

Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, POR
PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OFICINA, RECEPCIÓN Y SERVICIO AL
CLIENTE DEL ALMACÉN DE COOPELESCA, PUERTO VIEJO DE SARAPIQUÍ,
2021.**

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

Postulantes

Medina García Eida
Mora Quintero Ana Stephanie
Sanabria Zamora Luis Guillermo

26 agosto, 2023
Heredia, Campus Sarapiquí

Tabla de contenidos

Agradecimiento	14
Dedicatoria	16
Resumen ejecutivo	18
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
Introducción	2
CAPÍTULO II	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
Planteamiento del problema.....	5
Antecedentes	5
Antecedentes Nacionales	5
Trabajos de investigación.....	5
Artículo	7
Antecedentes Internacionales.....	7
Tesis	7
Justificación.....	9
Planteamiento del problema.....	11
Pregunta de Investigación	12
Objetivo general.....	13

Objetivos específicos	13
CAPÍTULO III.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
Marco Teórico.....	15
Marco referencial	15
Conceptos de Administración de Oficinas.....	16
Administrar	16
Administración de Oficinas.....	17
Secretaría administrativa.....	19
Secretaría ejecutiva	19
Tecnologías de Información y Comunicación	20
Origen y evolución de las TIC	21
Características de las TIC.....	23
Inmaterialidad	23
Interconexión.....	23
Interactividad.....	23
Instantaneidad	23
Calidad de imagen y sonido	23
Propósitos de las TIC en la sociedad.....	28

Importancia de las TIC.....	29
Relación de las TIC con el entorno laboral en el área de oficina.....	31
Competencias técnicas	33
Capacidad o competencia.....	33
Definición de competencias técnicas	34
Listado de competencias técnicas: Aspectos que requieren los secretarios y secretarias	36
Conocimientos.....	36
Habilidades.....	36
Comunicación en la lengua materna	38
Comunicación en lenguas extranjeras.....	38
Competencia digital	38
Aprender a aprender.....	38
Competencias sociales	38
Sentido de la iniciativa y espíritu de empresa.....	38
Influencia e importancia de las competencias técnicas en las empresas.....	39
Ventajas que ofrecen las Competencias Técnicas.....	40
Manual de usuario.....	41
Beneficios de tener un manual en la empresa	42
Importancia de los manuales de usuarios administrativos	43

CAPÍTULO IV	45
MARCO METODOLÓGICO	45
Marco metodológico	46
Paradigma de investigación.....	46
Enfoque metodológico	47
Tipo de investigación	48
Sujetos y fuentes de información	49
Sistema de variables.....	49
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	54
Técnica 1	54
Instrumento	54
Técnica 2.....	56
Instrumento	56
Validación de instrumentos.....	56
Metodología de elaboración de la propuesta.....	57
Introducción	57
Justificación.....	58
Alcance.....	58
Problema	58

Objetivo general	59
Objetivos específicos	59
CAPÍTULO V	60
PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN	60
Presentación de la Información	61
Análisis de datos cualitativos	62
Análisis cuantitativo	70
Conceptos básicos	70
➤ Competencia Técnica o Laboral	71
➤ Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	71
CAPÍTULO VI	120
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	120
Presentación	123
Beneficios de tener un manual de usuario en la empresa	124
Características de las TIC	125
Inmaterialidad	126
Interconexión	126
Interactividad	126
Instantaneidad	126

Calidad de imagen y sonido	126
Importancia de las TIC en el área de oficina.....	126
Competencias técnicas	127
¿Qué son competencias técnicas?	127
Aspectos que requieren los trabajadores de oficina en las empresas	128
Conocimientos.....	128
Habilidades.....	128
Influencia e importancia de las competencias técnicas en las oficinas	128
Gestiones de almacén	130
Apertura de caja en MBACASE	130
Consignaciones parciales en MBACASE	132
Cierre de caja en MBACASE	134
.....	136
Consignación de cheques al cierre de caja en MBACASE.....	138
Anulaciones de facturas	140
.....	144
Crear y Aplicar un traslado en MBACASE	144
Crear traslado	144
En la pestaña de inventarios, transacciones, Salidas por Requisición.	144

Aplicar traslado	146
Referencias Bibliográficas	148
CAPITULO VII	149
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	149
CONCLUSIONES	150
Variable 1 Competencias técnicas	150
Variable 2 Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.....	150
Variable 3 Acciones de fortalecimiento.....	152
Variable 4 Manual de usuario	153
A la empresa Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo Sarapiquí.....	154
A los trabajadores de la empresa.....	154
A la Universidad Nacional de Costa Rica.....	155
CAPITULO VIII.....	156
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	156
Referencias bibliográficas.....	157
CAPITULO IX.....	162
ANEXOS.....	162
Anexos.....	163
Anexo 1. Instrumento Guía de entrevista aplicada a Coordinadora de Almacén COOPELESCA.....	164

GUÍA DE ENTREVISTA.....	165
Anexo 2. Instrumento Cuestionario aplicado al personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo De Sarapiquí	167
CUESTIONARIO	168
Anexo 3. Resultados de validación de instrumentos.....	177
Validación del instrumento para recolección de datos.....	178
Cuestionario	178
Validación del instrumento para recolección de datos.....	180
GUIA DE ENTREVISTA.....	180
Validación del instrumento para recolección de datos.....	182
Cuestionario	182
Anexo 4. Resultados de validación de la propuesta.....	184
Validación de la propuesta manual	185
Objetivo general.....	185
Objetivos específicos	185
Validación de la propuesta manual	187
Objetivo general.....	187
Objetivos específicos	187

Tabla de figuras

Figura N°1	71
Puestos de trabajos	71
Figura N° 2	72
Nivel de importancia de las competencias técnicas	72
Figura N° 3.....	75
Incremento de las competencias laborales en los empleados.....	75
Figura N° 4	78
Nivel de autosuficiencia para resolver eventualidades	78
Figura N° 5.....	83
Competencias laborales afectadas con las nuevas tecnologías	83
Figura N° 6.....	87
Frecuencia con la que se comparten ideas	87
Figura N.° 7	88
Competencias que emplean en el trabajo	88
Figura N° 8	90
Frecuencia que aportan idea y elementos.....	90
Figura N° 9	92
Nivel de conocimiento que tienen con las TIC	92
Figura N° 10	95
Programas y herramientas que se usan en las oficinas.....	95
Figura N° 11	96
Nivel de modernidad de los sistemas y equipos que usan	96
Figura N.° 12	97
Herramientas tecnológicas que tiene la empresa para el desarrollo de sus labores	97
Figura N° 13	100
Dificultad para acceder a las plataformas digitales que utilizan	100
Figura N° 14	102
Nivel de dominio en relación con el manejo de las TIC	102
Figura N.° 15	103
Nivel de formación y conocimientos en el uso de las TIC	103

Figura N.º 16	106
Interés de aumentar conocimiento con un manual de usuario	106
Figura N.º 17	108
Frecuencia con la que el personal recibe capacitaciones	108
Figura N.º 18	109
Facilidad de adaptación y actualización.....	109
Figura N.º 19	111
Dispositivos tecnológicos disponibles en el lugar de trabajo.....	111
Figura N.º 20	112
Limitaciones que se presentan en cuanto al uso y manejo de las TIC en el ambiente de trabajo	112
Figura N.º 21	115
Ventajas de utilizar las TIC.....	115
Figura N.º 22	117
Desventajas al utilizar las TIC	117

Lista de tablas

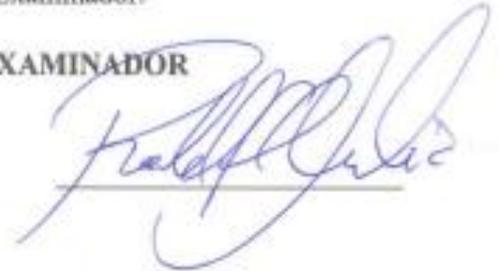
Tabla N° 1	49
Tabla N° 2	73
Tabla N° 3	75
Tabla N° 4	77
Tabla N° 5	79
Tabla N° 6	80
Tabla N° 7	81
Tabla N° 8	82
Tabla N° 9	84
Tabla N° 10	86
Tabla N° 11	89
Tabla N° 12	93
Tabla N° 13	99
Tabla N° 14	101
Tabla N°15	104
Tabla N° 16	105
Tabla N° 17	107
Tabla N° 18	110
Tabla N° 19	112
Tabla N° 20	114
Tabla N° 21	116
Tabla N° 22	118

Hoja de aprobación

Proyecto de Graduación presentado el día 26 de agosto del 2023, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, Sección Regional Huetar Norte y Caribe. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

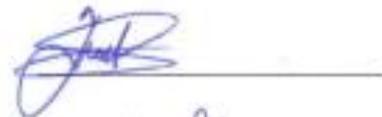
MSc. Rodolfo León Anchia
Subdirector
Sección Regional Huetar Norte y Caribe



Dra. Marly Alfaro Salas
Rectoría Adjunta



MSc. Yerlin Viviana Santos Panche
Tutora



MACO. Christian Laidley Bermúdez
Lector



Lic. Gaudy Villalobos Soto
Lectora



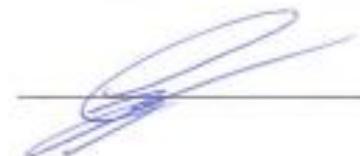
Bach. Medina García Eida Violeta
Candidata



Bach. Mora Quintero Ana Stephanie
Candidata



Bach. Sanabria Zamora Luis Guillermo
Candidato



Agradecimiento

Quiero agradecer a mi pareja Ana Stephanie Mora Quintero por ser mi apoyo en todo momento, por ser mi motivadora cuando me quería rendir, por alentarme a seguir adelante y por ser esa gran persona que siempre creyó en mí. A todos los profesores presentes en mi proceso académico, quienes me enseñaron con dedicación, a quienes creyeron en mis habilidades y siempre estuvieron presentes en todo momento. A cada uno de mis compañeros de universidad quienes me dejan bonitos recuerdos y aprendizajes vividos, en especial a mis dos compañeras de proyecto, quiero reconocer su gran esfuerzo y aporte en todo momento

Luis Guillermo Sanabria Zamora

Le agradezco primeramente a Dios por permitirme lograr esta meta con salud y fortaleza al lado de mis seres queridos que se merecen todo, gracias a mis padres que alimentaron mi deseo de superación a mi pareja Luis Guillermo Sanabria que ha estado presente en todo el proceso con su apoyo incondicional, a mi compañera Eida Medina García que gracias a su ayuda y entrega llegamos hasta aquí siendo grandes profesionales. Asimismo, agradezco a la tutora, profesores y lectores que estuvieron presentes y compartieron sus valiosos conocimientos.

Stephanie Mora Quintero

Agradecer a Dios por darme fuerzas para seguir con todo momento, quien nunca me ha abandonado, a mi familia por el apoyo. En especial a mi persona por no rendirme, a seguir adelante en cada etapa de vida. A todos profesores quienes han sido parte de este proceso académico, agradecer eternamente por sus enseñanzas, la dedicación y paciencia en todo momento, también agradecer a los que fueron compañeros de universidad por tan lindos

recuerdos y experiencias vividas, pero en especial a mis compañeros de aventura Stephanie Mora y Guillermo Sanabria por su esfuerzo y dedicación puesto en todo momento, asimismo, por no rendirse y seguir adelante a pesar de las circunstancias, gracias.

Eida Violeta Medina Garcia

Dedicatoria

Quiero dedicar mi mayor logro académico primeramente a Dios por darme la salud, fortaleza y entendimiento necesario en todo momento, para no desistir de mi carrera. A mis amados padres Roxana Eugenia Zamora Sanabria y Randall Guillermo Sanabria Arce quienes siempre han creído en mí y quienes me motivan a seguir adelante día con día a pesar de las adversidades presentes en el camino, ¡Gracias por su amor incondicional! A todas esas personas queridas que hemos perdido en el camino, en especial a mi amado abuelito José Ángel Zamora, uno de los pilares más importantes de mi vida y quien me enseñó que la vida es dura pero que nunca debemos de rendirnos, y siempre debemos de entregar alma, vida y corazón por nuestros seres queridos.

Luis Guillermo Sanabria Zamora

Dedico este gran logro a mi familia, quienes han sido mi pilar fundamental en este proceso, a mis queridos padres María Quintero Cerrato y Edwin Mora Zúñiga los cuales siempre me han apoyado y motivado e impulsado a salir adelante y no desistir a mis sueños ¡Gracias por su amor y apoyo incondicional! De igual forma, a mis seres queridos y amigas que han creído en mí y me han motivado siempre.

Stephanie Mora Quintero

Primeramente, a Dios por siempre ser mi guía en esta travesía, a mis seres queridos ya que han sido mis pilares para seguir adelante con mis estudios, es para mí una gran satisfacción poder dedicarle esto a ellos. En especial a mi madre Shirley Medina García quien me ha apoyado más que nadie en este proceso, quien ha sido un ejemplo para mí a seguir adelante sin importar las circunstancias de la vida.

Asimismo, a nuestra tutora Yerlin Santos Panche por guiarnos y acompañarnos en este proceso, agradecer su empeño y dedicación con nosotros. Por último, a mis compañeros Stephanie Mora Quintero y Luis Guillermo Sanabria Zamora quienes han sido de gran apoyo en esta aventura que decidimos emprender.

Eida Violeta Medina García.

Resumen ejecutivo

La presente investigación tiene como objetivo general analizar las competencias técnicas sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para la gestión empresarial por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, para el período 2021.

La investigación corresponde al tipo descriptivo, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades más importantes de los grupos de personas que se han puesto en análisis y así establecer relaciones, encontrar soluciones y poder plantear las propuestas de mejoramiento para brindar beneficios a la empresa.

En la investigación se utilizaron elementos tanto cualitativos como cuantitativos, esto quiere decir que el enfoque de investigación a utilizar es el mixto, con este modelo metodológico se busca analizar información reflejada mediante caracteres numéricos, así como descripciones o criterios propios.

Por otra parte, el paradigma utilizado para el desarrollo de esta investigación es el cualitativo o naturalista, se eligió este paradigma debido a que en una balanza la investigación tiene más peso en lo cualitativo, recordando que no existe paradigma para el enfoque mixto.

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección de la información necesaria para la investigación son: La encuesta como técnica aplicando el instrumento de cuestionario, así como una entrevista aplicando como instrumento una guía de entrevista.

En el enfoque cuantitativo el respectivo análisis de datos de los instrumentos se emplea la teoría y la correlación de datos, para graficar los datos estadísticos será por medio de la herramienta de Excel, mientras que los datos cualitativos se analizaron por medio de matriz, ambos ayudan para un mayor manejo de la información y comprensión de los datos.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Introducción

En este mundo de competitividad e innovación en el que se desenvuelven los trabajadores de las empresas es importante orientarse e informarse de nuevos métodos o estrategias de marketing para lograr que las mismas fluyan de forma más eficiente y así poder competir en el mercado. Tal es el caso del personal de oficina ya que, en la actualidad, esta profesión se destaca por realizar labores diarias poniendo énfasis en las cualidades, necesidades, habilidades y el conocimiento de las técnicas de gestión secretarial que le garantiza el éxito en el mercado competitivo y el desarrollo de la empresa a la cual se labore.

Cada día son más las tareas y responsabilidades que se delega al personal de esta área, por lo que se ven obligados a mantenerse en constante actualización y desarrollo de nuevas habilidades y competencias. Además, no solo los secretarios y secretarias deben enfrentar retos, en estos tiempos de múltiples cambios que en ocasiones resultan inesperados para aquellas empresas que se encuentran en esa lucha por salir adelante esto ha generado la búsqueda de personas con alto conocimiento en innovación que les permita llevar un rumbo claro con objetivos definidos.

Con la implementación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación se ha demostrado que son de gran importancia en las labores administrativas y de oficina y principalmente las secretariales porque esto ayuda a gestionar los recursos de la empresa y facilitar más el desarrollo productivo de esta, de la misma forma, esto refuerza el trabajo en equipo, las (TIC) Tecnologías de Información y Comunicación ayudan de cierta manera al desarrollo personal de los individuos para que estos puedan desplegar mejor sus competencias técnicas con lo que se busca una productividad más alta y un mejor bienestar.

Es por esto que se vio la necesidad de desarrollar un proyecto de investigación en donde se pone en evidencia la importancia de conocer y manejar las Tecnologías de Información y Comunicación, anteriormente se observó como en la actualidad se incrementa más su utilización y por ende es de suma relevancia su uso correcto para así obtener beneficios tanto personales y profesionales.

Por esta razón, dicha investigación dio inicio en el Almacén de COOPELESCA R.L Puerto Viejo de Sarapiquí, la cual toma lugar en las áreas de oficina, recepción y servicio al cliente que se subdividen en los puestos de coordinación, ejecutivos de servicios y ventas, los cuales corresponden a la población que se va a estudiar.

El documento está compuesto por capítulos los cuales se desarrollaron en orden, primeramente, el capítulo uno que conlleva la introducción seguidamente el capítulo dos con el planteamiento del problema, posteriormente, el capítulo tres con el marco teórico y referencial, el capítulo cuatro con el desarrollo del marco metodológico y la metodología que se empleó. Asimismo, el capítulo cinco con la presentación de la información, el capítulo número seis la propuesta ejecutada para el proyecto, el capítulo siete con las conclusiones y recomendaciones y finalmente el capítulo ocho con las referencias y el último capítulo anexos.

CAPÍTULO II
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Antecedentes

Basado en la búsqueda documental de información se tomaron como referencias investigaciones que tuviesen una similitud con el tema a desarrollar en este trabajo, ya que dichas indagaciones pueden orientar y ayudar en el proceso para llegar a los objetivos de esta investigación.

Antecedentes Nacionales

Trabajos de investigación

Según Bulgarelli (2016) en su trabajo de investigación titulado: Propuesta de un sistema de gestión de tecnologías de información, comunicación y seguridad para la oficina de bienestar y salud de la Universidad de Costa Rica, el objetivo principal de esta propuesta fue elaborar un sistema de gestión de tecnologías de información que contemple la aplicación de las mejores prácticas, a partir de la información que se recabo. Se desarrolló mediante un paradigma naturalista, ya que se centró en la realidad que se analiza, la que se trata de comprender e interpretar de forma holística. En su conclusión sugiere que

El papel de las Tecnología de Información y Comunicación en la organización está revolucionando la forma en que la empresa ve e interactúa con la tecnología. La Oficina de Bienestar y Salud no escapa de esa realidad, poco a poco está experimentando la necesidad de integrar las TIC a todos sus procesos, por lo que ha surgido la necesidad de contar con sistemas que permitan a la dirección gestionar las TIC, medir el desempeño e implementar procesos que cumplan los requisitos de cumplimiento y con ello tener certeza que los objetivos fijados se están cumpliendo. (p. 127).

Igualmente, la investigación también marcó resultados importantes en las personas y las competencias indicando que en el área de las TIC se debe contar con personal que posee las habilidades y competencias necesarias para cumplir con las exigencias de la Oficina de Bienestar Salud. Para lo cual es recomendable mantener a los funcionarios capacitados en las actividades relacionadas con las TIC y el puesto que desempeñan.

Barquero et al. (2014) en su trabajo llamado: Propuesta de aproximación a estándares de competencias laborales para la Dirección General de Servicio Civil de Costa Rica en el marco de un Sistema Nacional de Competencias Laborales, enuncian en las generalidades de las competencias laborales que, los enfoques de competencias laborales basan sus sistemas educativos en tres tipos de saberes, los cuales garantizan su desarrollo ideal: el *saber*, conformado por información específica de instrumentos cognitivos; el *saber hacer*, constituido por el conjunto de procedimientos necesarios para el desempeño de una determinada actividad, y el *saber ser*, correspondiente a las actitudes necesarias para obtener desempeños idóneos. (p.21).

Así, la importancia de reconocer y poseer las competencias técnicas como lo menciona el trabajo de Barquero lo cual implica unos conocimientos “saberes”, unas habilidades “saber-hacer”, y unas actitudes y conductas “saber estar” y “saber ser” integrados entre sí. Incluye las capacidades informales y de procedimiento además de las formales.

Por lo tanto, las competencias no se alcanzan exclusivamente desde el campo educativo; sino más bien son el reflejo de un contexto laboral que integra la cultura, los códigos de conductas, las formas de operación y los medios, formales e informales, de interacción y comunicación utilizados por los trabajadores.

Artículo

Espinach (2018) en su artículo detalla las necesidades del mercado empleador en temáticas de competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras del área de administración de empresas. La tecnología al ser tan cambiante, con nuevas versiones mejoradas, requiere de la persona una adaptabilidad al cambio que le permita adquirir nuevos conocimientos para ponerlos en práctica. El principal requerimiento en el campo tecnológico que no puede faltar es el dominio del Microsoft Office, conocimiento de Excel avanzado y Project Management los cuáles son software de aplicación de tareas específicas es por esto que el mercado empleador nacional proyecta una necesidad muy fuerte en la capacidad de adaptarse al cambio tecnológico y la facilidad para emplear los nuevos softwares de aplicación utilizados en el mercado.

Aunado a lo anterior, es sumamente importante siempre estar al tanto de las nuevas actualizaciones de las herramientas tecnológicas, para poder tener un dominio acertado con los avances de las tecnologías.

Antecedentes Internacionales

Tesis

La investigadora Castro (2022) en sus conclusiones destaca el uso de plataformas digitales para videoconferencias y edición de archivos, ya que contribuye con la reducción de tiempo de desplazamiento y costes, a través de videoconferencias y reuniones virtuales se elimina el tiempo de desplazamiento, facilita el desarrollo de la dinámica de trabajo y permite atender problemas del día a día, organizar tareas y proyectos, definir estrategias, tomar decisiones, intercambiar archivos e información.

En definitiva, se trata de proveer la herramienta necesaria para promover la toma de decisiones en cualquier área de la organización.

De igual forma, Huisa Tisnado (2020) en su tesis: El impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la superintendencia nacional de los registros públicos–oficina registral puno (Perú). Tuvo como objetivo determinar el impacto de los sistemas de información en la productividad laboral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral Puno. La muestra de la presente tesis se conformó por 14 trabajadores de la SUNARP, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario y su análisis de la información suministró resultados los cuales concluyeron que más del 70% de los trabajadores son eficientes y muy eficientes en su calificación registral, lo cual conlleva a una buena productividad laboral.

Como anteriormente, se menciona que las tecnologías han venido a cambiar y simplificar los procesos, aumentando la productividad en el área laboral.

Miranda (2017) expresa en su trabajo investigación titulada: Perfil del nivel de gestión del dominio, entregar y dar soporte de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del gobierno regional Piura Perú, en el año 2013, en el cual señala que, Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son esenciales para mejorar la productividad de las empresas, la calidad, el control y facilitar la comunicación. Las empresas que tienen una gran capacidad de beneficiarse de la tecnología son organizaciones que, antes de añadir un componente tecnológico, describen detalladamente cuál será la repercusión para su empresa. Así, las TIC, vienen a ser un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin mejorar la calidad de vida de las personas y la

productividad de las empresas, que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. (p. 1).

Es por ello que es de suma importancia reconocer y dar seguimiento a los conocimientos, ponerlos en práctica en todo momento.

Sánchez (2014) en su informe final de pasantías titulado: Creación de un manual interactivo para solucionar los problemas ofimáticos de los empleados del hospital Emiro Quintero Cañizares Ocaña. Esta investigación tuvo como objetivo general la creación de un manual interactivo para solucionar los problemas ofimáticos de los empleados, ya que en el planteamiento del problema se abordó que el rendimiento laboral de la unidad de infraestructura técnica y de sistemas, ha disminuido; debido a que estos no saben ni el uso básico de las herramientas ofimáticas, generando demora de los servicios que esta área brinda al hospital. En su desarrollo del informe mencionan que “las empresas actualmente necesitan que sus empleados tengan conocimientos sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, ya que esto ayuda a que se realicen mejor los trabajos”.

Además, menciona que un manual de usuario tiene que tratar de una guía que ayude a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa. El manual debe ser sencillo, fácil de entender y usar, debe contener los temas fundamentales y no estar sobrecargado con información que pueda confundir al usuario. (p. 21).

Justificación

Bastidas (2018) expresa que “las Tecnologías de Información y Comunicación están allí y pueden ser una gran fortaleza para innovar, reducir costos, obtener calidad en muchas áreas que demandan importancia para el funcionamiento empresarial”.

Al trabajar con personal capacitado y con conocimientos amplios acerca del uso de estas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) las entidades, asimismo como sus trabajadores podrán mantener un mejoramiento y crecimiento continuo, siendo esto, punto fundamental para competir en el mercado con nuevas estrategias para así tener un personal altamente capacitado, a la misma vez mantener la estabilidad y reconocimiento regional o nacional, mejorando así el prestigio de la empresa.

Con los resultados de la investigación se contribuirá en materia de la mejora continua respecto al uso de las TIC y se beneficien no sólo los empleados sino también los clientes y proveedores de la entidad participante de nuestra investigación, esto debido a que se pondrá a prueba la interacción en tiempo real de los trabajadores con los clientes o usuarios, brindándoles un servicio de mayor calidad y una efectiva comunicación con la utilización de estas herramientas, tomando en cuenta que las TIC les permitirá aumentar considerablemente sus competencias técnicas, eficiencia, productividad y conocimiento en cada una de las áreas de trabajo de esta institución, de esta manera, llegando a la conclusión que el uso y dominio adecuado de las TIC contribuirá de manera positiva tanto para la empresa, como para los clientes de esta misma, aportando un valor agregado que resulte significativo a la hora de competir en el mercado laboral.

La investigación planteada, de igual forma, contribuirá a la agilización de las gestiones y el desempeño laboral por parte de los trabajadores dentro de la empresa. Asimismo, los resultados del estudio que se obtendrán ayudarán al personal de la empresa a descubrir y destacar sus competencias técnicas para el uso eficiente de dichas tecnologías en función de la organización, ya que las competencias tienen gran importancia en el manejo de las tecnologías.

Por otro lado, mediante el desarrollo de la investigación se pretende proveer el diseño de un manual de usuario que mejore la competencia técnica del talento humano del área de oficina, y con esto adquirir nuevos conocimientos en cuanto a las competencias y el manejo de estas herramientas tecnológicas, las mismas que los trabajadores deben utilizar en su trabajo diario. De tal forma que a futuro se cuente con personal profesional local altamente más capacitado, especializado y competente. De esta forma, ayudará cuando los colaboradores presenten problemas o algún desconocimiento en el uso de las TIC.

Del mismo modo, con la implementación del manual la empresa podrá llevar a cabo las funciones u operaciones de manera eficiente y con esto obtener grandes incrementos o consolidar una posición competitiva en el mercado, igualmente brindar satisfacción y utilidad a sus clientes.

Es por ello, que con el desarrollo de este trabajo de investigación se estará brindando aportes o acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mejorando consigo las competencias técnicas del personal, con el fin de solventar la necesidad que actualmente presenta esta empresa tan reconocida a nivel nacional como lo es el almacén de COOPELESCA, ubicado en Puerto Viejo de Sarapiquí.

Planteamiento del problema

Las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han tomado gran importancia dentro del desarrollo de las empresas públicas y privadas, sin importar el tamaño o la productividad que tengan, ya que, debido a la competitividad, cada una de ellas debe estar en constante cambio e innovación tecnológica y así no presentar limitaciones en el mercado. Las TIC son esenciales para mejorar la productividad de las mismas en cuanto a la calidad, el control y simplificación de la comunicación, entre otros beneficios, aunque su aplicación debe llevarse a cabo de forma inteligente.

Al realizar el primer acercamiento con el Almacén de COOPELESCA, se divisó la necesidad de que los trabajadores manejan y dominan correctamente las Tecnologías de Información y Comunicación, ya que se logró observar que muchos de sus trabajadores desconocen qué son estas tecnologías o no tienen un nivel claro que logre medir el conocimiento real que tienen en el uso de estas; lo cual podría estar relacionada con la limitación de competencias técnicas del personal. Dicho lo anterior, es importante que los trabajadores cuenten con un conjunto de competencias para desenvolverse con un alto grado de competencia digital. Lo anterior tiene relación con usar adecuadamente las Tecnologías de Información y Comunicación, hardware o software (habilidades instrumentales), también con desarrollar nuevas competencias en el uso, es por ello que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación se analizará basándose en las tareas que realiza y desarrolla la población seleccionada, ya que el buen uso y aprovechamiento de los dispositivos de comunicación e información, permite a los trabajadores desempeñarse eficientemente en las funciones diarias de la oficina. Asimismo, permite a la empresa producir, con mejor calidad, y en menor tiempo aumentando su nivel de productividad en el mercado.

Pregunta de Investigación

Al analizar el origen del problema se ha llegado a la necesidad de plantear la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las competencias técnicas que posee el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, en relación con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, en el 2021?

Objetivo general

Analizar las competencias técnicas sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, para la gestión empresarial por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, para el 2021.

Objetivos específicos

1. Identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, por medio de una encuesta para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
2. Diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante un cuestionario, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
3. Proponer las acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, con base al análisis de la información para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.
4. Elaborar un manual de usuario sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existente en el Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

CAPÍTULO III
MARCO TEÓRICO

Marco Teórico

En el siguiente capítulo se ampliará información referente al marco teórico que se divide en dos secciones; marco referencial en el que se expone información necesaria como misión, visión, valores, logros entre otros puntos importantes de la empresa COOPELESCA, que da mayor interés y desarrollo a nuestra investigación.

Teóricamente el tema “Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, en el período 2021”, tratará de formar un nuevo conocimiento en la población de estudio sobre el uso de estas nuevas tecnologías.

Marco referencial

Historia de COOPELESCA

Antes de 1965, San Carlos y la Zona Norte de Costa Rica carecían de un suministro eléctrico para desarrollar los potenciales recursos naturales y las actividades económicas en los campos de la agricultura, la ganadería, la agroindustria y los servicios. Sólo existían pequeñas plantas eléctricas movidas por una turbina pelton o por pequeños motores diésel que alcanzaban para alumbrar unos cuantos bombillos y para mover unas pocas máquinas. (Coopelesca R.L., s.f.).

COOPELESCA se fundó el 24 de enero de 1965 con la participación de 365 asociados. En los 60 's inicia la distribución de energía eléctrica y en los 80' s, COOPELESCA tomó mediante convenio la totalidad del alumbrado público; además, asumió un medio de comunicación televisivo denominado TV Norte Canales 14-16.

En los años 90' s la Cooperativa incursionó en el área de generación eléctrica mediante el desarrollo de la Central Hidroeléctrica San Lorenzo. Posteriormente, entraron en operación las

centrales hidroeléctricas Chocosuela I, II Y III propiedad 100% de COOPELESCA. (Coopelesca R.L., s.f.).

En el año 2007, COOPELESCA inicia con el proyecto de Infocomunicaciones y a la vez se da paso a la apertura del Almacén de Materiales Eléctricos y Electrodomésticos.

En el año 2008, COOPELESCA inicia la venta de seguros y en el año 2012, se concluyó la construcción de la II etapa de la Línea de 69kV que abarcó la construcción de una subestación en Pital de San Carlos, y otra en Chilamate de Sarapiquí.

Este año 2013, COOPELESCA inicia el año de muy buena forma con la puesta en operación de la Central Hidroeléctrica Cubujuquí. (Coopelesca R.L., s.f.).

También, en el 2013 se compra la Central Hidroeléctrica La Esperanza en Bajo Rodríguez de San Ramón. Hoy Coopelesca cuenta con 74.498 asociados y 84.268 abonados. Además, de poseer diversas oficinas y almacenes en diferentes partes del territorio nacional. (Coopelesca R.L., s.f.).

Conceptos de Administración de Oficinas

El saber administrar es muy importante para las gestiones diarias de oficina, ya que no es solamente administrar una empresa como tal, sino también saber administrar los recursos que tienen los trabajadores para ejercer sus funciones, así aprovecharlos de una manera correcta y se logre llegar al cumplimiento de los objetivos planteados. A continuación, se profundiza un poco más acerca de los conceptos y definiciones de administrar, administración y la administración en las oficinas.

Administrar

Este término proviene del latín, su origen está en el verbo administro y se refiere a ejercer el control, el mando de algo específico. En el aspecto económico, administrar se refiere a

planear, organizar, dirigir y controlar, todos los recursos pertenecientes a una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Por otro lado, la administración es esencial para todas las labores que se desempeñan en el ámbito profesional de la oficina, como lo señala Idalberto Chiavenato (2019):

La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos organizacionales. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados a los públicos estratégicos de la organización. (p.8).

Por último, se concuerda con lo mencionado anteriormente ya que se fundamenta que la administración conlleva la toma de decisiones para llegar a alcanzar y lograr los objetivos con el propósito de obtener beneficios y buenos resultados en las organizaciones.

Asimismo, se destacan las funciones de la administración, las cuales son planear, organizar, dirigir y controlar. Las mismas se agrupan en el proceso administrativo.

Administración de Oficinas

Hoy en día el trabajo de oficinas es muy importante para las empresas, ya que son pilar fundamental para los logros corporativos. El saber manejar, archivar y organizar de forma eficiente la información de las empresas, el desarrollo y control de nuevas técnicas en las gestiones secretariales, el trabajo en equipo, son algunas de las habilidades que tienen los trabajadores de esta área, las cuales ayudan a simplificar y agilizar las tareas dentro del espacio de trabajo.

La gestión de la oficina es, por lo tanto, parte de la administración general del negocio y dado que los elementos de la gestión son la previsión y la planificación, la organización, el mando, el control y la coordinación, la oficina forma parte de la función de gestión total.

(Academia lab, 2023, párr. 2)

Según la página de la Universidad Nacional (2023):

El objeto de estudio de la carrera de Administración de Oficinas es la oficina administrativa, el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa. Es el centro-motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra la información. (párr. 1)

Como se menciona en la página de la Universidad, la Administración de Oficinas es la oficina administrativa encargada de la funcionalidad y organización, donde se desenvuelven las primeras funciones. También, cabe destacar que en el área de la administración de oficinas es necesario tener personal capacitado, como lo son los secretarios y secretarias.

Una secretaria es la persona que realiza ciertas actividades en la organización, como por ejemplo la gestión cotidiana de la empresa, llevar una agenda, ordenar, recibir y clasificar documentos en una oficina, entre otras funciones importantes.

De acuerdo con la Real Academia Española (2022) expresa que la secretaria o secretario es la persona que se encarga de las labores administrativas de un organismo, institución o corporación y desempeña las funciones de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad.

De la misma forma, es la persona encargada de atender la correspondencia y los asuntos administrativos de otra persona o de un despacho.

Las secretarías ayudan como su propio nombre indica, a mantener el buen funcionamiento de una empresa, ocupándose de las tareas administrativas y organizativas que hacen que todo vaya sobre ruedas. El título de trabajo “administrador” y “secretario” pueden utilizarse indistintamente para describir la misma función, o “secretario” puede ser otro nombre más anticuado para un asistente personal o un asistente ejecutivo. (párr. 1-3)

Aunado a lo anterior, se deduce que una secretaria o secretario desempeña varias actividades y funciones dentro de una organización, donde estas son importantes para el buen funcionamiento de la empresa siempre rindiendo cuentas al superior, siempre manteniendo un grado de responsabilidad, confianza y confidencialidad para el que hacer de las labores dentro de la empresa.

Una secretaría conlleva una gran responsabilidad y confianza por parte de los directivos de la empresa, ya que la persona que se encargue de las labores de secretariado va a ser de la que dependa la mayor parte de la distribución y organización de una entidad.

Pérez (2023) expresa que “a pesar de que las funciones de una secretaría están ciertamente delimitadas, las tareas que se lleven a cabo van a depender del tipo de empresa y del tipo de secretariado al que pertenezca.” (párr. 10)

Asimismo, Según Pérez (2023) los tipos de secretariado que existen son:

Secretaría administrativa: Este tipo de secretariado se encarga de implementar los sistemas, procedimientos y políticas que se van a seguir dentro de la empresa, con el objetivo de poder realizar su actividad de la manera más efectiva. También se encargan de administrar los recursos financieros, humanos y materiales de la organización. (párr. 11)

Secretaría ejecutiva: El ejecutivo de alto nivel depende de la asistencia de este grupo. Ocuparse de las peticiones de información, organizar reuniones y gestionar programas son

algunas de las tareas esenciales que va a llevar a cabo un secretario o secretaria ejecutiva. (párr. 12)

En relación a lo que se menciona sobre la responsabilidad de una secretaria, ya sea administrativa o ejecutiva, esta va estar a cargo de varias funciones como lo son: la organización de viajes y desplazamientos, comunicación interna entre departamentos, atención al cliente, gestión de una agenda y la gestión de documentos entre otras, estas labores son importantes e indispensables, ya que con ello se lleva el funcionamiento de la organización, por lo cual es importante que una secretaria sea responsable y de confianza.

Tecnologías de Información y Comunicación

La expresión (TIC) corresponde a las siglas en español de Tecnologías de la Información y la Comunicación. La cual tiene múltiples tesis, en las que se destacan las definiciones de distintos autores:

Ikusi (2023) señala que las TIC “son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, la producción, procesamiento, el tratamiento, almacenamiento, la transmisión y comunicación de información presentada en diferentes códigos (ya sea, texto, sonido, imagen, entre otros)” (párr. 3)

Las tecnologías de la información y comunicación han creado y crean nuevas formas de comunicación, permitiendo mejorar el nivel de estas (haciéndolas más rápidas y de mayor calidad); traduciendo esto a una reducción de costes y tiempo tanto en el mundo de los negocios como en la vida misma, proporcionando una mayor comodidad y mejorando la calidad de vida de las personas. (párr. 4)

La Universidad Latina de Costa Rica (2021) menciona que las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación:

Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores y actualmente presta servicios de utilidad como el correo electrónico, la búsqueda y el filtro de la información, descarga de materiales, comercio en línea, entre otras. (párr. 4)

Con relación a las citas anteriores, ambas logran explicar de una manera clara y concisa lo que encierra el término de las TIC, en especial lo que Ikusi una empresa especialista en Tecnologías de la Información y Comunicación abarca muy bien en lo que consisten las tecnologías de información y comunicación.

De la misma manera las nuevas tecnologías han ayudado a facilitar el trabajo de muchos y muchas secretarias. No solo es necesario saber qué son, sino también se necesita que los empleados tengan los conocimientos adecuados respecto al uso de las TIC, ya que se deben de adaptar a una nueva era digital y por lo tanto esto ayuda a que se realicen mejor las labores dentro de la empresa.

Origen y evolución de las TIC

Desde sus inicios el hombre siempre ha buscado la manera de comunicarse, lo que provocó a realizar múltiples descubrimientos y por medio de estos se ha podido ir evolucionando hasta llegar a lo que conocemos actualmente como Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

A lo largo del tiempo los estudios sobre las comunicaciones han dividido la historia después de muchas investigaciones, establecieron una serie de antecedentes las cuales se

caracterizan por la tecnología dominante de codificación, almacenamiento y recuperación de la información. (Padilla y Velásquez, 2017)

Además, con la aparición de los medios electrónicos fueron apareciendo herramientas como el teléfono, la radio, la televisión, el fax, que en la actualidad están siendo potencializadas en el área de las TIC. No obstante, estas herramientas tecnológicas en la actualidad se han ido renovando con el pasar del tiempo para ajustarse a las necesidades de la oficina.

Por esta razón, es importante conocer las diferentes características que poseen las TIC, así como los grupos en que se pueden dividir y utilizar en las organizaciones.

En cuanto a la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Costa Rica, en el informe anual de la UCR titulado hacia la sociedad de la información y el conocimiento en la investigación titula; *El Acceso y Uso de las TIC*.

De acuerdo con Amador (2017), “En Costa Rica las últimas décadas marcan un cambio radical en la digitalización de la sociedad. Todos los sectores, empresarial, industrial, educativo y familiar han experimentado enormes cambios con las tecnologías de la información y la comunicación” (p. 153). En Costa Rica se ha logrado avanzar a grandes pasos en cuanto a las Tecnologías de Información y Comunicación, ya que esto es beneficioso para todos en el país.

Las TIC deben analizarse desde distintas perspectivas desde el punto de vista de las organizaciones. Menciona Tuyú Technology (2017):

Las TIC surgieron en los años 60, no fue hasta los 70 cuando las organizaciones empezaron a implantar y a conocer realmente las posibilidades que éstas ofrecían. Sin embargo, la década de los 80 y 90 supuso la consolidación total de este tipo de tecnologías y surge así una nueva época para las organizaciones basada en las

Tecnologías de la Información y Comunicación. Esta época conocida como sociedad del conocimiento, va a estar enfocada hacia el ámbito de la información y está estrechamente ligada con el conocimiento, que será su elemento central. (párr. 5)

Es de suma relevancia lo que resalta Tuyú Technology ya que en esos años fue donde las organizaciones empezaron a notar la gran importancia que tenían las tecnologías a la hora de hacer crecer sus empresas y de implementarlas en ellas, por esto nuestro argumento es favorable con dicha cita, ya que, si las organizaciones no les hubiesen tomado la importancia a las tecnologías, las organizaciones no fueran lo que son hoy en día.

Características de las TIC

Es fundamental conocer las características o las particularidades de las Tecnologías de Información y Comunicación. Según el artículo de Heinze Martin et al. (2017) “Algunas características esenciales de las TIC en las organizaciones”.

Inmaterialidad: Su materia prima es la información en múltiples códigos y formas.

Interconexión: Aunque se presentan de forma independiente, pueden combinarse y ampliar sus conexiones.

Interactividad: Permite la interacción del sujeto con la máquina y, así, la adaptación de éstas a diversas áreas educativas y cognitivas de las personas.

Instantaneidad: Facilita la rapidez de acceso e intercambio de la información.

Calidad de imagen y sonido: Es lo que da fiabilidad y fidelidad a la información transferida. Acierto en diversos sectores de la sociedad: salud, educación, economía y otros.

Las características que expresan los autores anteriormente son sustanciales para estar al tanto de las peculiaridades que integran las TIC, ya que junto con otras integran una base que permite a las organizaciones agilizar procesos y formar una amplia especialización en diversas

áreas no solo en oficinas logrando una serie de beneficios para la empresa, los trabajadores y los clientes.

Ventajas y desventajas de las TIC en el entorno laboral

Con la llegada de las tecnologías al entorno laboral presenta numerosas ventajas, asimismo como algunas desventajas presentes por parte de autores e instituciones.

A continuación, analizamos algunas de ellas.

Beneficios:

Según el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Chihuahua (2020) menciona algunos beneficios y desventajas con respecto a las TIC en las oficinas modernas.

Nuevos métodos de comunicación: Las TIC han abierto una amplia gama de métodos de comunicación, como los mensajes de texto, la mensajería instantánea y las videoconferencias permiten a los trabajadores comunicarse instantáneamente con personas de todo el mundo por un costo nominal, un concepto que podría parecer ridículo antes del advenimiento de las computadoras.

Aumenta la participación en los procesos organizativos: Los empleados que son tímidos para solicitar consejos o ayuda utilizarán herramientas como el correo electrónico o servicios de mensajería instantánea de texto para requerir asistencia a sus compañeros de trabajo en la organización, también pueden usar los mismos medios de comunicación para participar en la toma de decisiones y desafíos de diseño creativo.

Proporciona una voz: Las comunicaciones cara a cara tienden a ser difíciles para algunos trabajadores, por lo que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación les ayudará a comunicarse eficazmente tanto en el entorno social como en el laboral.

Rompe barreras: Gracias a la tecnología se han derribado barreras como la distancia o la inaccesibilidad, permitiendo desarrollar la actividad laboral desde cualquier lugar (teletrabajo), haciendo posible que grandes y pequeñas empresas puedan competir a nivel mundial y fomentando la igualdad en la inclusión de personas con cargas familiares o necesidades especiales.

Aumenta la eficiencia, la productividad y ofrece información en tiempo real: En algunos sectores, el desarrollo de la tecnología ha sido uno de los factores más importantes para conseguir empresas modernas, competitivas, eficientes y con grandes índices de productividad. De la misma forma, el acceso a información en tiempo real sobre los indicadores de las compañías ha permitido mejorar y anticipar la toma de decisiones.

Crea nuevas profesiones: y, por consiguiente, un cambio en las habilidades que se demandan; la transdisciplinariedad, inteligencia social, mentalidad de diseño o pensamiento adaptativo son solo algunas. En este apartado se encuentran profesiones muy recientes como la del desarrollador de aplicaciones para móviles, analista digital o responsable de comercio electrónico, además de todas aquellas que están por venir y que aún no se conocen.

Brinda más opciones de atraer talento: teniendo en cuenta que muchas personas utilizan canales digitales para buscar empleo, la presencia de las empresas en estos lugares resulta prácticamente imprescindible. Desde el punto de vista de los recursos humanos, estas opciones permiten atraer talento en mayor medida y conocer mucho mejor a los candidatos.

De acuerdo con el contexto anterior se concluye que definitivamente las TIC han venido a modificar o cambiar un poco la vida de las personas, debido a que se han desarrollado diversas herramientas que ayudan a estar en constante actualización tecnológica, obteniendo mayor conocimiento en esta área de manera rápida y eficaz, lo cual nos lleva a desarrollar esa capacidad

de resolver tareas que antes eran más complicadas de realizar. De esta manera, podemos comprender cómo las TIC van mejorando a lo largo del tiempo, ayudando a las empresas e instituciones a desempeñar las actividades diarias de la mejor manera. En otras palabras, las TIC han sido creadas para optimizar la vida de las personas y de la sociedad en general.

Desventajas:

En cuanto a los inconvenientes o desventajas de implementar las Tecnologías de Información y Comunicación en el entorno laboral se muestran una serie de generalidades.

Según Randstad (2016):

Genera empleos con mayor dependencia un gran número de tareas dependen directa o indirectamente de tecnología y ordenadores. También es necesario contar con talento especializado ya sea formando a los trabajadores de la empresa; con el reclutamiento de perfiles avanzados tecnológicamente; o subcontractando determinadas tareas o servicios. (párr. 6)

Si bien las TIC tienen un sin número de ventajas y grandes beneficios para las organizaciones, se debe tener en cuenta que el mal uso que se haga de ellas puede causar desventajas para la empresa y provocar un menor rendimiento en cuanto a los procesos de la compañía. Como lo indica la cita anteriormente de Randstad, se hace énfasis en lo necesario de contar con talento especializado ya sea formando a los trabajadores de la empresa.

Según Tempotel Ett (2021):

Empleos más dependientes actualmente hay una gran cantidad de trabajos que son imposibles de hacer si no se tiene acceso directo a la tecnología, Internet, ordenadores, móviles. Por lo que cuando hay un corte de luz, o cualquier tipo de incidencia que impida el acceso a la tecnología, esta impide el normal funcionamiento y desarrollo de la

actividad dentro de la empresa. Además, la tecnología avanza muy rápidamente de modo que los equipos requieren de un mantenimiento y actualización que hay que contemplar, ya que, si no se hace, la empresa dejará de ser competitiva dentro de su sector y bajará su productividad generando grandes pérdidas para la compañía. (párr. 10)

Contar con equipos tecnológicos tiene sus desventajas ya que, como se menciona en la cita pueden surgir varios imprevistos que dificulten el rendimiento y productividad en la empresa.

De igual forma las ventajas y desventajas de las TIC están relacionadas con la capacidad para acceder a ellas y con el uso que se hace de las mismas. Es por ello que algunas de las herramientas tecnológicas pueden ser utilizadas de forma negativa e impropia, como "hurto" de información. Es por esto que el acceso a este tipo de herramientas puede ser caro y con un costo de mantenimiento bastante considerable.

En relación con lo anterior, la autora Morales (2019) destaca una lista de desventajas:

- Los dispositivos móviles o fijos deben tener una conexión a internet fija o móvil.
- En ocasiones las redes son lentas y dificultan la comunicación o acceso a la información.
- En el área educativa puede generar distracciones en los estudiantes.
- Se debe pagar una renta de internet.
- En ocasiones desplaza la comunicación "cara a cara".

Con respecto a las citas anteriores sobre las desventajas que pueden surgir en el uso de las TIC, se destaca lo que menciona Morales (párr. 19) ya que es fundamental conocer todo sobre el tema y así lograr una cobertura más completa en relación con la seguridad para evitar ese tipo de

situaciones sociales y laborales. Asimismo, para no llegar a desarrollar problemas es de suma importancia contar con conocimientos y personas capaces de cubrir cualquier situación.

No obstante, del mismo modo siempre es trascendental tener el conocimiento en cuanto a los propósitos que tienen las TIC y el impacto que causan. En continuidad es necesario tener en cuenta los propósitos de las TIC en la sociedad es preciso tener presente que la sociedad tiene un papel importante.

Propósitos de las TIC en la sociedad

El papel de las TIC en la empresa es fundamental en la actualidad, ya que el nivel de manejo de información reduce costos, mejora el uso y la transmisión de información. Del mismo modo el nivel de estructura de la empresa progresa tanto la parte de la comunicación como las relaciones personales de los trabajadores. Por último, a nivel de administración los alcances que se logran son muy altos, ya que en la actualidad se incrementó el uso de dispositivos tecnológicos los cuales aportan para las gestiones de administración y secretarial, facilita la relación con los clientes, los propósitos no solo encierran las áreas de oficina, sino que también la educación, la vida cotidiana lo que conlleva a una alta demanda de personas que requieren más conocimiento en las tecnologías.

Las TIC no solo han revolucionado la tecnología, sino que han supuesto un gran cambio para el mundo en general. Según Tuyú Technology (2017):

Este tipo de tecnología cuenta con una serie de características que podemos englobar en dos grandes grupos como son el tecnológico y el social. Dentro de estos dos grandes grupos encontramos una serie de características más específicas muy representativas de la sociedad actual: carácter innovador, interactividad, interconexión, instantaneidad, digitalización y penetración. (p. 2)

De acuerdo con la cita anterior las TIC se presentan mucho en la parte tecnológica de igual forma en la parte social, las TIC son un factor sustancial para definir una sociedad ya que, se desarrollan características importantes en las personas para que esto sea de gran ayuda al desarrollo de la organización.

Como lo menciona la revista titulada Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia por Hernández (2017):

La globalización no solo ha sido un proceso que permite la expansión de la economía, los problemas sociales y ambientales, sino que además ha conducido a la liberación de todo tipo de información hasta el punto de concebir el mundo actual como una sociedad de la información y el conocimiento. Esto significa que la sociedad global ha sido transformada a causa de la información que se produce y se transmite entre los individuos y grupos, modificando las formas culturales, los modos de comprender e interpretar, los principios y valores con los que actuamos. (p. 4)

Si bien las Tecnologías de Información y Comunicación han sido un factor muy significativo en la sociedad y más aún en las organizaciones, ya que estas mejoran los procesos y modifican las actitudes de los individuos, por esto como lo expone la revista Sociedad del conocimiento consideramos que las TIC marcan una gran influencia en la sociedad porque no solo influye en lo laboral también en la educación y formación de las personas para la vida cotidiana de esa forma reforzar y emplear mejor los conocimientos que se adquieren.

Importancia de las TIC

Por otro lado, a diferencia de los propósitos, también surge la importancia a las Tecnologías de Información y Comunicación que se tiene al usar las tecnologías.

Como afirma Bulgarelli (2016):

Las Tecnologías de información y comunicación (TIC), han marcado la forma en que toda la sociedad se desenvuelve, a partir de ellas se han generado nuevos productos y servicios, así como un cambio drástico en la forma en que las organizaciones gestionan sus operaciones. (p. 3)

También, con el inicio de la pandemia y la cuarentena impuesta en todos los países, las TIC demostraron una vez más cuán indispensables son ya en distintos aspectos de la vida, incluido lo laboral. Fue a partir de ello que muchas empresas que no acostumbraban a trabajar tanto con las tecnologías se vieron con la necesidad de entenderlas y usarlas. (Márquez 2021)

Del mismo modo, Becerra y Ramírez (2016) destacan que las TIC:

Se ha convertido en un elemento fundamental para la gestión empresarial, dado que la información que surge en ellas permite alimentar la toma de decisiones y los procesos básicos del negocio, siendo un eje clave para la supervivencia en cualquier tipo de organización. (p.4)

Sin duda alguna la tecnología acelera el proceso de información y la entrega de esta a los clientes internos y externos de la empresa. Cuando la tecnología evoluciona rápidamente es donde muchas empresas lo hacen igual con ella, porque los ejecutivos reconocen que esto al principio puede causar gastos en la institución, pero con el tiempo será ganancia multiplicada para la empresa. (Becerra y Ramírez 2016)

Como anteriormente, se muestra en las citas de los autores se hace referencia a lo importante que son las TIC, ya que desde que surgieron las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, los trabajadores de oficina se han actualizado a gran medida gracias a estas herramientas. Como efecto, esto agiliza el trabajo de los directivos de las empresas, generando

mayor eficiencia y rentabilidad, creando un mayor crecimiento y desarrollo en las gestiones secretariales.

Se concuerda, con lo que afirma Bulgarelli Fuentes puesto que menciona “que las Tecnologías de Información y Comunicación han marcado la forma en que toda la sociedad se desenvuelve”, es algo verdadero ya que en la actualidad las tecnologías han ido evolucionado a grandes pasos y han adquirido gran importancia en todos los ámbitos y en especial en el laboral. Las TIC están cambiando la naturaleza de los procesos de producción y servicios, así como la naturaleza de la competencia y de los sectores económicos.

De igual forma, se coincide con la posición de Márquez, esto porque en tiempos de pandemia y cuarentena se demostró una vez más cuán indispensables son las tecnologías en distintos aspectos de la vida, incluido en el área laboral, muchas empresas tuvieron que reformarse en muchos aspectos, uno de ellos fue emplear más el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para poder ejercer el teletrabajo muy utilizado actualmente.

Relación de las TIC con el entorno laboral en el área de oficina.

En la actualidad, las Tecnologías de Información y Comunicación son un factor determinante en la productividad de las empresas, sin importar su posición o tamaño en el mercado, por lo que han transformado la manera de trabajar y gestionar recursos desde las oficinas, ya que se logran realizar las gestiones secretariales y administrativas, con mayor rapidez, calidad, y en menos tiempo, provocando ser más competitivos en el mercado.

Las TIC son un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo, por lo tanto, ayudan a agilizar las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo y promocionando nuestros productos en el mercado.

Gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación se pueden realizar ventas en línea, por ejemplo, por medio del correo electrónico, una página web o un sistema de clientes. De manera análoga al área de marketing, las TIC también permiten mejorar la gestión administrativa, la logística y la distribución, así como los recursos humanos.

En la tesis titulada *Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Nacionales de la región de Puno*. Ticona Mamani (2019) expresa que:

Las TIC son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización de las empresas, no solo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos. Ya que son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la intervención de varios funcionarios. Debido a esto las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo.

El desempeño laboral de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p.6)

Se convino que las TIC son un constante proceso de cambio para mejorar los servicios y calidad del funcionamiento dentro de una empresa, especialmente dentro de las oficinas en donde las tareas que se ejecutan van muy de la mano con la tecnología, la comunicación y el uso de herramientas tecnológicas que ayuden a desarrollar un trabajo rápido y eficaz. Actualmente,

numerosas actividades o tareas dependen de forma significativa del uso de las TIC, por ejemplo, el uso de herramientas como el correo electrónico, internet, sitios web, etc., han ayudado a los trabajadores a que su trabajo sea más fácil y así se pueda brindar respuestas más efectivas con un mejor servicio a los clientes o usuarios de las empresas.

La revista Magazine de las Ciencias menciona la importancia del manejo de las TIC en el clima laboral y su efecto en la organización. Orellana Rivera (2018):

Incentivar una apropiada relación humana con el mundo de la tecnología, es una problemática de las organizaciones que muchas veces no toman en cuenta para generar un clima laboral motivante. Por consiguiente, es necesario que las organizaciones hagan conciencia, de tal manera que preparen a sus colaboradores para enfrentar este cambio permanente con el cual se caracteriza la tecnología, que de no tomarse en cuenta difícilmente estos podrán estar adaptados e integrados a esta realidad. (p. 74)

Con relación a lo que se menciona sobre la importancia del manejo de las TIC en el clima laboral y su efecto en la organización. Se enfatiza esta parte ya que muchas veces se puede contar con tecnologías en una empresa, no obstante, si no se brinda la capacitación o la motivación adecuada al personal no se aprovecha de la mejor manera, es por ello que es necesario para formar una mejor adaptabilidad a la realidad actual.

Competencias técnicas

En relación, con el marco teórico se prosigue con las competencias técnicas o competencias labores. El tema de competencia está directamente relacionado con los seres humanos, los cuales forman parte esencial dentro de la estructura funcional de las organizaciones grandes o pequeñas.

Capacidad o competencia

Estos dos conceptos pueden tornarse parecidos ya que son aptitudes del ser humano. Primeramente, se define el término “capacidad” como aquello que impulsa a un individuo para realizar con éxito una tarea (Ortiz et al., 2015; Montaña, 2018). El segundo concepto “competencia” es la combinación de atributos: las actitudes, los valores, los conocimientos y las habilidades aplicadas a las tareas y a las actividades por desempeñarse (Solares, 2019).

Para Alles (2016) el término competencia:

Hace referencia a las características de personalidad, derivadas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. La gestión por competencias hace referencia al modelo de gestión que permite alinear a las personas que integran una organización (directivos y demás niveles organizacionales) en pos de los objetivos estratégicos. (p. 18)

Con respecto, al concepto de competencia expresado por los autores Solares y Alles uno de ellos resalta de una forma clara lo que es la competencia y en lo que se basa en sí mientras que Alles hace referencia a los rasgos que componen el comportamiento para el desempeño de los conocimientos para desarrollar y lograr los objetivos.

Definición de competencias técnicas

Las competencias técnicas son denominadas funcionales, se circunscriben alrededor de conocimientos y procedimientos en relación con un determinado ámbito profesional o especialización. Se relaciona con el “saber” y el “saber hacer” necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral.

Carrasco (2019) plantea que:

Las competencias técnicas son las asociadas a un oficio concreto o profesión. Se trata básicamente de acumular conocimiento en el sentido de que se es competente, capaz de

utilizar determinadas herramientas imprescindibles para cumplir con el desempeño diario que exige una actividad específica. (párr.4).

Asimismo, las competencias técnicas, a las que también se les llama hard skills, por su acepción en inglés, son esenciales para el trabajo específico en un área y que este trabajo sea ejecutado con eficacia. Dependiendo del grado de conocimiento que se solicite en el puesto, el perfil profesional será más o menos técnico (Carrasco, 2019).

También, Riquelme (2021) resalta en su artículo que:

Las competencias específicas (técnicas) se adquieren mediante la transmisión y asimilación de una persona, a partir de contenidos referentes a diversas áreas del saber, como conceptos, teorías, habilidades investigativas, conocimientos instrumentales, estilos de trabajo, etc. que concretan una disciplina específica.

Estas son necesarias para el dominio del conocimiento, para luego aplicarlo a un área de trabajo concreta, asumiendo que estas áreas pueden ser artística, de ciencias básicas y tecnología, ciencias sociales y humanistas y salud. (párr. 2-3)

Como se detalla en la sección anterior las definiciones o conceptos del término de competencia técnicas es variado, pero no diferente. No obstante, como lo plantea Luisa Carrasco “Las competencias técnicas son las asociadas a un oficio concreto o profesión” siendo así también como lo resalta Riquelme “Estas son necesarias para el dominio del conocimiento, para luego aplicarlo a un área de trabajo concreta, asumiendo que estas áreas pueden ser artística, de ciencias básicas y tecnología, ciencias sociales y humanistas y salud”. En otras palabras, los conocimientos o la preparación adquirida hacen capaz a la persona de desempeñar una labor de trabajo.

Listado de competencias técnicas: Aspectos que requieren los secretarios y secretarias.

Según la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica (ESP, 2021) en su plan de estudios de la carrera Administración de oficinas el perfil profesional contempla;

Conocimientos

- Teorías administrativas y su vinculación con el desarrollo de la oficina.
- Los fundamentos de la administración y su aplicación en la administración de oficinas.
- Desarrollo e implementación de procedimientos administrativos en el área de la administración de oficinas.
- Formulación y diseño de estrategias para la comunicación eficaz en la oficina.
- Desarrollo intermedio de las cuatro habilidades básicas en el dominio del idioma inglés.

Habilidades

- Capacidad para determinar características de los componentes del proceso administrativo.
- Integrar conocimientos de administración, tecnología y comercio.
- Dominar, aplicar e integrar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.
- Interpretar y traducir documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés.
- Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas.
- Manifiestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión.
- Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas.

Referente a lo anterior los encargados de oficinas deben realizar sus estudios a nivel medio y obtener una especialización que le permita tener el conocimiento correcto de determinadas técnicas y el uso de la tecnología, sin las cuales no podría realizar con eficiencia sus labores. Las secretarias y secretarios precisan de una formación continua y específica, para desarrollarse profesionalmente.

En cuanto a las laborales o funciones que deben realizar los secretarios esta tiene a su cargo realizar todas las tareas administrativas de oficina. De acuerdo con Academy Formation (2020):

La atención al público es la tarea más importante que realizará la secretaría, el trabajador deberá responder a las llamadas recibidas dentro de la oficina y registrarlas.

La gestión de documentos esta deberá recibir y gestionar toda la correspondencia de la persona al cargo, deberá redactar y responder a la mayoría de los emails o cartas recibidos. Del mismo modo deberá estar formada en el manejo de aplicaciones informáticas que le sirvan para poder desarrollar sus funciones con documentos con rapidez y agilidad.

Mantendrá el orden de los sistemas de archivos electrónicos y físicos para que la información esté disponible en todo momento. El manejo de información entre las funciones principales de una secretaria es mantener eficientemente toda información que sea importante para el desarrollo del trabajo en la empresa. (párr. 4-7)

Así mismo, en el artículo llamado Las competencias en el desempeño laboral de las secretarias no tituladas en la ciudad de Portoviejo, 2018, expresan que las competencias profesionales de la secretaría son una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto. Bravo y Cobacango (2018):

Comunicación en la lengua materna: es la habilidad de expresar e interpretar conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones de forma oral y escrita e interactuar lingüísticamente en contextos sociales y culturales, como la educación y la formación.

Comunicación en lenguas extranjeras: comparte las principales capacidades de la comunicación en la lengua materna y exige capacidades de mediación y comprensión intercultural. Una actitud positiva conlleva la apreciación de la diversidad cultural y el interés.

Competencia digital: conlleva el uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información y se sustenta en las competencias básicas de las TIC, capaces de utilizar herramientas para producir, presentar y comprender información compleja, tener la habilidad de acceder a servicios basados en internet y saber utilizar las herramientas ofimáticas con el apoyo del pensamiento crítico, la creatividad y la innovación.

Aprender a aprender: es la habilidad para iniciar, persistir en el aprendizaje, igualmente gestionar el tiempo y la información eficazmente, ya sea individualmente o en grupos. Implica ser consciente del propio proceso de aprendizaje y poder superar los obstáculos para culminar con éxito.

Competencias sociales: estas competencias abarcan las personales, interpersonales e interculturales y recogen los comportamientos que preparan para participar de modo eficaz y constructivo en la vida social y profesional, sobre todo en sociedades cada vez más diversificadas, y, en su caso, para resolver conflictos.

Sentido de la iniciativa y espíritu de empresa: se entiende como la habilidad de la secretaría para transformar las ideas en actos; se relaciona con la creatividad, innovación y asunción de riesgos y la habilidad de planear y gestionar proyectos para alcanzar objetivos, se

apoyan todas las personas al ser conscientes del contexto en el que desarrollan su trabajo y aprovechar las oportunidades.

En la cita anterior según los autores Bravo y Cobacango se observó el rol tan importante que tienen las secretarías y secretarios con todas las labores de oficina de su día a día, con esto se puede ver claramente que las secretarías deben de estar en constante capacitación y actualización al manejar ciertas herramientas para cumplir con sus labores de oficina, por lo cual estamos de acuerdo que las secretarías son personas sumamente importantes en la organización y también la lista de conocimientos o capacidad que tenga cada uno del personal de trabajo sin dejar de lado ninguno.

Influencia e importancia de las competencias técnicas en las empresas

En las conclusiones de la tesis Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project SAC Huamachuco I semestre 2018. Hernández y Holguín (2018), mencionan que “Las competencias laborales duras destacan la actualización de conocimiento por la capacitación que se les brinda a los colaboradores, asimismo dentro de las competencias blandas destaca la iniciativa, las relaciones interpersonales de los colaboradores” (p. 42)

En la cita anterior se menciona que las competencias laborales duras y competencias laborales blandas, destacan lo mejor del personal de oficina ya que, con ellas se enfatiza las relaciones interpersonales y la actualización de conocimientos por medio de capacitaciones con los mismos, por lo cual es sumamente importante mantenerse en constante actualización de los colaboradores y de equipos tecnológicos

Debemos tratar de desarrollar todo el potencial, capacidades y conocimientos de todo el equipo de trabajo y su entorno, para la obtención de buenos resultados, cada uno de los

trabajadores de manera individual debe de tener un buen rendimiento de sus competencias técnicas y llegar a los objetivos colectivos. Por esta razón siempre se debe ir más allá con las competencias, se debe estar en constante actualización de estas y de ser necesario un programa de capacitación para formar y fortalecer nuevas habilidades.

En la tesis titulada La gestión de recursos humanos por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del proyecto Quellaveco consorcio COSAPI más Errázuriz, Moquegua, 2017. Flores (2017) expresa en las conclusiones de su investigación que:

La evaluación de las competencias personales considera la evaluación de 360° en tal sentido genera una relación directa con el desempeño laboral, a ello se suma la comparación de perfil de las competencias del puesto y los puntos fuertes del colaborador y sus necesidades de desarrollo para identificar las brechas existentes que se relacionan de manera directa con el desempeño laboral. (p. 130)

Como se expresa en la cita anterior las competencias personales tienen una relación directa con el desempeño laboral ya que, se destacan los puntos fuertes de los colaboradores y así se puede descifrar las brechas que puedan existir, por lo cual convenimos con esta cita es sustancial conocer las brechas que existan en cuanto a las competencias laborales.

Como lo describe Rodríguez (2017) En un mundo globalizado, que demanda procesos ágiles y digitalizados, la Gestión Secretarial debe poseer competencias en las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como parte fundamental en el desarrollo de los procesos internos y de interacción con el medio externo que actualmente demanda el mercado laboral de las instituciones públicas y privadas. (párr. 2).

Ventajas que ofrecen las Competencias Técnicas

Según García (2020) “Algunas de las ventajas de tener competencias técnicas, o bien, de contar con un equipo o colaboradores que las tengan, permite tener una comunicación eficaz y de fácil construcción para el desempeño en la empresa o negocio.”

A continuación, algunas de las ventajas de tener competencias técnicas:

-Se puede lograr alianzas estratégicas esto gracias a la comunicación y la empatía que se desarrolla en tu reunión. (párr. 11)

-El trato con los clientes hará que el área en la que estés enfocado(a) beneficie los resultados en la empresa o negocio para el buen funcionamiento del empeño laboral que estés ejerciendo. (p. 12)

-Son una cuestión de productividad en cualquier empresa o negocio. Ayuda a agilizar el trabajo, refuerzan la pertenencia, otorgan satisfacción total.

Con base a esta sección es de suma importancia reconocer y fortalecer las competencias técnicas personales y colectivas, desarrollando un mayor número de habilidades en función a nuestro equipo de trabajo y por ende un incremento en el desempeño profesional y empresarial.

Manual de usuario

En cuanto a este apartado hace referencia al producto del proyecto de investigación es un manual de usuario, será dirigido a los empleados de COOPELESCA Puerto Viejo, Sarapiquí, por lo tanto, en el desarrollo del estudio pretende no solo brindar beneficios si no también un producto tangible el cual beneficie a todo el personal con apoyo en sus funciones tecnológicas.

Como comenta Gómez (2020):

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y

procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

(párr. 2)

Referente a lo descrito anteriormente es fundamental contar con manuales o documentos que detallen más allá de una instrucción para abordar lo más posible en información sustanciosa, la cual aporta no solo en el desarrollo ágil de las gestiones, sino que también en la formación y perfección de las competencias en cada trabajador.

Beneficios de tener un manual en la empresa

Lo que se busca al elaborar los manuales administrativos es mantener al personal informado de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección, al delinear la estructura organizacional y establecer por escrito y en forma permanente las políticas y procedimientos.

Según López (2019):

Los principales objetivos de elaborar manuales administrativos en la oficina son eliminar la confusión de los colaboradores, reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones, también funciona como base para la capacitación del personal, evitar la implantación de procedimientos incorrectos. Y por último presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento. (párr. 5)

Igualmente, Jáuregui (s.f) resalta las ventajas que proporciona un manual de usuario:

- Logran y mantienen un plan de organización y eficacia.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión de las instrucciones a seguir.
- Sistematizan la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

- Evitan conflictos jurisdiccionales y de funciones.
- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilitan una delegación efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.

Como anteriormente lo menciona el autor, es muy importante contar con un manual, porque nos permite instruir y proporcionar información referente al uso de las herramientas ofimáticas del mismo modo da asistencia a los empleados de nuevo ingreso en la realización de las actividades.

Importancia de los manuales de usuarios administrativos

En el apartado de las conclusiones de la tesis titulada La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas se menciona la importancia y la necesidad de contar con un manual de usuario. Ramos (2018):

Los manuales son muy importantes y necesarios en la estructura de cualquier organización, las mismas contribuyen a su óptimo funcionamiento y el logro de objetivos, enmarcados a la administración eficiente de los recursos humanos la cual se vincula directamente a la eficiencia en el manejo de recursos financieros, ambos permiten la eficacia en el desarrollo de la actividad productiva de la empresa. Es por esto por lo que

es sumamente importante contar con un documento que establezca las funciones que cumplen todo el personal en la estructura organizativa de una empresa, que contenga de manera clara y detallada las diferentes áreas que integran una organización y que también especifique las responsabilidades, las tareas y las funciones. (p. 62)

En referencia a la cita anterior del autor Ramos Huancani en su tesis se expresa la importancia y la gran necesidad de contar con un manual de funciones administrativas en una organización, ya que el manual puede aportar gran variedad de contenido para los colaboradores y así obtener un buen rendimiento en las operaciones, contar con un manual en la oficina ayuda a los trabajadores para que estos no pierdan el rumbo de sus funciones, los orienta de alguna manera para que no haya duplicaciones de funciones, por consiguiente se acordó que el manual es realmente una herramienta muy eficaz e importante en una oficina.

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

Marco metodológico

En la siguiente parte se presentan los lineamientos metodológicos relacionados con el enfoque, tipo de investigación, los sujetos, la población participante, el sistema de variables, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, los cuales representan la guía para obtener la información que se necesita para el desarrollo de la investigación, por último, se mostrará cómo se realizó el proceso de análisis de los datos obtenidos al momento de aplicar los instrumentos investigativos.

En el siguiente párrafo se resaltan algunos aspectos que dan énfasis a la investigación metodológica, con el fin de aplicar y desarrollar de mejor manera los objetivos de la investigación planteada.

Como lo menciona Campos (2017) en su estudio llamado Métodos de Investigación Académica:

En la metodología se describen los mecanismos que se utilizarán para recabar esos datos y para, luego, analizarlos. En otras palabras, se trata de explicar los instrumentos prácticos, lógicos y analíticos que permitirán obtener la información y cumplir los objetivos. (p. 44)

De esta forma, se conoce como marco metodológico a lo anterior mencionado quiere decir que la metodología es lo que dirige el proceso de adquirir, análisis y recolectar la información para alcanzar los objetivos planteados en el estudio.

Paradigma de investigación

Como lo menciona Campos (2017) “Un paradigma de investigación es el punto de partida, la posición epistemológica y metodológica donde se ubica el investigador. En otras

palabras, la concepción de ciencia, de investigación, de objeto y de método para abordar el conocimiento del objeto” (p. 15)

Por otra parte, el paradigma utilizado para el desarrollo de esta investigación es el naturalista.

Beltrán y Ortiz (2020):

El paradigma naturalista se ubica dentro de la teoría positivista; plantea la posibilidad de llegar a verdades absolutas en la medida en que se abordan los problemas y se establece una distancia significativa entre el investigador y el objeto de estudio. Desde el punto de vista epistemológico, este paradigma brinda una distinción entre quien investiga como un sujeto neutral y la realidad abordada que se asume como ajena a las influencias del sujeto científico. El paradigma positivista o naturalista, se caracteriza por el alto interés por la verificación del conocimiento a través de predicciones. (p.7)

Asimismo, se eligió este paradigma debido a que en una balanza la investigación tiene más peso en lo cualitativo, recordando que no existe paradigma para el enfoque mixto.

Enfoque metodológico

En la investigación se utilizaron elementos tanto cualitativos como cuantitativos, esto quiere decir que el enfoque de investigación utilizado será el mixto, ya que se basa en los aspectos observables y capaces de considerar, a través de una metodología empírico-crítica que sirve de la estadística descriptiva para analizar los datos obtenidos.

Con este modelo metodológico se busca analizar información reflejada mediante caracteres numéricos, así como descripciones o criterios.

Desde el punto de vista de Hernández y Mendoza (2018):

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 612)

El enfoque mixto se basa en procesos empíricos y en el análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, los cuales pueden ser de gran ayuda para entender de mejor manera la información recolectada.

En el enfoque mixto se utilizan ambos tipos de indagación, esto quiere decir que se combinan para mejorar los recursos y disminuir las debilidades que se pueden presentar en la investigación.

Tipo de investigación

La investigación corresponde al tipo descriptivo, como afirma Hernández y Mendoza (2018) “Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández y Mendoza, 2018, p.108).

La investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades del objeto que se va a estudiar y así dar un panorama lo más exacto posible de éste. Por eso es necesario seleccionar los rasgos del fenómeno y determinarlos de forma independiente.

Un estudio descriptivo demanda que el investigador tenga un conocimiento amplio del objeto de estudio. Ya que es la única forma en que puede formular las preguntas específicas, seleccionar las variables que se van a determinar, elegir el método más preciso para determinarlas y definir los grupos que se van a incluir en la medición. (Campos, 2017, p. 18)

A través de los estudios descriptivos se busca llegar a una interpretación de los datos obtenidos, para lo cual se tomarán en cuenta todas aquellas respuestas que a lo largo de estas se derivan con los instrumentos aplicados con el fin de así establecer relaciones, y por ende encontrar las soluciones y poder plantear las propuestas de mejoramiento para brindar beneficios a la empresa, ya que el proyecto fue basado para el bien de la empresa, se buscó demostrar la información

Sujetos y fuentes de información

La población participante para la investigación está conformada por el personal de recepción, servicio al cliente y área de oficina del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

A continuación, se mostrará información más detallada sobre el número de trabajadores por área de trabajo y los puestos.

Tabla N° 1

Población participante del Almacén de COOPELESCA, personal de recepción, servicio al cliente y área de oficina del, Puerto Viejo de Sarapiquí		
RECEPCIÓN (Agente de ventas)	2	25%
SERVICIO AL CLIENTE (Ejecutivo de Servicios)	2	25%
ÁREA DE OFICINA (Coordinación)	5	50%
TOTAL	9	100%

Nota: Datos obtenidos de una encuesta aplicada, 2021.

Sistema de variables

En esta sección se brindarán datos referentes a los objetivos específicos junto con sus variables de estudio, su debida definición conceptual y operacional. Asimismo, las sub-variables y el tipo de instrumento a utilizar para su debido análisis y recolección de datos.

Objetivo específico: Diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante un cuestionario, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Variable	Definición conceptual	Subvariables	Definición operacional	Definición instrumental
<p>Competencias técnicas.</p>	<p>Son denominadas funcionales, se circunscriben alrededor de conocimientos y procedimientos en relación con un determinado ámbito profesional o especialización. Se relaciona con el “saber” y el “saber hacer” necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral.</p> <p>También se encuentran las competencias técnicas, aquellos conocimientos, habilidades o actitudes que permiten a la persona desarrollar un puesto de trabajo de forma exitosa. (Amarante, 2018, p.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Dominio de los conocimientos básicos y especializados. ● Dominio de las tareas y destrezas requeridas en la profesión. ● Dominio de las técnicas necesarias en la profesión. ● Capacidad de organización, coordinación, gestión del entorno, trabajo en red, adaptación e innovación. 	<p>Este procedimiento se aplicó el cuestionario con preguntas, abiertas y mixtas, más enfocado a lo cualitativo.</p> <p>Por medio del cuestionario se medirá la variable competencias técnicas, esto con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos por parte del personal.</p>	<p>Cuestionario</p>

Objetivo específico: Identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, por medio de una encuesta para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Variable	Definición conceptual	Subvariables	Definición operacional	Definición instrumental
<p>Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Las Tic son el conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento digitalizado de información, que han evolucionado de acuerdo con las necesidades de los trabajadores en las empresas.</p> <p>Niebla (2016) Define las Tecnologías de Información y Comunicación:</p> <p>Como un conjunto de tecnologías y herramientas que nos brindan un apoyo a la educación, en el trabajo y generalmente en la vida diaria, se presentan en diferentes dispositivos con el fin de una buena comunicación y su recurso más importante es el Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Infraestructura de las tecnologías de información y comunicación. ● Tecnologías de Información y Comunicación disponibles. ● Número de usuarios de las tecnologías de información. ● Acceso a las tecnologías de información y comunicación. 	<p>Mediante una encuesta semiestructurada, incluyó temas, preguntas sugeridas y los aspectos a que se debían analizar.</p> <p>Enfocado en lo cuantitativo.</p>	<p>Cuestionario</p>

Objetivo específico: Proponer las acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, con base al análisis de la información para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.

Variable	Definición conceptual	Subvariables	Definición operacional	Definición instrumental
<p>Acciones de fortalecimiento</p>	<p>Según GrandCraft (2016) menciona que:</p> <p>El fortalecimiento consiste fundamentalmente en la mejora de la eficiencia y la eficacia, principalmente a nivel organizacional. El término a veces se usa indistintamente con otros términos como desarrollo organizacional, desarrollo institucional y financiamiento. La acción de crear la eficacia, a menudo mediante la mejora de capacidades organizativas específicas, tales como la infraestructura, operaciones, salud financiera, y programas.</p>		<p>A través del análisis e indagación de la información, se busca brindar fortificación para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.</p>	<p>Estudio.</p>

Objetivo específico: Elaborar un manual de usuario sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existente en el Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Variable	Definición conceptual	Subvariables	Definición operacional	Definición instrumental
<p>Manual de usuario-informativo</p>	<p>Beglobber. (2019) destaca que: Un manual es una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo. Un usuario es, por otra parte, la persona que usa ordinariamente algo o que es destinataria de un servicio. El manual de usuario es un documento técnico de un determinado sistema que intenta dar asistencia a sus usuarios, generalmente son incluidos a dispositivos electrónicos, hardware de computadora y aplicaciones. Este puede venir tanto en forma de libro como en forma de documento digital, e incluso poder ser consultado por internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación del producto, características y partes, una introducción. ● El índice; una guía rápida que alecciona acerca de las funciones principales del sistema. ● La sección de resolución de problemas frecuentes que puedan presentarse ante la manipulación del sistema y que resultan comunes. ● Escritos en los idiomas más difundidos, español. ● presentan imágenes ilustrativas 	<p>A través del análisis e indagación de la información, se busca brindar fortificación para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.</p>	<p>Estudio. Plasmado en un manual</p>

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En continuidad, se mostrarán las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información necesaria para la investigación. La técnica 1 refleja la encuesta que fue utilizada para abordar las variables y los objetivos.

Técnica 1: Encuesta

Una de las técnicas que se utilizaron para la recolección de información es la encuesta, según el diccionario Real de la Lengua Española por sus siglas (RAE 2020) define la encuesta como. “Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan” (párr.1)

Se formó con preguntas cerradas, abiertas y mixtas, ya que se buscó recolectar información cuantitativa y cualitativa, abordando las variables de la investigación: competencias técnicas, tecnologías de información y comunicación, y manual de usuario.

De esta manera, también se formuló con base en los objetivos los cuales se presentan en el instrumento de la técnica encuesta.

Instrumento: Cuestionario

Se utilizará como instrumento el cuestionario que de acuerdo con Meneses (2016):

Es el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés.

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas de una o más variables a medir (Bourke et al, 2016, p. 250).

En cuanto al procedimiento se aplicó el cuestionario con preguntas abiertas, cerradas y mixtas, ya que el enfoque fue mixto formuladas con base a los objetivos de estudio los cuales son:

1. Identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, por medio de una encuesta para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
2. Diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante un cuestionario, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
3. Proponer las acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, con base al análisis de la información para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.
4. Elaborar un manual de usuario sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existente en el Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Asimismo, las variables que se relacionan son las TIC, competencias técnicas y manual de usuario.

Técnica 2: Entrevista

Raffino (2020) resalta que “Una entrevista es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas” (párr.1). Todas las personas presentes en una entrevista dialogan sobre una cuestión determinada.

Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (Hernández y Mendoza, 2018, p.449)

Estas consisten en un diálogo en donde el entrevistador hace una serie de preguntas a otra persona, en este caso el entrevistado, esto con el fin de conocer a fondo sus ideas, sentimientos y forma de actuar.

De esta forma, las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas.

Instrumento: Guía de entrevista

El instrumento para utilizar es la guía de entrevista el cual es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.

La guía de entrevista fue estructurada ya que el entrevistador realizó la labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

Validación de instrumentos

La validación consistió en presentar los instrumentos a dos expertos para su respectiva validación mediante un documento, el cual se conformó de información específica de la

investigación, lo primero fue el título, objetivo general y los objetivos específicos para darle a conocer a los validadores el propósito de los instrumentos en el estudio. Asimismo, se complementó con datos de la persona encargada de la validación y los espacios para las observaciones correspondientes.

Metodología de elaboración de la propuesta

Introducción

La propuesta a realizar es un manual de usuario informativo basado en las TIC que usan en el área de oficina y servicio al cliente de la empresa y las variables de estudio las cuales son parte fundamental del desarrollo del contenido del manual, se procura realizar con base a la metodología empleada en la investigación.

Con la finalidad de fortalecer la metodología tradicional utilizada para el conocimiento de las TIC dentro de la empresa, se sustentó en el análisis de resultados con el desarrollo de instrumentos diagnóstico, los que fueron tomados a cada uno de los trabajadores de la empresa, mediante la investigación descriptiva, la cual buscó especificar las propiedades más importantes de los grupos de personas que se han puesto en análisis y así establecer relaciones, encontrar soluciones y poder plantear las acciones de fortalecimiento en base a la información sustanciosa para brindar más productividad en las gestiones cotidianas del personal, así como beneficios.

Además, la investigación se apoyó de la validación de instrumentos, que fueron pilares importantes en la recolección de información, para descubrir las fortalezas y debilidades de cada uno de los trabajadores en el ámbito de las tecnologías de comunicación.

Esto llegó a concluir en que la utilización de las TIC en las labores secretariales de la oficina generan un ambiente laboral que conlleva a que el proceso de gestión sea más llamativo y

eficiente en el manejo de herramientas, lo que provocará que los trabajadores actuales y de nuevo ingreso, desarrollen e incrementen sus habilidades de una manera formal y equitativa.

Justificación

El presente estudio ha examinado diversos aspectos tanto en el diagnóstico como en la factibilidad, que permitieron comprender y justificar la necesidad de fortalecer y actualizar la manera tradicional de percibir las nuevas tecnologías, incrementando así el conocimiento y las competencias de cada uno de los trabajadores, ya que los tiempos cambian y el manejo de información no es el mismo que años pasados debido a la modernidad.

Esta propuesta busca una mejora de las mencionadas tecnologías, permitiendo combinar y estructurar diversos datos, conceptos sustanciosos que se adapten a las situaciones diarias de los trabajadores en el área de oficina para una mejor orientación.

Alcance

El objetivo de la propuesta es ayudar a todo el personal de oficina, recepción y servicio al cliente de Coopelesca, Puerto Viejo de Sarapiquí, mediante un documento técnico o manual digital sumamente informativo en los temas de TIC y competencias técnicas en los trabajadores, provocando mayor asistencia informativa a los trabajadores partiendo de información exclusiva y puntual.

Problema

Hoy en día poseer conocimiento en las TIC es de suma importancia, ya que día a día se implementan nuevos métodos y estrategias de trabajo dentro de las oficinas, así como una amplia actualización de los procesos para hacerlos más ligeros y efectivos, es por eso por lo que se debe estar al día con esta nueva era digital. El presente proyecto propone una solución para la empresa Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo de Sarapiquí, con respecto a las Tecnologías de

Información, esto debido a que todos los trabajadores tienen ideas diferentes sobre qué son en realidad y cómo nos pueden ayudar en el trabajo a realizar nuestras tareas, cada uno empleando de manera distinta las gestiones, lo cual puede provocar dificultades o confusiones en las labores, seguimientos y control de las tareas.

La metodología de investigación utilizada para el desarrollo de este proyecto consistió en diferentes análisis de datos, los cuales permitieron identificar las necesidades y retos de la organización respecto al uso de las TIC, confirmando que gran parte de la población posee un conocimiento bajo en el ámbito de las tecnologías que deben de reforzar y ampliar para fomentar el uso efectivo de las herramientas y sistemas. Por otra parte, con la elaboración del manual digital se pretende enfocar aspectos de mejora en los trabajadores con base en los siguientes objetivos.

Objetivo general

Fortalecer las competencias técnicas en el uso y conocimiento efectivo de las Tecnologías de Información y Comunicación existentes en Almacén Coopelesca, para proveer información sustanciosa al área de oficina, recepción y servicio al cliente.

Objetivos específicos

- Plasmar información específica del manejo de las tecnologías, con el fin de fortificar las competencias y conocimientos existentes de cada uno de los trabajadores.
- Informar al personal del almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo Sarapiquí, a través de un manual informativo que fomente el uso efectivo de las TIC, para erradicar las dificultades y problemáticas.
- Generar al personal de Coopelesca mayor aprendizaje, actualización y agilización en las gestiones, por medio del manual de usuario informativo.

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Presentación de la Información

El siguiente apartado contiene el análisis e implementación de los datos obtenidos con base a la ejecución de un cuestionario y una guía de entrevista, dichos instrumentos se aplicaron a la población base de estudio. Con dichos instrumentos se procederá a elaborar una sistematización de análisis que represente lo expresado por cada una de las personas encuestadas, lo cual permitirá establecer respuestas claras e información sustanciosa para la elaboración de la propuesta.

Se utilizará la herramienta de Excel para graficar los datos estadísticos del enfoque cuantitativo, ya que el análisis de datos cuantitativos es el proceso de utilizar métodos estadísticos para describir, resumir y comparar los datos. El análisis puede variar en función de los tipos de datos que se recopilen. Además, con dicha herramienta se analizará los datos de manera que se logre esclarecer una comparación de resultados efectiva con base en los objetivos y variables de la investigación, se utilizará la teoría como punto fundamental y se comparará con cada uno de los datos obtenidos, esto permite que los resultados de la evaluación sean más comprensibles.

Por otro lado, la correlación es un método muy efectivo al momento de analizar datos y es por esto por lo que se utilizará para demostrar el grado en el que dos variables pueden variar juntas y así comprobar si están asociados sus valores entre sí.

Para el enfoque cualitativo será por medio de cuadros de matrices, técnica para la recolección y el análisis de la información cualitativa, ambos nos ayudarán para un mayor manejo de la información y comprensión de los datos.

Una vez procesada la información por medio de las herramientas/técnicas descritas en el apartado anterior, se procedió a interpretar los resultados relacionados con el problema de

estudio, los objetivos planteados en el marco conceptual, con la finalidad de valorar si la propuesta justifica lo que se necesita en base al fortalecimiento, así como el proporcionar la información necesaria para su creación, de acuerdo con el nivel de madurez y necesidades de la compañía.

Análisis de datos cualitativos

A continuación, se presenta la sistematización de los datos cualitativos, obtenidos de la guía de entrevista aplicada a señora Gaudy Villalobos, líder y coordinadora del Almacén Puerto Viejo, Sarapiquí, los cuales se analizaron con cuadros de matriz para extraer la información sustancial, los resultados obtenidos son propios se ostentan en la opinión y punto de vista de la colaboradora Gaudy con base al puesto que desarrolla en la empresa. Asimismo, el instrumento aplicado refleja cada pregunta ejecutada y las respuestas alcanzadas.

En la pregunta **número 1** hace referencia a **¿Cómo califica su formación en TIC?** Se hace mención del nivel que posee la persona entrevistada con respecto a su formación con las TIC. La respuesta que se obtuvo fue positiva, ya que lo calificó como “buena” por tal motivo, estas herramientas le ayudan a trabajar de una manera eficiente sin tanto papeleo y procesos como lo era antes. Además, menciona que gracias a esto se ha implementado el teletrabajo en la empresa y con ello un incremento mayor en capacitaciones.

En cuanto a la pregunta **número 2, ¿Podría usted definir con sus propias palabras qué son las TIC?** Se buscó conocer cómo la persona entrevistada podría definir con sus propias palabras el concepto de TIC, en este caso mencionó que “son todas aquellas aplicaciones o redes sociales y medios que utilizamos en el día a día dentro de la empresa, y que son todas esas aplicaciones informáticas que agilizan nuestro trabajo”.

También indica que actualmente este tipo de herramientas dentro de su empresa les ha ayudado en los procesos y trámites, ya que hace un tiempo atrás era más difícil. En relación con la respuesta fue completa ya que acierta en la definición correcta.

Aunado a lo anterior las TIC son herramientas y sistemas que agilizan el trabajo en las empresas. Adicionalmente, estos sistemas ayudan al desempeño e implementan los procesos para el cumplimiento del que hacer en las organizaciones, porque estas se usan con frecuencia en el día a día.

De acuerdo con el autor Ikusi (2023) señala que las TIC “son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, la producción, procesamiento, el tratamiento, almacenamiento, la transmisión y comunicación de información presentada en diferentes códigos (ya sea, texto, sonido, imagen, entre otros)” (párr. 3)

Con respecto, al interrogante **número 3** hace énfasis a **¿Qué beneficios creen que aportan las TIC a las empresas?**

La respuesta obtenida de parte de la coordinadora hace énfasis al buen desempeño de los trabajadores, se mencionaron aspectos como la agilización de los procesos, mejora en la comunicación grupal y sistematización de los archivos digitales, por ejemplo, en COOPELESCA para archivar toda información del asociado se hace por medio de la plataforma DOAS, siendo así su principal sistema de archivo.

La pregunta **número 4** hace referencia a **¿Qué tan importantes son las computadoras y el internet en su horario laboral?** Nos mencionó que son muy importantes porque ayudan a simplificar los trámites, se da una mayor efectividad en el trabajo, mejora en la atención del cliente. Esto quiere decir que para ella son muy indispensables ya que posee una computadora personal en donde realiza todos sus trabajos laborales y por medio de ella se comunican entre sí.

De la misma forma también señala que al tener y usar las TIC ofrece mayor desempeño de las funciones generando más rendimiento, lo cual presenta relación en nuestras variables, debido a que al utilizar efectivamente las tecnologías se fortalecen las competencias técnicas.

Con respecto, a la pregunta **número 5 ¿Cuáles son las principales herramientas o equipos tecnológicos que utilizan en el Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo de Sarapiquí?**

Las respuestas obtenidas fueron muy básicas, ya que la entrevistada mencionó equipos como las computadoras, impresoras, scanner; por otro lado, el internet y los sistemas de facturación, también los teléfonos móviles que aportan a la comunicación rápida, sin estos equipos tecnológicos el trabajo se volvería menos eficiente y fructífero.

Es importante el uso de estas herramientas y sistemas dentro del entorno en el trabajo porque aportan una comunicación más rápida y efectiva entre los colaboradores, dando como resultado que los procesos de oficina se vuelven más eficientes y esto genera satisfacción para los asociados del almacén COOPELESCA.

Pregunta **número 6 ¿Ha tenido usted inconvenientes con el desarrollo de las TIC en su lugar de trabajo?** En esta pregunta las respuestas logradas fueron muy enfocadas a los sistemas internos de la empresa, porque son manipulados por humanos y en ocasiones se cometen errores por ende la caída de dichos sistemas.

Asimismo, nos menciona que el internet tiene muchos factores como climatológicos que hacen que muchas veces no funcionan de la mejor manera y que tengan que abordar las tareas manualmente como antes, importante decir que siempre tienen energía eléctrica porque utilizan planta, entonces las máquinas siguen en funcionamiento, trabajan en Excel llenando la información de los asociados manualmente y cuando se vuelve habilitar el sistema cargan la

información. En otras palabras, eso provoca inconvenientes, ya que debido a la caída de sistemas e internet retrasa un poco el desarrollo de las labores.

Pregunta **número 7** con respecto a las TIC **¿Con qué frecuencia COOPELESCA capacita a su equipo de trabajo?** La persona entrevistada expresó que las capacitaciones anteriormente no eran tan frecuentes, eran cada seis meses debido a que se tenían que trasladar hasta Ciudad Quesada donde están las oficinas centrales, y esto era algo complicado.

Pero la pandemia vino a hacer un cambio con las capacitaciones, ya que se volvieron más frecuentes por medio de la virtualidad cada tres meses. Por lo tanto, la entrevistada considera que es algo positivo para la empresa, ya que con las capacitaciones se podría ampliar más el conocimiento y la atención de los asociados. No obstante, en las capacitaciones de modo virtual se pierde la atención y concentración.

De acuerdo con el autor Orellana (2018) el cual expresa que, al incentivar una apropiada relación humana con el mundo de la tecnología, es una problemática de las organizaciones que muchas veces no toman en cuenta para generar un clima laboral motivante. Por consiguiente, es necesario que las organizaciones hagan conciencia, de tal manera que preparen a sus colaboradores para enfrentar este cambio permanente con el cual se caracteriza la tecnología, que de no tomarse en cuenta difícilmente estos podrán estar adaptados e integrados a esta realidad. (p. 74).

Por consiguiente, es fundamental tomar en cuenta que muchas veces en las organizaciones se puede contar con tecnologías que faciliten el trabajo, no obstante, si no se brinda la capacitación o la motivación adecuada al personal no se aprovecha de la mejor manera, por lo que es necesario para formar una mejor adaptabilidad a la realidad actual.

En la pregunta **número 8 ¿Qué aspectos serían necesarios mejorar dentro de COOPELESCA Puerto Viejo en relación con la integración de las TIC?**

La entrevistada expresa que las TIC vinieron a mejorar la comunicación en las empresas, sin embargo, hay algunos procesos como lo es el almacenar y archivar documentos que deben hacerse manual, por lo que se pierde mucho tiempo haciéndolo, por tanto, la entrevistada manifiesta que podría un archivo digital reducir más el tiempo y gasto innecesario haciendo tal proceso.

Pregunta **número 9 ¿En qué medida considera que las TIC están cambiando o cambiarán sus prácticas de líder?** En referencia a la pregunta anterior se procuró dar a conocer los cambios o variaciones que puede ocasionar las tecnologías en el desarrollo del liderazgo, la entrevistada comparte que es muy difícil reunir al equipo de trabajo por lo cual ella se reúne con cada uno de forma individual, para tratar temas referentes al almacén pero ella menciona que las TIC ayudan mucho en la comunicación interna del equipo de trabajo, por lo cual es más fácil realizar reuniones de forma virtual y que todos estén presentes en esta. También se facilita la creación y envíos de correspondencia e informes de gran importancia.

En alusión al párrafo anterior presenta relación con la variable uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, en esta se refleja la importancia y los beneficios que brinda en cuanto a la comunicación, como por ejemplo en las reuniones con el equipo de trabajo se mejora la comunicación y la transmisión de la información con la nueva modalidad de reuniones de forma virtual, ya que esta se logra transmitir la información a distancia. Asimismo, la facilidad de redactar, recibir y enviar cartas e informes.

En referencia al interrogante **número 10 ¿Cómo incorporaría algunas herramientas tecnológicas para optimizar el manejo de las TIC en su lugar de trabajo?** Como primera

respuesta recibida fue que antes de todo siempre se debe plantear a gerencia, cualquier idea innovadora o cambio. La persona entrevistada nos menciona que ha planteado varias ideas y una de ellas fue sobre agilizar el proceso de firmas y envíos de las facturas por medio de una aplicación utilizada en el teléfono celular, la cual se empleó con el propósito de ahorrar tiempo en ir por las firmas, asimismo de reducir las probabilidades de pérdida o deterioro de los documentos físicos.

Sin embargo, la utilización de la aplicación se discontinuó ya que su uso en el teléfono era difícil de manipular para los clientes a la hora de firmar.

Las ideas innovadoras son una idea nueva de algo que ya está para mejorarlo sin generar costos.

Como parte del crecimiento y actualización de una organización siempre es estratégico que la empresa tome en consideración las ideas innovadoras de los colaboradores y les puedan dar alguna oportunidad para que estas ideas se desarrollen dentro del almacén COOPELESCA. Es necesario que la gerencia tome en cuenta las ideas y con esto facilitar el trabajo con algunas herramientas tecnológicas y que estas sean prácticas para así agilizar los procesos.

En la pregunta **número 11** se le solicitó justificar **¿Por qué cree que las competencias laborales influyen o no en el desarrollo asertivo de las TIC?**. La primera respuesta fue que ¡Sí influyen! Agregando que si cree que las competencias que tiene el personal influyen en el desarrollo asertivo de las TIC porque con el desarrollo de sus competencias el personal pueda explicar y ayudar a los clientes, para que logren manejar los dispositivos. De esta manera, es importante tener y mantener la actitud del personal para llevar a cabo el trabajo utilizando las TIC y transmitir más asistencia.

Según García Lucía (2020) “Algunas de las ventajas de tener competencias técnicas, o bien, de contar con un equipo o colaboradores que las tengan, permite tener una comunicación eficaz y de fácil construcción para el desempeño en la empresa o negocio.” Con esto se ha logrado apreciar que el personal ha mejorado la manera de atender las necesidades de los clientes cuando se les presenta alguna situación compleja con las TIC ya que se han mejorado las competencias técnicas de cada colaborador.

Pregunta **número 12** **¿Cree usted que, utilizando adecuadamente las TIC en su lugar de trabajo, incrementen las competencias técnicas en los empleados provocando un mayor desempeño en cada uno de ellos?** En relación con la pregunta nos mencionó como respuesta el constante aprendizaje, ya que la mente está ejercitándose, por lo cual se aprende más rápido eso ha provocado manejar un poco las aplicaciones de los dispositivos, atendiendo al cliente en dudas y problemas al usar los dispositivos tecnológicos.

También indicó que actualmente los medios tecnológicos impulsan más la creatividad e inspiración. Las TIC han tomado gran importancia dentro del desarrollo de las empresas públicas y privadas, sin importar el tamaño o la productividad que tengan, ya que, debido a la competitividad, cada una de ellas debe estar en constante cambio e innovación tecnológica y así no presentar limitaciones en el mercado.

Pregunta **número 13** la cual busca descubrir **¿Cuáles competencias o habilidades considera que posee en el área de coordinación en torno al ámbito profesional laboral?**

Manifestó que cuenta con varias habilidades y competencias, tales como la humildad, buen servicio y activa, además agregó que trata de ayudar y servir a los que lo necesiten. Esto quiere decir que se mantiene anuente a aclarar dudas, consultas o ayudar en lo que pueda, lo que refleja que es una persona con muy buena iniciativa que ayudará de gran forma a su equipo de

trabajo a tomar decisiones complejas, fomentando así un excelente trabajo en equipo y ambiente laboral.

Siguiendo con lo anterior, en la pregunta **número 14** se hace mención **¿Qué competencias o habilidades necesita para tomar las decisiones de su día a día?** Se buscó conocer las competencias o habilidades necesarias para tomar decisiones en el trabajo diario. En primera instancia la respuesta manifestada fue que la inteligencia emocional es una de las habilidades principales que se necesitan y se deben tener para tomar las decisiones de la mejor manera sin afectar las funciones y así evitar revolver las situaciones personales con el trabajo. También no llevar las situaciones laborales para la casa y mejor buscar soluciones en el instante.

Lo que se detalla anteriormente hace énfasis en la importancia de poseer habilidades blandas y competencias en el desarrollo de las labores, ya que permite obtener variedad de beneficios.

En el interrogante **número 15** se pregunta **¿Cuáles han sido los problemas a los que han tenido que enfrentarse en su actual trabajo con respecto a las competencias laborales y el uso de las TIC?** Como respuesta obtenida fue que el aprendizaje es un reto porque constantemente hay nuevos sistemas. Asimismo, el sistema Goul y Microsoft Teams fueron complejos. Se refuerza lo mencionado en el problema de investigación que hace referencia al poco conocimiento. Ya que se denota un nivel de conocimiento bajo acerca del uso de las TIC. Además, menciona las múltiples dificultades en el uso de los sistemas de trabajo en donde los procesos son muy extensos. Cabe resaltar la importancia de poner en práctica nuestros conocimientos y estar en constante aprendizaje para adaptarnos fácil a las actualizaciones en los procesos.

Es por ello que es de suma importancia dar seguimiento a los conocimientos, ponerlos en práctica y aprender más de lo que se sabe.

Se muestra la pregunta **número 16 ¿Estaría usted de acuerdo en cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, las cuales pueden modificar sus competencias técnicas actuales?** Se obtuvo como respuesta que sí se estaría de acuerdo en cambiar sus métodos de trabajo si fuese incorporada alguna nueva tecnología, ella menciona que “se está en un mundo de cambios y retos, si uno no cambia prácticamente cambia o cambia”. Como anteriormente lo menciona la entrevistada hoy en día la modernidad toma más peso en las empresas es por ello por lo que se implementan nuevas herramientas, aplicaciones, sistemas y recursos que tienen la finalidad de aumentar la productividad de la empresa y para los trabajadores es un reto constante tomar la iniciativa de estar en constante actualización para así poder adaptarse de manera correcta a los procesos. Como lo ejemplifican los actores Hernández y Holguín (2018), cuando mencionan que “Las competencias laborales duras destacan la actualización de conocimiento por la capacitación que se les brinda a los colaboradores, asimismo dentro de las competencias blandas destaca la iniciativa, las relaciones interpersonales de los colaboradores” (p. 42).

Análisis cuantitativo

El presente cuestionario es con el fin de diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Conceptos básicos

- **Competencia Técnica o Laboral:** Conocimientos, habilidades o actitudes que permiten a la persona desarrollar un puesto de trabajo de forma exitosa, se relaciona con el “saber” y el “saber hacer” necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral.
- **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** Conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento digitalizado de información.

Con respecto a la información personal de la muestra, en este caso sería de parte de los colaboradores del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

La edad de los colaboradores del Almacén de COOPELESCA el porcentaje que prevalece es de un 50% que sería entre 31 y 46 años.

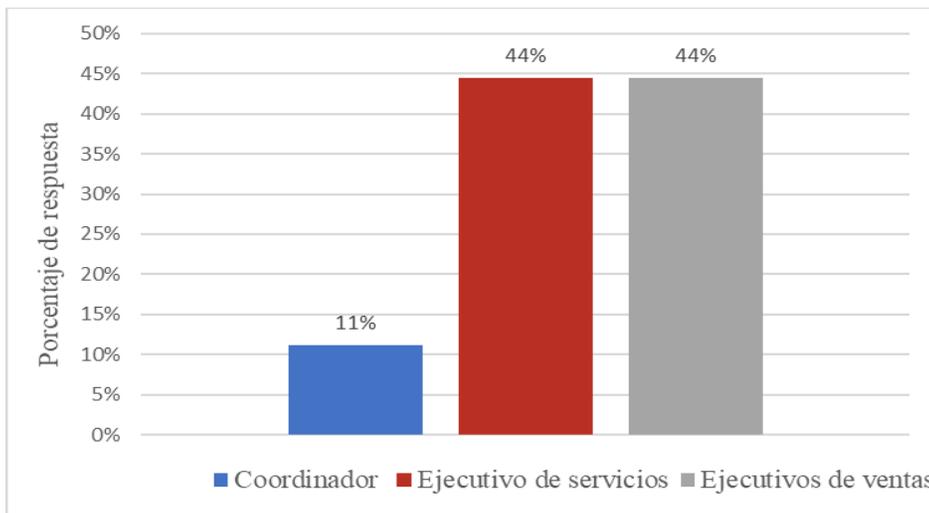
En cuanto al grado académico de los colaboradores del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, los porcentajes serían el 37,5 % con un Diplomado Universitario, 37,5 % con un Bachillerato en Educación Media, por último, el 25% con una Licenciatura Universitaria.

Puestos de trabajo que desempeñan los trabajadores de la empresa COOPELESCA.

Seguidamente en la figura N.º 1 se presentan los puestos de trabajo que desempeñan los empleados.

Figura N°1

Puestos de trabajos



Nota. Puestos de trabajo, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En la figura 1 se logra apreciar los puestos de trabajo que tienen los trabajadores, tales como coordinador, similar a líder de almacén, ejecutivo de servicios y ejecutivo de ventas. Se destacan los puestos que son relevantes debido a que los colaboradores se desempeñan en diferentes funciones en la empresa.

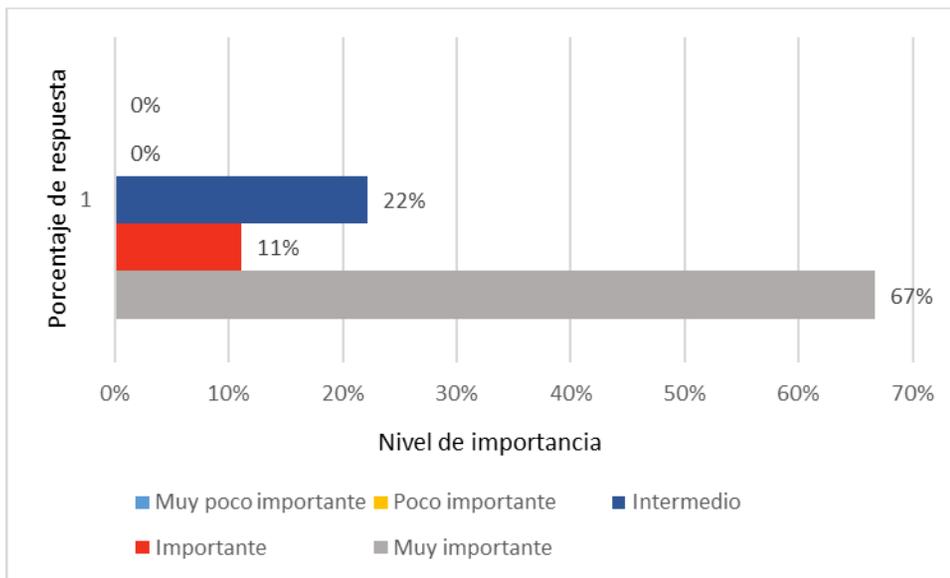
En el siguiente apartado de preguntas se abordan las competencias técnicas, una de las variables de estudio.

Pregunta N.º 1 ¿Qué tan importante son las competencias laborales en el dominio asertivo de las nuevas tecnologías de información?

Con respecto a la figura N.º 2 se hace alusión a la importancia de las competencias laborales.

Figura N° 2

Nivel de importancia de las competencias técnicas



Nota. Nivel de importancia de las competencias, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En base en la figura 2 se aprecia que la mayoría de las personas consideran muy importantes las competencias técnicas, con el porcentaje más alto con 6 trabajadores, asimismo también un trabajador señaló que es importante y 2 de ellos consideran intermedio. Lo cual nos ayuda a deducir que para cada uno de los trabajadores el dominio correcto de las tecnologías actuales va de la mano con el desarrollo de las competencias laborales.

A continuación, se presenta la tabla N° 2 donde se menciona la Importancia de las competencias laborales.

Tabla N° 2

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	2	Agilizan, facilitan la comunicación y ofrecen un buen servicio.
	3	Tener amplio conocimiento en las competencias técnicas nos permite desempeñar y utilizar mejor los TICS.

	1	Se necesita contar con una capacitación y estímulo laboral para lograr adaptarse al cambio de las TIC.
--	---	--

Nota. La importancia de las competencias, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

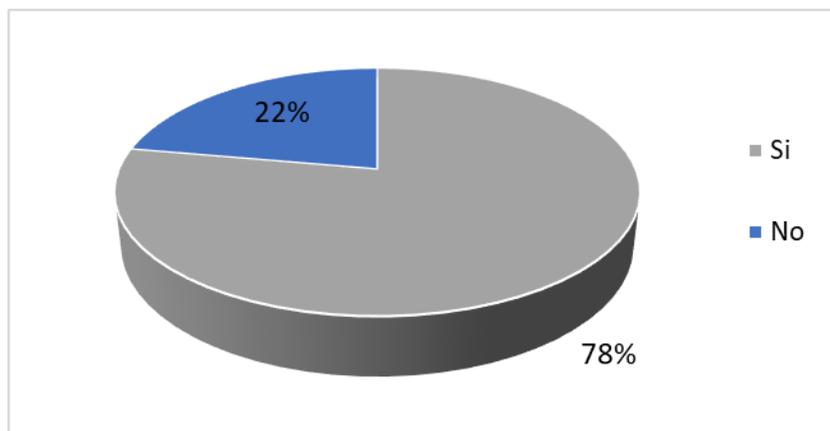
En la tabla N° 2 se presentan los criterios emitidos por los empleados de servicio al cliente, ejecutivos de servicio y coordinación sobre por qué creen que es importante las competencias técnicas en los empleados. Asociado a lo anterior, para el personal encuestado, son relevantes porque facilita y agiliza la comunicación para ofrecer un buen servicio, también permiten desempeñar y utilizar mejor las Tecnologías de Información y Comunicación con base al desarrollo de habilidades. No obstante, uno de ellos menciona que se necesita contar con una capacitación y más estímulo laboral para lograr adaptarse al cambio de las TIC.

De acuerdo con los autores Hernández y Holguín (2018), mencionan que “Las competencias laborales duras destacan la actualización de conocimiento por la capacitación que se les brinda a los colaboradores, asimismo dentro de las competencias blandas destaca la iniciativa, las relaciones interpersonales de los colaboradores” (p. 42)

Por ende, como lo describen Hernández y Holguín las competencias blandas laborales se desarrollan con base a la iniciativa y las relaciones de cada colaborador y las competencias laborales más duras deben ser actualizadas por medio de capacitaciones para desarrollar más conocimientos,

Pregunta N° 2 Se buscó conocer si al utilizar adecuadamente las TIC en el lugar de trabajo, se incrementan las competencias laborales en los empleados y por consiguiente provocar un mayor desempeño en cada uno.

Por otro lado, se menciona en la figura N.º 3 que, al utilizar adecuadamente las TIC en el trabajo, se incrementan las competencias laborales en los empleados.

Figura N° 3**Incremento de las competencias laborales en los empleados**

Nota. Incremento de competencias laborales en los empleados, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Según la figura 3, el porcentaje que predominó fue de 78% de siete encuestados respondieron positivamente que sí, mientras que dos de los encuestados respondieron que no se incrementarían las competencias. Esto quiere decir que los colaboradores creen que utilizar las TIC correctamente en el trabajo si incrementan las competencias laborales e influyen a un mayor desempeño de funciones. Por lo cual, se concluye que el uso constante de las Tecnologías de Información y Comunicación reduce las limitaciones en el desarrollo y desenvolvimiento de habilidades y competencias técnicas.

Por consiguiente, en la tabla N.º 3 se refiere al Incremento en las competencias laborales por el uso de las TIC en el trabajo.

Tabla N° 3

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de	2	Hacen los procesos más rápidos.

Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopesca,	3	Incrementan el conocimiento de los trabajadores.
Puerto Viejo De Sarapiquí.	2	Ofrecen un mejor servicio beneficiando a los clientes y a los trabajadores.

Nota. Incremento las competencias laborales en los empleados, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Pregunta N.º 3 El desarrollo de las competencias técnicas es fundamental para el mejoramiento de las distintas ocupaciones de los empleados. Las respuestas obtenidas señalaron que sí que efectivamente el desarrollo de las competencias técnicas si es sustancial para el mejoramiento de las diversas funciones de los empleados en la empresa. Asimismo, se les preguntó de forma abierta ¿Por qué es sustancial para los empleados, el desarrollo de las competencias técnicas?

En la siguiente tabla se refleja las respuestas con respecto al desarrollo de las competencias técnicas es fundamental para el mejoramiento del quehacer de los colaboradores.

Tabla N° 4

Participantes	Cantidad	Desarrollo de las competencias técnicas es fundamental para el mejoramiento de las distintas ocupaciones
Personal del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	1	Hacen más rápidos los procesos, trámites y soluciones.
	4	Aumentan la eficiencia, competitividad, el avance y el aprendizaje de los empleados.
	2	Ayudan a brindar un servicio de calidad y así atraer más clientes.
	1	Ayuda a adaptarse a las nuevas tecnologías.

Nota. El desarrollo de las competencias técnicas es fundamental para el mejoramiento de las funciones, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Las respuestas que se obtuvieron además de las antes mencionadas se relacionan al aumento de la eficiencia, aprendizaje y adaptabilidad a las tecnologías actuales, asimismo, ayuda a brindar una atención, servicio de calidad de tal modo que se hacen más rápidos los procesos y se brindan más soluciones al sentir presión. Tal como lo manifestó García (2020) “Algunas de las ventajas de tener competencias técnicas, o bien, de contar con un equipo o colaboradores que las tengan, permite tener una comunicación eficaz y de fácil construcción para el desempeño en la empresa o negocio.

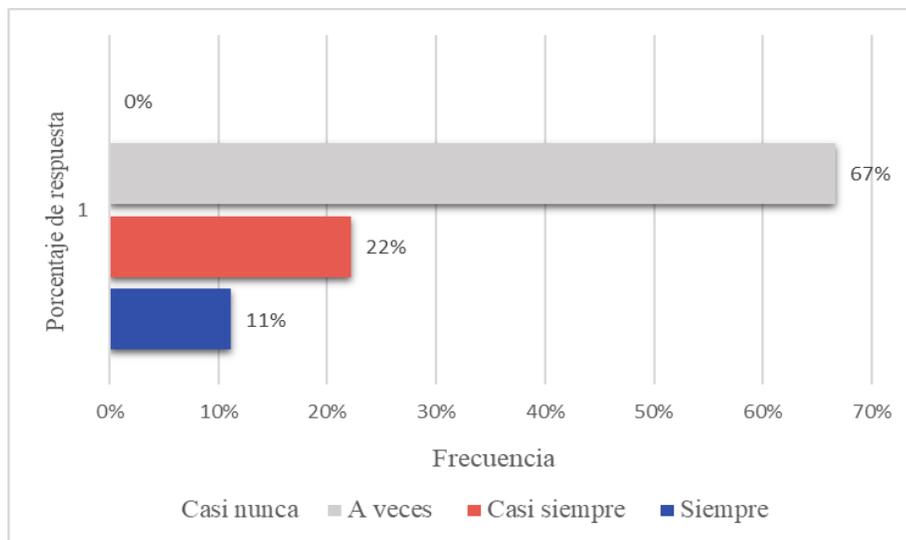
Por otro lado, el trato con los clientes hará que el área en la que estás enfocado(a) beneficie los resultados en la empresa o negocio para el buen funcionamiento del empeño laboral que estás ejerciendo” (p. 12)

Pregunta N.º 4 En seguimiento a las variables establecidas se hace enfoque a las tecnologías, es por ello por lo que se planteó la siguiente interrogante ¿Es usted una persona autosuficiente en su área de trabajo para resolver eventualidades como instalar un programa o dispositivo en la computadora?

En cuanto a la figura N.º 4 hace alusión a la auto suficiencia al resolver eventualidades que se puedan presentar en la empresa.

Figura N° 4

Nivel de autosuficiencia para resolver eventualidades



Nota. Los trabajadores son autosuficientes, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En resumen, se aprecia un grado bajo de auto suficiencia por parte de los trabajadores en relación con instalar y actualizar programas y aplicaciones en los dispositivos. Se tiene el conocimiento que el área del personal encuestado no es de informática, pero si manejan dispositivos tecnológicos día a día.

Siguiendo con los anterior, en la tabla N.º 5 se refleja las respuestas de parte del personal del Almacén COOPELESCA en cuanto a la pregunta si son personas con auto suficiencia para resolver eventualidades que puedan surgir en la empresa.

Tabla N.º 5

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	2	Se presentan situaciones complejas con el uso del equipo. La cantidad de gestiones en oficina saturan el tiempo.
	5	Falta de capacitación. Se trata de buscar alternativas.
	2	Se desconoce del tema, o no siempre se sabe cómo realizarlo.

Nota. Los trabajadores se consideran autosuficientes en el área de trabajo, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Pregunta N.º 5 Referente al desempeño laboral y el soporte que se puede brindar en una eventual caída del sistema, como por ejemplo el sistema interno de la empresa o el sistema de facturación.

Según el cuestionario aplicado a la población de estudio, la mayoría señaló que no puede brindar soporte ante una eventual caída del sistema. Esto quiere decir que la mayoría no se sienten capacitados para brindar ayuda ante la caída del sistema en las computadoras.

Se les consultó el propósito de obtener información más detallada, a continuación, se presentan las respuestas del porqué no pueden dar soporte a una caída de sistema, ya sea interno o de facturación mediante la tabla n.º 6.

Tabla N° 6

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	3	Falta de conocimiento.
	4	Los sistemas son manejados por un grupo de personas en el área de TI y en eventuales fallos se debe esperar a que ellos lo resuelvan
	2	Se vuelven a los métodos antiguos, llevar apuntes a mano y archivo manual.

Nota. Soporte al sistema ante una eventualidad, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Lo anterior resalta, que puede verse relacionado por la falta de conocimiento, se adopta el método manual, apuntes y archivo a mano, también poca actualización o práctica del mismo modo se destaca que los sistemas son manejados por un grupo de personas en el área de Tecnologías de Información y en fallos se debe esperar a que ellos lo resuelvan, se entiende que el personal no se especializa en lo antes mencionado, ya que se desenvuelven más en la parte secretarial.

Pregunta N.º 6 Hace referencia a si en el desempeño de las funciones profesionales se considera una persona competitiva(o) o colaborativa(o). En esta interrogante la totalidad del personal señaló que si muestran valor por ser colaborativo(a) en la empresa, asimismo, como competitivos.

Seguidamente en la tabla N° 7 se observan las razones que acrecientan lo anterior descrito.

Tabla N° 7

Participantes	Cantidad	Desempeño de las funciones profesionales se competitiva(o) o colaborativa(o).
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	4	Se implementa el trabajo en equipo y la colaboración. Trabajar expedito sin esperar mucho y ayudar a resolver situaciones.
	3	Interés laboral por hacer un buen trabajo. Hacer todo como se debe.

Nota. El desempeño de las funciones profesionales se consideran una persona competitiva, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Se implementa el trabajo en equipo, la colaboración, trabajar expedito, el interés laboral y realizar las labores como se debe, también ayudar a resolver problemas. Como dice Ticona Mamani (2019) expresa que:

El desempeño laboral de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p.6)

La cita anterior describe claramente la relación que hay con el uso de las tecnologías y el desempeño laboral, por lo que influyen algunos factores actitudinales y operativos de los trabajadores

Pregunta N.º 7 En lo que respecta a la pregunta esta hace mención a las competencias o habilidades que ellos creen que hacen falta para mejorar para el desarrollo de las funciones en la empresa, asimismo, los participantes mencionaron que el trabajo en equipo, buena

comunicación, mayor conocimiento en los programas internos de la empresa, automatización de trabajo y resolución de conflictos.

En consecuencia, en la tabla N.º 8 se muestran los resultados obtenidos en cuanto a las competencias o habilidades que hacen falta mejorar para el desarrollo de las funciones en la empresa.

Tabla N° 8

Participantes	Cantidad	Competencias o habilidades por mejorar
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	9	<ul style="list-style-type: none"> -Básico de funcionamiento de equipos -Automatización de trabajo. -Aumentar conocimiento en los programas internos de la empresa. -Tecnologías -La comunicación, asertiva -El trabajo en equipo se ocupa más de la unión. La atención de parte de los trabajadores. -Resolución de conflictos.

Nota. Las competencias y habilidades que se deben mejorar, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

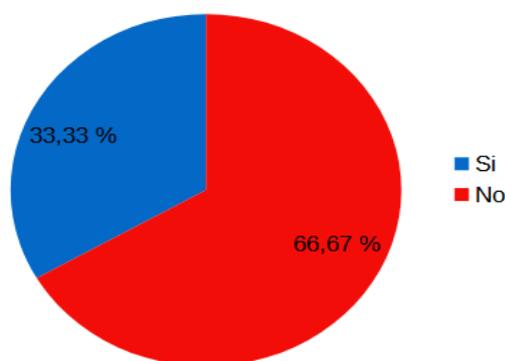
En consecuencia, es importante que se deba desarrollar al mismo tiempo mejorar más las competencias, asimismo las habilidades porque éstas ayudan en el crecimiento personal y profesional de los colaboradores, así tener un mejor funcionamiento en los procesos porque es primordial dar un buen servicio a los clientes.

Pregunta N° 8 Muestra la pregunta que, de acuerdo con el desempeño de las labores, creen que sus competencias laborales serán afectadas de manera directa con la creación de nuevos sistemas o herramientas tecnológicas para el desarrollo de actividades laborales.

En relación con la figura N.º 5 se reflejan los resultados de las Competencias laborales afectadas con los nuevos sistemas o herramientas

Figura N° 5.

Competencias laborales afectadas con las nuevas tecnologías



Nota. Las competencias laborales afectadas con los nuevos sistemas, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Por lo tanto, en la figura 5 de la encuesta aplicada a los participantes el 66,7% (seis encuestados) no creen que las competencias laborales serán afectadas de manera directa con la creación de nuevos sistemas o herramientas tecnológicas para el desarrollo de actividades laborales. Del mismo modo, el 33,3% (tres encuestados) consideran que sus competencias laborales se verán afectadas.

Esto es importante porque los resultados obtenidos de los colaboradores, en lo cual ellos consideran que sus competencias no se verán afectadas de manera directa con la creación de sistemas o herramientas tecnológicas para el desarrollo de las actividades laborales. De tal

modo, que ellos consideran que el buen funcionamiento de la empresa se basa en el desarrollo de las actividades laborales, porque en el desarrollo estos colaboradores aplican sus competencias y habilidades de una manera que mejoren el servicio brindado.

Por lo que se refiere la tabla N° 9 los resultados de las competencias laborales afectadas de manera directa con la creación de nuevos sistemas o herramientas tecnológicas para el desarrollo de actividades laborales.

Tabla N° 9.

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	9	<ul style="list-style-type: none"> -Puede ser un apoyo entre sí al actualizar. -Las competencias son personales y no se sustituyen, además el recurso humano siempre va a ser indispensable. -Los nuevos métodos vienen a darnos retroalimentación sobre nuevos procesos mejorados en casos donde la persona se cierre al cambio podría darse que el mismo sistema la excluya, pero cuando se logra una apertura esto viene a mejorar un 100% la forma de trabajo a hacer las cosas más fáciles por así decirlo. -Porque somos sujetos de constantes actualizaciones en el trabajo. -Por falta de conocimiento. Si el sistema es complejo, sí. -No lo creo así, en esta era que vivimos se va innovando y cada vez se crean más sistemas y se usan más herramientas.

Nota. Las competencias afectadas de manera directa con la creación de nuevos sistemas o herramientas tecnológicas, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En alusión los participantes mencionaron que las competencias son personales y no se sustituyen, los nuevos métodos vienen a darnos retroalimentación sobre los nuevos procesos mejorados y que somos sujetos de constantes actualizaciones en el trabajo.

Con estas respuestas se comprende que el personal de una empresa siempre debe estar en constante actualización y mejoramiento para reforzar los conocimientos en cuanto a las nuevas herramientas tecnológicas de información y comunicación.

Lo anterior es secundado por el autor Espinach Rueda (2018) en su artículo detalla las necesidades del mercado empleador en temáticas de competencias laborales y tecnológicas requeridas en distintas carreras del área de administración de empresas. La tecnología al ser tan cambiante, con nuevas versiones mejoradas, requiere de la persona una adaptabilidad al cambio que le permita adquirir nuevos conocimientos para ponerlos en práctica.

Pregunta N.º 9. Nos refleja los resultados de la pregunta. ¿Estaría usted de acuerdo en cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, las cuales pueden modificar sus competencias técnicas actuales?

Se obtuvo el 100% (9 encuestados) en los que expresaron que sí estuviesen de acuerdo en cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, las cuales pueden modificar y mejorar sus competencias técnicas actuales.

En resumen, es claro el deseo o la intención que muestran los participantes cuando se trata de nuevos métodos de trabajo o actualizaciones para el desarrollo de sus competencias técnicas para el mejor funcionamiento de sus labores.

Asimismo, podemos observar los resultados obtenidos por parte de los colaboradores sobre si cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías.

Tabla N° 10

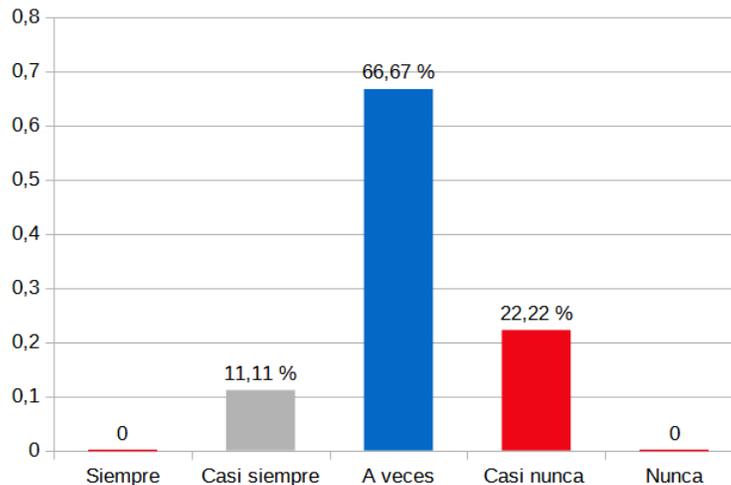
Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	4	Hay que adaptarnos a los cambios Siempre que se pueda aprender va a beneficiar
	5	Debemos mejorar nuestra forma de trabajo Siempre y cuando sea capacitado para el cambio Si, son para bien si para mejorar y ampliar mis conocimientos Para innovar y ser más eficiente

Nota. Cambio de las técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En la pregunta refiere a que, ¿estarían de acuerdo en cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, las cuales pueden modificar sus competencias técnicas actuales? De tal manera, que el 100% de los encuestados estuvo de acuerdo y añadieron que hay que adaptarnos a los cambios, que siempre que se pueda aprender va a beneficiar, para innovar del mismo modo ser más eficiente mejorando la forma de trabajo. De este modo, consideran que el aprender y mejorar siempre será una excelente forma de capacitar las competencias.

Pregunta N.º 10 Se muestra con qué frecuencia comparte con los compañeros ideas que desarrollen un mayor potencial del trabajo en equipo.

Con respecto a la pregunta se muestran los datos obtenidos en la figura N.º 6 sobre la frecuencia para compartir ideas con los compañeros.

Figura N° 6.**Frecuencia con la que se comparten ideas**

Nota. Frecuencia con la que los trabajadores comparten ideas, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

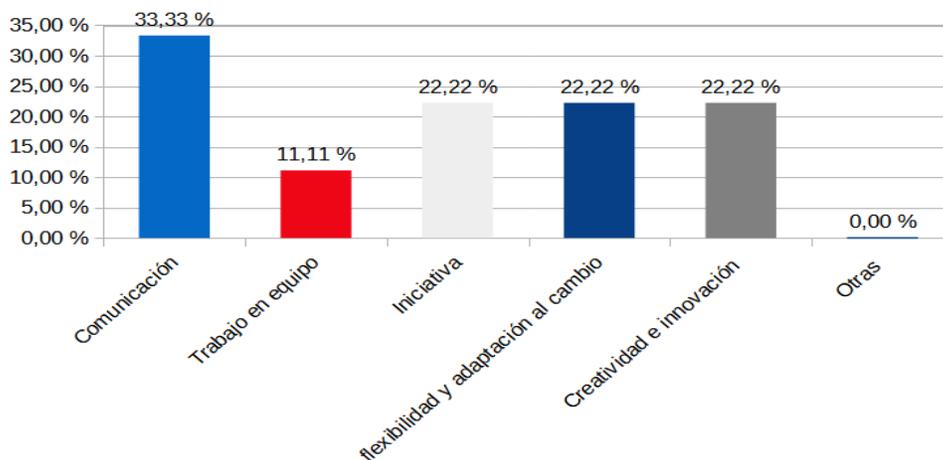
En la figura número 6 de la encuesta aplicada a los nueve colaboradores de la empresa el Almacén COOPELESCA, el porcentaje que prevalece en este gráfico de barra es de 66,7% (seis encuestados) que indicaron la opción **a veces** y el porcentaje de 22,2% (dos encuestados) indicaron que **casi nunca** comparten con los compañeros las ideas y el 11,1 (un encuestado) reveló que **casi siempre** comparte ideas con los compañeros, dejando en inexistencia las respuestas de **siempre** y **nunca**.

Por consiguiente, esto significa que la mayor parte de los colaboradores comparte sus ideas con los compañeros, dando como resultado que entre compañeros buscan el bien común desarrollando un mayor potencial del trabajo en equipo y así obtener grandes resultados en la empresa el Almacén COOPELESCA.

Pregunta N° 11 Se muestra que cuáles competencias consideran que tienen o emplean cuando están trabajando. Aunado a lo anterior se presenta en la figura N.º 7 las competencias que tienen o emplean cuando están trabajando.

Figura N.º 7

Competencias que emplean en el trabajo



Nota. Competencias que tienen en el trabajo, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Según el cuestionario aplicado a los participantes se proyecta que el 33,3% de los encuestados indicaron que la comunicación, el 22,2% expresaron que la flexibilidad y adaptación, el 22,2% indicaron que la iniciativa, el 11,1% el trabajo en equipo y el 22,2% que creatividad e innovación. Esto nos dice que el personal tiene desarrolladas sus competencias laborales y que son aplicables en su entorno laboral.

Siguiendo con la línea anterior la tabla N°11 hace énfasis en las competencias que consideran que tiene o emplean cuando desarrollan el trabajo.

Tabla N° 11

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	3	Cuando ponen cambios en los trámites trato de hacerlos siempre. Me gusta hacer cambios en mi zona de trabajo. creatividad e innovación.
	6	-No siempre se tiene la misma actitud y ganas de mejorar. surge alguna idea, pero no es común. -Cada uno sabe cuál es su rol de trabajo y en muy pocas ocasiones se toman decisiones en conjunto. -Se debe mantener comunicación con todos para que el trabajo fluya bien. -No siempre se tiene la misma actitud y ganas de mejorar

Nota. Las competencias que tienen en el trabajo, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En la pregunta 12 se hace alusión a ¿Cuáles competencias considera que tiene o emplea cuando está trabajando? De acuerdo con las respuestas por parte de los participantes los cuales justificaron que les gusta hacer cambios en su zona de trabajo, por lo cual cada uno sabe cuál es su rol de trabajo y además en ocasiones se toman decisiones en conjunto, cuando les ponen cambios en los trámites tratan de hacerlos siempre y es importante que siempre se debe de mantener la comunicación con todos para que el trabajo fluya bien.

Anudado a lo anterior, los autores Hernández y Holguín (2018) indican que las competencias laborales duras destacan la actualización de conocimiento por la capacitación que

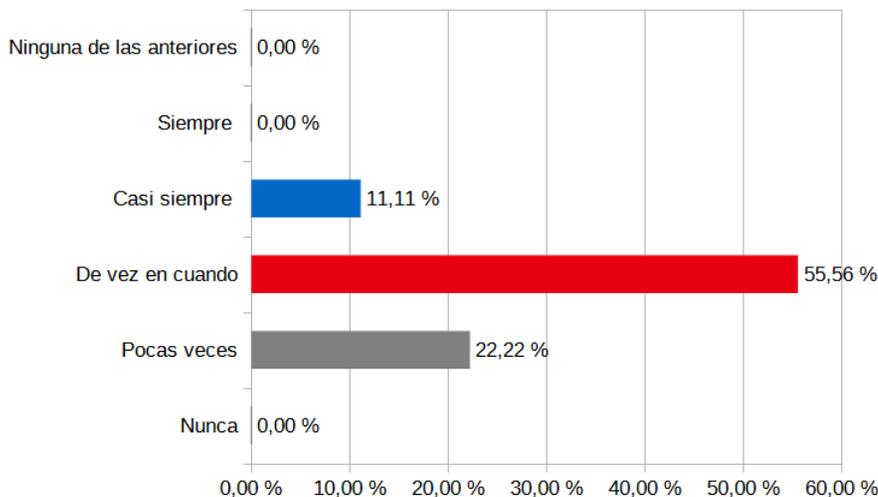
se les brinda a los colaboradores, asimismo, dentro de las competencias blandas destaca la iniciativa y las relaciones interpersonales de los colaboradores.

De manera que podemos decir que, para el buen funcionamiento y desarrollo de las labores dentro de la empresa, es importante que las competencias sean desarrolladas en un buen sentido para el desempeño de la empresa, como por ejemplo es el tener una buena comunicación asertiva entre todos los colaboradores, la creatividad e innovación y mantener una buena actitud por parte de todos.

Pregunta N° 13 Menciona la frecuencia que aportan nuevas ideas y elementos al trabajo con el fin de mejorarlo. Por consiguiente, en la tabla N.º 8 se muestran los datos obtenidos acerca de la Frecuencia que aportan ideas y elementos.

Figura N° 8

Frecuencia que aportan idea y elementos



Nota. Frecuencia que aportan ideas y elementos, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

De acuerdo con el cuestionario aplicado a las nueve personas colaboradoras del Almacén COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, se obtuvo un nivel de 55,6% (cinco encuestados)

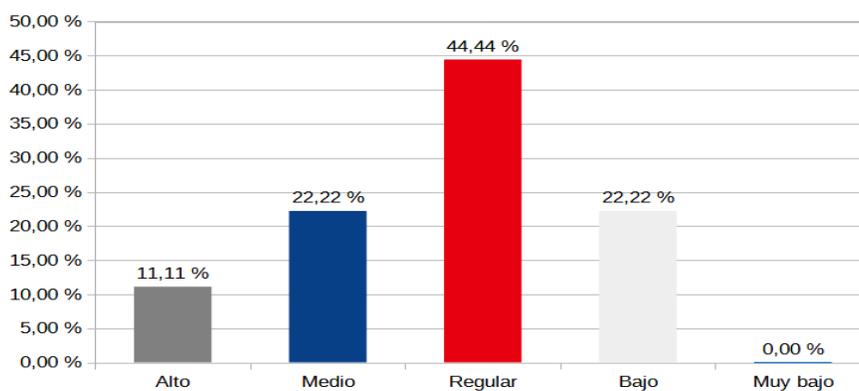
que indicaron que **de vez en cuando**, el 22,2% (dos encuestados) indicaron que **pocas veces**, el 11,1% (un encuestado) indicó que casi siempre y el 11,1% (un encuestado) indicó que **siempre**. Dejando en inexistencia la respuesta de nunca.

Por lo tanto, obtenemos como respuestas de los colaboradores del Almacén COOPELESCA, que de vez en cuando y pocas veces ellos suelen aportar nuevas ideas y elementos al trabajo, para que haya un mejoramiento de los procesos en la oficina.

De tal forma como lo resalta Diferenciador (2021) las beneficio que ofrece las nuevas tecnologías como implementación de nuevas modalidades de trabajo con esto gracias a las Tecnologías de Información ha sido posible explorar otras modalidades de trabajo que no requieren la presencia de los empleados o colaboradores. Las videollamadas, las plataformas de gestión de proyectos y otras herramientas permiten el trabajo a distancia de forma temporal o permanente. Esto reduce los gastos de la empresa, de igual importancia las nuevas oportunidades de crecimiento: las TIC han permitido el desarrollo de nuevas líneas de negocio, productos o servicios en las empresas tradicionales. Esto favorece el crecimiento de la propia empresa, pero también genera nuevos empleos y oportunidades de negocio. (párr. 14-16)

Pregunta N° 14 La pregunta hace énfasis al nivel de conocimiento que tienen sobre las Tecnológicas de Información y Comunicación.

Como resultado en la figura N.º 9 se refleja los resultados que se obtuvieron con el nivel de conocimiento que tienen sobre las Tecnologías de Información y Comunicación.

Figura N° 9**Nivel de conocimiento que tienen con las TIC**

Nota. El nivel de conocimiento con las TIC, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Nos refleja los resultados de la pregunta que el 44,4% tiene un nivel regular de conocimiento, el 22,2% tiene un medio nivel de conocimiento de las TIC, el 22,2% tienen un nivel bajo de conocimiento y el 11,1% tiene un nivel alto de conocimiento de las TIC. En resumen, en cuanto conocimiento de las Tecnologías de Información y Comunicación tienen un nivel regular de lo que son y el funcionamiento de este.

Por lo tanto, La Universidad Latina de Costa Rica (2021) menciona que las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación:

Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores y actualmente presta servicios de utilidad como el correo electrónico, la búsqueda y el filtro de la información, descarga de materiales, comercio en línea, entre otras.

Al mismo tiempo, es importante tener un poco de conocimiento sobre las nuevas tecnologías porque estas han venido a facilitar el trabajo de muchos colaboradores. Por lo cual, no solo es necesario saber qué son, sino también se necesita que los empleados tengan los conocimientos adecuados respecto al uso de las TIC, ya que se deben de adaptar a una nueva era digital y por lo tanto esto ayuda a que se realicen mejor las labores dentro de la empresa.

Pregunta N.º 15 Nos muestra que considera que las TIC son esenciales para el desarrollo de las funciones en la empresa. Se obtuvo como resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores que el 100 % de ellos consideran que Sí, que las TIC son realmente esenciales para el desarrollo de las funciones de la empresa. Por lo tanto, en la siguiente tabla se muestran las respuestas dadas por los colaboradores en la encuesta aplicada. Asimismo, se puede observar en la tabla N.º 12 con las respuestas de los encuestados acerca de que si las TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones en la empresa

Tabla N.º 12

Participantes:	TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones en la empresa
Personal del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo de Sarapiquí.	<p>La adaptación a los cambios es necesaria</p> <p>Porque el desarrollo y aplicación de la tecnología es lo que predomina actualmente</p> <p>Para agilizar procesos</p> <p>Mejoramiento interno y laboral</p> <p>Es una nueva era y van a estar en constante actualización</p> <p>Para dar un mejor servicio</p> <p>Casi todo es con redes</p> <p>Porque están presentes siempre en las funciones de cada día, se ocupan.</p>

Nota. El desarrollo de sus funciones en la empresa, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Con respecto a la pregunta N°15 esta hace alusión a que ¿Consideran que las TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones en la empresa? En donde se obtuvieron respuestas como que la adaptación a los cambios es necesaria, para agilizar procesos, que el desarrollo y aplicación de las tecnologías puesto que es lo que predomina actualmente así para dar un mejor servicio a los asociados.

Del mismo modo, las TIC son herramientas sumamente importantes e indispensables en cualquier entorno, ya que con estas se es más eficiente en muchos procesos de oficinas y en general.

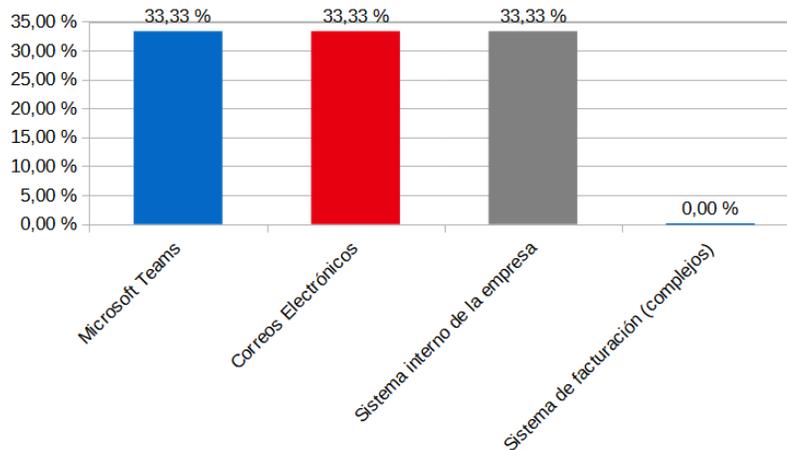
De este modo los autores Becerra, Cabrera y Ramírez (2016) mencionan que las TIC se han convertido en un elemento fundamental para la gestión empresarial, dado que la información que surge en ellas permite alimentar la toma de decisiones y los procesos básicos del negocio, siendo un eje clave para la supervivencia en cualquier tipo de organización.

Por lo cual, las tecnologías aceleran el proceso de información y la entrega de esta a los clientes internos y externos de la empresa, asimismo las TIC son esenciales porque estas generan una mayor eficiencia y rentabilidad para los negocios, creando un mayor crecimiento y desarrollo empresarial productivo.

Pregunta N.º 16 ¿Cuáles son los programas o sistemas que utilizan en las oficinas de trabajo?

Figura N.º 10

Programas y herramientas que se usan en las oficinas



Nota. Los programas y sistemas que utilizan, información obtenida de un cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En la figura anterior se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores, el 33,3% quienes indicaron que usan Microsoft Teams como medio de comunicación, el 33,3% indicaron que utilizan el correo electrónico para envío de información, el 33,3% indicó que sistemas internos de la empresa y el 0% indicó que sistemas de facturación (complejos).

En consecuencia, el autor Ticona Mamani (2019) menciona que las TIC son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización de las empresas, no solo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos, ya que son de gran utilidad en la información, debido a que resuelven el núcleo de la actividad que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así

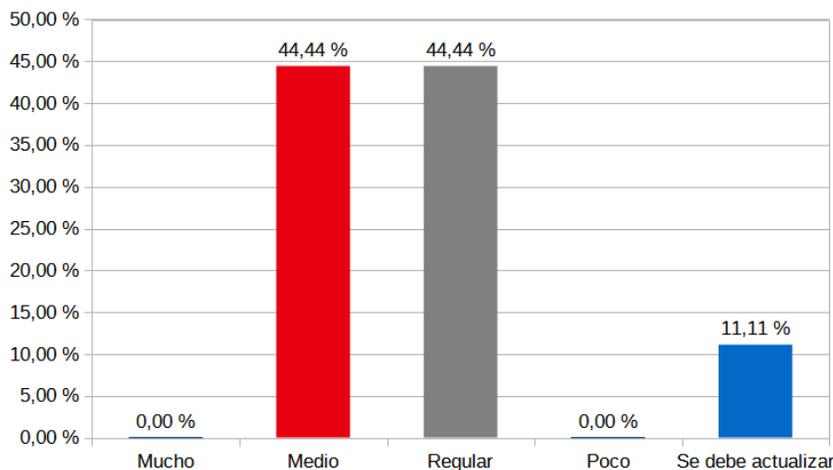
como la intervención de varios funcionarios, debido a esto las tecnologías también facilitan la gestión de los flujos de trabajo.

Por lo que se refiere a que es importante el uso de sistemas porque ayudan y agilizan los procesos en la oficina para así tener un buen desempeño laboral. Entonces el desempeño laboral de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales son: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción y presentación personal; factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Pregunta N.º 17 Hace referencia a qué tan modernos son los sistemas que usan en la empresa. Por lo tanto, en la figura N.º 11 se hace mención con los datos recolectados sobre el nivel de modernidad de los sistemas que usan en la empresa

Figura N° 11

Nivel de modernidad de los sistemas y equipos que usan



Nota. Nivel de modernidad de los sistemas, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Con el gráfico anterior se reflejan las respuestas de la encuesta aplicada el 44,4% de los encuestados indicaron que son medios modernos los sistemas usados en la empresa, el 44,4% indicaron que son regulares los sistemas utilizados y por último, el 11,1% indicó que estos se deben actualizar. Con estos resultados debemos tener siempre en cuenta que es importante tener actualizaciones constantes porque estamos en una era que todo es digitalizado y cada día hay nuevas herramientas o sistemas con nuevas funciones que agilizan los procesos en la oficina.

Lo anterior es secundado por Orellana (2018) quien manifestó que es necesario que las organizaciones hagan conciencia, de tal manera que preparen a sus colaboradores para enfrentar este cambio permanente con el cual se caracteriza la tecnología, que de no tomarse en cuenta difícilmente estos podrán estar adaptados e integrados a esta realidad. Asimismo, enfatiza esta parte ya que muchas veces se puede contar con tecnologías en una empresa, no obstante, si no se brinda la capacitación o la motivación adecuada al personal no se aprovecha de la mejor manera, es por ello que es necesario para formar una mejor adaptabilidad a la realidad actual.

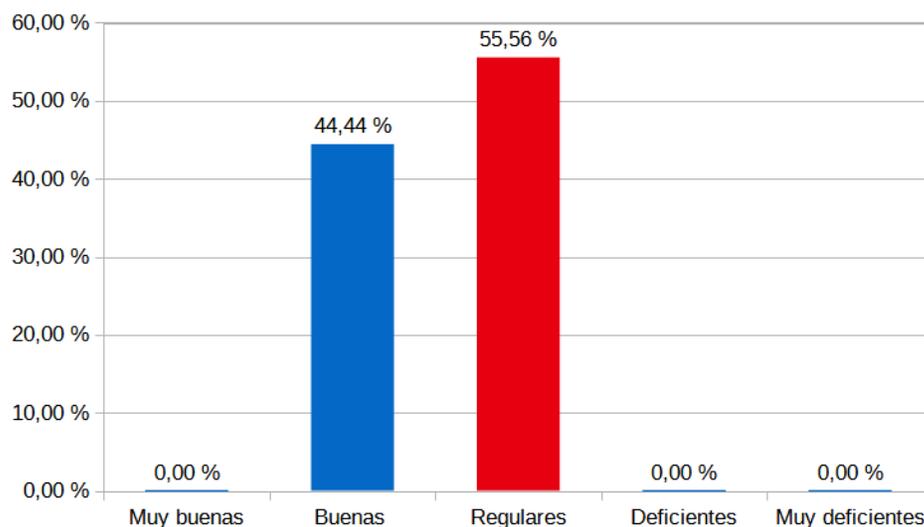
En concreto el papel de las TIC en la empresa es fundamental en la actualidad, ya que el nivel de manejo de información reduce costos, mejora el uso y la transmisión de información, y mantener los sistemas en constante actualización es primordial para que estas herramientas funcionen de la manera más adecuada posible.

Pregunta N.º 18 Hace mención al propósito de conocer cómo son las herramientas tecnológicas que tiene la empresa para el desarrollo de sus labores.

Como resultado en la figura N.º 12 se muestran los datos obtenidos acerca de las herramientas tecnológicas.

Figura N.º 12

Herramientas tecnológicas que tiene la empresa para el desarrollo de sus labores



Nota. Herramientas tecnológicas, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

De acuerdo con el cuestionario aplicado se obtuvo respuesta que el 55,6% indicó que son regulares las herramientas tecnológicas con las que cuenta la empresa para el desarrollo de labores y el 44,4% indicó que son buenas las herramientas tecnológicas.

Pregunta N.º 19 Alude sobre cuáles Tecnologías de Información y Comunicación (equipos tecnológicos, herramientas tecnológicas y sistemas) están disponibles en su área de trabajo.

Siguiendo en la línea en la tabla N.º 13 se muestran los datos que aportaron los encuestados acerca de cuáles TIC están disponibles en su trabajo.

Tabla N° 13

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	4	Trabajo en equipo, teams, sistemas internos. Sistemas en su mayoría. Equipos ofimáticos. Computadora Paquete de office Sistemas de base de datos computadora, impresora, correo, sistemas de facturación teléfono celular

Nota. Como son las herramientas tecnológías, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Con respecto a la **pregunta N°19** esta hace referencia a ¿Cuáles Tecnologías de Información y Comunicación (equipos tecnológicos, herramientas tecnológicas y sistemas) están disponibles en su área de trabajo? Por lo tanto, se obtuvo como respuestas por parte de los participantes: el trabajo en equipo, sistemas de bases de datos, equipos ofimáticos, sistemas internos de la empresa, sistemas de facturación, correos electrónicos.

El uso de estos es indispensable para cualquier labor en la empresa porque permiten el envío de información, agilizan los procesos y se tiene una mejor atención a los clientes internos y externos.

Como mencionan los investigadores Laud y Thies (1997) que las TIC no sólo contribuyen al cambio, sino que además lo potencian, dándole flexibilidad a la empresa, permitiendo agilizar cambios tanto estructurales como culturales, distribuyendo la información a toda la organización de manera rápida y eficiente. Además, concluyen que las TIC son capaces de proporcionar sistemas de control y de planificación más integral, que favorecen un análisis

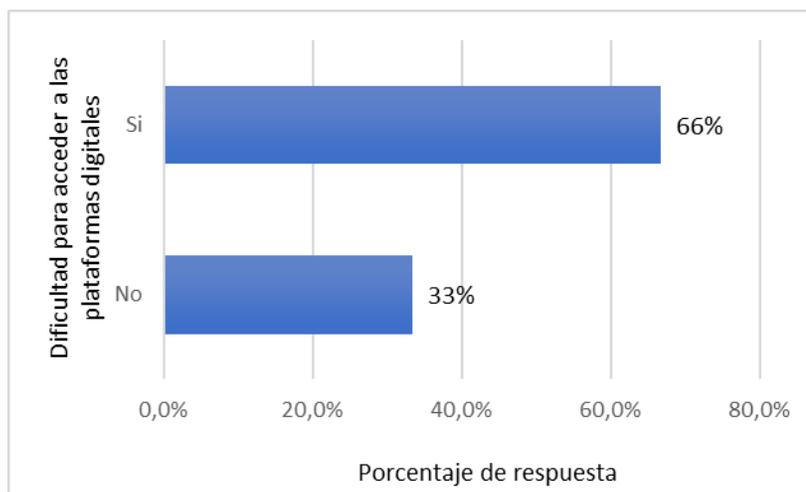
global de los datos por parte de una persona en particular o la mayoría de los actores que conforman la organización. Asimismo, se trata de proveer la herramienta necesaria para promover la toma de decisiones a cualquier área de la organización.

Pregunta N° 20. Hace referencia a si los trabajadores ¿Han presentado alguna dificultad para acceder a las plataformas digitales que utilizan actualmente en su empresa? se muestra la figura que representa las respuestas obtenidas.

Por otra parte, en la figura N.º 13 se muestran los resultados que se obtuvieron sobre la dificultad para acceder a las plataformas digitales que utilizan en la empresa.

Figura N° 13

Dificultad para acceder a las plataformas digitales que utilizan



Nota. Dificultad para acceder a las plataformas digitales, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En la encuesta aplicada a nueve colaboradores de la empresa el Almacén COOPELESCA, el porcentaje que predominó fue 66% con un total de seis trabajadores que indicaron que si presentan alguna dificultad para acceder a las plataformas digitales que utilizan

actualmente en su empresa, siendo así por otro lado tres trabajadores manifestaron que no presentan dificultad arrojando el porcentaje más bajo con 33%.

Asimismo, se les planteó la interrogante de ¿Cuáles son las dificultades que presentan? La pregunta fue abierta, debido a que se buscaba obtener respuestas propias, específicas de cada encuestado con el fin de dar a conocer y esclarecer los problemas que pudieran tener a la hora de acceder a las plataformas digitales, sistemas y otros.

Se presenta una tabla con la información recolectada la cual se agrupó conforme a la similitud de las respuestas obtenidas, varios encuestados concordaron con lo mismo se refleja que las principales dificultades son problemas de verificación, contraseñas, falta de accesos y caída de los sistemas por falta de luz e internet. Al mismo tiempo, en la tabla N.º 14 se reflejan las respuestas recolectadas sobre las dificultades para acceder a las plataformas.

Tabla N° 14

Participantes	Cantidad	Dificultades para acceder a las plataformas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	3	Ninguna, no se han presentado.
	2	Problemas en la caída del sistema, cuando se va la electricidad hay que esperar a que la informática lo resuelva.
	3	Problemas de verificación, falta de acceso. Inconvenientes con las contraseñas. Problemas de permisos.
	1	Sistema de geo referencias

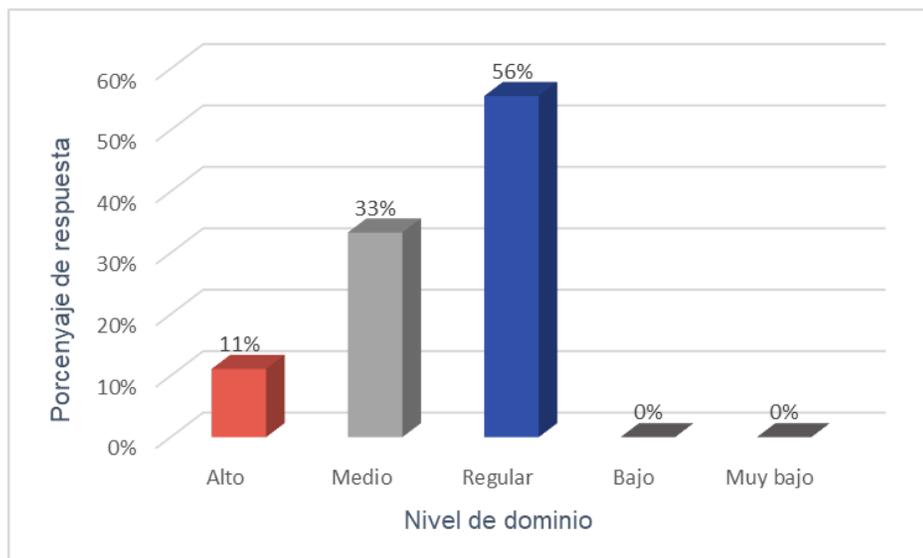
Nota. las dificultades que presentan al usar las plataformas digitales, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Pregunta N.º 21 Hace referencia a cuánto dominio tienen en relación con el manejo de las TIC, para un alto rendimiento en la oficina, se muestra la figura que representa las respuestas obtenidas.

Igualmente, se puede apreciar en la figura N.º 14 acerca del nivel de dominio en relación con el manejo de las TIC.

Figura N.º 14

Nivel de dominio en relación con el manejo de las TIC



Nota. El nivel de dominio que poseen al manejar las TIC, obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Con relación a los resultados obtenidos de la figura anterior se infiere que tienen un dominio regular con el manejo de las Tecnologías de Información y la Comunicación, también cuentan con un dominio medio dado que fueron los niveles que destacaron. Esto presenta relación con el problema de investigación planteado relacionándose con la necesidad de que los trabajadores manejen y dominen las TIC a causa de que la mayoría no tienen un nivel alto y claro, por tal razón el objetivo es profundizar visto que es importante que todo el personal vaya

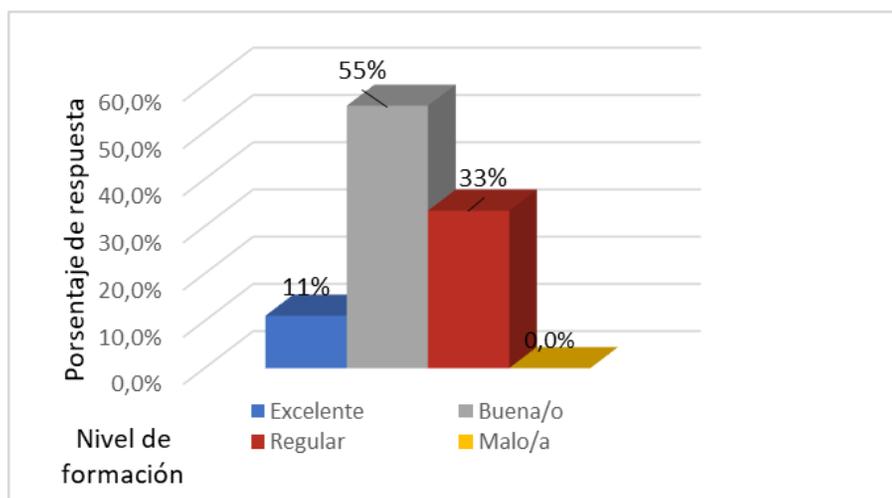
de la mano y tenga un dominio alto con respecto al manejo de las tecnologías, y asimismo desenvuelven aún más las habilidades para lograrlo.

Pregunta N.º 22 La pregunta menciona el cómo evaluaría su formación en cuanto al uso y conocimiento de las TIC, por siguiente se planteó para saber el nivel de conocimiento que tienen acerca al uso de las TIC.

En vista de la formación en cuanto al uso y conocimiento de las TIC se observa en la figura N.º 15 los resultados recolectados.

Figura N.º 15

Nivel de formación y conocimientos en el uso de las TIC



Nota. Nivel de formación y los conocimientos en el uso de las TIC, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

La evaluación de la totalidad de los encuestados fue nivel bueno y nivel regular, esto quiere decir que está en un promedio normal en cuanto al conocimiento.

De esta forma, también se agregó la interrogante de por qué, valoran su formación, uso o conocimiento de las TIC de esa manera los criterios se ostentan en la tabla N°15.

Tabla N°15

Participantes	Cantidad	Nivel de formación y los conocimientos en el uso de las TIC
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	4	Falta de conocimiento solo se sabe lo básico.
	3	Sería excelente aprender más ya que es una herramienta bastante importante.
		En constante aprendizaje y mantenerme actualizada. La capacitación es buena.
2	Las capacitaciones sobre las tecnologías son buenas y necesarias.	

Nota. La formación y conocimiento en el uso de las tecnologías, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Aunado a lo anterior para el personal de oficina, recepción y servicio al cliente, la falta de conocimiento, manejar lo básico, intentar estar en constante aprendizaje y modernización, tomar en práctica las preparaciones sobre las tecnologías digitales, son los criterios que justifican porqué consideran que cuentan con un nivel medio.

Esta situación ejemplifica la diferencia en las percepciones sobre sus formaciones y conocimientos, cabe resaltar el alcance de lo necesario qué son las inducciones y guías físicas y digitales tales como manuales y directorios.

Pregunta N.º 23 Con respecto al desarrollo de la investigación es de suma relevancia dar a conocer el manejo y desempeño de las TIC planteando la interrogante de cuáles áreas se necesitan fortalecer para obtener una influencia y desempeño completo de las herramientas tecnológicas en la oficina de trabajo. El propósito es conocer las áreas para reforzarse y así facilitar un dominio más completo de las herramientas tecnológicas.

Como se puede reflejar en la tabla N.º 16 con las respuestas que se obtuvieron por parte de los encuestados acerca del manejo y desempeño de las TIC.

Tabla N.º 16

Participantes	Cantidad	Manejo y desempeño de las TIC Aspectos de mejora
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	3	Actualización de los sistemas internos. Los Sistemas.
	3	Programas computación e información tecnologías.
	1	Servicio al cliente (servicio al asociado), recepción, pero también todos es importante y aún mejor fortalecer el dominio.
	1	Más conocimiento con capacitación
	1	NA

Nota. El desempeño y las áreas que se deben fortalecer, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

En la tabla N.º16 se observa que las áreas que necesitan fortalecer más son: la actualización de sistemas internos, los programas de computación e información el servicio al cliente (servicio al asociado), recepción y finalmente las capacitaciones. En resumen, las áreas antes mencionadas deben ser reforzadas y fortificadas con más atención y uso de elementos mediadores que faciliten rendimiento.

Pregunta N.º 24 ¿Cree usted que es importante incluir un manual de usuario sobre el uso asertivo de Tecnologías de Información y Comunicación dentro de su lugar de trabajo? Esta interrogante es fundamental para lograr esclarecer la necesidad de tener un manual de usuario en el trabajo. A causa de que la investigación tiene como propuesta de proyecto un manual de usuario el cual va dirigido para los trabajadores de la empresa.

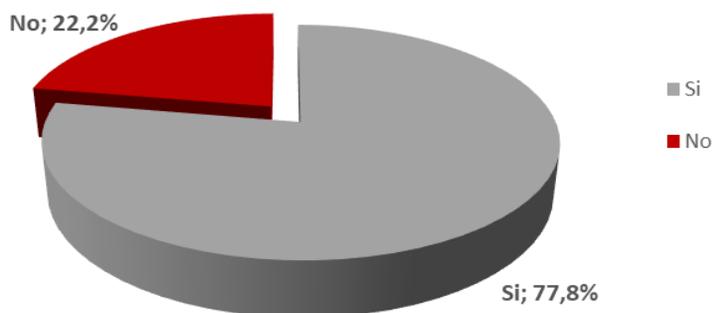
Como resultado el 100% de participantes (nueve encuestados) creen que, sí es importante contar con un manual de usuario sobre el uso de las TIC dentro del lugar de trabajo, debido a que incluir un manual para los nuevos colaboradores o nuevas herramientas les sea de gran facilidad para acoplarse con los sistemas que se utilizan en la empresa. Lo anterior también se fundamenta por Ramos (2018) quien menciona que los manuales son muy importantes y necesarios en la estructura de cualquier organización, las mismas contribuyen a su óptimo funcionamiento y el logro de objetivos. Es por esto por lo que es sumamente importante contar con un documento que establezca las funciones que cumplen todo el personal en la estructura organizativa de una empresa, que contenga de manera clara y detallada las diferentes áreas que integran una organización y que también especifique las responsabilidades, las tareas y las funciones” (p. 62)

Pregunta N.º 25 Se les preguntó si tienen interés de incrementar su conocimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación con un manual de usuario que le sea facilitado.

Además, en la siguiente figura N.º 16 se observa los datos obtenidos de la encuesta aplicada con relación al interés de aumentar conocimiento con un manual de usuario.

Figura N.º 16

Interés de aumentar conocimiento con un manual de usuario



Nota. Interés o no en incrementar el conocimiento en el uso de las tecnologías, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Con base a la pregunta anterior se deduce que sí tienen interés para ampliar el conocimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación con un manual de usuario. Por otra parte, dos de los encuestados, muestran menos inclinación en ampliar sus conocimientos.

Por lo cual, se buscó conocer el por qué poseen el interés de aumentar su conocimiento en el uso de las TIC con el manual, las respuestas se detallan en la tabla N° 17.

Tabla N° 17

Participantes	Cantidad	Interés de aumentar su conocimiento en el uso de las TIC con el manual
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Copelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	4	Para ser mejores y avanzar aún más cada día no solo en mi puesto de trabajo si no personal y profesionalmente. Para ser autosuficiente. Mejorar día a día y aclarar dudas.
	3	Para tener una guía más directa, un soporte para evitar confusiones y demoras. Para brindar una rápida y mejor atención.
	1	No quiero un manual solo la implementación en los procesos diarios.
	1	NR

Nota. Motivos e interés para tener más conocimiento en el uso de las tecnologías, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Referente a la tabla N° 17 la información obtenida fue positiva, ya que cuatro personas de los encuestados mencionaron que les ayudaría a ser mejores, a avanzar cada día en el puesto que desempeñan también para aumentar la autosuficiencia y aclarar las dudas conforme a la función.

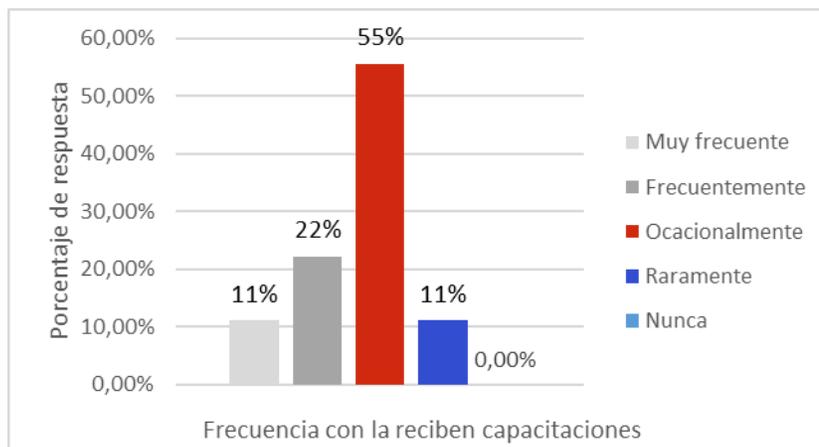
Al mismo tiempo se obtuvo tres respuestas con una importante similitud, las cuales fueron para tener una guía más directa, apoyo para evitar confusiones y así reducir retrasos al desarrollar las labores, por último, brindar una mejor atención al cliente, una respuesta más directa que solo sea la implementación en los procesos diarios. Lo anterior presenta relación con lo que señala López (2019) “los principales objetivos de elaborar manuales administrativos en la oficina son eliminar la confusión de los colaboradores, reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones, también funciona como base para la capacitación del personal” (párr. 5)

Pregunta N° 26. En esta pregunta se buscó conocer la frecuencia (número de veces) con la que reciben capacitaciones de parte de COOPELESCA con el fin de fortalecer el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Al mismo tiempo se evidencia en la figura N.º 17 acerca de los resultados sobre la frecuencia con la que el personal recibe capacitaciones.

Figura N.º 17

Frecuencia con la que el personal recibe capacitaciones



Nota. Constancia con la que reciben capacitaciones, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

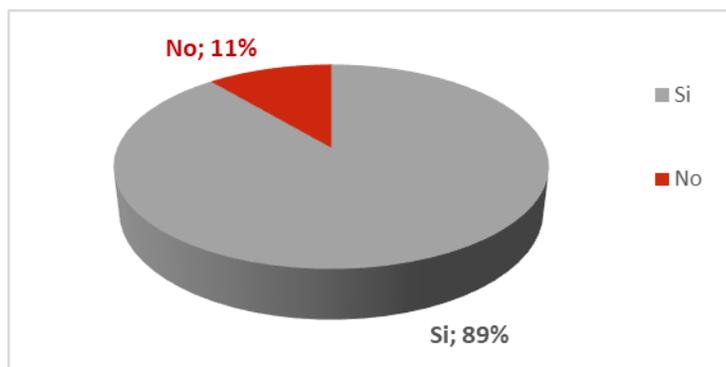
En la figura 17 se refleja que cinco de los empleados manifestaron que ocasionalmente reciben capacitaciones y los demás indicaron que frecuente y raramente, esto ilustra que reciben capacitaciones ocasionalmente en la empresa, quiere decir que es esporádicamente, no lo hacen seguido todos los días. Cabe recalcar que recibir capacitaciones es de suma importancia para que el personal se sienta preparado y productivo, más aún si se reciben constantemente. Como lo expresan Escardíbul y Mediavilla (2016), evidencian la importancia de utilizar las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje, señalando la necesidad de realizar capacitaciones en esta competencia digital. Es por ello que es de suma importancia reconocer y dar seguimiento a los conocimientos, ponerlos en práctica en todo momento.

Pregunta N.º 27 Como parte del complemento de la investigación se requirió saber si cuentan o no con aptitudes y habilidades para adaptarse fácilmente y actualizarse con las nuevas tecnologías.

A continuación, en la figura N.º 18 se reflejan los datos que se obtuvieron en la encuesta aplicada sobre la facilidad de adaptación y actualización.

Figura N.º 18

Facilidad de adaptación y actualización



Nota. Facilidad de adaptación y actualización, información obtenida de cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

La totalidad del personal si se considera con habilidad de adaptación y actualización en las nuevas TIC. Sin embargo, uno de ellos dijo que no es fácil seguir estos procesos. Por lo tanto, cada uno de ellos explicó mediante respuesta abierta por qué se consideran con estas habilidades, lo cual se muestra en la siguiente tabla N.º 18.

Tabla N° 18

Participantes	Cantidad	Cuentan o no con aptitudes y habilidades para adaptarse fácilmente y actualizarse con las nuevas tecnologías
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	3	Por crecimiento profesional y personal para conocimiento sobre lo nuevo. Me interesa ser mejor día a día y brindar lo mejor en un excelente servicio. Ser constante.
	2	Poseo buena capacidad adaptativa en mis labores. Fácil adaptación.
	2	Adaptarse es clave, el que no se adapta se queda botado. Se trata de estar actualizada, pero mi trabajo implica saber para poder aclarar o ayudar a los demás.
	2	No es tan fácil adaptarse lleva tiempo.

Nota. Habilidades o aptitudes sobre adaptación, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Como resultado se obtuvo, que ha sido por conocimiento profesional y personal, porque poseen capacidad adaptativa en las labores. Adicionalmente, procuran estar actualizados para poder ayudar a los demás y posteriormente mencionan que no es tan fácil adaptarse, ya que lleva

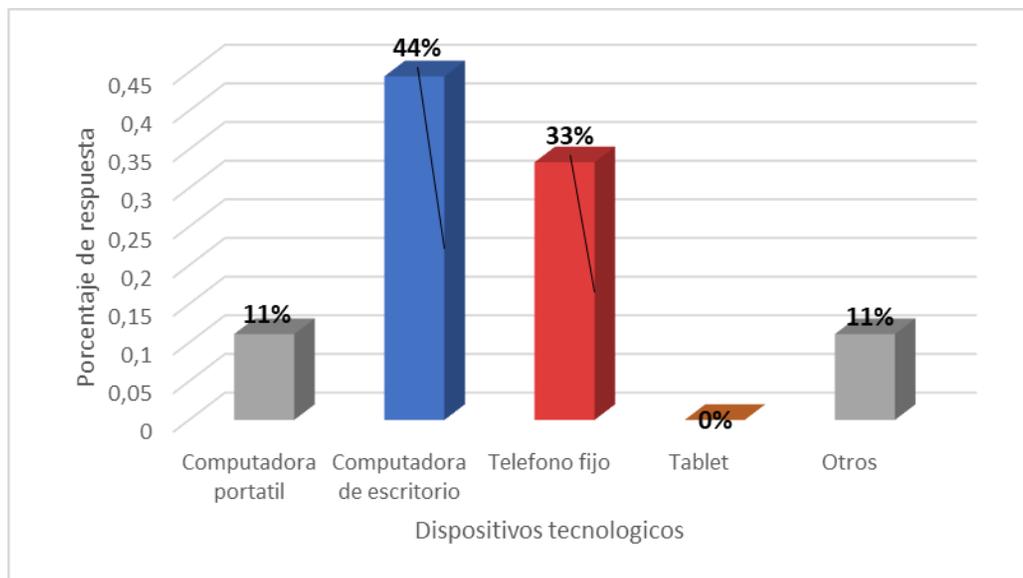
tiempo. Se demuestra que el personal en su mayoría cuenta con aptitudes, características relacionadas a la personalidad de cada uno.

Pregunta N.º 28 La siguiente interrogante se planteó para profundizar más específicamente sobre los dispositivos tecnológicos disponibles en su lugar de trabajo.

Por consiguiente, en la figura N.º 19 se evidencia los resultados que se obtuvieron de la encuesta aplicada sobre los dispositivos tecnológicos disponibles en el lugar de trabajo.

Figura N.º 19

Dispositivos tecnológicos disponibles en el lugar de trabajo



Nota. Los dispositivos que tienen en la oficina de trabajo de los trabajadores, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

La computadora de escritorio junto con el teléfono son los dispositivos más presentes en la oficina de trabajo, así como la computadora portátil.

En la tabla N.º 19 se amplió más la respuesta para que indicarán cuales otros dispositivos tienen en el trabajo indicaron los mismos que se presentan en la figura 19 tales como: celular, impresora, scanner y audífonos, capturado de firmas.

Tabla N° 19

Participantes	Cantidad	Respuestas
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	7	Celular, impresora, scanner. Aplicaciones para comunicación Microsoft teams, email
	2	Audífonos, captura y recolector de firma.

Nota. Dispositivos tecnológicos en el lugar de trabajo más detallados, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

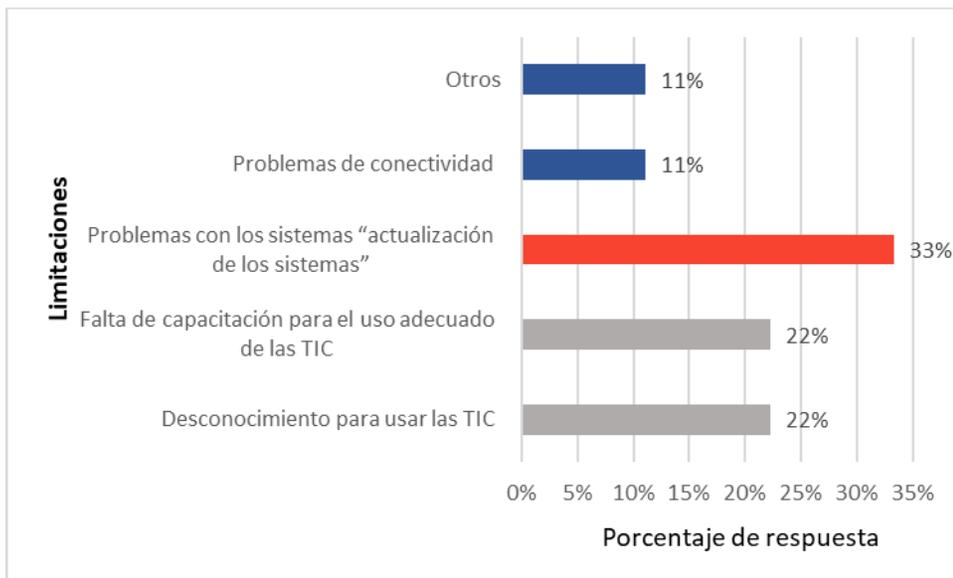
Pregunta N.º 29 Enfocada en las limitaciones, se les preguntó a los trabajadores si han presentado o no limitantes a la hora de desempeñar su trabajo, con el uso de tecnologías. Siete de ellos respondieron que no y dos si han presentado limitaciones, los datos arrojados anteriormente ayudarán a complementar las preguntas relacionadas con las limitaciones, ya que es parte de uno de los objetivos específicos.

Pregunta N.º 30 Presenta relación con la interrogante anterior N° 28 al plantear ¿Cuáles podrían ser algunas de las limitaciones que han presentado en el uso y manejo de las TIC dentro de su lugar de trabajo? Con el propósito de reflejar cuáles son esas limitaciones se diseñó una serie de limitantes las cuales podían marcar, asimismo, completar con otras más.

En relación con la figura N.º 20 donde se observa acerca de las limitaciones que se presentan en cuanto al uso y manejo de las TIC en el ambiente de trabajo.

Figura N.º 20

Limitaciones que se presentan en cuanto al uso y manejo de las TIC en el ambiente de trabajo



Nota. Limitaciones en el uso y manejo de las TIC en el trabajo, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

La figura anterior refleja las limitaciones por parte del personal, se observa que prevalecen los problemas con los sistemas la "actualización de los sistemas", desconocimiento para usar las TIC además la falta de capacitación para el uso adecuado de las TIC y problemas de conectividad. Esto muestra que la limitación más alta es "actualización de los sistemas y desconocimiento para usar las TIC".

Con relación a uno de los objetivos específicos planteados en la investigación el cual es identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal. Es por ello que también se les consultó de forma abierta con sus propias palabras cuáles otros problemas presentan para dar un análisis más provechoso.

Aunado a lo anterior se puede reflejar en la tabla N.º 20 donde los encuestados respondieron de forma abierta cuáles otros problemas se podrían presentar.

Tabla N° 20

Participantes	Cantidad	Limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	3	Actualizaciones que llevan tiempo.
	6	Dificultad en la conectividad del internet. Caída de sistemas. Deficiencias en la preparación de sistemas, manipulación de plataformas.

Nota. Problemas que presentan en el uso y manejo de las TIC en el trabajo, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

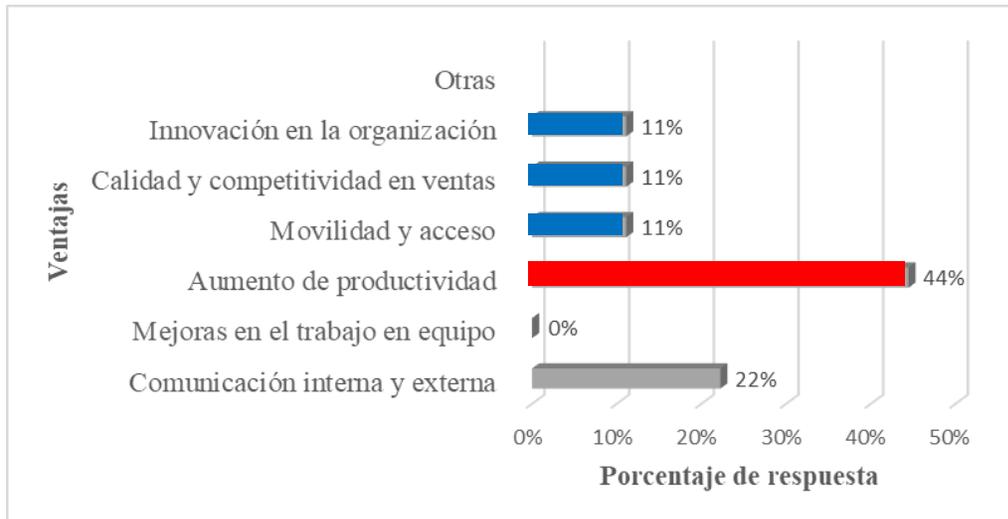
En la tabla N°20 se aprecia más dificultades tales como: dificultad en la conectividad de internet, deficiencia en la preparación de sistemas y manipulación de plataformas también actualizaciones que llevan tiempo en completarse lo cual puede llegar a retrasar y paralizar las labores brindando un menor rendimiento.

La autora Adriana Morales (2019) destaca una lista de desventajas o dificultades:

- Los dispositivos móviles o fijos deben tener una conexión a internet fija o móvil.
- En ocasiones las redes son lentas y dificultan la comunicación o acceso a la información.
- En el área educativa puede generar distracciones en los estudiantes.
- Se debe pagar una renta de internet.
- En ocasiones desplaza la comunicación “cara a cara”.

Como lo destaca la autora Adriana Morales las principales dificultades antes mencionadas se asemejan a las presentadas por el personal. (párr. 19)

Pregunta N.º 31 Es fundamental dar a conocer las ventajas de utilizar las TIC, por ende, se diseñó la consulta sobre cuáles consideran que podrían ser las ventajas de utilizar las TIC dentro de la empresa reflejado en la figura 21.

Figura N.º 21**Ventajas de utilizar las TIC**

Nota. Las ventajas de usar las TIC, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Conforme a la figura 21 las principales ventajas son el aumento de productividad, la comunicación interna y externa, se agregan la innovación en la organización, competitividad, movilidad y acceso. En concordancia con lo anterior según el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Chihuahua (2020) menciona algunos beneficios con respecto a las TIC en las oficinas modernas:

Nuevos métodos de comunicación: Las TIC han abierto una amplia gama de métodos de comunicación, como los mensajes de texto, la mensajería instantánea y las videoconferencias, permiten a los usuarios comunicarse instantáneamente con personas de todo el mundo por un costo nominal, un concepto que puede parecer ridículo antes del advenimiento de las computadoras. (párr. 8-9)

Aumenta la participación en los procesos organizativos: los empleados que son tímidos para solicitar consejos utilizarán herramientas como el correo electrónico o servicios de mensajería instantánea de texto para requerir asistencia a sus compañeros. (párr. 13)

Proporciona una voz: Las comunicaciones cara a cara tienden a ser difíciles para algunas personas, por lo que el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación les ayudará a comunicarse eficazmente tanto en el entorno social como en el laboral. (párr. 16)

De tal manera, se dio el espacio de forma abierta para que agregaran cuáles otras ventajas consideraban importantes, a continuación, se muestran en la tabla N.º 21.

Tabla N° 21

Participantes	Cantidad	ventajas de utilizar las TIC
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	4	Agilidad empresarial. Satisfacción del cliente final. Más movilidad, acceso, calidad y competitividad en ventas.
	3	A la hora de atender a un asociado si el sistema es rápido se va a mejorar el proceso de facturación y el cliente va a ser despachado más rápido.
	2	Las opciones anteriores del gráfico.

Nota. Beneficios de utilizar las TIC dentro de la empresa, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

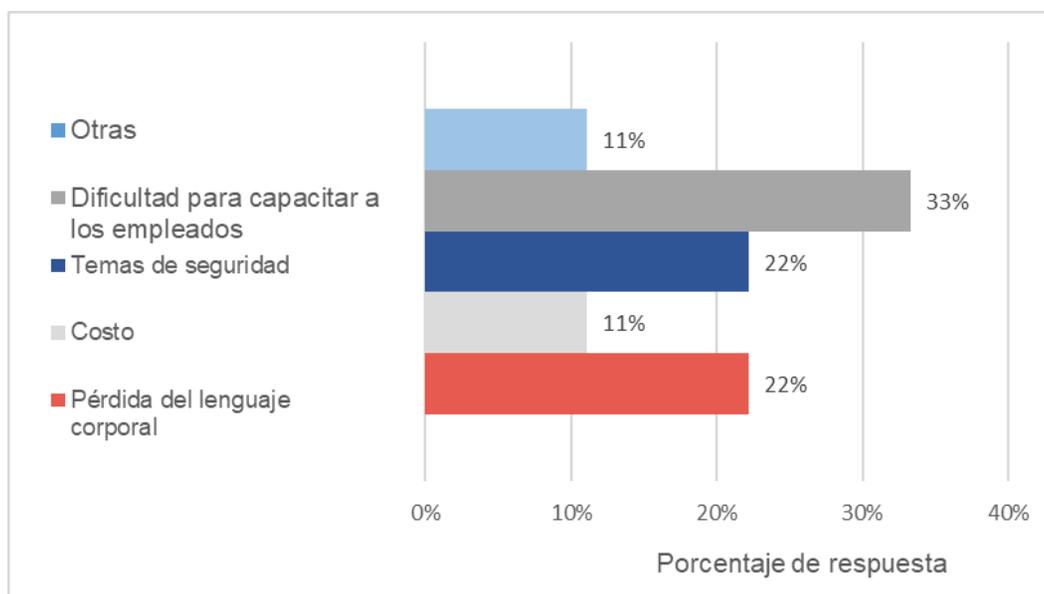
Los beneficios antes mencionados del personal se relacionan con los descritos por el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Chihuahua porque hace referencia a la movilidad, acceso, calidad y competitividad en ventas, la comunicación con los compañeros de trabajo y atención con los clientes es más efectiva.

Pregunta N.º 32 Al igual que las ventajas es relevante conocer las desventajas por lo cual se les preguntó ¿cuáles podrían ser las desventajas de utilizar las TIC dentro de la empresa?

Por consiguiente, en la figura N.º 22 se puede evidenciar las respuestas obtenidas sobre las desventajas al utilizar las TIC.

Figura N.º 22

Desventajas al utilizar las TIC



Nota. Las desventajas de utilizar las TIC, información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Como se presenta en la figura 22 los datos recolectados se dividen en 4 resultados dificultad para capacitar a los empleados seguidamente temas de seguridad y pérdida de lenguaje corporal, y por último costo. La desventaja que más predominó fue la dificultad para capacitar a los trabajadores.

Por lo tanto, en la tabla 22 se amplía sobre cuáles otras dificultades se presentan.

Tabla N° 22

Participantes	Cantidad	Dificultades
Personal Del Área de Oficina, Recepción y Servicio al Cliente Del Almacén de Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.	5	Respuesta negativa de parte del personal falta de interés. Falta de interacción entre los compañeros, la comunicación es más cibernética.
	3	Posibilidades de hackeos.
	1	Dificultad para capacitar a los empleados.

Nota. Las desventajas de utilizar las TIC., información obtenida del cuestionario aplicado el 06 de mayo de 2022.

Falta de interés del personal, falta de interacción entre los compañeros, la comunicación es más cibernética, hay más posibilidades de hackeos, dificultad en capacitar a los empleados más detenidamente.

Según el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Chihuahua (2020) menciona algunos beneficios y desventajas con respecto a las TIC en las oficinas modernas:

Pérdida de algunos empleos: El aumento de la eficiencia y la automatización provocada por las TIC puede causar pérdidas de empleo, especialmente en las funciones manuales y en el sector manufacturero. (párr. 17)

Pérdida del lenguaje corporal: La comunicación a través de notas de voz o mensajería instantánea no tiene en cuenta el lenguaje corporal. Las señales no verbales son una parte vital de la forma en que los humanos se comunican, ya que se calcula que el 55% del contenido de un mensaje relacionado con sentimientos y actitudes se retrata solamente con las expresiones faciales. (párr. 18-19)

Temas de seguridad: Las TIC proporcionan una variedad de maneras para que los estafadores tengan acceso a los datos personales de los individuos, lo que podría resultar en que cuyo negocio pierda dinero y reputación. (párr. 21)

Dificultad para entrenar a los empleados: si una organización implementa un nuevo sistema de tecnología de comunicación, tendrá que pagar una tarifa adicional para capacitar a los empleados de la organización para que puedan utilizar esta tecnología de manera efectiva. (párr. 24)

Coste: puede ser muy costoso instalar un nuevo sistema de tecnología de comunicación, ya sea para una casa o para una organización muy grande. (párr. 26)

CAPÍTULO VI
PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA



Dirigido a

Cooperativa de Electrificación Rural De San Carlos
COOPELESCA

Creadores

Eida Medina García
Stephanie Mora Quintero
Luis Guillermo Sanabria Zamora

Propuesta: Manual de usuario

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, POR
PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OFICINA, RECEPCIÓN Y SERVICIO AL
CLIENTE DEL ALMACÉN DE COOPELESCA, PUERTO VIEJO DE SARAPIQUÍ.

Junio, 2023

Índice

Presentación	123
Beneficios de tener un manual de usuario en la empresa	124
Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	125
¿Qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)?	125
Características de las TIC	125
Inmaterialidad	126
Interconexión	126
Interactividad	126
Instantaneidad	126
Calidad de imagen y sonido	126
Importancia de las TIC en el área de oficina	126
Competencias técnicas	127
¿Qué son competencias técnicas?	127
Aspectos que requieren los trabajadores de oficina en las empresas	128
Gestiones de almacén	130
Apertura de caja en MBACASE	130
Consignaciones parciales en MBACASE	132
Cierre de caja en MBACASE	134
Consignación de cheques al cierre de caja en MBACASE	138
Anulaciones de facturas	140
Crear y Aplicar un traslado en MBACASE	144
Referencias Bibliográficas	148

Presentación

Los manuales de usuario son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la organización, ya que reúnen, concentran y organizan la información acerca de las bases y funciones para instruir de la mejor manera al personal de la empresa.

Por lo tanto, un manual de usuario tiene que tratarse de una guía que ayude a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa. El manual debe ser sencillo, fácil de entender y usar, debe contener los temas fundamentales y no estar sobrecargado con información que pueda confundir al usuario.

Del mismo modo, con la implementación del manual la empresa podrá llevar a cabo las funciones u operaciones de manera eficiente y así con esto obtener grandes incrementos en las habilidades o consolidar una posición competitiva en el mercado, igualmente brindar satisfacción y utilidad a sus clientes.

Este manual de usuario tiene como objetivo principal fortalecer el conocimiento de los trabajos con base a los conceptos de las competencias técnicas y el uso efectivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) existentes en Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo Sarapiquí.



Nota. Adaptado del Manual de Procedimientos: Definición, Objetivos y Elaboración, Ingeniera de calidad. 2023.

Beneficios de tener un manual de usuario en la empresa

El autor Ramos Huancani (2018), explica que los manuales son muy importantes y necesarios en la estructura de cualquier organización, las mismas contribuyen a su óptimo funcionamiento y el logro de objetivos, enmarcados a la administración eficiente de los recursos humanos, la cual se vincula directamente a la eficiencia en el manejo de recursos financieros, ambos permiten la eficacia en el desarrollo de la actividad productiva de la empresa.

De acuerdo con el autor es importante contar con un manual de usuario, donde se detallen datos importantes de la organización que puedan ayudar a orientar a los colaboradores. Asimismo, esto es una guía para los empleados para que entiendan el funcionamiento de los sistemas de la empresa y así tener claras las soluciones más comunes a esto.

Por otra parte, el autor Jáuregui (s.f) resalta las siguientes ventajas que proporciona un manual de usuario dentro del lugar de trabajo:

- Logran y mantienen un plan de organización y eficacia.
- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión de las instrucciones a seguir.
- Sistematizan la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones en la organización.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evitan conflictos jurisdiccionales y de funciones.
- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilitan una delegación efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)



Nota. Adaptado. Sin las TIC, la educación superior y de posgrado no está completa,

EASAN. 2018

¿Qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)?

La Universidad Latina de Costa Rica (2021) menciona que las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación o conocidas con sus siglas TIC:

Son los recursos y herramientas que se utilizan para el proceso, administración y distribución de la información a través de elementos tecnológicos, como: ordenadores, teléfonos, televisores y actualmente presta servicios de utilidad como el correo electrónico, la búsqueda y el filtro de la información, descarga de materiales, comercio en línea, entre otras. (párr. 4)

En referencia a la cita anterior, se logra explicar de una manera clara y concisa lo que encierra el término de las TIC, es importante conocer que abarcan las TIC y cómo facilitan los procesos en la oficina.

Características de las TIC

Es fundamental conocer las características o las particularidades de las Tecnologías de Información y Comunicación. Según el artículo de Heinze Martin et al. (2017) algunas características esenciales de las TIC en las organizaciones son:

Inmaterialidad: Su materia prima es la información en múltiples códigos y formas.

Interconexión: Aunque se presentan de forma independiente, pueden combinarse y ampliar sus conexiones.

Interactividad: Permite la interacción de la persona con la máquina y, así, la adaptación de éstas a diversas áreas educativas y cognitivas de las personas.

Instantaneidad: Facilita la rapidez de acceso e intercambio de la información.

Calidad de imagen y sonido: Es lo que da fiabilidad y fidelidad a la información transferida. Acierto en diversos sectores de la sociedad: salud, educación, economía y otros.

Importancia de las TIC en el área de oficina.

En la actualidad, las Tecnologías de Información y Comunicación son un factor determinante en la productividad de las empresas, sin importar su posición o tamaño en el mercado, por lo que han transformado la manera de trabajar y gestionar recursos desde las oficinas, ya que se logran realizar las gestiones secretariales y administrativas, con mayor fluidez, rapidez, calidad, provocando ser más competitivos en el mercado.

Las Tecnologías de Información y Comunicación han marcado la forma en que toda la sociedad se desenvuelve, en la actualidad han ido evolucionado a grandes pasos y han adquirido gran importancia en todos los ámbitos, en especial en el ámbito laboral, ya que proporcionan un impulso a las industrias, la fuerte adopción está cambiando la naturaleza de los procesos de producción y servicios, así como la naturaleza de la competencia y de los sectores económicos creando industrias más novedosas y competitivas.

Competencias técnicas

¿Qué son competencias técnicas?

Según Carrasco Luisa (2019) plantea que:

Las competencias técnicas son las asociadas a un oficio concreto o profesión. Se trata básicamente de acumular conocimiento en el sentido de que se es competente, capaz de utilizar determinadas herramientas imprescindibles para cumplir con el desempeño diario que exige una actividad específica. (párr.4).

Las competencias técnicas son denominadas funcionales, se circunscriben alrededor de conocimientos y procedimientos en relación con un determinado ámbito profesional o especialización. Se relaciona con el “saber” y el “saber hacer” necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral.

Riquelme (2021) resalta en su artículo que; “Las competencias específicas “técnicas”, se adquieren mediante la transmisión y asimilación de una persona, a partir de contenidos referentes a diversas áreas del saber, como conceptos, teorías, habilidades investigativas, conocimientos instrumentales y estilos de trabajo que concretan una disciplina específica”. (párr. 2-3)



Nota. Adaptado de *Las 7 competencias laborales*, Helpsi – Capital Humano, 2022.

Aspectos que requieren los trabajadores de oficina en las empresas:

Según la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica (ESP, 2021) en su plan de estudios de la carrera Administración de Oficinas el perfil profesional contempla las siguientes habilidades y conocimientos;

Conocimientos

- Teorías administrativas y su vinculación con el desarrollo de la oficina.
- Los fundamentos de la administración y su aplicación en la administración de oficinas.
- Desarrollo e implementación de procedimientos administrativos en el área de la administración de oficinas.
- Formulación y diseño de estrategias para la comunicación eficaz en la oficina.
- Desarrollo intermedio de las cuatro habilidades básicas en el dominio del idioma inglés.

Habilidades

- Capacidad para determinar características de los componentes del proceso administrativo.
- Integrar conocimientos de administración, tecnología y comercio.
- Dominar, aplicar e integrar las técnicas para la creación y seguimiento de los documentos de la oficina.
- Interpretar y traducir documentos relativos a su trabajo, en idioma inglés.
- Interesarse por contribuir al desarrollo de la administración de oficinas.
- Manifiestar su compromiso ético y moral en el desempeño de su profesión.
- Mantener una actitud de respeto por las diferencias culturales, religiosas, ideológicas y políticas.

Influencia e importancia de las competencias técnicas en las oficinas

Los autores Hernández y Holguín (2018), mencionan que “Las competencias laborales duras destacan la actualización de conocimiento por la capacitación que se les brinda a los

colaboradores, asimismo dentro de las competencias blandas destaca la iniciativa, las relaciones interpersonales de los colaboradores” (p. 42)

Se debe tratar de desarrollar todo el potencial, capacidades y conocimientos de todo el equipo de trabajo y su entorno, para la obtención de buenos resultados, cada uno de los trabajadores de manera individual debe de tener un buen rendimiento de sus competencias técnicas y llegar a los objetivos colectivos. Por esta razón siempre se debe ir más allá con las competencias, se debe estar en constante actualización de estas y de ser necesario un programa de capacitación para formar y fortalecer nuevas habilidades.



Nota. Adaptado de ilustración de crecimiento y estrategia de negocio, freepik company,2010-2023.

Según García (2020) “Algunas de las ventajas de tener competencias técnicas, o bien, de contar con un equipo o colaboradores que las tengan, permite tener una comunicación eficaz y de fácil construcción para el desempeño en la empresa o negocio”.

-Se puede lograr alianzas estratégicas esto gracias a la comunicación y la empatía que se desarrolla en tu reunión. (párr. 11)

-El trato con los clientes hará que el área en la que estés enfocado(a) se beneficie de los resultados en la empresa o negocio para el buen funcionamiento del empeño laboral que estés ejerciendo. (p. 12)

-Son una cuestión de productividad en cualquier empresa o negocio. Ayuda a agilizar el trabajo, refuerzan la pertenencia, otorgan satisfacción total.

Gestiones de almacén

Con base a la investigación planteada se crea un paso a paso de algunos de los procesos más complejos que se realizan en las oficinas dentro de una de las dos plataformas utilizadas en COOPELESCA R.L, con el propósito de ofrecer una mejor dirección en los procedimientos obteniendo resultados más eficientes y positivos, ayudando así a fortalecer los conocimientos de los trabajadores.

Se mostrará un paso a paso estructurado de algunos de los procesos más complejos dentro del programa MBACASE ya que según los resultados obtenidos y las opiniones de los trabajadores tanto experimentados como de nuevo ingreso sobresale la necesidad de fortalecer las destrezas y el conocimiento de los trabajadores en las siguientes áreas:

- Apertura de caja en MBACASE
- Como crear consignaciones parciales en MBACASE
- Cierre de caja en MBACASE
- Como consignar cheques al cierre de caja en MBACASE
- Anulaciones de facturas
- Como crear y aplicar un traslado de mercadería en MBACASE

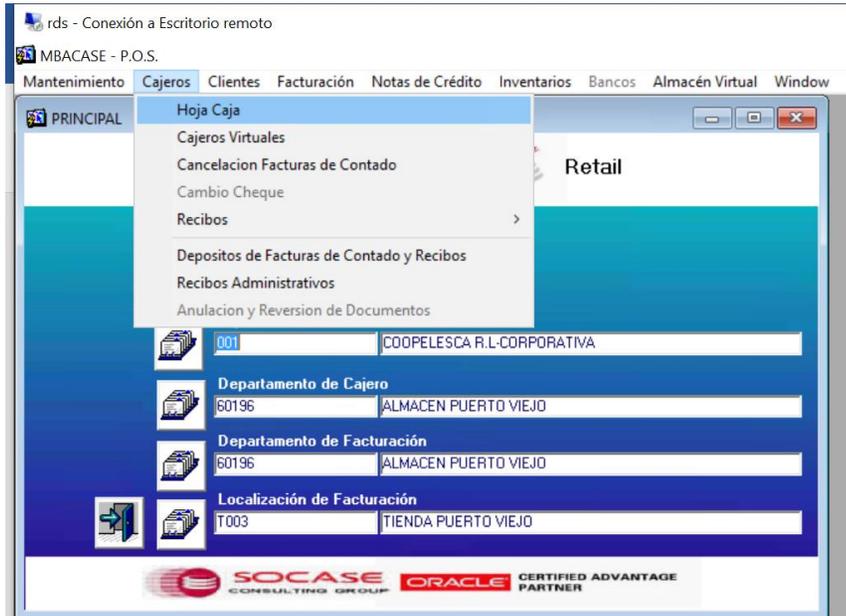
MBACASE, es un sistema utilizado dentro de la empresa COOPELESCA para gestionar cobros de almacén "electrodomésticos" y realizar pagos, también nos ayuda a tener una base de datos actualizada de los artículos disponibles para venta, crear reportes e informes de traslados de mercadería, así como crear financiamientos de créditos.

Apertura de caja en MBACASE

-Primeramente, debemos abrir el sistema ingresando con el usuario y contraseña de acceso al sistema que nos brinda el departamento de TI y que después podemos reemplazar por otra de

mayor seguridad según nuestro criterio personal ya con los datos específicos podemos ingresar al sistema.

-Ingresamos a la pestaña de **CAJEROS** y después en la opción de **HOJA DE CAJA**.



Seguidamente nos aparecerá el siguiente cuadro el cual debemos ir llenando casilla por casilla con la tecla TAP del teclado.

The 'Hoja de Caja' form includes the following fields and buttons:

- 1**: Username field.
- 2**: Departamento field.
- 3**: Log Errores (Cierre Automático) field.
- 4**: Num. Doc. field.
- 5**: Moneda field.
- 6**: Monto Apertura field.
- 7**: Monto Cierre field.
- 8**: Status dropdown menu.

Buttons on the right side include: Calculo Liquidacion, Liquidacion Parcial, Registro Faltante, Registro Sobrante, Liq Documentos, Trasladar, Estado Cajas, and Cierre Caja.

Resumen Transacciones

Origen	Monto	VER
		VER

Resumen Modo Pago

Moneda	Modo	Monto	Status

Autorizado por: _____ Fecha: _____ Aut? Autorizado por: _____ Fecha: _____ Aut?

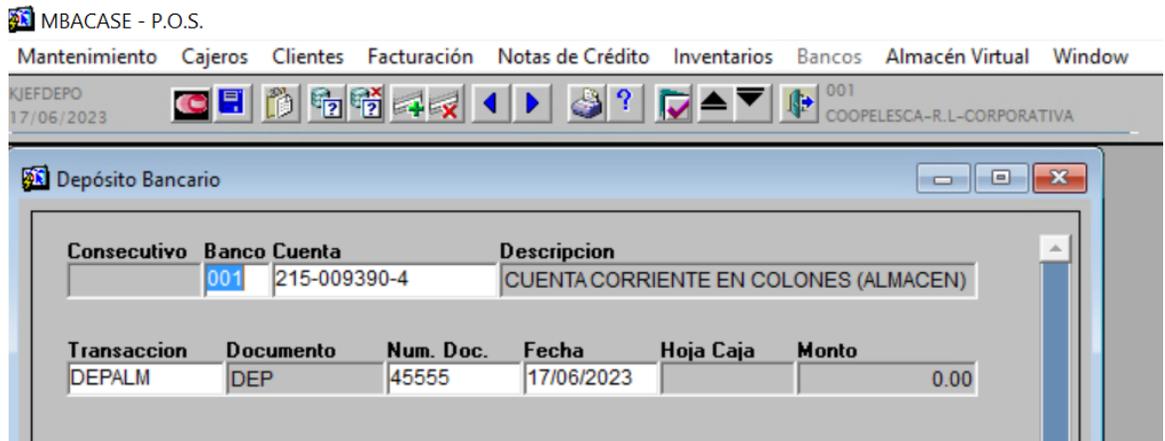
En el número 1 **“USER ID”** buscamos con **F9** nuestro USUARIO y le damos ENTER. Seguidamente ingresamos a la casilla 2 **“DEPARTAMENTO”** en donde vamos a buscar ALMACÉN PUERTO VIEJO. En el espacio 3 **“TIPO DOC”** buscamos con **F9** la opción de HOJA DE CAJA. Posteriormente la casilla 4 **“NUM. DOC”** se va a cargar automáticamente. Guardamos con la tecla **F10**. Pasamos a la casilla 5 donde buscamos nuevamente con **F9** la **“MONEDA”** que siempre será colones CRC, pasamos a la casilla 6 **“MONTO APERTURA”** entramos en los tres puntos dentro del cuadro y buscamos donde dice 10 billetes colocamos un 20 e igual en la casilla 7 **“MONTO CIERRE”**, luego en la casilla 8 del **“STATUS”** le damos en la opción de APROBADA, quedando la caja abierta para proceder a gestionar los cobros de almacén.

Consignaciones parciales en MBACASE

-Ingresamos a la pestaña de **CAJEROS** y después en la opción de **DEPÓSITOS DE FACTURAS DE CONTADO Y RECIBOS**



-Seguidamente nos aparecerá el siguiente cuadro:



Presiono la tecla de **TAP** tres veces hasta que se rellenen las dos casillas de **DESCRIPCIÓN Y DOCUMENTO**

-Ingreso EL NÚMERO DE BOLETA DE MBACASE TERMINADO EN **9390** (Es una boleta con un consecutivo específico que nos brinda el Banco de Costa Rica para realizar depósitos bancarios por medio de talonarios que nos ayuda a tener un respaldo según el número consecutivo) en la casilla de **Num. Doc.** y guardo con la tecla **F10**

-Seguidamente presionamos la tecla 

-Nos aparecerá un nuevo cuadro, en la opción de **EFFECTIVO**: le damos **SI** y en la casilla de **MONTO** ingresamos el valor que queremos consignar y presionamos la opción de **REGRESAR** y nos aparecerá el siguiente cuadro.

Status	Conciliado	Conciliado Por	Fecha Conciliacion
Registrado	No		

Cargar Efectivo

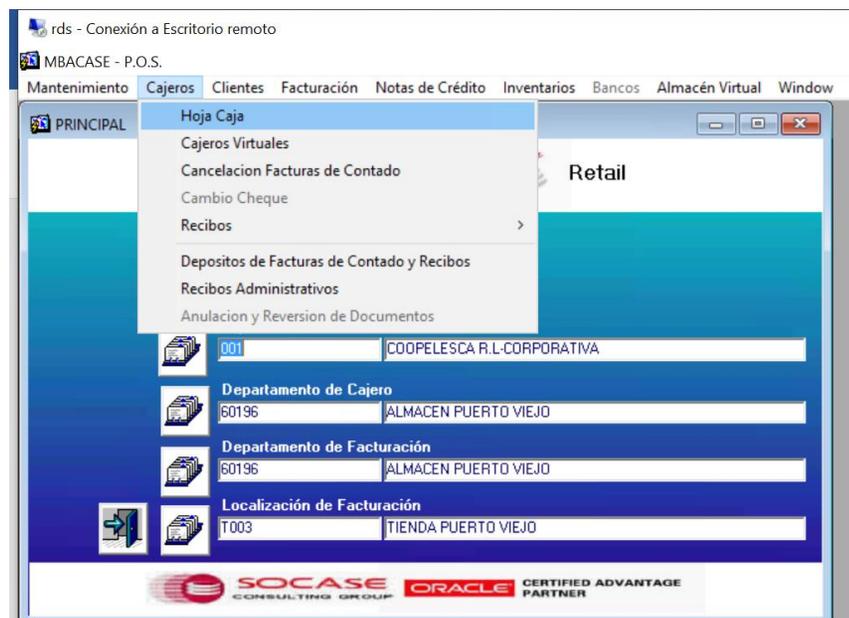
-En la casilla de **OBSERVACIONES** Debemos escribir DEPÓSITO PARCIAL Y EL USUARIO DEL CAJERO

-En la casilla de **STATUS** debemos seleccionar la opción de REGISTRADO

-Seguidamente debemos de chequear la casilla de **DEPÓSITO ENVIADO** y damos en la tecla **F10** para guardar el proceso.

Cierre de caja en MBACASE

-Ingresamos a la pestaña de **CAJEROS** y después en la opción de **HOJA DE CAJA**



Seguidamente lo primero que debemos de hacer es darle en la tecla **F7** para limpiar, y después **F8** para que nos cargue la caja que ya habíamos abierto.

Debemos observar cuánto se ha cobrado para confirmar que todo esté bien y no tengamos descuadres en la caja al momento del cierre, para esto debemos de presionar en la casilla **Cálculo de Liquidación (PASO 1)**

ID Hoja Caja	Fecha	User Id	Username	Caja	Fecha Liquidación
	28/09/2021				
Departamento	Descripción	Tipo Doc.	Num. Doc.	Status	
				Creada	

Monedas	Moneda	Monto Apertura	Monto Cierre	Calculo Liquidacion	Liquidacion Par
				1	

Al ingresar nos aparecerá otro cuadro donde se desglosan los cobros realizados en efectivo, tarjeta, cheque y SINPE. Debemos revisar el monto en efectivo y separarlo de la caja llenando la **boleta del BCR con la cuenta 9390** (Es una boleta con un consecutivo específico que nos brinda el Banco de Costa Rica para realizar depósitos bancarios por medio de talonarios que nos ayuda a tener un respaldo según el número consecutivo)

-Ingresamos a la pestaña de **CAJEROS** y después en la opción de **DEPÓSITOS DE FACTURAS DE CONTADO Y RECIBOS**.

MBACASE - P.O.S.

Mantenimiento Cajeros Clientes Facturación Notas de Crédito Inventarios Bancos Almacén Virtual Window

PRINCIPAL

- Hoja Caja
- Cajeros Virtuales
- Cancelacion Facturas de Contado
- Cambio Cheque
- Recibos
- Depositos de Facturas de Contado y Recibos**
- Recibos Administrativos
- Anulacion y Reversion de Documentos

001 COOPELSCA R.L-CORPORATIVA

Departamento de Cajero
60196 ALMACEN PUERTO VIEJO

Departamento de Facturación
60196 ALMACEN PUERTO VIEJO

Localización de Facturación
T003 TIENDA PUERTO VIEJO

SOCASE CONSULTING GROUP ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE PARTNER

-Seguidamente nos aparecerá el siguiente cuadro:

MBACASE - P.O.S.

Mantenimiento Cajeros Clientes Facturación Notas de Crédito Inventarios Bancos Almacén Virtual Window

KJEFDEPO 17/06/2023 001 COOPELESCA-R.L-CORPORATIVA

Depósito Bancario

Consecutivo	Banco	Cuenta	Descripción
	001	215-009390-4	CUENTA CORRIENTE EN COLONES (ALMACEN)

Transacción	Documento	Num. Doc.	Fecha	Hoja Caja	Monto
DEPALM	DEP	45555	17/06/2023		0.00

Presiono la tecla de **TAP** tres veces hasta que se rellenen las dos casillas de **DESCRIPCIÓN Y DOCUMENTO**

-Ingreso EL NÚMERO DE BOLETA DE MBACASE TERMINADO EN **9390** (Es una boleta con un consecutivo específico que nos brinda el banco de Costa Rica para realizar depósitos bancarios por medio de talonarios que nos ayuda a tener un respaldo según el número consecutivo) en la casilla de **Num. Doc.**, damos TAP y nos va a cargar automáticamente la **HOJA DE CAJA**.

Observaciones

CIERRE "USUARIO" Depósito enviado

Status	Conciliado	Conciliado Por	Fecha Conciliacion
Registrado	No		

Cargar Efectivo

Seguidamente le damos donde dice CARGAR EFECTIVO y en **Observaciones** se coloca siempre “CIERRE y el USUARIO del cajero”.

-Damos Check a la casilla de **Depósito enviado**.

-El **STATUS** debe quedar en REGISTRADO, guardamos con **F10** y listo quedo registrado el depósito.

The screenshot shows the 'Hoja de Caja' application window. At the top, there are input fields for 'ID Hoja Caja', 'Fecha' (28/09/2021), 'User Id', 'Username', 'Caja', and 'Fecha Liquidación'. Below this is a table with columns: 'Departamento', 'Descripcion', 'Tipo Doc.', 'Num. Doc.', and 'Status' (set to 'Creada'). A 'Log Errores (Cierre Automático)' section is below the table. The 'Monedas' section contains a table with 'Moneda', 'Monto Apertura', and 'Monto Cierre' columns. To the right of this table are buttons: 'Calculo Liquidacion', 'Liquidacion Parcial', 'Registro Faltante', 'Registro Sobrante', 'Liq Documentos', 'Trasladar', 'Estado Cajas', and 'Cierre Caja'. Below the 'Monedas' table are two summary tables: 'Resumen Transacciones' and 'Resumen Modo Pago'. At the bottom, there are 'Autorizado por:' and 'Fecha:' fields, each with a checkbox labeled 'Aut?'. Red numbered callouts are placed as follows: 1 points to the 'Calculo Liquidacion' button; 2 points to the 'Aut?' checkbox; 3 points to the second 'Aut?' checkbox; 4 points to the 'Status' dropdown; 5 points to the 'Monto Cierre' column; and 6 points to the 'Cierre Caja' button.

Regresamos a la pantalla de HOJA DE CAJA, el **PASO 2** es presionar la casilla de

A close-up of the 'Aut?' checkbox, which is currently unchecked.

y seguidamente damos SI al cuadro que nos aparecerá

A dialog box titled 'Forms' with a close button (X) in the top right corner. It contains an information icon (i) and the text 'Autorizar Origen?'. At the bottom, there are three buttons: 'Si', 'No', and 'Cancelar'. The 'Si' button is highlighted with a dashed border.

El mismo procedimiento se debe de realizar en el **PASO 3** dando **SI** al cuadro nuevamente y guardamos con la tecla **F10**

-Seguidamente en la casilla de **STATUS (PASO 4)** seleccionamos la opción de LIQUIDADA.

-Ingresamos a la casilla de **Liq. Documentos (PASO 5)** y le damos check a todas las tarjetas, cheques y NC que existan, damos **CONTINUAR** y luego **REGRESAR**.

-Guardamos con la tecla **F10**.

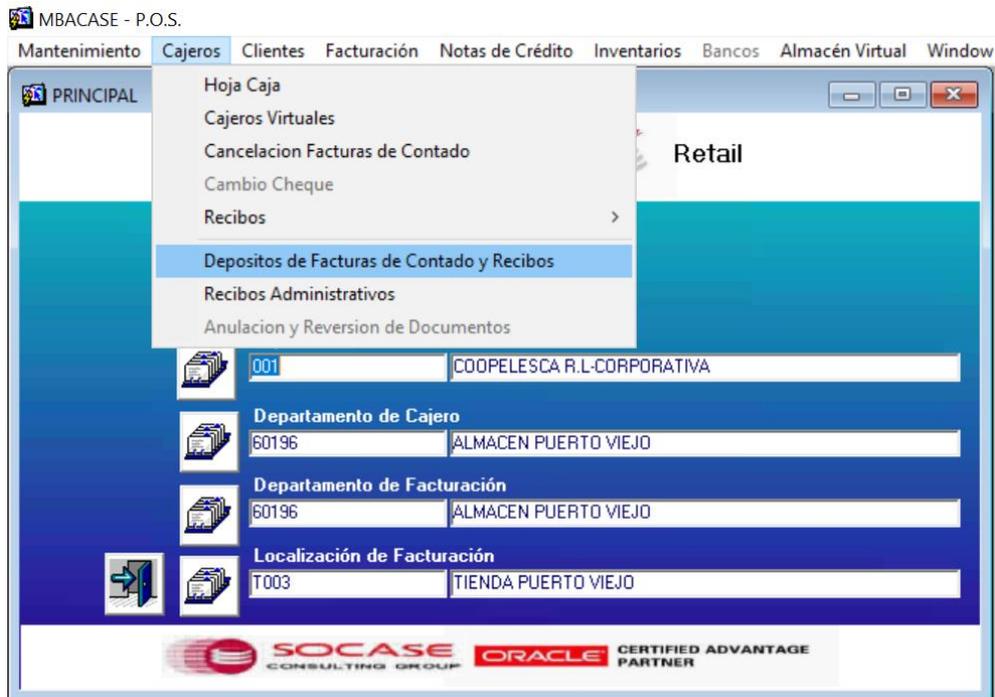
Finalmente presionamos la casilla de **CIERRE CAJA (PASO 6)** seleccionamos Cierre de Caja Resumido y listo. El documento PDF que se genera se debe de guardar y no se imprime.

Consignación de cheques al cierre de caja en MBACASE

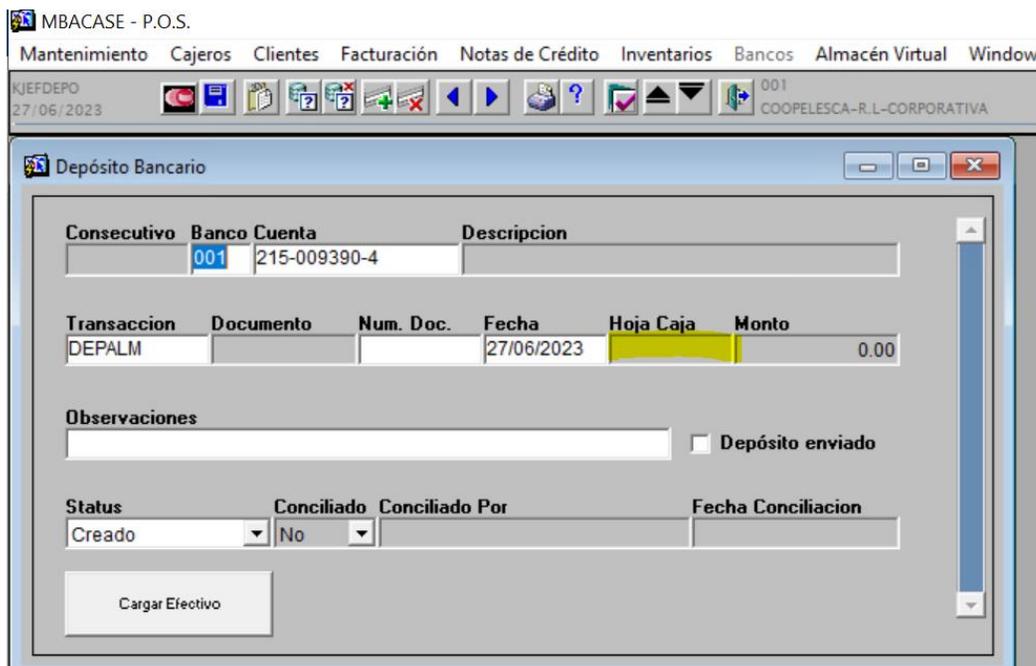
-Para este caso se debe de realizar el proceso de cierre de caja normalmente, pero después de liquidar los documentos **NO** cierro la caja, sino que copió el número de **ID HOJA CAJA**

The screenshot shows the 'Hoja de Caja' application window. At the top, there are fields for 'ID Hoja Caja' (110069), 'Fecha' (27/06/2023), 'User Id' (1207), 'Username' (JEBARRERA), 'Caja' (20), and 'Fecha Liquidación'. Below this is a table with columns: 'Departamento' (60196), 'Descripcion' (ALMACEN PUERTO VIEJO), 'Tipo Doc.' (HOJCAJ), 'Num. Doc.' (51406), and 'Status' (Aprobada). A 'Log Errores (Cierre Automático)' section is empty. A 'Monedas' table shows 'CRC' with 'Monto Apertura' and 'Monto Cierre' both at 0.00. To the right are buttons for 'Calculo Liquidacion', 'Liquidacion Parcial', 'Registro Faltante', 'Registro Sobrante', 'Liq Documentos', 'Trasladar', 'Estado Cajas', and 'Cierre Caja'. At the bottom, there are two summary tables: 'Resumen Transacciones' with columns 'Origen', 'Monto', and 'VER'; and 'Resumen Modo Pago' with columns 'Moneda', 'Modo', 'Monto', and 'Status'. The bottom of the window has fields for 'Autorizado por:' and 'Fecha:' with checkboxes for 'Aut?'.

-Ingresamos a la opción de Cajeros y seguidamente en Depósitos de facturas de contado y recibos



-Limpio con la tecla **F7** y pegamos el número de **ID HOJA CAJA** que copiamos en la casilla de **HOJA CAJA**



-Presione la tecla **F8** para cargar

-Automáticamente se carga el monto del cheque o el total de todos los cheques juntos.

-Borramos el número 1 que sale en **NUM.DOC** y pongo el número de boleta correspondiente a almacén terminada en **9390** (Es una boleta con un consecutivo específico que nos brinda el banco de Costa Rica para realizar depósitos bancarios por medio de talonarios que nos ayuda a tener un respaldo según el número consecutivo)

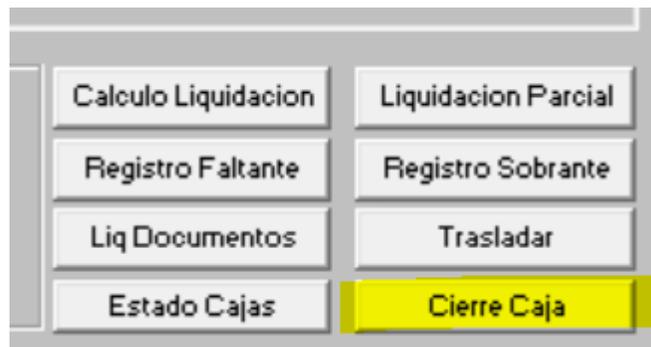
-Dejo las OBSERVACIONES a como están, no se modifican.

-Guardar con **F10**

-Ya cuando se registra el cheque o los cheques le damos en la puertita de regresar.



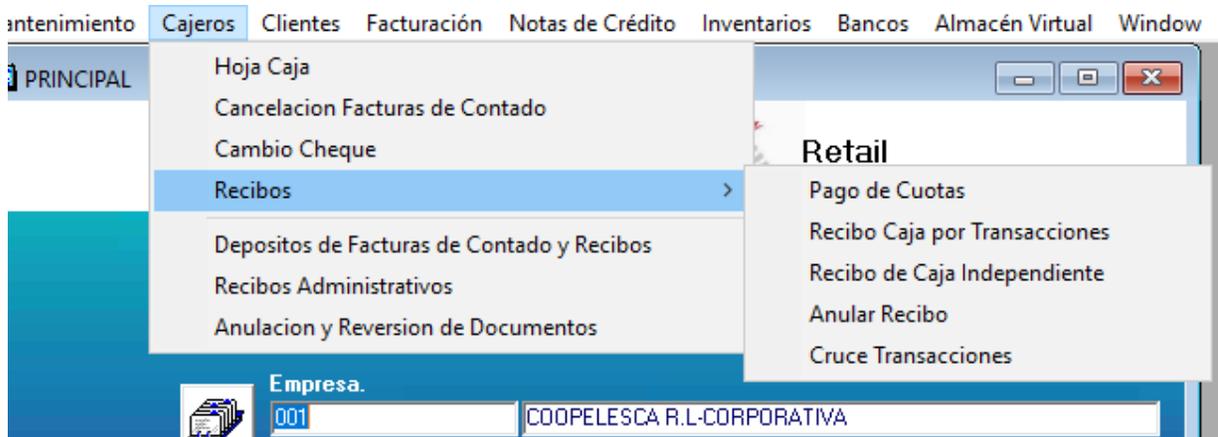
- Para finalizar le damos en **CIERRE** y luego en la opción **NO**



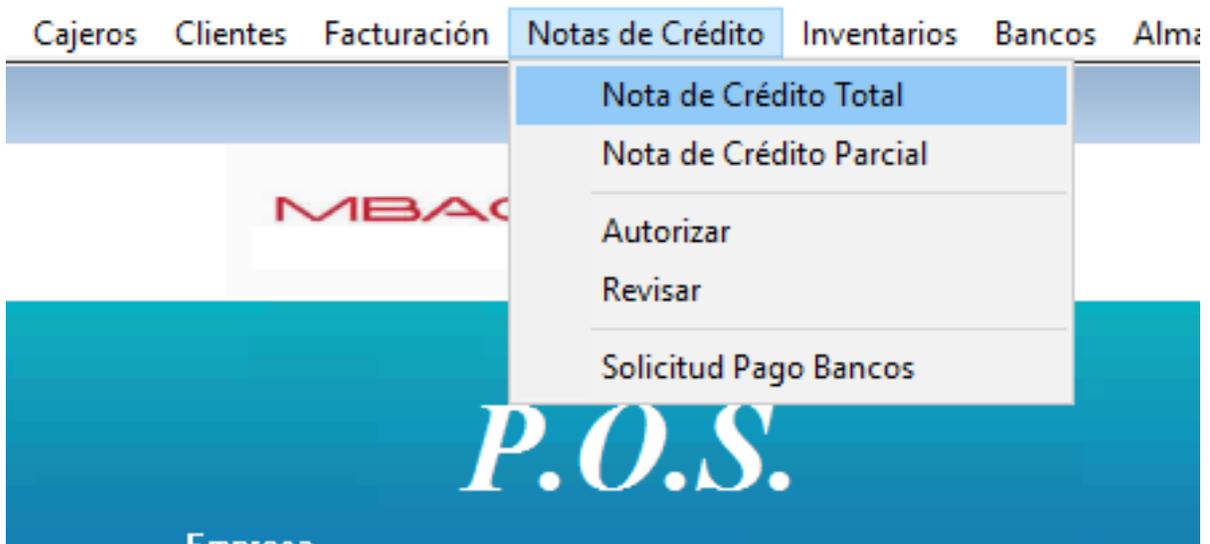
Anulaciones de facturas

- Es importante conocer primero porque se debe hacer la anulación si es por aprobación de proveedor por NC “Cambio de artículo” se debe pasar el correo con dicha autorización, así es por paquetes de medidor que cambian en campo, ya que se necesita colocar la observación.
- Debe ingresar a MBACASE y revisar si la facturas ya le han sido pagadas las cuotas, si tiene prima y cuantas cuotas se han cancelado. Y si tiene cruces ya que si tiene algún cruce primero debemos anular el recibo del cruce.

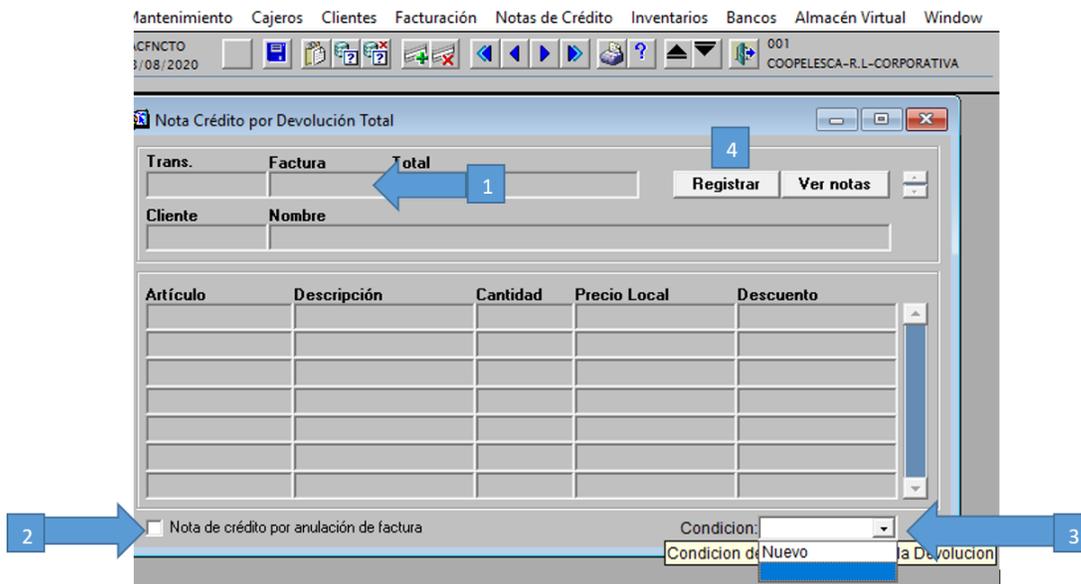
- Ingresamos a CAJEROS, seguidamente a RECIBOS, y por último ANULAR RECIBO, **se debe anular el más nuevo al más viejo** y luego procedemos a anular la factura.



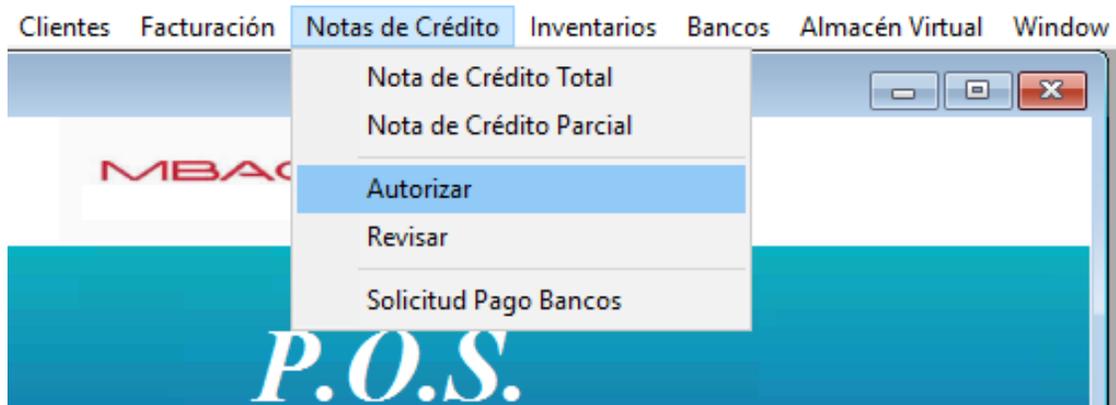
- Para la anulación entramos a Nota de Crédito, y seleccionamos Nota de Crédito Total



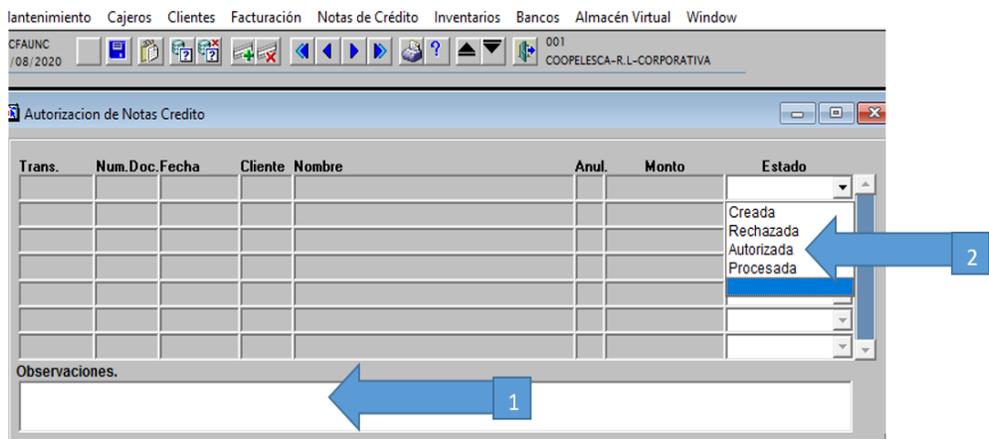
- Ahí en el cuadro que sale buscamos con el número de factura el nombre del asociado al que se le debe anular, le damos check a Nota de crédito por anulación de factura y desplegamos en condición, le damos nuevo y por último registrar, si no se han pagado los recibos de Smarflex (Otro de los sistemas utilizados en COOPELESCA para realizar pagos de facturas pendientes de servicios tales como electricidad, internet, cable, proyectos entre otros) no va a dejar por lo que se recomienda que primero esté todo al día.



Salimos de esa pantalla e ingresamos a Notas de Crédito/ Autorizar.

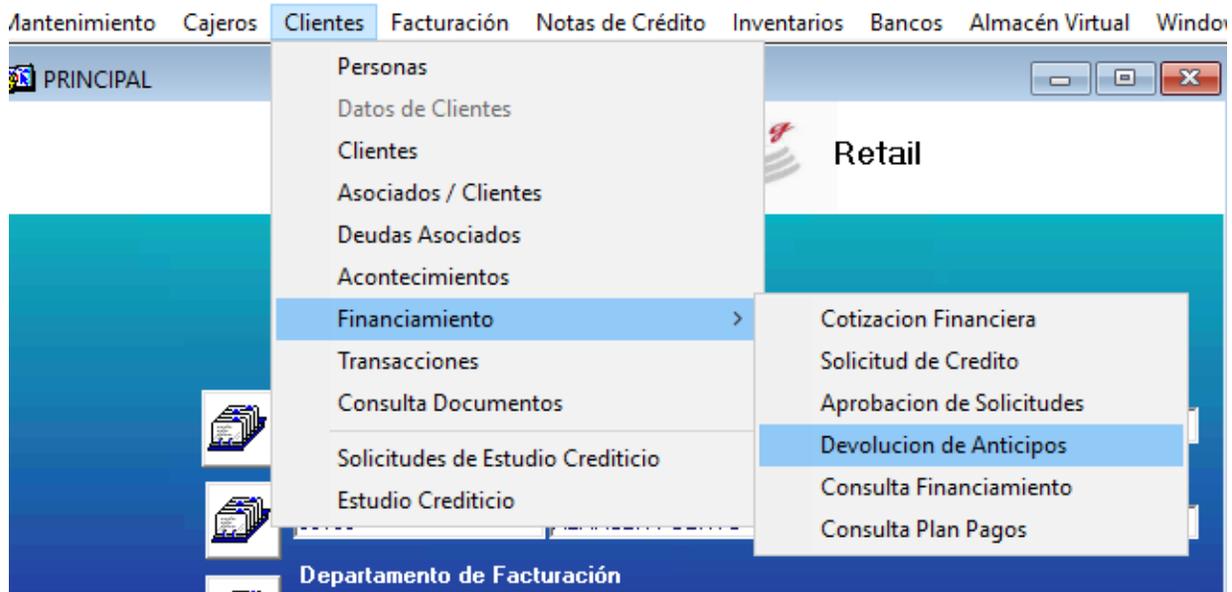


Nos aparecerá el siguiente listado



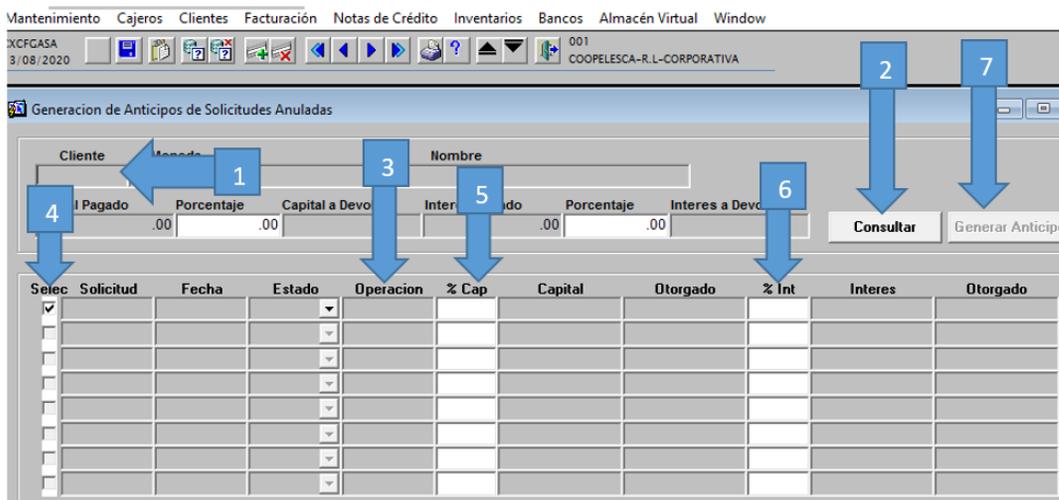
Le damos F7 y F8 para limpiar y en **observaciones colocamos porque estamos anulando** desplegamos la flecha de estado y seleccionamos autorizada le damos F10 y sale la NC del sistema esa se pasa por correo a mi usuario. **Si es un contado lo que estamos anulando, la NC es la forma de pago en el estado de cuenta no se registra nada.**

- **RECORDAR CONTADO SE PAGA COMO CONTADO**
- Posterior a eso revisamos el estado de cuenta para ver si salió el REC (Recibo de dinero generado) de la prima en caso de que tuviera. Para el caso de las cuotas canceladas por el asociado se debe contar las que había pagado y hacer la devolución de anticipos



- Cuando ingresamos nos sale un cuadro copiamos el **número de cliente** (Es el número que nos crea el sistema automáticamente cuando agregamos un asociado nuevo al sistema, nos funciona para hacer cualquier tipo de búsqueda al igual que con el número de cedula o nombre de la persona).
- Paso 1: del asociado le damos F8 para buscar el asociado (cliente), luego le damos consultar.
- Paso 2: luego con el número de operación de la factura buscamos las cuotas.
- Paso 3: le damos check a la cantidad de celdas canceladas

- Paso 4: en % Cap. Colocamos 100 en los cuadros donde sale la operación que fueron cancelados.
- Paso 5: en % int. solo le damos 100 al último mes pagado por el asociado (si ha pagado solo tres cuotas le devolvemos todo), que fue cuando le falló el artículo al menos que sea por una puesta de un medidor entonces le damos 100 a todas las celdas canceladas donde aparezca el número de operación.
- Paso 6: por último, le damos en generar anticipos.
- Paso 7. Nos vamos a consultar el estado de cuenta en clientes y nos debe salir el REC de lo pagado por el asociado.



Crear y Aplicar un traslado en MBACASE

Crear traslado

Para esto debemos de verificar si el artículo que nos solicitan para trasladar a otras sucursales existe físicamente en la tienda

Para la creación del traslado se debe ingresar a MBCASE al post con normalidad.

En la pestaña de inventarios, transacciones, Salidas por Requisición.



Nos aparecerá este cuadro en el que vamos a llenar solo los espacios marcados en orden

Vamos a llenar el primer espacio que dice **TIPO** con TRASLA (que significa trasladó), luego el espacio que dice **DOC.** Con TME (traslado de mercadería), luego en **Num. Doc.** Colocamos 0, la Fecha de **DOC.** Colocamos la fecha del día actual, después saltamos a la casilla

de Origen donde vamos a colocar el lugar de Origen donde se encuentra el artículo que vamos a trasladar en nuestro caso T003, luego llenamos las observaciones siempre colocamos quien pidió el artículo y escribimos la serie, luego nos vamos a la casilla de solicitante y buscamos el número de cliente con F9, luego llenamos la casilla debajo donde dice Loc. Destino. Colocamos la localización donde vamos a enviar el artículo puede ser T001, T002, T004, T005, T006 o REPAPV. Después debemos llenar la casilla de Código con el modelo que debemos trasladar le damos ENTER al teclado y nos sale la cantidad. Si es seriado debemos bajar con la flechita negra que está arriba en el traslado le damos F9 enter y en cantidad 1. Volvemos a bajar con la flechita negra y le damos F9 y buscamos el número de serie que tenemos que incluir y guardamos sino no se carga. Salimos con la misma flecha negra hacia arriba hasta llegar al traslado si nos salimos del todo PERDEMOS EL TRASLADO.

Una vez hecho esto nos va a aparecer la primera casilla donde dice Trn. Llena con un número, ese es el número de traslado que debemos pasar por correo a quien lo está pidiendo para su aplicación.

Aplicar traslado:

Para aplicar un traslado debemos tomar el número de transacción que nos pasaron en el correo.

Ingresamos a Inventarios, Transacciones, Salidas por Requisición limpiamos con F7 y pegamos el número de traslado donde dice Trn. Cargamos con F8 y le damos donde dice Aplicar, eso nos lleva a otro cuadro le damos F10 para guardar y salimos y revisamos que la transacción salga en estado Registrado. Favor cuidar que no le den al botón RESERVADO.

Entrega Cotización Localización Destino Crear Transacción

Transacción

Trn.	Fecha Trn.	Tipo	Doc.	Num.Doc.	Fecha Doc.	Fecha Retiro	Notificación	Orden Trabajo
	08-05-2023					08-05-2023	No	
Origen	Proyecto	Descripción	Estado		Reserva Ref			
			Creado					
Observaciones			Elem. Pendientes	Prioridad	Trn Referencia			
			No	Normal				
Solicitante: <input type="text"/>								
Creado por		Fecha	Modificado por		Fecha	Registrado por		Fecha
		08-MAY-2023 16:34:57						

Detalle

Pr. Línea	Loc. Origen	Loc. Destino	Código	Descripción	Cantidad	Ubic. Sug.
<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

El procedimiento brindado anteriormente, trata de da facilitar una mejor comprensión de lo que se debe hacer y el paso a paso que se debe seguir para utilizar más eficientemente las plataformas de trabajo en la oficina.

Referencias Bibliográficas

Carrasco Luisa. (06 de marzo de 2019). ¿Qué son las competencias técnicas o hard skills?

<https://blog.infoempleo.com/a/competencias-tecnicas-hard-skills/>

Heinze, M., Olmedo, C y Andoney. (2017). Uso de las tecnologías de la información y

comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *SciELO Analytics*, (15),

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-

72032017000200150

Hernández, Cubas y Holguin, Aguilar. (2018). *Gestión del talento humano y su influencia en las*

competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project SAC

Huamachuco I semestre 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor

Orrego]

Repositorio

UPAO

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4300/1/re_admi_hugo.hern%c3%8

[1ndez_cesar.holguin_comptencias.laborales_datos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4300/1/re_admi_hugo.hern%c3%81ndez_cesar.holguin_comptencias.laborales_datos.pdf)

Jáuregui, A. P. (s.f) *Ventajas de los manuales*. Grandes pymes. Recuperado de

<https://www.grandespymes.com.ar/2013/12/14/los-manuales-administrativos-como->

[herramienta-clave/](https://www.grandespymes.com.ar/2013/12/14/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/)

Universidad Latina de Costa Rica. (2021). *Qué son las TIC y para qué sirven*.

<https://www.ulatina.ac.cr/blog/qu3-son-las-tic-y-para-que-sirve>

CAPITULO VII
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Este proyecto de investigación concluye, resaltando la gran importancia de las competencias técnicas en el trabajo, asimismo, como el uso necesario de las tecnologías de información y comunicación en el área de oficinas. A continuación, se presentan las conclusiones generadas de acuerdo a las variables de investigación.

Variable 1 Competencias técnicas

Se concluye que:

- Las competencias laborales son importantes para el personal de COOPELESCA ya que facilitan y agilizan la comunicación para ofrecer un buen servicio, también permiten desempeñar y utilizar mejor las Tecnologías de Información y comunicación con base al desarrollo de habilidades.
- Las competencias que emplean los colaboradores cuando están trabajando son comunicación, flexibilidad, adaptación al cambio, toma de decisiones y creatividad en el desarrollo de las funciones. Es primordial que para el buen funcionamiento y el desarrollo de las labores de los trabajadores las competencias sean desarrolladas bien para el desempeño de la organización.
- Los colaboradores a veces comparten ideas con los compañeros para el desarrollo del bien común y así obtener un mayor potencial en el trabajo en equipo para lograr grandes resultados.

Variable 2 Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación

- Se concluye que el uso constante de las tecnologías de información y comunicación reduce las limitaciones en el desarrollo y desenvolvimiento de habilidades y competencias técnicas. Porque Incrementan el conocimiento, ofrecen un mejor servicio beneficiando a los clientes y a los trabajadores. Adicionalmente, el desarrollo de las competencias técnicas es vital ya que

aumenta la eficiencia, aprendizaje y adaptabilidad a las tecnologías actuales asimismo ayuda a brindar una atención y hacen más rápidos los procesos y se brindan más soluciones.

- Las TIC sí son realmente esenciales para el desarrollo de las funciones porque estas están presentes siempre cada día, por lo cual, se necesitan para la adaptación de los cambios y agilizar procesos. Por tal manera, las TIC son herramientas sumamente importantes e indispensables en cualquier entorno, ya que con estas se es más eficiente en muchos procesos de oficinas y en general, asimismo que las tecnologías aceleran el proceso de información y la entrega de esta a los clientes internos y externos de la empresa.
- El nivel de conocimiento de los colaboradores del Almacén COOPELESCA sobre las Tecnologías de Información y Comunicación es nivel regular y nivel medio. De tal manera, es sustancial conocer y saber sobre las nuevas tecnologías ya que estas han venido a facilitar el trabajo de muchos colaboradores, también es importante que los colaboradores tengan los conocimientos adecuados respecto al uso de las TIC.
- Las herramientas tecnológicas que tiene la empresa son regulares, los equipos tecnológicos, herramientas tecnológicas y sistemas que están disponibles en Coopelesca son: computadoras, teléfonos, celulares impresores, correo electrónico, Microsoft teams bases de datos y los sistemas internos de facturación. De manera que, las TIC no sólo contribuyen al cambio, sino que además lo potencian, dándole flexibilidad a la empresa, asimismo, permitiendo agilizar cambios tanto estructurales como culturales, distribuyendo la información a toda la organización de manera rápida y eficiente.
- Los colaboradores si presentan dificultades para acceder a las plataformas digitales que utilizan actualmente en la empresa, como problemas de verificación, contraseñas, falta de accesos y caída de los sistemas por falta de luz e internet, por lo cual, con base a las

dificultades descubiertas se recomienda fortalecer la internet para garantizar la conectividad, asimismo reforzar la fuente de electricidad con segundas opciones para que se brinde mayor rendimiento para acceder a las plataformas sin que haya problemas de verificación o falle el sistema por falta de conectividad.

- Se concluye que el personal de COOPELESCA tiene un dominio regular en el manejo de las Tecnologías de Información y la Comunicación. Por esta razón, la formación y conocimiento de los trabajadores acerca de las TIC es buena y regular debido a que solo saben lo básico, por lo tanto, ocupan refuerzo con capacitaciones.
- La formación y conocimiento de los trabajadores sobre las TIC es buena y regular debido a que solo saben lo básico, necesitan reforzar con capacitaciones.
- El personal presenta varias limitaciones tales como: problemas con los sistemas la “actualización de los sistemas”, desconocimiento para usar las tic y falta de capacitación para el uso adecuado de las TIC y problemas de conectividad también la caída de los sistemas.
- Las ventajas de usar las TIC; son el aumento de productividad, la comunicación interna y externa, la innovación en la organización, competitividad, movilidad y acceso, además, las desventajas sobresalientes son; dificultad para capacitar a los empleados seguidamente, temas de seguridad, pérdida de lenguaje corporal y por último costo.

Variable 3 Acciones de fortalecimiento

- En conclusión, se logró identificar que para los trabajadores no es problema implementar nuevas herramientas o sistemas dentro de sus trabajos, ya que cada uno de ellos entiende que se debe mejorar y actualizar constantemente los procesos, asimismo, para brindar soporte con las gestiones así un excelente servicio a los asociados de la cooperativa. Por otra parte, se concluye que es del interés de ellos estar en práctica con los sistemas día a día, a causa de

que hacen que se adapten mejor a ellos y en situaciones de cambio puedan adaptarse sin problema alguno.

- Para todos los trabajadores son importantes los cambios dentro de la empresa, puesto que es una forma de mejora continua para los colaboradores, asimismo, para agrandar sus conocimientos y destrezas personales como un beneficio para cada uno, eso siempre y cuando sean capacitados para su crecimiento profesional que en un futuro a corto plazo beneficie en el área donde desempeña el trabajo.
- Las herramientas y sistemas del Almacén COOPELESCA que necesitan fortalecer más son la actualización de sistemas internos, los programas de computación e información, el servicio al cliente (servicio al asociado), recepción y capacitaciones.
- Los colaboradores del almacén COOPELESCA son colaborativos y competitivos debido a que hacen el trabajo en equipo, adicionalmente estos suelen aportar ideas innovadoras para realizar las labores como se debe igualmente, ayudan a resolver problemas que se puedan presentar en cualquier eventualidad teniendo en cuenta que algunas veces cada uno sabe cuál es su rol de trabajo dado que muy pocas ocasiones se toman decisiones en conjunto y se aportan nuevas ideas.

Variable 4 Manual de usuario

- Los trabajadores no pueden brindar soporte ante una eventual caída del sistema por falta de conocimiento, poca actualización o práctica.
- Es fundamental el incluir un manual de usuario informativo para el correcto funcionamiento de las tareas del almacén COOPELESCA, debido a que los trabajadores tienen el interés para ampliar el conocimiento en cuanto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación
- Se concluye que ocasionalmente reciben capacitaciones.

RECOMENDACIONES

Con base a la ejecución de nuestra investigación y los datos obtenidos en los análisis, se logran destacar las siguientes recomendaciones:

A la empresa Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo Sarapiquí

1. Capacitar a los trabajadores para que estos puedan instalar o solucionar problemas básicos de los sistemas y equipo de cómputo tanto en software y hardware ya que cuando suceden problemas de esta índole se debe de esperar a que el área encargada realice el trabajo y en ocasiones esto puede provocar retrasos en la atención al cliente
2. Unificar los sistemas para mejorar la complejidad de estos y así los procesos no se tornen largos para el trabajador.
3. Preparar a los trabajadores para enfrentar los cambios tecnológicos de la era digital, ya que en muchos casos se cuenta con muy buenos sistemas dentro de las empresas, pero no se brinda la capacitación o estimulación adecuada al personal y no se aprovecha de la mejor manera.
4. Reforzar con actualizaciones los procesos tecnológicos de los trabajadores para aumentar su eficacia en tramitologías.

A los trabajadores de la empresa

1. Mantener el trabajo en equipo para ayudarse entre los compañeros a estar informados de cada uno de los cambios y actualizaciones en los procesos, ayuda mutua entre los compañeros para mejorar la comunicación y satisfacer las necesidades de los asociados.
2. Impulsar las ganas de aprender cada una de las actualizaciones sistemáticas en el área de las tecnologías de información, no mantener una actitud negativa en los procesos y enfocarse al aprendizaje diario.

3. Indagar información referente a temas de actualización de las tecnologías que tengan como fin auto capacitarse en el tema y así ampliar sus conocimientos o refrescar información de la materia.
4. Informarse sobre el tema de las TIC con base al manual generado para la empresa, esto ayudaría a que los trabajadores amplíen sus conocimientos y habilidades y así crezca su desempeño dentro de su área de trabajo.

A la Universidad Nacional de Costa Rica

1. Incorporar en las bibliotecas institucionales libros informativos que ayuden al estudiantado a ampliar sus conocimientos en las tecnologías de información.
2. Capacitar a todos los funcionarios en áreas tecnológicas con el fin de ampliar sus conocimientos y así puedan enseñar a sus alumnos principios de la nueva era digital.
3. Incentivar a la institución a seguir innovando y mejorando con calidad en los procesos y enseñanzas para que ésta siga siendo sobresaliente en la calidad educativa de cada uno de sus estudiantes.
4. Seguir brindando talleres, seminarios y proyectos dentro de la institución que ayuden a fomentar en los estudiantes el deseo de aprender y formarse profesionalmente.

CAPITULO VIII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas

- Academia Lab. (2023). Administración de oficinas. Enciclopedia. <https://academia-lab.com/enciclopedia/administracion-de-oficinas/>
- Administración de oficinas. (2023) Información. <https://www.carreras.una.ac.cr/administracion-de-oficinas/>
- Amador, Z. A. (2017). Acceso y uso de las TIC en el estado. *Hacia la sociedad de la información y el conocimiento*, 153.
http://www.prosic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/c3_dig2017.pdf
- Becerra, J., Cabrera N., y Ramírez, A. (2016). Sistemas de Información y su aplicación real en empresas nacionales. Recuperado el 08 de 11 de 2016, de Universidad Laica Vicente Roca fuerte: <https://prezi.com/5wjoxr08yfbb/universidad-laica-vicente-rocafuerte>
- Bulgarelli F, M. (2016). *Propuesta de un sistema de gestión de tecnologías de información, comunicación y seguridad para la oficina de bienestar y salud de la Universidad de Costa Rica* [Tesis de posgrado, Universidad de Costa Rica] Repositorio Kérvá.
Recuperado de <http://hdl.handle.net/10669/29209>
- Carrasco L. (06 de marzo 2019). ¿Qué son las competencias técnicas o hard skills?
<https://blog.infoempleo.com/a/competencias-tecnicas-hard-skills/>
- Cative, Sandoval., Hernández, Rivera y Moreno. (2017). Caracterización de las Competencias Organizacionales y Específicas en la Empresa Selectiva Talento Humano S.A.S. (Posgrado). Universidad Piloto De Colombia
- Castro T, N. (2022) *Tic's Como Estrategias Para La Comunicación De Las Secretarias Del Colegio Nacional San Juan* [Examen Comprensivo de Grado, Universidad Técnica De

- Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12194/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000169.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10a. ed.) McGraw-Hill Interamericana.
- Concepto Definición. (2023). Administrar. https://conceptodefinicion.de/administrar/#google_vignette
- Coopelesca R.L. (s.f.). Recuperado de <https://www.coopelesca.com/nosotros/>
- Flores S, S. (2017) *La Gestión De Recursos Humanos Por Competencias y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Proyecto Quellaveco Consorcio Cosapi Mas Errázuriz, Moquegua, 2017* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/325984bf-a4bc-4ec4-ad95-1e4c4b166b08/content>
- Gómez G. (2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/> Heinze, M., Olmedo, C y Andoney. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *SciELO Analytics*, (15), http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150
- Heinze, M., Olmedo, C y Andoney. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *SciELO Analytics*, (15),

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-72032017000200150

Hernández, Cubas y Holguin, Aguilar. (2018). *Gestión del talento humano y su influencia en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Green Project SAC Huamachuco I semestre 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio UPAO

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4300/1/re_admi_hugo.hern%c3%81ndez_cesar.holguin_comptencias.laborales_datos.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill Interamericana Editores.

[file:///C:/Users/stefm/OneDrive/Documentos/UNIVERSIDAD/ANTEPROYECTO%20021/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/stefm/OneDrive/Documentos/UNIVERSIDAD/ANTEPROYECTO%20021/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta%20(1).pdf)

Hernández, P. Y. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación.

Revista Espacios. 38. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n35/a17v38n35p39.pdf>

Ikusi. (2023). *Tecnologías de la información y comunicación: la guía definitiva*.

<https://www.ikusi.com/mx/blog/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-la-guia-definitiva/>

Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Chihuahua (25 noviembre de 2020). Las

10 Ventajas y Desventajas de las TICS. <https://www.icatech.edu.mx/las-10-ventajas-y-desventajas-de-las-tics/>

Jáuregui, A. P. (s.f) *Ventajas de los manuales*. Grandes pymes.

<https://www.grandespymes.com.ar/2013/12/14/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/>

Márquez E. (2021). Conoce cuál es la importancia de las TIC en el ámbito laboral

<https://www.mitrabajo.news/capacitacion/Conoce-cual-es-la-importancia-de-las-TICs-en-el-ambito-laboral-20210714-0007.html>

Montaño AM. (2019). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. México. IC Editorial

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3094/00004193.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales A. (2019). TIC (tecnologías de la información y la comunicación) Desventajas de las

TIC. <https://www.todamateria.com/tic-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/>

Orientación laboral. .(2023). ¿Qué hace una secretaria? Funciones, habilidades y salidas.

<https://es.indeed.com/orientacion-laboral/buscar-trabajo/que-hace-secretaria>

Pérez V. (2023). Secretariado: qué es y cuáles son sus funciones.

<https://medac.es/blogs/administracion/secretariado-funciones-y-tipos>

Solares, P. (2019). SG. *Competencias, conocimientos, habilidades y Actitudes*.

<https://sg.com.mx/revista/45/competencias-conocimientos-habilidades-y-actitudes>

Randstad. (2016, 12 de diciembre). *Cómo influye la tecnología en el entorno laboral*.

<https://www.randstad.es/tendencias360/como-influye-la-tecnologia-en-el-entorno-laboral/>

Real Academia Española. (2022). secretario, ria. <https://dle.rae.es/secretario>

Reyes, E. (2021). Definición de administración.

<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-la-administracion-segun-autores/>

Rodríguez. R. (2017). Aplicación de las tics en la secretaria moderna.

<http://lasecretariamodernakarlitamendoza2017.blogspot.com/2017/03/aplicacion-de-lastics-en-la-secretaria.html>

Tempotel Ett. (2021 20 de enero). *¿Cómo influyen las nuevas tecnologías en el trabajo?*

<https://www.tempotel.es/como-influyen-las-nuevas-tecnologias-en-el-trabajo/>

The marke think. (2020). *¿Qué son las habilidades blandas y cuáles son sus ventajas?*

<https://www.themarkethink.com/negocios/habilidades-blandas-ventajas/>

Tuyú Technology. (2017). *Las TIC en la sociedad actual.*

<https://www.tuyu.es/las-tic-en-la-sociedad-actual/>

Universidad Latina de Costa Rica. (2021). *Qué son las TIC y para qué sirven.*

<https://www.ulatina.ac.cr/blog/qu3-son-las-tic-y-para-que-sirven>

CAPITULO IX

ANEXOS

Anexos

Anexo 1. Instrumento Guía de entrevista aplicada a Coordinadora de Almacén COOPELESCA.

Anexo 2. Instrumento Cuestionario aplicado al Personal Del Área De Oficina, Recepción Y Servicio Al Cliente Del Almacén De Coopelesca, Puerto Viejo De Sarapiquí.

Anexo 3. Resultados de validación de instrumentos.

Anexo 4. Resultados de validación de la propuesta.

**Anexo 1. Instrumento Guía de entrevista aplicada a Coordinadora de Almacén
COOPELESCA.**

GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha de entrevista: 25/03/2022.

Lugar: Puerto viejo de Sarapiquí.

Sujeto de estudio: Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo de Sarapiquí.

Entrevistadores: Bach. Luis Guillermo Sanabria Zamora, Bach. Stephanie Mora Quintero, Bach. Eida Medina García.

Entrevistado: Gaudy Villalobos, 33 años, Coordinadora de Almacén COOPELESCA.

Tiempo a cargo: 2 años.

Objetivo: Diagnosticar los conocimientos y debilidades en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC presentes en la persona líder del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Toda la información que nos brinde es confidencial, su uso es únicamente para el desarrollo del proyecto.

Preguntas

Sección 1 Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento digitalizado de información.

1. ¿Cómo califica usted su formación en TIC?
2. ¿Podría usted definir con sus propias palabras que son las TIC?
3. ¿Qué beneficios cree usted que aportan las TIC a las empresas?
4. ¿Qué tan importantes son las computadoras y el internet en su horario laboral?
5. ¿Cuáles son las principales herramientas o equipos tecnológicos que utilizan en el Almacén de COOPELESCA Puerto Viejo de Sarapiquí?
6. ¿Ha tenido usted inconvenientes con el desarrollo de las TIC en su lugar de trabajo?
7. Con respecto a las TIC, ¿Con qué frecuencia COOPELESCA capacita a su equipo de trabajo?
8. ¿Qué aspectos serían necesarios mejorar dentro de COOPELESCA PUERTO VIEJO en relación con la integración de las TIC?
9. ¿En qué medida considera que las TIC están cambiando o cambiarán sus prácticas de líder?

10. En caso de ser el encargado (a) de la parte de la innovación en la empresa. ¿Cómo usted incorporaría algunas herramientas tecnológicas para optimizar el manejo de las TIC en su lugar de trabajo?

Sección 2 Competencias técnicas o laborales: Conocimientos, habilidades o actitudes que permiten a la persona desarrollar un puesto de trabajo de forma exitosa. Se relaciona con el “saber” y el “saber hacer” necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral.

11 ¿Justifique por qué cree que las competencias laborales influyen o no en el desarrollo asertivo de las TIC?

12¿Cree usted que, utilizando adecuadamente las TIC en su lugar de trabajo, incrementen las competencias técnicas en los empleados provocando un mayor desempeño en cada uno de ellos?

13¿Cuáles competencias o habilidades en el área de coordinación considera usted que posee, en torno al ámbito profesional laboral?

14¿Qué competencias o habilidades necesitas para tomar las decisiones de tu día a día?

15¿Cuáles han sido los problemas a los que usted ha tenido que enfrentarse en su actual trabajo, con respecto a las competencias técnicas y el uso de las TIC?

16 ¿Estaría usted de acuerdo en cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, las cuales pueden modificar sus competencias técnicas actuales?

Observaciones:

¡Gracias por su colaboración!

**Anexo 2. Instrumento Cuestionario aplicado al personal del área de oficina,
recepción y servicio al cliente del almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo De Sarapiquí.**

CUESTIONARIO

PARTICIPANTES: PERSONAL DEL ÁREA DE OFICINA, RECEPCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL ALMACÉN DE COOPELESCA, PUERTO VIEJO DE SARAPIQUÍ.

Estimados (a) participantes, estamos realizando una investigación que tiene como tema: Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, en el período 2021-2022.

Somos estudiantes de la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional Campus Sarapiquí, en proceso de Licenciatura.

Toda información suministrada es de carácter confidencial. Agradecemos los aportes brindados en este cuestionario.

Conceptos básicos:

Competencias Técnicas o Laborales: Conocimientos, habilidades o actitudes que permiten a la persona desarrollar un puesto de trabajo de forma exitosa.

Se relaciona con el “saber” y el “saber hacer” necesarios para el desempeño experto de una actividad laboral.

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento digitalizado de información.

Instrucciones: Esta encuesta tiene una duración de respuesta de 15 minutos aproximadamente. Responda las siguientes preguntas de forma clara y concisa. Por favor marque con una “x” en el espacio subrayado la respuesta que se solicita, asimismo llenar el espacio de respuesta.

Fecha de realización de la encuesta 06/05/2022

INFORMACIÓN PERSONAL

¿Cómo se identifica usted?

- Femenino (1)
- Masculino (2)
- Otro (3)

Edad:

- Entre 18 y 25 años (1)
- Entre 26 y 30 años (2)
- Entre 31 y 46 años (3)
- Entre 47 y 50 años (4)
- Mayor de 51 años (5)

Grado académico

- Bachillerato en Educación Media (1)
- Técnico Medio (2)
- Diplomado Universitario (3)
- Bachillerato Universitario (4)
- Licenciatura Universitaria (5)
- Maestría (6)
- Doctorado (7)
- Otro (8)

Indique cuál es el puesto que desempeña en la empresa Almacén de COOPELESCA.

INFORMACIÓN ESPECÍFICA**COMPETENCIAS TÉCNICAS**

1. ¿Para usted qué tan importantes son las competencias técnicas o laborales en el dominio asertivo de Tecnologías de Información y Comunicación?

- Muy Importantes (1)
- Importantes (2)
- Intermedio (3)
- Poco importantes (4)
- Muy poco importantes (5)

2. ¿Cree usted que, utilizando adecuadamente las TIC en su lugar de trabajo, incrementen las competencias técnicas en los empleados provocando un mayor desempeño en cada uno de ellos?

- Sí (1)
 - No (2)
- ¿Por qué?
-

3. ¿Es importante para usted el desarrollo de competencias técnicas para el mejoramiento de sus funciones en el trabajo?

Si (1) No (2)

¿Por qué?

4 ¿Es usted una persona autosuficiente en su área de trabajo para resolver eventualidades como instalar un programa o dispositivo en la computadora?

Siempre (1)
 Casi siempre (2)
 A veces (3)
 Casi nunca (4)
 Nunca (5)

¿Por qué? _____

5 ¿Puede usted personalmente dar soporte en una eventual caída del sistema como por ejemplo el sistema interno de la empresa o el sistema de facturación (complejos)?

Sí (1)
 No (2)

¿Por qué? _____

6 En el desempeño de sus labores profesionales, ¿Se considera usted competitivo(a) o colaborativo(a)?

Sí (1)
 No (2)

¿Por qué?

7 ¿Cuáles competencias o habilidades cree usted que hacen falta mejorar para el desarrollo de sus funciones en la empresa?

Mencione: _____

8 De acuerdo con su desempeño laboral, ¿cree que sus competencias laborales serán afectadas de manera directa con la creación de nuevos sistemas o herramientas tecnológicas para el desarrollo de actividades laborales?

- Sí (1)
 No (2)

Explique:

9 ¿Estaría usted de acuerdo en cambiar sus técnicas de trabajo con la incorporación de nuevas tecnologías, las cuales pueden modificar sus competencias técnicas actuales?

- Sí (1)
 No (2)

Explique:

10 ¿Con qué frecuencia comparte con sus compañeros ideas que desarrollen un mayor potencial del trabajo en equipo?

- Siempre (1)
 Casi siempre (2)
 A veces (3)
 Casi nunca (4)
 Nunca (5)

Justifique su respuesta anterior

11 ¿Cuáles competencias considera que tiene o emplea cuando está trabajando?

- Comunicación (1)
 Trabajo en equipo (2)
 Iniciativa (3)
 Flexibilidad y adaptación al cambio (4)
 Creatividad e innovación (5)
 Otras (6)

12 ¿Cuáles competencias o habilidades en el área de recepción y servicio al cliente considera usted que posee, en torno al ámbito profesional laboral?

13 ¿Con qué frecuencia aporta nuevas ideas y elementos a su trabajo con el fin de mejorarlo?

- Nunca (1)
- Pocas veces (2)
- De vez en cuando (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)
- Ninguna de las anteriores (6)

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

14 ¿Qué nivel de conocimiento tiene usted sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)?

- Alto (1)
- Medio (2)
- Regular (3)
- Bajo (4)
- Muy bajo (5)

15 ¿Considera que las TIC son esenciales para el desarrollo de sus funciones en la empresa?

- Sí (1) No (2)

¿Por qué? _____

16. ¿En el desempeño de sus labores cuáles programas o sistemas utiliza? puede marcar varios.

- Microsoft Teams (1)
- Correos Electrónicos (2)
- Sistema internos de la empresa (3)
- Sistemas de facturación (complejos) (4)

17 ¿Qué tan modernos son los sistemas que usan?

- Mucho (1)
- Medio (2)
- Regular (3)
- Poco (4)
- Se deben actualizar (5)

18 Considera que las herramientas tecnológicas con las que cuenta la empresa para el desarrollo de sus labores son:

- Muy buenas (1)
- Buenas (2)
- Regulares (3)
- Deficientes (4)
- Muy Deficientes (5)

Amplíe su respuesta: _____

19 ¿Mencione cuáles Tecnologías de Información y Comunicación (equipos tecnológicos, herramientas tecnológicas y sistemas) están disponibles en su área de trabajo?

20 ¿Ha presentado alguna dificultad para acceder a las plataformas digitales que utilizan actualmente en su empresa?

- Sí (1)
- No (2)

¿Cuáles?

21 ¿Cuánto dominio considera usted que tiene en relación con el manejo de las TIC, para un mejor rendimiento en la oficina?

- Alto (1)
- Medio (2)
- Regular (3)
- Bajo (4)
- Muy bajo (5)

22. ¿Cómo evaluaría su formación en cuanto al uso y conocimiento de las TIC?

- Excelente (1)

Buena/o (2)

Regular (3)

Malo/a (4)

¿Por qué? _____

23 ¿Con respecto al manejo y desempeño de las TIC ¿Cuáles áreas necesitan reforzar o fortalecer para obtener un dominio completo de las herramientas tecnológicas?

Mencione:

24. ¿Cree usted que es importante incluir un manual de usuario sobre el uso asertivo de Tecnologías de Información y Comunicación dentro de su lugar de trabajo?

Sí (1)

No (2)

Indique ¿Por qué?

25 ¿Tiene usted interés de incrementar su conocimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación con un manual de usuario que le sea facilitado?

Sí (1)

No (2)

Indique ¿Por qué?

26. ¿Con qué frecuencia recibe usted capacitaciones por parte de COOPELESCA para fortalecer el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación?

Muy frecuentemente (1)

Frecuentemente (2)

Ocasionalmente (3)

Raramente (4)

Nunca (5)

27. ¿Es usted un profesional con facilidad de adaptación y actualización con respecto a las nuevas tecnologías?

Sí (1)

No (2)

Indique ¿Por qué?

28. ¿Dispone de los siguientes dispositivos tecnológicos en su lugar de trabajo? Puede marcar varias opciones.

- Computadora portátil (1)
- Computadora de escritorio (2)
- Tablet (3)
- Teléfono fijo (4)
- Otros (5)

¿Cuáles? _____

29. ¿Ha presentado limitantes a la hora de desempeñar su trabajo, con respecto al uso de tecnologías? Si su respuesta es “No” pase a la pregunta número 34

- Sí. (1)
- No. (2)

30. ¿Cuáles podrían ser algunas de las limitaciones que ha tenido en el uso y manejo de las TIC dentro de su lugar de trabajo?

- Desconocimiento para usar las TIC (1)
- Falta de capacitación para el uso adecuado de las TIC (2)
- Problemas con los sistemas “actualización de los sistemas” (3)
- Problemas de conectividad (4)
- Otros (5)

¿Cuáles? _____

31. ¿Cuáles considera usted que podrían ser las ventajas de utilizar las TIC dentro de la empresa?

- Comunicación interna y externa (1)
- Mejoras en el trabajo en equipo (2)
- Aumento de productividad (3)
- Movilidad y acceso (4)
- Calidad y competitividad en ventas (5)
- Innovación en la organización (6)
- Otras (7)

¿Cuáles? _____

32 **¿Cuáles supone usted que podrían ser las desventajas de utilizar las TIC dentro de la empresa?**

- Pérdida del lenguaje corporal (1)
- Costo (2)
- Temas de seguridad (3)
- Dificultad para capacitar a los empleados (4)
- Otras (5)

¿Cuáles? _____

Observaciones:

Gracias por su colaboración y recuerde que toda información brindada es de carácter confidencial. Se le agradece el tiempo brindado.

Atentamente,

Bach. Eida Medina García.

Bach. Stephanie Mora Quintero.

Bach. Luis Guillermo Sanabria Zamora.

Anexo 3. Resultados de validación de instrumentos

Validación del instrumento para recolección de datos

Cuestionario

Título de la investigación:

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, 2021-2022.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante un cuestionario, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
2. Identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, por medio de una encuesta para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
3. Proponer las acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, con base al análisis de la información para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.
4. Elaborar un manual de usuario sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existente en el Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

A continuación, se presenta una tabla de datos que presenta una serie de enunciados para la revisión y validación correspondiente.

DATOS			
Nombre del experto que valida:	<u>Oscar Villalobos Villegas</u>		
Área que desempeña:	<u>Coordinador TICs, Campus Sarapiquí, UNA</u>		
Criterio	Si	No	Observaciones
El instrumento presenta el encabezado adecuado e indica el tipo de instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El instrumento indica a quiénes se aplicará.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El instrumento incluye componentes éticos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Las preguntas están apegadas al cumplimiento de los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Las preguntas son claras y coherentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Las preguntas presentan una correcta redacción y ortografía.	<input checked="" type="checkbox"/>		<u>Pregunta 3 en lugar de: <u>con base al,</u></u> <u>Poner con base en el</u>
Las preguntas inducen a la respuesta.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Existen preguntas que deban modificarse (en caso de respuesta positiva favor indicar cuáles).	<input checked="" type="checkbox"/>		<u>Pregunta 7: opción recomendada <u>¿Qué tipo de problemas ha tenido que enfrentar en su actual trabajo, con respecto a las competencias técnicas y al uso de las TIC?</u></u>
Se debe agregar más preguntas tales como:	<input checked="" type="checkbox"/>		

Con formato: Fuente: Sin Negrita

Observaciones generales:

El instrumento está bastante completo y considero que permite obtener la información necesaria para cumplir los objetivos establecidos.


Oscar Villalobos Villegas

Validación del instrumento para recolección de datos

GUIA DE ENTREVISTA

Título de la investigación:

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, 2021-2022.

Objetivos específicos:

5. Diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante un cuestionario, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
6. Identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, por medio de una encuesta para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.
7. Proponer las acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, con base al análisis de la información para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.
8. Elaborar un manual de usuario sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existente en el Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

A continuación, se presenta una tabla de datos que presenta una serie de enunciados para la revisión y validación correspondiente.

DATOS			
Nombre del experto que valida:	M.Sc Yerlin Barrantes Boza		
Área que desempeña:	Académica		
Criterio	Si	No	Observaciones

El guía de entrevista presenta el encabezado adecuado e indica el tipo de instrumento.	x		
El instrumento indica a quién se aplicará.	x		
El instrumento incluye componentes éticos.	x		
Las preguntas están apegadas al cumplimiento de los objetivos.	x		
Las preguntas son claras y coherentes.	x		
Las preguntas presentan una correcta redacción y ortografía.	x		
Las preguntas inducen a la respuesta.	x		
Existen preguntas que deban modificarse (en caso de respuesta positiva favor indicar cuáles).	X		Indicar el lugar de trabajo - Con respecto a las TIC, ¿con qué frecuencia capacitan a su equipo de trabajo? ● Con respecto a las TIC, ¿con qué frecuencia (NOMBRE DE LA EMPRESA) capacita a su equipo de trabajo?
Se debe agregar más preguntas tales como:			

Observaciones generales: No hay.

¡Se agradecen sus aportes!

Validación del instrumento para recolección de datos

Cuestionario

Título de la investigación:

Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, 2021-2022.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar las competencias técnicas para el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, mediante un cuestionario, con el fin de reflejar las debilidades y conocimientos presentes en el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

Identificar las limitaciones en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión empresarial, por medio de una encuesta para dar a conocer las principales dificultades y problemáticas que presenta el personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

2. Proponer las acciones de fortalecimiento en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte del personal del área de oficina, recepción y servicio al cliente del Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí, con base al análisis de la información para agilizar y mejorar el manejo de estas tecnologías dentro de la empresa.
3. Elaborar un manual de usuario sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación existente en el Almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo de Sarapiquí.

A continuación, se presenta una tabla de datos que presenta una serie de enunciados para la revisión y validación correspondiente.

DATOS			
Nombre del experto que valida:	MSc Yerlin Barrantes Boza		
Área que desempeña:	Académica		
Criterio	Si	No	Observaciones

El instrumento presenta el encabezado adecuado e indica el tipo de instrumento.	X		
El instrumento indica a quiénes se aplicará.	X		
El instrumento incluye componentes éticos.	X		
Las preguntas están apegadas al cumplimiento de los objetivos.	X		
Las preguntas son claras y coherentes.	X		
Las preguntas presentan una correcta redacción y ortografía.	X		
Las preguntas inducen a la respuesta.	X		
Existen preguntas que deban modificarse (en caso de respuesta positiva favor indicar cuáles).			9 ¿Puede usted personalmente dar soporte en una eventual caída del sistema como por ejemplo el sistema interno de la empresa o el sistema de facturación (complejos)? Esto es más que un conocedor de TIC, limita a las competencias Técnicas.
Se debe agregar más preguntas tales como:			

Observaciones generales: Tengan cuidado al aplicar la encuesta, el tema por sí solo es muy complejo y técnico puede ser que el encuestado no entienda la pregunta y brinde una respuesta no concordante solo por temor a no preguntar o no brindar desconocimiento de alguna temática. Quiero felicitarlos por qué han prestado caso a sugerencias anteriores, éxitos.

¡Se agradecen sus aportes!

Anexo 4. Resultados de validación de la propuesta

Validación de la propuesta manual

Título de la investigación:

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OFICINA, RECEPCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL ALMACÉN DE COOPELESCA, PUERTO VIEJO DE SARAPIQUÍ, 2021.

Objetivo general

Fortalecer las competencias técnicas en el uso y conocimiento efectivo de las Tecnologías de Información y Comunicación existentes en Almacén Coopesca, para proveer información sustanciosa al área de oficina, recepción y servicio al cliente.

Objetivos específicos

- Plasmar información específica del manejo de las tecnologías, con el fin de fortificar las competencias y conocimientos existentes de cada uno de los trabajadores.
- Informar al personal del almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo Sarapiquí, a través de un manual informativo que fomente el uso efectivo de las TIC, para erradicar las dificultades y problemáticas.
- Generar al personal de Coopesca mayor aprendizaje, actualización y agilización en las gestiones, por medio del manual de usuario informativo.

A continuación, se presenta una tabla de datos que presenta una serie de criterios para la revisión y validación correspondiente.

DATOS			
Nombre del experto que valida:	Oscar E. Villalobos Villegas		
Área que desempeña:	Encargado de TIC- UNA, Sarapiquí.		
Criterio	Si	No	Observaciones
El manual tiene portada e índice	X		
El manual presenta el encabezado adecuado e indica el título.	X		
El documento indica a quiénes se dirige.	X		
El contenido va en cumplimiento de los objetivos.	X		
La información es clara y coherente.	X		
Se presenta una correcta redacción y ortografía.	X		
Se plasmo en el manual un procedimiento conciso para las plataformas difíciles de usar.	X		
Existe información que se deba modificar o mejorar (en caso de respuesta positiva favor indicar cual).		x	
Se debe agregar más contenido tales como:		x	

Observaciones generales:

De acuerdo con las observaciones anteriores y luego de revisar la nueva versión, me parece un excelente trabajo.

¡Se agradecen sus aportes

Validación de la propuesta manual

Título de la investigación:

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE OFICINA, RECEPCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL ALMACÉN DE COOPELESCA, PUERTO VIEJO DE SARAPIQUÍ, 2021.

Objetivo general

Fortalecer las competencias técnicas en el uso y conocimiento efectivo de las Tecnologías de Información y Comunicación existentes en Almacén Coopelesca, para proveer información sustanciosa al área de oficina, recepción y servicio al cliente.

Objetivos específicos

- Plasmar información específica del manejo de las tecnologías, con el fin de fortificar las competencias y conocimientos existentes de cada uno de los trabajadores.
- Informar al personal del almacén de COOPELESCA, Puerto Viejo Sarapiquí, a través de un manual informativo que fomente el uso efectivo de las TIC, para erradicar las dificultades y problemáticas.
- Generar al personal de Coopelesca mayor aprendizaje, actualización y agilización en las gestiones, por medio del manual de usuario informativo.

A continuación, se presenta una tabla de datos que presenta una serie de criterios para la revisión y validación correspondiente.

DATOS			
Nombre del experto que valida:	MSc Yerlin Barrantes Boza		
Área que desempeña:	Académica		
Criterio	Si	No	Observaciones
El manual tiene portada e índice	X		
El manual presenta el encabezado adecuado e indica el título.	X		
El documento indica a quiénes se dirige.	X		
El contenido va en cumplimiento de los objetivos.	X		
La información es clara y coherente.	X		
Se presenta una correcta redacción y ortografía.	X		
Se plasmo en el manual un procedimiento conciso para las plataformas difíciles de usar.	X		
Existe información que se deba modificar o mejorar (en caso de respuesta positiva favor indicar cual).		X	
Se debe agregar más contenido tales como:		x	Siendo un manual de uso con solo leerlo cumple el objetivo de inducir al usuario.

Observaciones generales:

¡Se agradecen sus aportes!