizan diferentes perspectivas para interpretar los datos.
- Triangulación de investigador: utilizando diferentes investigadores o evaluadores.
- Triangulación disciplinaria utilizando múltiples disciplinas para informar la investigación. (p.216)

Con base en las definiciones de triangulación de datos del autor, se aplica en esta investigación para ejercer mayor control y veracidad en los datos recolectados.

### **Análisis de Datos**

Para el análisis de datos se requiere de la utilización de diferentes fuentes y métodos de recolección, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2023) afirman que “En la indagación cualitativa poseen una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección.” (p.486). En consiguiente, a fin de que las categorías se sostengan de varias fuentes se realiza el análisis de datos mediante herramientas que permiten la recolección de datos como: Microsoft Excel y Microsoft Word para realizar la sistematización, la reducción de datos y la transformación de verificación de datos.

## **Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos**

Como lo indican Mendoza y Ávila (2020) en la revista titulada “Técnicas e instrumentos de recolección de datos” son:

Cuando se realiza un trabajo de investigación, es necesario considerar los métodos, las técnicas e instrumentos como aquellos elementos que aseguran el hecho empírico de la investigación, donde método representa el camino a seguir en la investigación, las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método, mientras que el instrumento incorpora el recurso o medio que ayuda a realizar la investigación, además el uso de técnicas de recolección de información es una etapa donde se inspecciona y se transforman los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones y apoyo a la toma de decisiones. (p.51)

La importancia de las técnicas es que crean sistemas para organizar y clasificar la información, también ofrecen una variedad de herramientas para recolectar y conservar datos, además facilitan a la ciencia los instrumentos necesarios para la experimentación y, por último, están directamente relacionados con el método y la teoría, para después a través de la triangulación de la información suministrada por la muestra, sea validada.

Las técnicas que se aplican para la recolección de datos en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) son:

- La observación.
- La entrevista.
- Indicadores.

## **Observación**

Aunado a los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo con Torres (2022), “La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.” (p.243)

Es una herramienta clave en los métodos de investigación, en el comportamiento de los seres vivos en sus entornos naturales o sociales. Se observa de manera detallada, pero aparte de la observación, se debe dialogar e interactuar con quienes se les aplicará esta técnica. Mediante el diálogo es como se obtendrá una mejor comprensión de las personas.

El tipo de observación que se utiliza en el estudio es la observación directa que, según la autora Díaz (2010): “Es cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar”. (p.08). Este tipo de observación es importante en investigaciones cualitativas, ya que permite al investigador captar muchos detalles contextuales y comportamientos naturales de las personas que podrían no registrarse mediante otros métodos.

## **Entrevista**

La entrevista es una situación social donde se pretende obtener de una persona, información importante, esa información es por medio de la experiencia, los conocimientos de esa persona. De acuerdo con Carmen et al (2022):

El objetivo de la entrevista, desde la metodología cualitativa, es comprender los fenómenos del mundo a través del punto de vista de los entrevistados, a partir desde la perspectiva fenomenológica, implica centrarse en las experiencias provenientes del mundo de la vida de los entrevistados y atribuirles significado. (p.4)

En línea con la información mencionada, el objetivo de la entrevista es obtener información que el sujeto posee. Esta información puede ser variada, incluyendo hechos,

experiencias personales y opiniones. La entrevista permite llegar a datos que no están disponibles.

### **La Entrevista Semiestructurada**

Aunado a lo anterior, para dicha investigación es esencial aplicar la entrevista semiestructurada de acuerdo con Torres (2022), en el concepto de dicho instrumento afirma que, “Es una entrevista con relativo grado de flexibilidad, tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de esta para las diferentes personas a quienes está dirigida”. (p.242) La flexibilidad de este tipo de entrevista permite ajustar las preguntas según el contexto y las características del entrevistado, lo que facilita obtener respuestas más profundas y relevantes para el estudio.

### **Indicadores**

Los indicadores son métodos que facilitan la medición del desempeño de los colaboradores de la asociación, según Juárez y Cervantes (2011), afirman que los indicadores, “Son instrumentos válidos para proceder a la captación y medida de los resultados logrados por las mismas y de la eficiencia alcanzada en sus actuaciones.” (p.110). La importancia de los indicadores reside en diagnosticar factores mixtos de los trabajadores, que permita medir la eficiencia y la productividad, con el fin de aplicar mejoras en dicha asociación.

Tabla 1

## Sistema de categorías

Dimensiones Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías de estudio	Instrumentos
Realizar un análisis detallado de los procesos administrativos vigentes en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily, identificando las principales ineficiencias y problemas en la gestión documental actual.	<p>Procesos administrativos:</p> <p>De acuerdo con Valenzuela, García y Román (2024), describe la optimización de procesos administrativos como un pilar fundamental en la gestión empresarial contemporánea, lo cual es un elemento esencial para mejorar la eficiencia y la efectividad de las organizaciones en un contexto empresarial cada vez más competitivo y dinámico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Procesos administrativos</li> <li>● Documento electrónico</li> <li>● Documentos digitales</li> <li>● Gestión de documentos</li> </ul>	Observación Entrevista
Establecer indicadores de rendimiento para la medición de la eficiencia y la productividad antes y después de la implementación de las TIC, afirmando la sostenibilidad de las mejoras mediante el seguimiento y ajustes necesarios.	<p>Rendimiento del personal administrativo:</p> <p>Según García y Salazar (2015) el rendimiento del personal administrativo, Se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Habilidades del personal administrativo</li> <li>● Habilidades blandas</li> <li>● Productividad</li> <li>● Indicadores de rendimiento</li> <li>● Habilidades tecnológicas</li> </ul>	Indicadores

Dimensiones Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías de estudio	Instrumentos
Identificar las herramientas TIC adecuadas para la mejora de la gestión documental, integrándolas en un plan de implementación para la optimización de los procesos administrativos.	<p>Herramientas tecnológicas:</p> <p>Según González (2019), las herramientas tecnológicas permiten realizar tareas importantes en procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y más. Aunque las aplicaciones más conocidas son Word, Excel y Power Point de Microsoft Office, también existen otras alternativas libres que igualmente son populares y funcionales. En este contexto, se destaca OpenOffice, Gnome Office, StartOffice e IBM Lotus Symphony, cada una con sus programas que ofrecen variedad de funciones para el trabajo diario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Herramientas tecnológicas de pago</li> <li>● Herramientas tecnológicas gratuitas</li> </ul>	Observación
Organizar talleres de formación y la elaboración de un manual de uso para los colaboradores de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily, asegurando una correcta adopción y aprovechamiento de las nuevas herramientas tecnológicas en los procesos administrativos de la organización.	<p>Formación y capacitación:</p> <p>Según Estrada et al (2021), la formación es, una búsqueda interna que permite desarrollarse en la vida y para la vida. Es la transformación personal continua que lleva a convertirse en otra persona, representando un recorrido sin fin conocido hoy como “educación a lo largo de la vida”. En este contexto, la formación se entiende como una experiencia que se interpreta para seguir avanzando, comprender quiénes somos y qué hacemos, lo que aspiramos ser y lo que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitación del personal</li> <li>● Optimización de procesos administrativos</li> <li>● Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicables</li> </ul>	Manual Taller

Dimensiones Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías de estudio	Instrumentos
	podemos lograr. La experiencia nos influye y de ella nacen nuestras maneras de pensar, actuar y sentir.	a las asociaciones	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Retroalimentación del desempeño</li> </ul>	

Figura 2

## Cronograma de Gantt

1	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
2	2024												
3	1. Planificación de Investigación	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Ocubre	Noviembre	Diciembre	2025
4	Elección del tema y validación del tema	■											
5	Recopilación de datos	■	■	■									
6	Delimitación del tema		■										
7	Cronograma de actividades				■								
8	Programa y objetivos			■									
9	Marco Teórico				■								
10	Marco Metodológico					■							
11	Validación de protocolo de investigación					■							
12	Gestión de cartas de autorización				■	■							
13	Diseño de instrumentos							■					
14	Validación de los instrumentos							■	■				
15	2. Trabajo de Campo												
16	Aplicación de los instrumentos							■	■				
17	3. Procesamiento, tabulación interpretación de la información												
18	Tabulación de resultados									■			
19	Determinar conclusiones										■		
20	Diseño de informe final											■	
21	Defensa de Trabajo Final de Graduación												■

Nota. Elaboración propia (2025)

## **Capítulo V. Presentación de la Información y Análisis de Resultados del Diagnóstico Aplicado**

### **Análisis de Datos de la Investigación**

El presente capítulo se enfoca en desglosar y examinar los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de entrevista, observación e indicadores aplicados en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI). Dicho diagnóstico ha sido crucial para identificar las ineficiencias y limitaciones que influyen en los procesos administrativos de la asociación, de igual manera, como criterio técnico para proponer estrategias que optimicen su rendimiento, operatividad y productividad.

En consiguiente, el análisis se estructura en torno a varias categorías clave que son definidas con base en los objetivos específicos de la investigación, tales como el análisis de los procesos administrativos, indicadores de rendimiento del personal y la implementación de herramientas tecnológicas, en estos ámbitos se exploraron mediante la aplicación de metodología cualitativa, ya que se describen fenómenos sociales, asimismo, con la triangulación de datos de los instrumentos y el marco teórico.

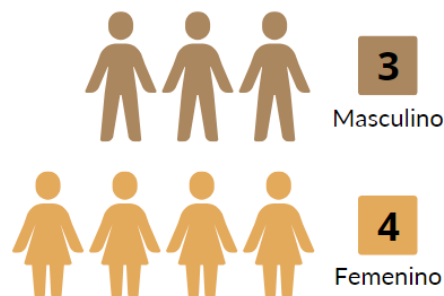
A través de este análisis, se pretende no solo describir detalladamente las problemáticas detectadas, sino entender cómo estas impactan la operatividad de la asociación, por ende, su capacidad para llevar a cabo sus funciones en la gestión de proyectos. De igual manera, se examina la percepción de los colaboradores respecto a la claridad en sus roles y responsabilidades, la duplicación de tareas, las prácticas administrativas, entre otros temas.

Estas áreas de la investigación son esenciales para diseñar e implementar propuestas que beneficien la gestión documental y administrativa de la Asociación de Desarrollo de Ciudad Neily (ADI), en concordancia a las tendencias contemporáneas de digitalización y transformación tecnológica.

## Características de los Usuarios

### Figura 3

#### Género de los usuarios

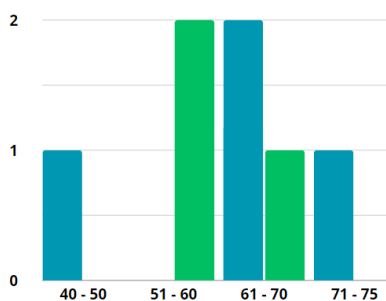


*Nota.* Elaboración propia (2025)

La población estudiada de la figura 3, se compone de siete miembros de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), los cuales son tres hombres y cuatro mujeres, lo que proporciona una representación equilibrada de género, con una mayoría de mujeres. Este equilibrio permite explorar posibles diferencias en la percepción y el cumplimiento de tareas dentro de la Asociación para el Desarrollo Integral (ADI).

### Figura 4

#### Edad de los usuarios



*Nota.* Elaboración propia (2025)

La mayoría de los sujetos de investigación, como se observa en la figura 4, está compuesta principalmente por personas de mediana edad y mayores de edad, lo cual puede influir en su aproximación al aprendizaje y su motivación en el contexto de esta investigación.

## Análisis de Procesos Administrativos

**Tabla 2**

*Claridad en las responsabilidades de los miembros de la asociación*

Personas	Distribución de trabajo	Percepción de sus labores
	Se encarga de dar su opinión cuando le corresponde	
	Prepara documentos para la asamblea	
<b>Usuario 2</b>		
<b>Usuario 3</b>	Colabora en la supervisión de	
<b>Usuario 4</b>	proyectos asignados por la asamblea	Muy claras
<b>Usuario 5</b>		
<b>Usuario 7</b>	Apoya al presidente en la toma de decisiones	
	Mantiene el orden y el aseo, es la persona que recibe a los clientes externos de la asociación	
	Dirige la creación y ejecución de proyectos comunitarios	
<b>Usuario 1</b>		
<b>Usuario 6</b>	Colabora en la supervisión de proyectos asignados por la asamblea, asegurándose de que las actividades se realicen	Claras

*Nota.* Elaboración propia (2025)

De acuerdo con la tabla 2, se destaca que, en la asociación, la mayoría de los colaboradores tiene una claridad de sus labores en la organización, asimismo, se observa que en la distribución de trabajo la mayoría responde de manera precisa cuál es su asignación dentro de la organización, por lo cual, existen condiciones de competitividad, ya que la asociación cuenta

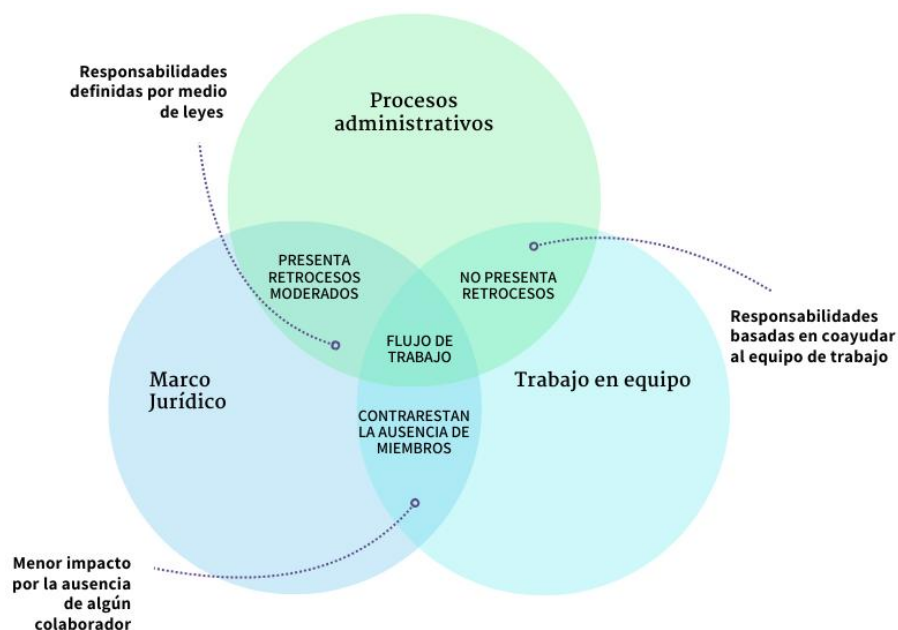
con un equipo de colaboradores colegiados, lo cual beneficia en el cumplimiento de los procesos administrativos y la productividad.

Según Galindo (2021), la digitalización empresarial surge como una respuesta a la necesidad de utilizar tecnologías de la información para aumentar la eficiencia operativa y enfrentar los desafíos de competitividad en el ámbito global.

## Responsabilidades y Retrocesos

### Figura 5

*Análisis de responsabilidades en los procesos y retrocesos administrativos según su asignación*



De acuerdo con lo que se observa en la figura 5, se destaca que más de la mitad de los colaboradores define sus responsabilidades en el rol de trabajo de acuerdo con el marco jurídico que rige dichas instituciones públicas y regidas por el derecho privado, en este grupo de personas también se observa que al tener un puesto en la asociación que conlleva trabajar con normas jurídicas, existe un fenómeno relacionado al exceso de requisitos para cumplir con sus labores.

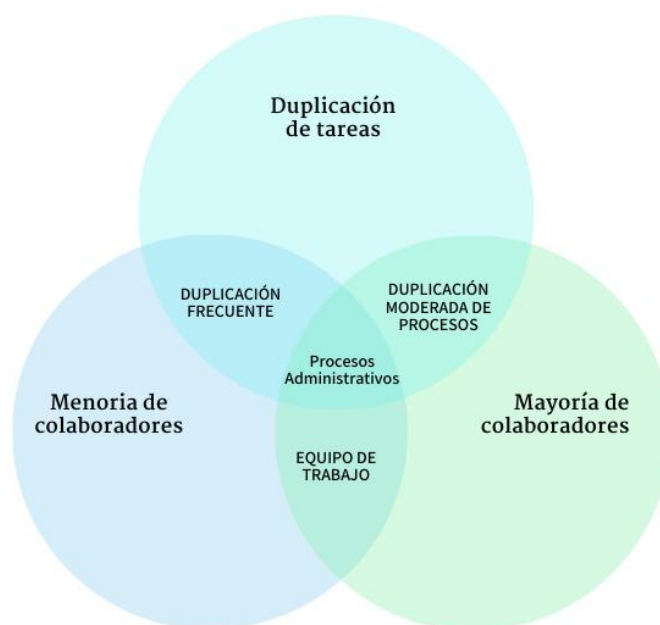
Por otro lado, existe un grupo de personas que definen sus labores por medio de asistir a los demás compañeros que tienen un cargo de mayor responsabilidad, lo cual define su rol

en la asociación a través del trabajo en equipo, además, en la mayoría de este grupo de personas no surgen retrocesos administrativos. Lo anterior se relaciona al flujo de labores administrativas, según Muñoz et al. (2020), el proceso administrativo es un flujo continuo que permite la correcta administración de cualquier organización. Al realizarse en secuencia, estos procesos son esenciales para alcanzar los objetivos planteados en la organización. Además, facilitan la implementación de mejoras y la adaptación a cambios.

### Labores Administrativas y Duplicación de Tareas

#### Figura 6

*Categorías de duplicación de tareas en la asociación*



De acuerdo con la figura 6, se destacan varias categorías, en el cual para la mayoría de los colaboradores de la asociación, la duplicación es moderada y afecta parcialmente la eficiencia de su trabajo, asimismo, este grupo de colaboradores en la entrevista definen que no existe duplicidad de tareas, lo cual beneficia a las labores y la operatividad de la asociación, por otro lado, existen dos grupos donde en el primero existe la duplicación, es frecuente y en el segundo la duplicación de tareas es ocasional, sin embargo, para el primero en la entrevista

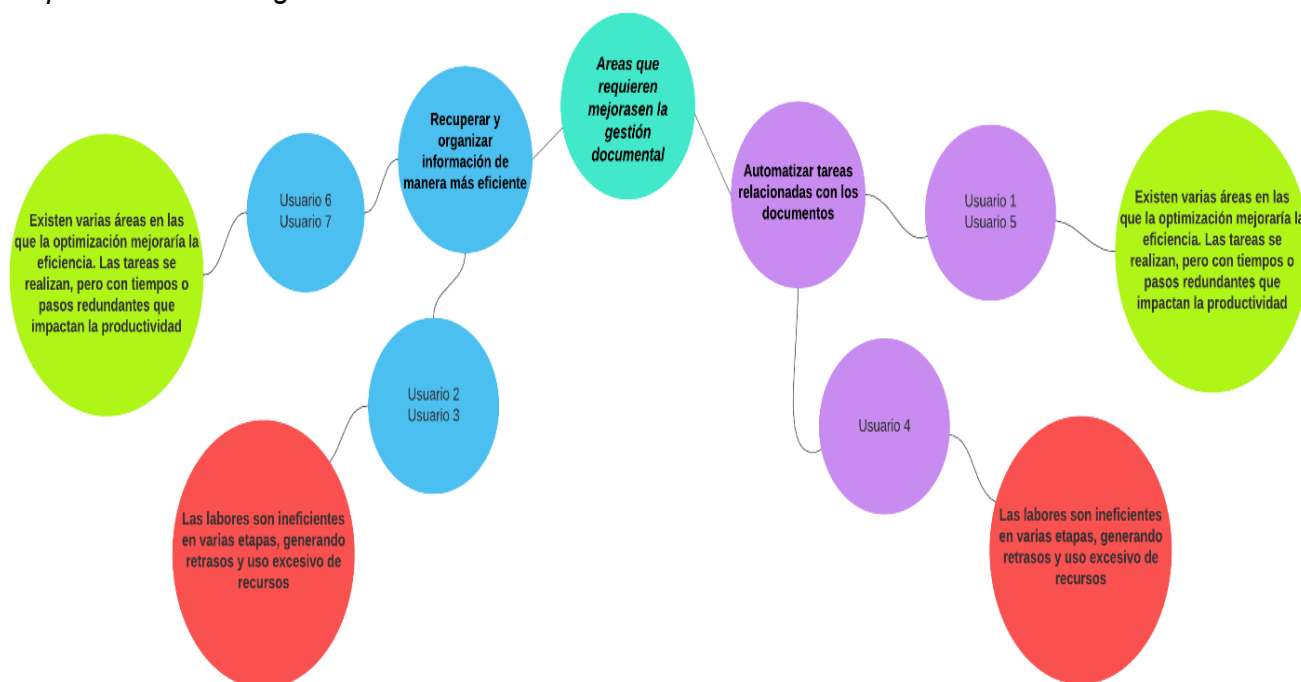
afirmó que no se da la duplicidad de tareas, en el segundo aunque sea ocasional, indicó que sí se da la duplicidad de labores.

Por lo anterior, hay un sector del grupo de trabajo de la asociación que cumple con la eficiencia operativa, sin embargo, se puede mejorar otras áreas para aumentarla, de acuerdo con Valenzuela, García y Román (2024) afirman que la optimización radica en algunos factores como la eficiencia operativa, eliminar la duplicación de actividades, simplificar los flujos de trabajo, afirma que las organizaciones pueden ser más eficientes al utilizar menos recursos y tiempo en los mismos resultados.

### Requisitos que Inciden en la Operatividad

#### Figura 7

##### *Optimización en la gestión documental*



En relación con la figura 7, se observa que en la mayoría de los miembros de la asociación requieren recuperar y organizar información de manera más eficiente, ya que 4 personas lo indicaron por medio de la entrevista, además, en dicho grupo de personas se

observó que la optimización ayudaría en la eficiencia de las tareas que realizan y en el excesivo uso de recursos.

Por otro lado, un grupo de tres usuarios indicó que requieren automatizar tareas relacionadas con los documentos, también se observó que, en algunas áreas, la optimización ayudaría en la eficiencia en las tareas que realizan y en el excesivo uso de recursos, con todo, se determina que los excesos de requisitos y trámites que inciden en la operatividad de la asociación. Según Valenzuela, García y Román (2024), destaca la optimización de procesos administrativos como una base esencial en la gestión empresarial moderna, crucial para aumentar la eficiencia y efectividad de las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más competitivo y dinámico.

Los usuarios relataron su percepción sobre el impacto de los requisitos y trámites en la asociación, aunque desde dos perspectivas complementarias. La primera, por medio de la entrevista revela que, la mayoría de los usuarios considera que la cantidad de trámites ralentiza la mejora de los procesos administrativos. Por otro lado, basada en la observación, aunque algunos perciben que los requisitos son "moderados", casi la mitad de los usuarios siente que son "muchos" y afectan directamente la operatividad de la asociación.

En conjunto, los resultados sugieren que los trámites y requisitos no solo detienen la mejora continua de los procesos de la ADI, sino que también representan una carga en la operatividad diaria a los colaboradores. Esta doble percepción muestra la importancia de revisar y simplificar los procedimientos administrativos para mejorar, tanto la eficiencia operativa como el desarrollo de mejoras en la asociación.

## Herramientas Utilizadas para Generar Documentos Electrónicos

**Tabla 3**

*¿Qué herramientas utiliza la asociación para crear documentos electrónicos?*

<b>Percepción general</b>	<b>Usuarios que Perciben Implementación Digital Limitada</b>	<b>Usuarios que Perciben Procesos Adecuados con Oportunidades de Mejora</b>
La mayoría menciona el uso de herramientas de Office (Word, Excel, PowerPoint), aunque algunos no tienen respuesta clara o consideran que es responsabilidad de la secretaria.	Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5, Usuario 6, Usuario 7	Usuario 1, Usuario 2
Se observan métodos manuales con baja digitalización, aunque algunos consideran los procesos adecuados con posibilidad de optimización en tiempo.	Usuario 2, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5	Usuario 1, Usuario 7

En relación con la tabla 3 que se presenta, el autor González (2019) menciona, “las herramientas tecnológicas permiten realizar tareas importantes en procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y más. Aunque las aplicaciones más conocidas son Word, Excel y Power Point de Microsoft Office”, por lo que la mayoría de los usuarios menciona el uso de las herramientas antes mencionadas, pero algunos también relatan que no es responsabilidad de ellos la creación de los documentos, recargando la responsabilidad a la secretaria.

También se observa que una parte significativa de los usuarios considera que la creación de documentos es mayormente manual, con baja implementación digital, lo que la hace lenta y expuesta a errores. Sin embargo, otros usuarios perciben que los procesos son "adecuados", aunque podrían mejorarse para optimizar tiempos.

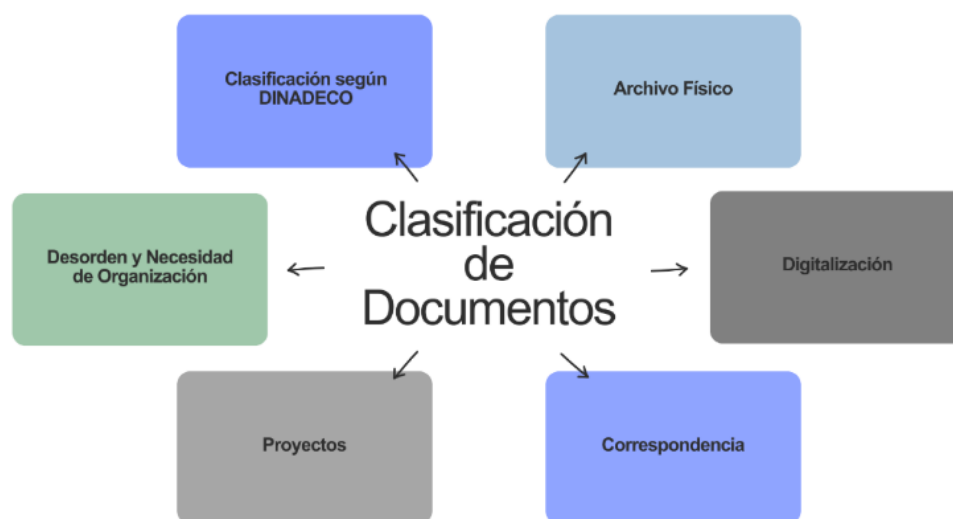
Aunado a lo anterior, los autores Valenzuela, García y Román (2024) “afirma que las organizaciones pueden ser más eficientes al utilizar menos recursos y tiempo en los mismos resultados” por lo que se revela que, la mayoría de los usuarios de la ADI logra completar las

tareas documentales dentro de los plazos establecidos, mientras que las respuestas negativas indican que existen obstáculos que deben ser mejorados. Las observaciones sugieren que, algunos gestionan bien su tiempo y cumplen con sus responsabilidades, pero la dependencia de procesos manuales y en papel, está generando retrasos, especialmente en áreas como contabilidad y tesorería.

Esto resalta la necesidad de modernizar los procedimientos para optimizar la eficiencia y la organización, así como de ofrecer apoyo y formación adicional para aquellos que enfrentan dificultades en la gestión de sus tareas.

### Figura 8

*Clasificación documental en la ADI*



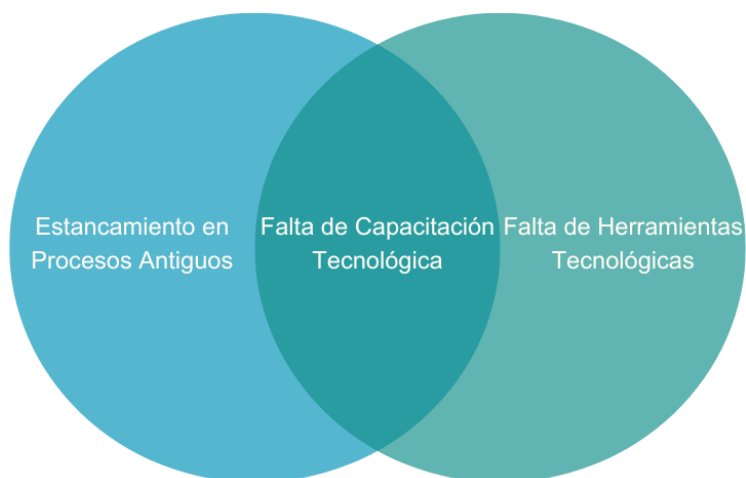
La figura 8 muestra una serie de comentarios de los usuarios en la entrevista sobre los métodos de clasificación de documentos en la organización. Se observa una variedad en las respuestas, con algunos usuarios mencionando el archivo físico y otros haciendo referencia a la digitalización. Sin embargo, es notable que la mayoría de los participantes tiene un conocimiento limitado sobre el proceso de clasificación de documentos.

En la observación se evidencia que existe una falta de conocimiento para gestionar documentos electrónicos, carecen de disponibilidad de herramientas modernas, existe la necesidad de implementar para la ADI la capacitación en el almacenamiento de documentos electrónicos, en el uso de las tecnologías, incluyendo el almacenamiento en la nube.

De acuerdo con Montoya y Madio (2018) los documentos digitales en las empresas pueden dar cuenta de la memoria colectiva que se precisa. Los mecanismos jurídicos, administrativos, legales, entre otros, pueden ayudar a soportar la confiabilidad del documento digital y se están aunando importantes esfuerzos para conseguir que la información se desenvuelva como la de mayor importancia en el campo organizacional. (p.113)

### **Figura 9**

#### *Retos de la transformación digital*



En la figura 9, el círculo izquierdo muestra que algunos usuarios reconocen en la entrevista que la asociación está estancada en procesos antiguos, lo cual dificulta la aplicación de nuevas tecnologías. Por su parte, el círculo derecho turquesa, muestra que la falta de herramientas tecnológicas es otro reto importante, lo que frena el avance hacia una estructura más moderna. Finalmente, en la intersección de ambos círculos, se observa que la falta de capacitación tecnológica es un problema central en la asociación; la falta de conocimientos y

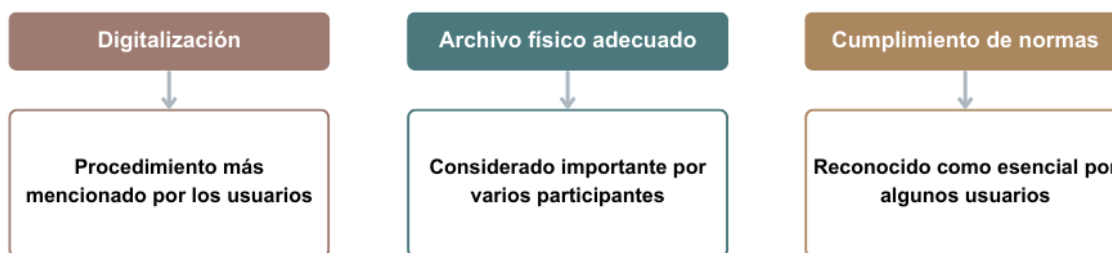
habilidades tecnológicas representa una barrera importante que limita su progreso en estas áreas.

En la observación se evidencia que a la mayoría de los usuarios se les complican los trámites administrativos, porque son un poco excesivos y son poco claros de entender al momento de gestionarlos y esto les genera confusión a algunos de ellos, son pocos los usuarios que saben realizar los procesos administrativos y de proyectos en la ADI. Por eso es necesario una capacitación tecnológica en el aprendizaje de herramientas para la mayoría de los usuarios, para que se les haga más fácil hacer estos trámites y procedimientos administrativos.

Vargas y Rey (2024), mencionan que la transformación digital es un proceso complejo, para que las organizaciones puedan evolucionar y continuar siendo competitivas en su sector de desempeño, sin lugar a duda vale la pena asumir los riesgos que representa. Ello involucra, estar en continua búsqueda de mejoras en las experiencias, representadas en oferta de capacitación, migración de información a la nube, inteligencia artificial, realidad aumentada, gestión del conocimiento, entre otros.

### Figura 10

*Procedimientos para garantizar la calidad de documentos*



La figura 10 muestra las percepciones de los usuarios sobre los procedimientos necesarios para garantizar la calidad de los documentos en la asociación. Se observa que cuatro de los usuarios recalcan la importancia de digitalizar los documentos, lo cual sugiere la

necesidad de modernizar los procesos y reducir el uso de papel, mostrando así un interés en las tecnologías que faciliten el acceso y la gestión de la información.

Por otro lado, tres de los usuarios destacan la importancia de mantener un archivo físico adecuado, reflejando la importancia que ciertos miembros asignan al archivado tradicional. Además, dos de los usuarios mencionan la necesidad de cumplir con normas legales, lo que indica su interés en un manejo documental que esté acorde con las regulaciones jurídicas.

En la observación se confirma que algunos usuarios ya están aplicando la digitalización, mientras que algunos solo ponen en práctica el uso del archivo físico y dependen de métodos tradicionales.

De acuerdo con Canteli (2019, como se citó en Diaz et al. 2021), sobre este concepto mencionan que:

El sistema de gestión de documentos es el conjunto de los procesos, recursos y tecnología que se establecen para lograr un proceso fluido de documentos en la organización. Debe contener como una de sus funciones principales el ciclo de vida del documento, todo esto con el fin de garantizar a los distintos niveles de la empresa, información confiable y oportuna para la toma de decisiones, además de garantizar la conservación de la memoria corporativa como recurso indispensable para la gestión del conocimiento. (p.37)

## Análisis del Rendimiento del Personal Administrativo

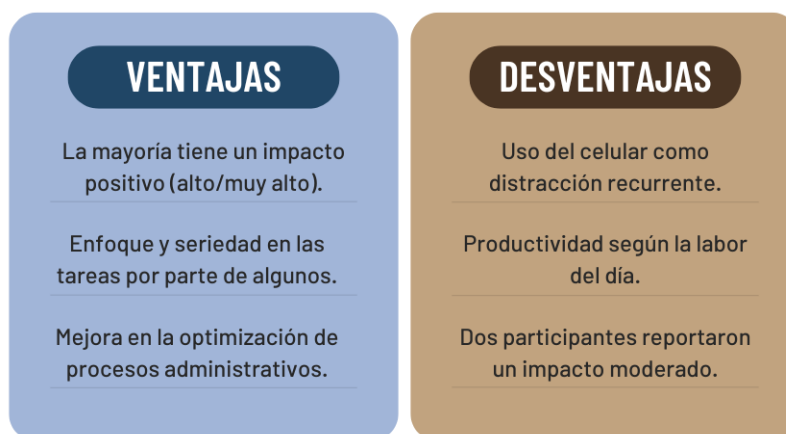
**Tabla 4**

*Influencia de las habilidades blandas en los colaboradores de la ASO*

<b>Aspecto</b>	<b>Percepción</b>	<b>Usuarios</b>
<b>Alta influencia de las habilidades blandas</b>	La mayoría destaca que las habilidades blandas (comunicación y trabajo en equipo) son muy influyentes para el desempeño laboral.	Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5, Usuario 6, Usuario 7
<b>Influencia moderada de las habilidades blandas</b>	Algunos usuarios las consideran bastante influyentes, pero no las desestiman como importantes.	Usuario 1, Usuario 2
<b>Comunicación efectiva</b>	Se observa buena comunicación entre la mayoría de los colaboradores, con comentarios positivos sobre el trabajo en equipo y el trato interpersonal.	Usuario 2, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5
<b>Áreas de mejora en la comunicación</b>	Casos puntuales reflejan estilos menos efectivos, como respuestas fuertes o falta de claridad, que podrían abordarse para optimizar el ambiente laboral.	Usuario 1, Usuario 7

En relación con los datos presentados en la tabla 4, se observa que las habilidades blandas, como la comunicación y el trabajo en equipo, son percibidas como un factor fundamental en el desempeño laboral dentro de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), y los autores Espinoza y Gallegos (2020) mencionan que: “las habilidades blandas son características únicas entre las personas, ya que los buenos modales, la capacidad de negociación, la colaboración, la puntualidad y un enfoque optimista añaden un valor especial.”

Los resultados de la entrevista y la observación revelan que estas habilidades son clave para fomentar la colaboración y mejorar las relaciones interpersonales en la organización. La mayoría de los colaboradores las consideran de gran relevancia, calificándolas como "muy influyentes" en su desempeño diario.

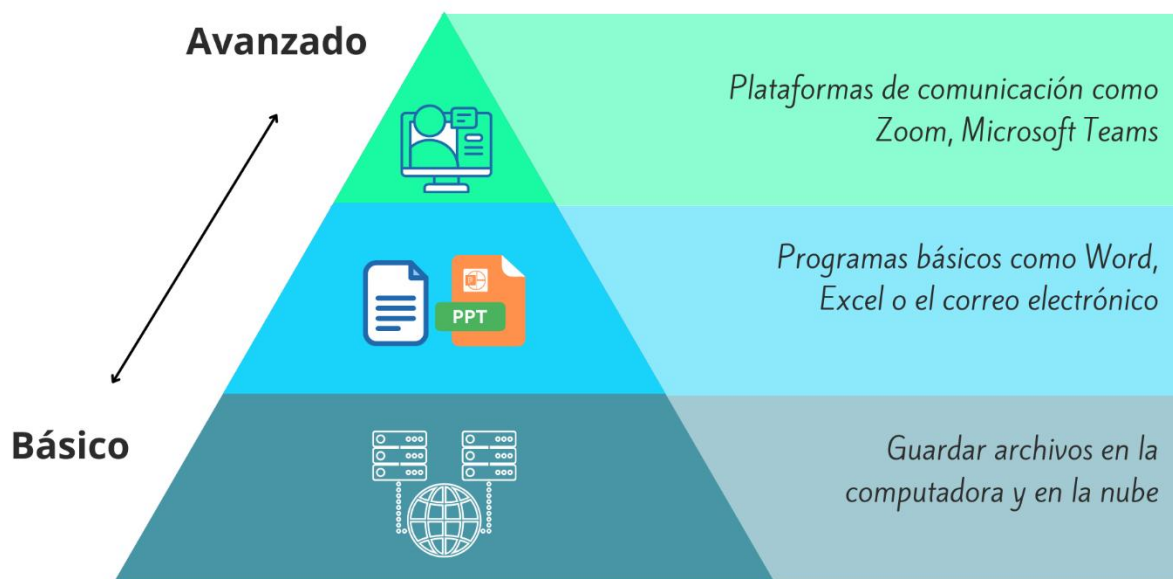
**Figura 11***Ventajas y desventajas del rendimiento del personal*

Como se logra observar en la figura 11, la puesta en práctica de tecnologías y la optimización de procesos han tenido un resultado positivo en la productividad del personal administrativo. Sin embargo, hay dificultades relacionadas con el uso eficiente del tiempo y la gestión de distracciones, como el uso del celular. Además, los cambios constantes en la carga de trabajo sugieren una oportunidad para ajustar la asignación de tareas y mejorar la consistencia en el rendimiento del equipo.

Según García y Salazar (2015), el rendimiento del personal administrativo, lo definen como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

**Figura 12**

*Niveles de rendimiento en habilidades técnicas de los colaboradores*



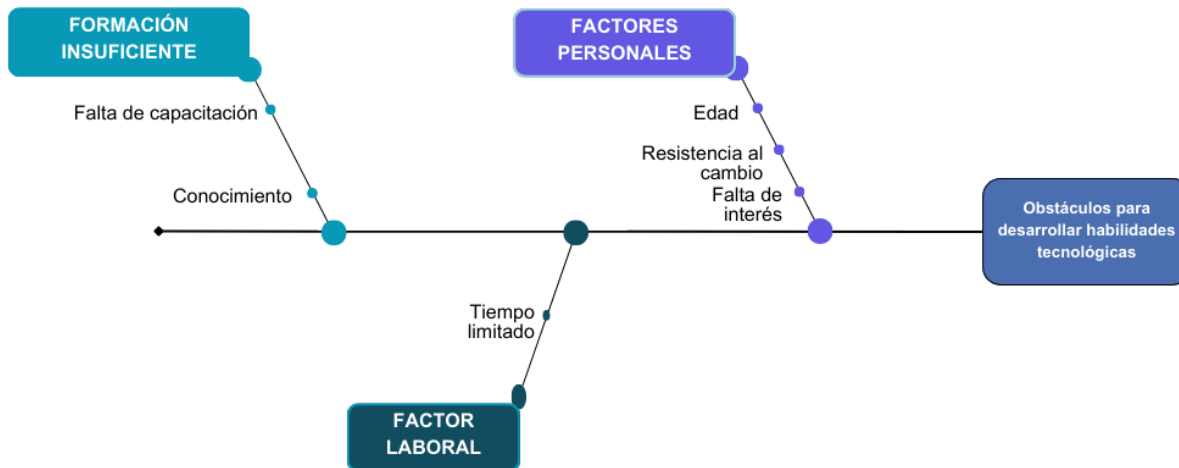
Según la figura 12, de acuerdo con los resultados de la entrevista, la pirámide hace referencia al nivel de dominio de las habilidades de los colaboradores de la asociación comunitaria, aunado a la observación que se aplica, se determina que en cuatro colaboradores su habilidad principal es el manejo de software de oficina, dominio de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) para la creación y gestión de documentos, lo cual tiene relación con el primer nivel de la pirámide de nivel de habilidades, de acuerdo con la entrevista.

Asimismo, los resultados de la observación determinaron que dos colaboradores se destacan por el uso del correo electrónico y gestión de agendas para manejar calendarios, coordinar reuniones, enviar recordatorios, lo cual tiene relación con el segundo nivel intermedio de la pirámide. Por último, una persona tiene más dominio de herramientas de contabilidad básica y facturación. De acuerdo con los indicadores de rendimiento se observa una necesidad de fortalecer habilidades en el uso de software de oficina, dominio de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) para la creación y gestión de documentos.

De igual forma, en el uso del almacenamiento en la nube para poder respaldar información documental, por lo cual es importante visualizar el nivel de rendimiento en el uso de dichas herramientas, ya que permite hacer un análisis de cuáles áreas hay que mejorar en la asociación comunitaria, así como indican Fincowsky y Benjamín (2022), estas mediciones son para evaluar los resultados de la gestión de una organización, para determinar el desempeño de diversas variables con diferentes magnitudes y alcances, con el fin de establecer un marco de acción integrado.

### Figura 13

*Barreras que presentan los miembros de la ADI para el desarrollo tecnológico*



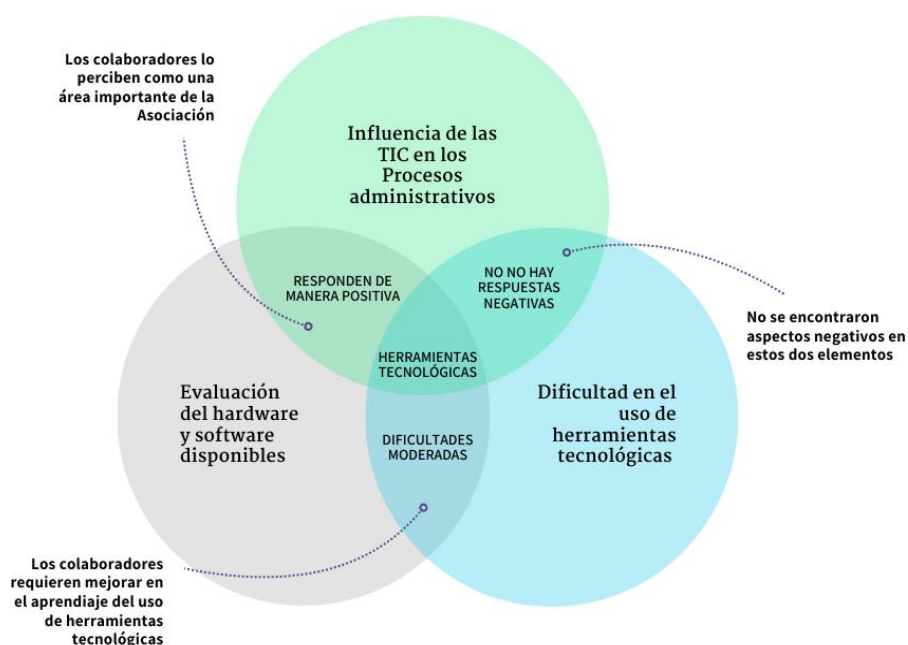
Los resultados de la figura 13, muestran que la mayor barrera para el desarrollo de habilidades tecnológicas es la falta de capacitación, lo que indica una falta organizacional en el acceso a formación y actualización tecnológica. La resistencia al cambio, combinada con los aspectos relacionados con la edad, indica la importancia de gestionar el cambio cultural en la organización. La falta de interés o motivación, aunque menos significativo, y el tiempo limitado, señalan problemas secundarios relacionados con la organización del trabajo y la motivación individual.

Según Estrada, la formación es una búsqueda interna que permite desarrollarse en la vida y para la vida. Es la transformación personal continua que lleva a convertirse en otra

persona, representando un recorrido sin fin conocido hoy como “educación a lo largo de la vida”. En este contexto, la formación se entiende como una experiencia que se interpreta para seguir avanzando, comprender quiénes somos y qué hacemos, lo que aspiramos ser y lo que podemos lograr. La experiencia nos influye y de ella nacen nuestras maneras de pensar, actuar y sentir.

### Figura 14

#### *Análisis de la importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación*



En relación con los resultados de la entrevista de la figura 14, se destaca que, dos personas presentan pocas dificultades en el uso de herramientas tecnológicas, esto se relaciona con los círculos celeste y verde, en el cual se destaca que no existe respuesta negativa del grupo de colaboradores en el uso de herramientas tecnológicas en la asociación, además, se destaca que cuatro personas presentan dificultades moderadas, esto se relaciona con los círculos celeste y gris, las herramientas actuales de la asociación y la capacidad de los colaboradores para usarlas, esto da una señal de que la asociación puede optimizar sus habilidades técnicas para fortalecer la operatividad de sus funciones.

Por último, se destaca que una sola persona presenta “ninguna dificultad”, lo cual es bueno, ya que es una muestra de que la asociación es capaz de involucrar personas con habilidades técnicas avanzadas, pero se requiere de capacitación constante, para que la asociación tenga un personal capacitado en la resolución de problemas a través del uso de tecnologías, aunado a esto Centeno (2021), indica que las habilidades técnicas requieren no solamente de conocimiento técnico, sino de cómo usar tanto los dispositivos y el software, junto con la comprensión de cómo aplicar la tecnología para resolver problemas, comunicarse, acceder a información y colaborar de manera eficiente.

### Figura 15

*Percepción y Realidad sobre la Ciberseguridad en la ADI*



De acuerdo con los resultados de la figura 15 de las entrevistas realizadas, seis de los siete participantes indicaron que la asociación no cuenta con herramientas para proteger la información. Solo uno de los consultados opinó que sí existen estas herramientas.

Se observó que las herramientas de ciberseguridad que utilizan en la asociación son gratuitas y que no requieren de una inversión y atención, ante esto se requiere de prevención informativa para la asociación, ya que la ciberseguridad es un elemento indispensable para la continuidad de funciones en las empresas.

Según el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (2023), estos son métodos comúnmente descritos en materiales publicados que tienen como objetivo definir las mejores prácticas para prevenir, detectar y responder a las amenazas de ciberseguridad, con el propósito de proteger el entorno digital de un usuario u organización y mitigar los riesgos.

**Tabla 5**

*Herramientas tecnológicas en el uso cotidiano e implementadas en la ADI por los miembros*

Aspectos	Herramientas	Usuarios
<b>Herramientas utilizadas en la cotidianidad</b>	WhatsApp y Facebook, etc.	Usuario 1, Usuario 2, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 6 y Usuario 7
	Word, Excel, PowerPoint, etc.	Usuario 1, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5, Usuario 6 y Usuario 7
	Zoom, Teams, etc.	Usuario 4
	Drive, Docs, Gmail, etc.	Usuario 4, Usuario 6 y Usuario 7
<b>Herramientas utilizadas en el trabajo</b>	WhatsApp y Facebook, etc.	Usuario 1, Usuario 2, Usuario 3, Usuario 5,
	Word, Excel, PowerPoint, etc.	Usuario 2, Usuario 4, Usuario 6 y Usuario 7
	Zoom, Teams, etc.	Usuario 1, Usuario 5, Usuario 6 y Usuario 7
	Drive, Docs, Gmail, etc.	Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5, Usuario 6 y Usuario 7

En la tabla 5 se puede observar que las herramientas de Meta (WhatsApp y Facebook, etc.), Google Workspace (Drive, Docs, Gmail, etc.) y Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.) son importantes para los miembros de la asociación en su uso fuera del entorno laboral, debido a su accesibilidad, familiaridad y, en muchos casos, por ser gratuito. Las plataformas de videollamadas se utilizan en su cotidianidad como medio de comunicación.

Dentro de la asociación, se observó el uso de herramientas como Zoom y Teams para videollamadas, WhatsApp y otras redes sociales, servicios en la nube como Drive y OneDrive, y aplicaciones de Microsoft para la gestión de información. Esto evidencia la necesidad de

capacitación en herramientas específicas, ya que las opciones de pago ofrecen funcionalidades más avanzadas, pero requieren un nivel mayor de habilidades para ser aprovechadas.

Según González (2019), las herramientas tecnológicas permiten realizar tareas importantes en procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y más. Aunque las aplicaciones más conocidas son Word, Excel y Power Point de Microsoft Office, también existen otras alternativas libres que igualmente son populares y funcionales. Además, en la era digital actual, las herramientas en la nube se han vuelto lo más utilizado, con plataformas como Google Workspace y Office 365 que permiten la colaboración y el acceso desde cualquier dispositivo. Estas herramientas ofrecen nuevas formas de trabajar, conectándose en línea, se usan en pequeñas empresas y en la educación.

**Tabla 6**

*Percepciones y Necesidades Tecnológicas para la Mejora Administrativa en la Asociación*

<b>Aspecto</b>	<b>Percepción</b>	<b>Usuarios</b>
<b>Interés en herramientas tecnológicas</b>	Existe interés en implementar tecnología para optimizar procesos administrativos e inventarios.	Usuario 1, Usuario 2, Usuario 4, Usuario 6
<b>Digitalización</b>	Reconocen la importancia de digitalizar documentos para mejorar la organización y la eficiencia.	Usuario 1, Usuario 4, Usuario 6, Usuario 7
<b>Capacitación tecnológica</b>	La mayoría reconoce la necesidad de capacitarse en herramientas tecnológicas antes de poder implementarlas.	Usuario 1, Usuario 4, Usuario 6, Usuario 7
<b>Conocimiento sobre IA</b>	La mayoría desconoce la inteligencia artificial, pero algunos muestran curiosidad por aprender sobre ella.	Usuario 1, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 6, Usuario 7
<b>Relación entre tecnología y crecimiento</b>	Perciben la tecnología como una herramienta clave para el desarrollo empresarial y el manejo de mayores recursos.	Usuario 2, Usuario 5

En relación con la información anterior de la tabla 6 “la optimización de procesos administrativos está directamente relacionada con la digitalización de las empresas.”, tal como lo menciona Galindo (2021). En este sentido, las respuestas y lo observado de los usuarios reflejan interés por mejorar los procesos administrativos dentro de la asociación a través de la implementación de herramientas tecnológicas. Sin embargo, también se identifica una falta de

conocimiento sobre las herramientas tecnológicas específicas que podrían facilitar esta optimización.

Este desconocimiento señala la importancia de realizar una capacitación inicial, para familiarizar a los miembros con herramientas sencillas y útiles. Esta capacitación no solo ayudaría a superar las barreras del desconocimiento, sino que también facilita una adopción más efectiva de la tecnología, permitiendo una transición más ágil hacia procesos administrativos más eficientes y digitalizados.

**Tabla 7**

*Preferencias de capacitación de los miembros de la asociación desarrollo de Ciudad Neily*

<b>Aspecto</b>	<b>Percepción</b>	<b>Usuarios</b>
<b>Modalidad de capacitación</b>	Se observa una preferencia a la modalidad <b>presencial</b>	Usuario 2, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 6, Usuario 7
<b>Medios de retroalimentación</b>	Las <b>reuniones</b> son consideradas el medio más funcional para analizar lo aprendido en los talleres de formación.	Usuario 1, Usuario 2, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5, Usuario 7
<b>Forma de aprendizaje preferida</b>	Las preferencias están equilibradas entre los estilos <b>auditivo</b> y <b>kinestésico</b> , con menor inclinación hacia el estilo <b>visual</b> .	Usuario 2, Usuario 3, Usuario 4, Usuario 5, Usuario 6, Usuario 7

En la información que se presenta en la tabla 7, se puede observar las opiniones de los miembros de la ADI en relación con la capacitación de personal y sus formas de aprendizaje, para esto Cuesta (2017) destaca que se “Comprende todo lo relacionado con la capacitación y formación de los trabajadores y adiestrados de la instalación. Este permite planificar y controlar las diferentes acciones de capacitación a partir de la planificación establecida.” (p.110)

En relación con lo anterior, la mayoría de los usuarios prefieren la modalidad presencial, también los autores Whetten y Cameron (2022) resaltan que: “el principal propósito de proporcionar a la gente retroalimentación por su desempeño es reforzar las conductas productivas y extinguir las actitudes erróneas” (p.267). A lo que los entrevistados prefieren que el medio de retroalimentación sea por reuniones, para que se les haga un análisis de lo que aprendieron durante el taller, por último, los miembros de la asociación tienen varios tipos de

aprendizaje, lo que da ventaja a que se les enseñe por medio de exposición, por medio de prácticas e imágenes y videos para un mayor aprendizaje.

### **Pregunta de la Investigación**

A continuación, se responde la pregunta de la investigación: ¿Cómo puede la implementación de herramientas de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) optimizar los procesos administrativos y mejorar la productividad de los trabajadores en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily durante el año 2023 y el primer semestre del año 2024?

Se recalca que a través de la presente investigación, uno de los objetivos más importantes del proyecto es mejorar la productividad de los trabajadores y el mejoramiento de los procesos administrativos; mediante los hallazgos obtenidos, se ha observado que parte de la administración de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI) se podría dividir, primero, labores secretariales; segundo, labores administrativas, ambas son complementarias para poder llevar a cabo los proyectos sociales a la comunidad, lo anterior influye en la estrategia de optimización y productividad de la investigación a través de talleres formativos orientados a fortalecer las competencias digitales y administrativas del personal de la asociación comunitaria, y que al mismo tiempo sea una estrategia integral que pueda abarcar la mayoría de las áreas por fortalecer.

Con respecto, el entorno de la Institución y problema diagnosticado, se destaca que la institución se encuentra en un proceso de transición tanto digital y por otro lado generacional, porque se integran nuevos miembros, lo cual conlleva cierto retos, ya que según los hallazgos, la asociación se conforma de un cuerpo colegiado de mucha experiencia, no obstante, se observa resistencia al cambio en temas digitales, asimismo, de la disposición a participar en talleres formativos para adquirir nuevos conocimientos y esto se debe a que son colaboradores ya formados académicamente y cuentan con poco espacio en la agenda para coordinar procesos formativos.

## **Procesos Administrativos**

Por medio de los instrumentos de la investigación se observó el uso de bitácoras físicas donde se anota todo lo que se dice en una reunión de los miembros, asimismo, ciertas dificultades en la digitalización de documentos físicos a digitales, también, dificultades en la parte de recuperar y organizar información de manera más eficiente en el área de tesorería.

Aunado a esto, se observó un aspecto cualitativo a nivel de operatividad en el que la mayoría de los miembros considera que se requieren de muchos requisitos y trámites, lo cual ralentiza sus gestiones, con todo, se considera que los procesos actuales no son ineficientes, pero sí requieren de análisis y aportar mejoras para poder tener una adecuada gestión de recursos y del tiempo.

## **Rendimiento del Personal Administrativo**

En cuanto a los niveles de rendimiento, algunas debilidades que se detectaron en cuanto a competencias productivas, se recalca que en el grupo existe poca o nulas habilidades en el uso de nubes de almacenamiento, tanto gratuitas como de pago, asimismo, en el uso de herramientas digitales de Microsoft office, se detectó un nivel intermedio en sus competencias, se considera que tiene un impacto a nivel de productividad, ya que el dominio de estas herramientas pueden contribuir en la organización, planificación y ahorro de tiempo en las labores. En general, se observó un moderado rendimiento del personal administrativo y con gran potencial en mejorar sus habilidades en corto y largo plazo.

## **Herramientas Tecnológicas**

En el análisis de herramientas que contribuyen en la productividad de los colaboradores, se destacan las siguientes:

- Microsoft One Note
- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- One Drive

- Google Drive
- Canva

Las anteriores aplicaciones se identificaron como las herramientas más versátiles para cumplir labores administrativas dentro de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), estas aplicaciones influyen en la parte de organización, ya que aportan en el almacenamiento de documentos importantes, asimismo, en registrar el contenido y resumir los temas importantes de las reuniones, por último, en la promoción de los servicios como entidad comunitaria.

La viabilidad en la optimización de los procesos es alta, ya que se resaltan aspectos positivos, como la formación académica de los miembros, la conciencia en temas como ciberseguridad, aunado a los aspectos anteriores, es necesario un plan adecuado para brindar capacitaciones y áreas que la investigación ha determinado mejorables.

### **Formación y Capacitación**

En definitiva, la capacitación y el fortalecimiento de las competencias tecnológicas del personal de la asociación no solo agilizan las labores administrativas, sino que también permiten superar barreras de desconocimiento y promover una adopción más efectiva de las herramientas tecnológicas en el futuro, este tema también tiene relación con la formación académica, ya que son personas de diferentes profesiones que deben adoptar un puesto diferente dentro de la institución que conlleva labores de administración que se pueden mejorar.

Se destaca la necesidad de aplicar talleres de habilidades tecnológicas, esto para aprovechar al máximo las herramientas digitales que tiene la institución, además, según los hallazgos de la investigación, es recomendable que dichos talleres sean presenciales y de forma grupal, con un enfoque teórico práctico, tomando en cuenta la curva de aprendizaje de las habilidades en el mediano plazo.

## **Capítulo VI. Conclusiones**

## Conclusiones

En referencia al primer objetivo específico de la presente investigación: "Realizar un análisis detallado de los procesos administrativos vigentes en la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily, identificando las principales ineficiencias y problemas en la gestión documental actual." Dentro del análisis de la asociación comunitaria se destaca que, cuenta con un equipo de miembros colegiados muy preparados para cumplir con las labores, lo cual da como resultado una claridad de lo que se debe hacer, tanto en sus roles de trabajo como en los procesos administrativos y legales de la institución.

En cuanto a los procesos administrativos relacionados con el marco jurídico, son los que presentan retrocesos al cumplimiento de labores, ya que esto tiene que ver con seguir estrictamente las normas en sus labores dentro de la asociación. Se destaca una moderada duplicidad de labores, por lo cual muestra que existe un buen nivel de eficiencia en el trabajo que al mismo tiempo se puede mejorar por medio de talleres de habilidades tecnológicas, esto porque algunas tareas se realizan de manera manual, por ejemplo, la bitácora física de reuniones en la que posteriormente se tiene que pasar a digital, basados en estos factores.

Aunado a lo anterior, la cantidad de trámites como parte de la documentación en el diseño y elaboración de proyectos ralentiza la mejora de los procesos administrativos, lo cual inciden o afectan la operatividad de la asociación. Al detectar debilidades en esta área se brindó un taller de habilidades que contribuya en simplificar los procedimientos administrativos para mejorar, tanto la eficiencia operativa, como el desarrollo de procesos digitales, para el cumplimiento de labores en la asociación.

Con base en el segundo objetivo específico de la presente investigación: "Establecer indicadores de rendimiento para la medición de la eficiencia y la productividad de los colaboradores antes y después de la implementación de las TIC, asegurando la sostenibilidad de las mejoras mediante el seguimiento y ajustes necesarios." Se destaca que, los indicadores

implementados antes y después en la Asociación de Desarrollo Integral (ADI) de Ciudad Neily, los miembros estaban desactualizados en la mayoría de las áreas antes de la capacitación.

No dominaban el uso de las plataformas en la nube, desconocían las funciones de la inteligencia artificial que podían aplicar en sus tareas, algunos de los miembros no sabían utilizar herramientas básicas de Office 365 (Formato de Word y fórmulas de Excel). Tampoco conocían Canva para diseñar sus publicaciones en redes sociales, y la ciberseguridad es el tema menos conocido. Además, ignoraban la utilidad de las actas digitales para ahorrar tiempo y dejar de escribir todo a mano.

Con el respaldo de la tabla comparativa, se refleja claramente el cambio: tras encuestarlos antes y después de implementar estas herramientas TIC, ahora los miembros de la ADI ahorran espacio, tanto en sus dispositivos gracias al uso en la nube, y saben compartir archivos y colaborar en un mismo documento. Con la inteligencia artificial aprenden a redactar y optimizar correos electrónicos para ser más productivos. En Word y Excel se aplican formatos adecuados y fórmulas para gestionar presupuestos sin omitir detalles.

Gracias a Canva, utilizan plantillas que hacen sus publicaciones más atractivas. En Ciberseguridad implementan las recomendaciones recibidas para proteger sus datos. Por último, las actas digitales permiten a la secretaria grabar y transcribir reuniones de forma rápida, lo que le ahorra tiempo valioso.

En relación con el tercer objetivo específico planteado en la presente investigación: “Identificar las herramientas TIC adecuadas para la mejora de la gestión documental, integrándose en un plan de implementación para la optimización de los procesos administrativos”. Se recolectó la siguiente información a partir del análisis realizado, se identificaron diversas herramientas tecnológicas de la información y la comunicación (TIC) que se ajustan al contexto y a las necesidades específicas de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI). Entre estas, destacan plataformas como Google Workspace, Google Drive, Microsoft Office y Canva, ya que permiten digitalizar documentos, mejorar la gestión de

archivos y facilitar el trabajo colaborativo que es parte fundamental de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI).

Además, se observó que la selección de estas herramientas fue fundamentada no solo en su funcionalidad, sino también en su facilidad de uso y bajo costo, aspectos fundamentales dada la realidad operativa de la organización. En consecuencia, se evidenció que estas soluciones tecnológicas tienen un alto potencial para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y reducir el uso de documentos físicos.

En cuanto al cuarto objetivo específico establecido en esta investigación: "Implementar talleres de formación y la elaboración de un manual de uso para los colaboradores de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), asegurando una correcta adopción y aprovechamiento de las nuevas herramientas tecnológicas en los procesos administrativos de la organización". Como resultado de la intervención realizada, se logró realizar una serie de talleres de formación dirigidos al personal administrativo de la asociación. Estas sesiones permitieron no solo introducir las herramientas tecnológicas seleccionadas, sino también crear un espacio de aprendizaje colaborativo, participativo y de esta manera evaluar su capacidad de aprendizaje.

Durante el proceso, se detectaron diferencias significativas en los niveles de manejo tecnológico entre los colaboradores por diferentes factores como, falta de capacitación, conocimiento, edad, resistencia al cambio, tiempo limitado y falta de interés, lo que implicó una variabilidad en la asimilación de los contenidos impartidos. En este sentido, quedó en evidencia la necesidad de establecer acciones de acompañamiento continuo que refuercen lo aprendido.

De acuerdo con lo antes explicado, la elaboración del manual de uso claro y visual resultó ser un recurso muy importante, ya que permite a los colaboradores consultar procedimientos de forma autónoma. Por ende, se concluye que, aunque se dieron pasos importantes en la formación, esta debe considerarse como un proceso continuo más que como una acción aislada.

## **Capítulo VII. Recomendaciones**

## Recomendaciones

En relación con la primer conclusión, se recomienda el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación para mejorar procesos administrativos, por ejemplo, utilizar aplicaciones para grabar las sesiones, de igual forma, utilizar la inteligencia artificial de Copilot para hacer resúmenes de lo que se dice en las sesiones de trabajo, utilizar la ayuda de la inteligencia artificial para arreglar las fórmulas de Excel que permitan agilizar y automatizar los procesos administrativos.

En general, se recomienda mejorar el actual sistema de trabajo, siempre respetando el marco jurídico, esto se trata de analizar cada documento, formulario, matrices, entre otros, que son necesarios para la operatividad de la asociación comunitaria. Esto permitirá una mejor gestión del tiempo, el cumplimiento de las normativas correspondientes de cada colaborador, y que dichas labores sean más prácticas.

En relación con la segunda conclusión, se recomienda que la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), fortalezca estas mejoras, integrando las TIC enseñadas y las nuevas habilidades adquiridas, como la colaboración en la nube, la redacción y optimización de correos con ayuda de la inteligencia artificial, el uso de formatos en Word y las fórmulas en Excel, la creación de plantillas en Canva para publicaciones en redes sociales, la aplicación de herramientas de Ciberseguridad y la gestión de actas digitales, dentro de un plan de trabajo eficaz que asigne responsables y plazos claros para el uso continuo de cada herramienta.

Además, se sugiere incorporar el manual detallado de la capacitación como guía de referencia, de modo que la ADI asegure la aplicación efectiva de lo aprendido y mantenga la sostenibilidad de los avances administrados.

En función con la tercera conclusión y de los hallazgos, se recomienda que la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily (ADI), elabore un plan técnico de integración de herramientas TIC, que contemple criterios de funcionalidad, compatibilidad, facilidad de uso y seguridad. Este plan debe basarse en los resultados que arrojaron las encuestas que se

realizaron, para que los procesos clave puedan ser optimizados mediante tecnología, como el manejo de actas, correspondencia, control de proyectos y archivo digital.

Además, se sugiere priorizar el uso de herramientas gratuitas o de bajo costo, que permitan mejorar la gestión documental sin representar una carga financiera significativa para la organización.

Por último, se recomienda que el plan defina claramente los pasos para la adopción de cada herramienta, incluyendo aspectos como recursos requeridos y orden de implementación. Así se asegura una transformación digital alineada con los objetivos operativos y administrativos de la asociación.

Con base en los hallazgos anteriores, en la conclusión cuatro, se recomienda que los miembros de la asociación desarrollen un programa de formación continua que se adapte a los distintos niveles de conocimiento tecnológico presentes entre los colaboradores. Este programa debería incluir talleres prácticos y material audiovisual complementario, ya que reaccionaron de manera positiva a este tipo de material mientras se impartieron los talleres.

Asimismo, se sugiere mantener el manual de uso actualizado, incorporando nuevas funciones y resolviendo las dudas más frecuentes reportadas por el personal. Además, se recomienda distribuir el manual digital.

Finalmente, con el objetivo de asegurar una transformación organizacional más profunda, se aconseja fomentar una cultura de innovación tecnológica, reconociendo y valorando el uso eficiente de las herramientas digitales, ya que actualmente las herramientas tecnológicas se mantienen en constante evolución.

Se recomienda al lector consultar la página 91, tabla 8, Anexo 1, donde se presenta de manera clara la tabla comparativa del antes y el después de los talleres, junto con su descripción, para facilitar la comprensión de la información.

## **Capítulo VIII. Referencias**

## Referencias

- Apache OpenOffice. (s. f.). ¿Por qué Apache OpenOffice? <https://www.openoffice.org/es/por-que/>
- Arias, J., Villacís, M., & Novales, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Redalyc. El protocolo de investigación III: la población de estudio
- Ávila, R. (2014). *LAS HABILIDADES SECRETARIALES INCIDEN EN LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL COLEGIO LEONARDO MALDONADO PÉREZ DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6848>
- Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.  
<https://www.ebooks7-24.com/>
- Bracamonte, R. (2015). *La observación participante como técnica de recolección de información de la investigación etnográfica*. Revista Arjé, 17(9), 132-139.
- Bolaños, R. (2022). *Aproximaciones al comunalismo costarricense y sus proyectos para el desarrollo*. SciELO: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v101n1/1659-2859-reflexiones-101-01-094.pdf>
- Calderón, D. (2011). *Fuentes de información*. Microsoft PowerPoint - Fuentes\_informacion.ppt (abc.gov.ar)
- Calero, D., & Yépez, C. (2020). *El uso de herramientas de Office 365 en el proceso de enseñanza del idioma inglés*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500525&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500525&script=sci_arttext)
- Camacho, A. (2015). *Perspectivas etnográficas: La observación y la entrevista*.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/antropologia/article/view/20471>
- Canabal, C., & Margalef, L. (2017). La retroalimentación: la clave para una evaluación orientada al aprendizaje. Profesorado, Revista de currículo y formación del profesorado, 21(2), 149-170.

Canva. (n.d.). Sobre nosotros. [https://www.canva.com/es\\_es/about/](https://www.canva.com/es_es/about/).

Castillo, G., Jiménez, S., Lapo, C. y Castillo, J. (2024). *Incidencias de las habilidades tecnológicas en docentes de educación básica*. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(5\)153-178](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(5)153-178)

Coll, F. (2021). *Fuente Secundaria*. <https://economipedia.com/definiciones/fuente-secundaria.html>

Colossal Informa. (2019). *ADI DE CIUDAD NEILY CUMPLE 50 AÑOS*. Facebook: <https://www.facebook.com/watch/?v=408065230070220>

Contraloría General de la República. (2022). *Índice de Transformación Digital (ITD)*. <https://sites.google.com/cgr.go.cr/itd/itd-2022?authuser=0>

Córdoba Salamanca, H. E. (2017). *Investigación cualitativa*. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3556>

Corral, Y. (2008). *VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS*. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Correa, L. (2019). *Apuestas y retos del fortalecimiento organizacional de las asociaciones de Juntas de Acción Comunal del Departamento Antioquia 2016-2019*. Universidad de Medellín: [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6390/T\\_ME\\_440.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/6390/T_ME_440.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Cuesta Santos, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. <https://www.ebooks7-24.com/>

Del Pilar, E. (2019). *Gestión documental en entidades públicas, Lima, 2019*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_29650d21f37f1870da7eee895a084d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_29650d21f37f1870da7eee895a084d)

- Díaz, Y, Junco, T y Ruiz, M. Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. Rev cuba cienc informat [online]. 2021, vol.15, n.4, pp. 29-44. Epub 01-Dic-2021. ISSN 2227-1899.
- DINADECO. (2022). *El salto impostergable para las organizaciones de desarrollo comunal*. <http://www.dinadeco.go.cr/doc/reinvencion.pdf>
- Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. (2023). *¿Qué es una asociación de desarrollo de la comunidad?* <http://www.dinadeco.go.cr/pf.html>
- Enríquez, A. (2019). *Sistema de gestión documental en la asociación de servicios eléctricos "San Rafael", cantón la Concordia provincia Santo Domingo*.
- Espinoza, M. y Gallegos D. *Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo Sistemático*. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n2.2020.245>.
- Estrada, C, Pardo, I, Pupo, N. (2021). La profesión académica en salud: ¿formación o capacitación? *Revista Cubana de Educación Médica Superior*. 2021;35(1):1-12.
- Franklin Fincowsky, E. B. (2022). *Organización de empresas*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com/>
- Flores, F, Méndez, J. & Bermúdez, C. (2020). *Estrategias digitales para las pymes*. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 29-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964702>
- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones*. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- García, L. (2013). *El Paradigma Cualitativo–Interpretativo. Ser alumno de doctorado en competencias educativas*. [aulavirtualmx.com/Archivos/LIBRO\\_SER\\_ESTUDIANTE.pdf#page=137](http://aulavirtualmx.com/Archivos/LIBRO_SER_ESTUDIANTE.pdf#page=137)
- García, M. y Salazar, J. (2015). "LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ". <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12811>

- García, V., Rueda, J., Tello, J., y Estanling, E. IDENTIFICACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA PREVENIR EL CRYPTOJACKING. UNA APROXIMACIÓN DE LITERATURA DESDE EL CASO DE COLOMBIA. (2023). *Epistemia Revista Científica*, 7(1), 99-110.  
<https://doi.org/10.26495/re.v7i1.2438>
- González, H. (2019). *Herramientas ofimáticas genéricas y la hoja de cálculo*.  
<https://hdl.handle.net/10953.1/11460>
- Google. (s. f.). ¿Qué es Google Workspace? <https://workspace.google.com/intl/es-419/resources/what-is-workspace/#:~:text=Google%20Workspace%20combina%20soluciones%20empresarial%20ayudarte%20a%20simplificar%20costos>.
- Granizo, X. (2023). PRÁCTICAS ORGANIZATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN. Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9001234>
- Gutiérrez Pulido, H. (2020). *Calidad y productividad*. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com/https://ecc.ac.cr/?il=10411>
- Hernández- Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. (5. ed.) México, D.F.; McGraw-Hill
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. doi: ISBN 978-1-4562-6096-5
- Hernández Juárez, J. L., Pérez Cervantes, B., & Urías García, M. R. (2011). Una Propuesta de Sistema de Gestión mediante Indicadores para la Administración Central del Gobierno del Estado de Sinaloa. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 6(2), 96–112.

Juan Camilo, V., & Rey Duque, L. A. (2024). Lineamientos de transformación digital en la gestión documental para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.

[https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_gestion\\_documental/92](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/92)

Ley N.º 3859 de 1995. (s.f.). *Reglamento a la Ley N.º 3859 "Ley sobre Desarrollo de la Comunidad"*.

[https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29037&nValor3=30712&strTipM=TC#:~:text=%2D%20Las%20asociaciones%20de%20desarrollo%20comunal,personas%2C%20mayores%20de%20quinque%20a%C3%B1os.](https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29037&nValor3=30712&strTipM=TC#:~:text=%2D%20Las%20asociaciones%20de%20desarrollo%20comunal,personas%2C%20mayores%20de%20quinque%20a%C3%B1os.)

LibreOffice. (s. f.). ¿Qué es LibreOffice?. <https://es.libreoffice.org/descubre/libreoffice/>

Lorenzo, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*.

<https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>

Maglione, C., & Varlotta, N. (2012). *Investigación, gestión y búsqueda de información en*

*Internet*. [investigacion\\_gestion\\_busqueda\\_internet20200215-120681-1lvmezc-libre.pdf](https://investigacion_gestion_busqueda_internet20200215-120681-1lvmezc-libre.pdf)  
(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net)

Maranto, M. & González, M. (2015). *Fuentes de información*.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Marqués, M. (2011). *Bases de datos*.

<https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/24183/s18.pdf?sequen>

Martínez Crespo, J., & Giraldo Marín, L. M. (2012). *La organización y su adaptación a las*

*tecnologías de la información y la comunicación en procesos de gestión del*

*conocimiento*. *Semestre Económico*, 15(32), 161-184.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462012000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-63462012000200007&script=sci_arttext)

Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas en la investigación científica. *Revista Ciencia Agraria*,

1(3), 7-14.

- Mendoza, S. & Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA, 9(17), 51-53.
- Microsoft. (s. f.). ¿Qué es Microsoft 365? <https://support.microsoft.com/es-es/office/-qu%C3%A9-es-microsoft-365-847caf12-2589-452c-8aca-1c009797678b>.
- Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). (2023). *Estrategia de Transformación Digitalx 2023-2027. Gobernanza Digital*: [https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD%202023-2027%20V%20FINAL%2030-08-2023\\_v2.pdf](https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD%202023-2027%20V%20FINAL%2030-08-2023_v2.pdf)
- Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). (2023). *Estrategia Nacional de Ciberseguridad de Costa Rica 2023-2027. Gobierno Digital: NCS Costa Rica - 10Nov2023 SPA.pdf* ([micitt.go.cr](https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD%202023-2027%20V%20FINAL%2030-08-2023_v2.pdf))[https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD 2023-2027 V FINAL 30-08-2023\\_v2.pdf](https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD%202023-2027%20V%20FINAL%2030-08-2023_v2.pdf)
- Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). (2023). *Estrategia de Transformación Digitalx 2023-2027. Gobernanza Digital*: [https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD%202023-2027%20V%20FINAL%2030-08-2023\\_v2.pdf](https://www.micitt.go.cr/sites/default/files/GobernanzaDigital/ETD%202023-2027%20V%20FINAL%2030-08-2023_v2.pdf)
- Montoya, J, & Madio, T. (2018). El documento digital como fuente de memoria organizacional. *Acervo (Rio de Janeiro)*, 31(3), 102-115.
- Muños Jaime, L., Napa Molina, Y. Pazmiño Barragán, W., Posligua Pérez, M. (2020). *PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.* <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/334/237>
- Münch Galindo, L. (2021). Modelos organizacionales. Innovación en la era digital y del conocimiento. Cengage. <https://www.ebooks7-24.com/>
- Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos.* Consultora de Ciencias.

- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). *El estudio descriptivo en la investigación científica. El estudio descriptivo en la investigación científica | ACTA JURÍDICA PERUANA*
- Padilla, R. D. M. (2019). La llegada de la inteligencia artificial a la educación. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información: RITI*, 7(14), 260-270.
- Postigo Palacios, A. (2020). *Seguridad informática (Edición 2020)*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Pulido, N. & Cortés, E. (2015). *Gestión del documento electrónico: requisitos funcionales para una adecuada administración de documentos electrónicos en el estado colombiano*.  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1177&context=co>
- Quirce, C. (2014). *EL PAPEL DE LA ENTREVISTA Y LA OBSERVACIÓN EN LA INTERVENCIÓN CON PARADOS DE LARGA DURACIÓN*. TFM-G335.pdf;jsessionid=370FEA104C413924E9A64597D63B8ECA (uva.es)
- Rivera, Barrantes, V. (2019). *Realidad sobre la Privacidad de los Datos Personales en Costa Rica*. *e-Ciencias de la Información*, 9(2). doi: 10.15517/eci.v9i2.37503
- Rodríguez, J., Rodríguez, R., & Fuerte, L. (2021). *Habilidades blandas y el desempeño docente en el nivel superior de la educación*. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1038>
- Rodríguez, S. y Cedeño, M. (2018). *Las técnicas secretariales y su incidencia en el desempeño laboral de las secretarías ejecutivas del sector público de la ciudad de Portoviejo*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/secretarias-ejecutivas-ecuador.html>
- Rossi, B., Ortiz, C., & Chapetto, V. (2016). *Accesibilidad de la Información en Sitios Web argentinos*. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/52990>
- Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia artificial*. Madrid: Alienta Editorial, 20-21.
- Serrano, C. (2022). *Administración y Gerencia Pública en Costa Rica. Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública*. <https://cicap.ucr.ac.cr/administracion-y-gerencia-publica/>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2024). *Reglamento a la Ley N.º 3859 "Ley sobre Desarrollo de la Comunidad"*.

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29037&nValor3=30712&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29037&nValor3=30712&strTipM=TC)

Soto, E. & Escribano, E. (2019). El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa. In *Procesos formativos en la investigación educativa: diálogos, reflexiones, convergencias y divergencias* (pp. 203-222). Red de Investigadores Educativos Chihuahua AC.

Torres, O., Yanca, M., Ramírez, B. (2024). *Efectos de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en el mundo*.

<https://researchs.una.elogim.com/linkprocessor/plink?id=83c332f0-3b2f-3227-a30b-57681e48aa9b>

Ulate, I., Vargas, E. (2016) *Metodología para elaborar una tesis*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Valenzuela, M., García, A., Román, G. (2024). *OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS: ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL*. Universidad Tecnológica Autónoma del Pacífico.

<https://revistap.ejeutap.edu.co/index.php/Gestion/article/view/97/96>

Valverde, K. y Méndez, J. y Solano, M. (2023). *Sistema de gestión documental para el manejo de expedientes digitales, en la Unidad de Protección Radiológica, Sede Central del Ministerio de Salud, en el periodo 2022*.

<https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/26540>

Whetten, D. A., Cameron, K. S. (2022). *Desarrollo de habilidades directivas*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com/>

del Carmen, A. Molina, R., López, A., & López, L. (2022). *La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones*.

<https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>

Zoom. (2024). Descripción de los servicios de. Zoom. <https://explore.zoom.us/es/services-description/>

## **Capítulo IX. Anexos**

## Anexos

### Anexo 1. Tabla Comparativa

**Tabla 8**

<b>Procesos manuales previos</b>	<b>Procesos optimizados posteriores</b>	<b>TIC empleados</b>	<b>Observaciones</b>
Archivar todos los documentos en carpetas físicas	Organizar y buscar archivos rápidamente en la nube	Drive	El buscador de Drive agiliza la localización de los archivos
Enviar correos con errores de ortografía	Solicitar a la inteligencia artificial que mejore el correo	ChatGPT	Simplifica el envío de correos diarios
Crear imágenes improvisadas en Word	Usar plantillas de diseño para cualquier publicación	Canva	Resultados buenos sin conocimientos de diseño
Tomar notas a mano durante reuniones y luego reescribirlas	Usar actas digitales para capturar texto y transcribirlo	Actas digitales	Facilita el seguimiento y agiliza las tareas
Llevar lista de contraseñas en notas de papel	Utilizar herramientas de seguridad	Ciberseguridad	Reduce el riesgo de inseguridades
Utilizar la herramienta sin formato alguno	Aplicar estilos en la herramienta con un solo clic y mejor visualización	Word	Garantiza mejor formato en todos los informes o cartas
Sumar valores de diferentes datos en la calculadora	Consolidar datos y usar fórmulas aprendidas en la herramienta	Excel	Mejor manejo de fórmulas

## **Evaluación de Talleres**

### **Satisfacción de los Participantes**

Al concluir el taller de Drive, casi todos los asistentes comentaron que poder guardar y compartir archivos en la nube les ahorra el estrés de perder documentos y facilita el trabajo en grupo. De forma similar, al terminar la sesión de ChatGPT la mayoría dijo que se sienten sorprendidos por lo rápido que la inteligencia artificial puede responder sus preguntas y generar lo que se le solicita. En el caso de Canva, los participantes mencionaron que les encanta la facilidad para crear ideas en diseños llamativos sin necesidad de conocimientos.

### **Resultados de Aprendizaje**

Los asistentes salieron de los talleres con habilidades prácticas, ya que aplican estilos automáticos, encabezados en Word, también fórmulas básicas para presupuestos en Excel, y luego la creación de plantillas propias que utilizan en su día a día en Canva. De igual modo, en el taller de actas digitales adquirieron conocimiento de grabar reuniones y transformar audio en texto con un solo clic, lo que antes les llevaba horas de transcripción manual. En ciberseguridad, la mayoría comprende la importancia de usar contraseñas fuertes y habilitar autenticación de doble factor.

### **Diseño y Dinámica de las Sesiones**

Cada taller combinó teoría breve y ejercicios prácticos en parejas o pequeños grupos. Por ejemplo, en Drive los participantes subieron un documento, lo compartieron y editaron, también en el taller de Excel practicaron las fórmulas básicas. En ChatGPT practicaron las correcciones de correos. En Canva hubo una dinámica de creatividad donde diseñaron un cartel a su gusto, siguiendo los pasos asignados en el manual. Estas dinámicas mantuvieron la atención y ayudaron a reforzar el aprendizaje a través de la experiencia grupal.

### **Recursos y Materiales**

Se distribuyó el manual en PDF con capturas de pantalla paso a paso en cada sesión y su respectiva teoría de cada herramienta TIC. Además, se emplearon diapositivas con

ejemplos visuales claros y plantillas que los asistentes descargaron para mayor aprendizaje. En el taller de actas digitales, la práctica incluyó grabar partes de los talleres y exportarlos como texto con la herramienta mencionada en el manual.

**Anexo 2. Carta de Aprobación****CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TRABAJO  
FINAL DE GRADUACIÓN.**

El (la) suscrito (a) Marvin Parrales Canales portador de la cédula de identidad 602220866 en calidad de presidente de la ADI de Ciudad Neily, acepto que los estudiantes: Maibeth Rugama Esquivel, con cédula de identidad número 702780525; Brayan Hernández Navarro, con cédula de identidad número 604390749 y Denel Flores Lazo, con cédula de identidad número 604260398, estudiantes de la Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, realicen su Proyecto de Graduación para optar por el grado de licenciatura en la institución que dirijo.

Proyecto de Graduación: Optimización de los procesos administrativos en la productividad de los trabajadores de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Neily del año 2023 y en el primer semestre del año 2024.

Línea de investigación: Administración de documentos.

Con el siguiente horario:  
Lunes a Viernes de 9:00 am a 01:00 pm  
Comprendiendo el período del 12 de febrero al 20 de diciembre del 2024.

Se encarga a Marvin Parrales Canales, cédula de identidad número 602220866, quien labora como *presidente ADI de Ciudad Neily*, para que dé seguimiento, en la institución, al logro del proyecto.

Atentamente,

  
Marvin Parrales Canales  
Presidente ADI Ciudad Neily.



**Anexo 3. Enlace al Manual y Presentaciones**

<https://unaaccr->

[my.sharepoint.com/:f/g/personal/denel\\_flores\\_lazo\\_est\\_una\\_ac\\_cr/Es1soPc3be1Nv\\_9CCfyvFz](https://unaaccr-my.sharepoint.com/:f/g/personal/denel_flores_lazo_est_una_ac_cr/Es1soPc3be1Nv_9CCfyvFz)

[8BfezZn3cvM8laMSv8lakzeg?e=y11aWb](https://unaaccr-my.sharepoint.com/:f/g/personal/denel_flores_lazo_est_una_ac_cr/Es1soPc3be1Nv_9CCfyvFz8BfezZn3cvM8laMSv8lakzeg?e=y11aWb)

Palmar Norte, 07 de agosto de 2025

Señores  
Universidad Nacional  
Presente

Respetados señores

Hago constar que los estudiantes **Brayan Hernández Navarro**, cédula **6-0439-0749**, **Denel Flores Lazo**, cédula **6-0426-0398** y **Maibeth Rugama Esquivel**, cédula **7-0278-0525**, me encargaron la revisión de estilo de su trabajo de investigación, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

El título de este trabajo es:

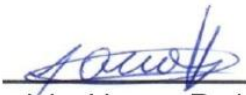
**OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE  
DESARROLLO INTEGRAL DE CIUDAD NEILLY, DEL AÑO 2023 Y EN EL  
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024**

El citado documento cumple con los requisitos de un texto con esta naturaleza en los diversos componentes del código escrito (diferentes niveles de discursos: capítulos, apartados, párrafos, periodos) semánticos (significado de las palabras) léxico (vocabulario) y morfosintáctico (funciones y relaciones de elementos oracionales).

Se deja constancia, que el autor hace uso correcto de los distintos elementos relacionados con la elaboración de un trabajo de investigación.

En síntesis, el documento sometido a nuestra consideración satisface todas las exigencias de un trabajo final de graduación.

Atentamente,

  
Lic. Jairo Vargas Rodríguez  
Cédula 1 – 1087 – 228  
Celular 8720 – 1650  
Carnet 26937

