

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

Trabajo Final de Graduación para optar
al grado de Licenciatura en
Administración de Oficinas

Análisis de la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas de las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) comercializadoras de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón, para el periodo 2021-2022.

Seminario de Graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas

Autores:

Reina Amador Rivas, 1-1647-0649
Ericka Amador Valverde, 1-1723-0723
Melizza Badilla Godínez, 1-1692-0855
Yendry Barboza Picado, 1-1740-0284
Marlen Rodríguez Delgado, 1-1720-0242

Responsable Académico:
MSc. Digna Valverde Fallas

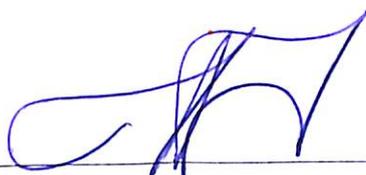
San Isidro de El General, junio 2023
Campus Pérez Zeledón

Hoja de aprobación

Tribunal Examinador

Trabajo final de graduación presentado el 23 de junio del 2023, en la ciudad de San Isidro de El General, Pérez Zeledón, Costa Rica, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.



MSc. Yalile Jiménez Olivares.

Decana de la Sede Regional Pérez Zeledón.



MSc. Digna Valverde Fallas

Tutora, Trabajo final de graduación
Zeledón



MSc. Josué Naranjo Cordero.

Director Académico. Campus Pérez



Asesor Interno, Lena Barrantes Elizondo



Asesor Interno, Sindy Valverde Umaña

Tabla de contenidos

| | |
|--|----------|
| Hoja de aprobación | ii |
| Agradecimientos | viii |
| Dedicatoria | ix |
| Resumen..... | xi |
| CAPÍTULO I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| Descripción del Problema de Estudio | 13 |
| 1.1. Objetivos de la Investigación | 16 |
| 1.2.1 Objetivo General..... | 16 |
| 1.2.2 Objetivos Específicos | 16 |
| 1.2. Justificación de la Investigación | 17 |
| 1.3. Viabilidad de la Investigación..... | 21 |
| CAPÍTULO II- MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1. Contexto Organizacional..... | 23 |
| 2.1.1 Vidrio Tico | 24 |
| 2.1.2 Vidrios del Valle..... | 25 |
| 2.1.3 Vidrios Backer..... | 25 |
| 2.1.4 Vidrios ACECAL | 26 |
| 2.1.5 Vidrios Y Griega | 26 |
| 2.2. Fundamentación Teórica..... | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1 Gestión Documental Digital | 27 |
| 2.2.2 Procesos Administrativos | 29 |
| 2.2.3 Rol Estratégico | 31 |
| 2.2.4 Labores Secretariales | 33 |
| 2.2.5 Manual de Gestión Documental | 36 |
| CAPÍTULO III- MARCO METODOLÓGICO..... | 15 |
| 3.1. Enfoque de la Investigación | 39 |
| 3.1.1. Paradigma de la Investigación | 40 |
| 3.2. Tipo de Investigación | 40 |
| 3.3. Fuentes de Información | 42 |
| 3.3.1 Fuente Primaria: | 42 |
| 3.3.2 Fuentes Secundarias: | 42 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 43 |
| 3.5. Diseño Muestral | 45 |
| 3.5.1. Población de Estudio | 45 |
| 3.5.2. Tipo de Muestreo | 46 |
| 3.5.3. Tamaño de la Muestra | 47 |
| 3.5.4. Selección y Distribución de la Muestra | 48 |
| 3.5.5 Conceptualización, instrumentalización y operacionalización de variables | 49 |
| Gestión Documental..... | 49 |

| | |
|---|-----|
| Procesos Administrativos..... | 50 |
| Rol Estratégico..... | 51 |
| Labor secretarial..... | 52 |
| 3.5.6. Cuadro de Variables | 54 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 58 |
| 3.6. Análisis de Datos | 59 |
| Gestión documental | 59 |
| Proceso administrativo | 76 |
| Rol estratégico | 79 |
| Labor Secretarial..... | 84 |
| 3.7. Cronograma de Trabajo..... | 89 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 90 |
| Conclusiones | 91 |
| Recomendaciones..... | 93 |
| REFERENCIAS..... | 95 |
| ANEXOS | 101 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Distribución de participación por departamento..... | 47 |
| Tabla 2. Cuadro de categorías..... | 54 |
| Tabla 3. Capacitaciones sobre el manejo de documentos digitales | 62 |
| Tabla 4. Documentos exclusivamente digitales..... | 64 |
| Tabla 5. Preferencia que tienen los clientes sobre el formato de los documentos..... | 66 |
| Tabla 6. Ejemplos de documentos solicitados en formatos digitales..... | 66 |
| Tabla 7. Acceso a los documentos digitales | 72 |
| Tabla 8. Disponibilidad de capacitaciones ciberseguridad | 73 |
| Tabla 9. Labores secretariales que se llevan a cabo en las empresas | 87 |
| Tabla 10. Programas o aplicaciones utilizadas para funciones diarias | 88 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Documentos utilizados con mayor frecuencia..... | 60 |
| Figura 2. Tipo de documentos | 61 |
| Figura 3. Capacitaciones documentos digitales..... | 62 |
| Figura 4. Frecuencia con la que imprimen los documentos digitales..... | 65 |
| Figura 5. Proceso de digitalización de documentos físicos | 68 |
| Figura 6. Documentos que se extravían con mayor facilidad..... | 74 |
| Figura 7. Prioridades para realizar los trabajos..... | 85 |

Agradecimientos

Primeramente, le agradecemos a Dios por habernos brindado la salud y la fortaleza necesaria para culminar con esta etapa universitaria, aunque no fue fácil ha sido una experiencia de gran aprendizaje tanto profesional como personal.

Un agradecimiento especial a la profesora tutora Digna Valverde Fallas por la dedicación, el tiempo y el asesoramiento que nos brindó durante este proceso; además de su excelente calidad humana y profesional nos motivó a seguir adelante y nunca darnos por vencidas a pesar de las dificultades. Asimismo, las lectoras Lena Barrantes Elizondo y Sindy Valverde Umaña formaron parte fundamental de este trabajo por lo cual les agradecemos por el compromiso y el apoyo que nos brindaron durante la elaboración del seminario.

Para finalizar, queremos darles las gracias a las empresas y su personal por brindarnos la oportunidad de desarrollar el trabajo y por el tiempo que nos dedicaron.

Dedicatoria

Dedico este trabajo primero a Dios por darme la fortaleza y resiliencia para culminar con esta importante etapa de mi formación profesional. A mis padres por la oportunidad, el esfuerzo y el apoyo incondicional que me brindaron para continuar con mis estudios y lograr vencer las dificultades. Además, a mi novio por creer en mis capacidades y brindarme palabras de aliento que me motivaron para seguir adelante. Finalmente, le agradezco a mis amigas cercanas por estar presentes durante este proceso y aquellas personas que directa e indirectamente contribuyeron con mi aprendizaje y formación.

Reina Amador Rivas

Este logro se lo dedico, ante todo a Dios que me ha dado la sabiduría para culminar esta etapa, también agradecida con mi familia que ha estado a mi lado brindándome palabras de aliento en momentos en que quise rendirme, en especial con mi madre que me ha brindado su apoyo incondicional, fortaleza, amor y cariño.

A mis amistades más cercanas que me han brindado ayuda en tiempos difíciles y han sido fuente de inspiración y motivación para seguir adelante, también a mi novio que ha sido parte esencial en este proceso por el amor, comprensión y ayuda que me ha brindado desde el día uno.

Ericka Amador Valverde

Primeramente, a Dios por ser mi guía incondicional y darme salud para vivir esta etapa maravillosa con sabiduría en el área de la educación y culminar un logro más con superación y esfuerzo en el ámbito profesional. Además, a mis padres que siempre me acompañaron en este proceso vivido y creer en mí en cada momento. A mi novio por brindarme motivación día tras día y poder confiar en mis capacidades; todos han iluminado mi vida y fomentado el deseo de triunfo en la vida y nunca darme por vencida a pesar de las adversidades. También, a todas las personas que de alguna manera a lo largo de todos estos años me han brindado ayuda en mi vida universitaria.

Melizza Badilla Godínez

Primeramente, dedicado a Dios por la sabiduría y la fuerza brindada durante el transcurso de estos años de formación profesional. A mi familia por todo su apoyo y amor incondicional. A mis amigas cercanas y a mi novio por el apoyo y la motivación, así como a aquellas personas queridas que ya no están acá conmigo pero que desde donde sea que estén me dan fuerza para seguir adelante.

Yendry Barboza Picado

Dedico mi tesis a mi familia que han sido un apoyo incondicional, quienes han confiado en mis capacidades, principalmente a mis padres que gracias a ellos logré dar mi mayor esfuerzo en todo el proceso, ya que me dieron su soporte durante cada etapa con sus bendiciones, palabras de motivación y consejos. También, dedico este trabajo a mis compañeros y profesores que lograron inspirarme a ser una mejor profesional y de los cuales aprendí sobre sus valores, habilidades y vocación.

Marlen Rodríguez Delgado

Resumen

La investigación se centra en el análisis de la gestión documental y su impacto en los procesos de administración de las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) que se dedican a la comercialización de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón para el periodo 2021-2022, con el principal objetivo de examinar los procesos de gestión documental que se llevan a cabo en las empresas y mediante este lograr identificar las necesidades así como el impacto que produce la gestión documental para establecer un rol estratégico que vaya de la mano con las labores secretariales en las MIPYMES. Las empresas que forman parte de esta investigación corresponden a Vidrio Tico, Vidrios del Valle, Vidrios Backer, Vidros Acecal y Vidrios Y Griega, todas ubicadas en Pérez Zeledón.

La investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo, el cual permite el cumplimiento de los objetivos planteados mediante la exploración de los fenómenos a través de la perspectiva de los participantes (Hernández et al. 2014). Así mismo, se aplicarán técnicas cualitativas de recolección de datos mediante la aplicación de cuestionarios, entrevistas y observaciones a las personas que forman parte de la muestra de la investigación y que permite obtener los datos necesarios para realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Por último, las investigadoras brindan un manual sobre gestión documental digital a las empresas con el objetivo de facilitar una guía que oriente a las comercializadoras de vidrios sobre los procedimientos en gestión documental y rol estratégico. Este manual será elaborado tomando en cuenta los resultados del análisis de resultados para enfocarse en las necesidades de las empresas.

CAPÍTULO I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema de Estudio

La tecnología genera en la sociedad innovación y cambios positivos para ejecutar labores con precisión y eficacia, en el caso de las empresas se genera un cambio con respecto a los procesos administrativos que ejercen los oficinistas, ya que, aporta al cumplimiento de las metas, mejoramiento en funciones, lapsos, bajos costos en materiales y fortalecimiento al personal capacitado.

En el mundo empresarial existen necesidades dentro del ámbito tecnológico relacionadas a la adaptación que afectan todo el entorno laboral. Es así como Beltrán et al. (2011) mencionaron que un proceso indispensable dentro de las organizaciones para el óptimo funcionamiento de tareas y cumplimiento de las metas deseadas se basa en la tecnología utilizada. El uso asertivo de la tecnología puede abarcar necesidades dentro y fuera de la empresa, satisfaciendo correctamente con las especificaciones que demanden los clientes. Para que este proceso sea exitoso, la adaptación tecnológica depende del conocimiento y la comprensión de cada herramienta a implementar.

Como los autores indicaron, utilizar tecnología con altos estándares de competitividad en el mercado laboral es cuestión de elegir la que mejor convenga a todos los involucrados, de esta manera se debe ser estratégico e integrar las necesidades de dueños, colaboradores, clientes y proveedores. Además, el área económica es un factor primordial porque los gastos suelen ser elevados y si se desea obtener resultados favorables hay que distinguirse con cambios en la parte tecnológica, pero a su vez tener conocimiento de todo lo que podría afectar a las empresas; esto es un aporte ventajoso para posteriormente ejecutar modificaciones prácticas y erradicar las implicaciones negativas.

Tener una visión clara sobre el uso de la tecnología, de manera más específica en la gestión documental digital, en las empresas se logra por medio de estrategias creadas por el área administrativa, donde los responsables fomentan compromiso por medio de la ejecución de las labores secretariales y consiguen productividad en los procesos utilizados por medio de los administradores de oficinas. Asimismo, es importante que el impacto que genere la gestión documental digital se tome como un reto para que todos los involucrados busquen soluciones e implementen métodos y sistemas tecnológicos para crear, mantener y guardar la información de manera segura.

Debido a esto, el problema a investigar en el presente seminario es el impacto que genera la gestión documental digital en los procesos administrativos dentro de las empresas comercializadoras de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón para el periodo 2021-2022, ya que actualmente las gestiones secretariales en su mayoría tienen mayor demanda de manera digital y muy pocas de forma físicas (documentos en papel). Es significativo lo que expone Zwirter y Wickstrom (2014), ellos afirman que en la actualidad la innovación digital es importante, pues contribuye a que las empresas sean potenciadoras a nivel de mercado con relación a su competencia. Además, la tecnología ha contribuido para poder agilizar los procesos en menos tiempo dando resultados óptimos y proporcionando beneficio propio para las empresas que utilizan este método.

Las comercializadoras de vidrios presentan la posibilidad de mejorar la actualización de sistemas documentales digitales utilizados con respecto a técnicas y herramientas tecnológicas para la modernización. Dichas empresas podrían presentar dificultad para manejar información dentro de los procedimientos documentales y archivos digitales como la desorganización con los documentos impresos, duplicidad en ellos, extravío de documentos, carencia en búsqueda óptima

y esto trae consecuencias como pérdida de tiempo por parte de los colaboradores. Vinculado a esto, la economía de la empresa se ve afectada en costos para materiales. También, las tareas ejecutadas por el personal de oficina se demoran en finalizar o ser atendidas junto con la posibilidad de que nuevas diligencias sufran lo mismo porque toma mucho tiempo gestionarlas.

De manera puntual el servicio al cliente se puede ver afectado con acciones físicas relacionadas a la documentación que debe recibir para formalizar algún servicio o producto, por lo cual sería más factible realizar dichas funciones de manera digital, así como lo demanda los clientes.

El problema de este estudio surge de la necesidad de realizar un cambio en el área administrativa de las empresas comercializadoras de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón y de esta manera el acceso a la información agilice procesos administrativos. Es necesario establecer roles en los administradores de oficina para obtener resultados claros en los procedimientos y proteger la documentación con actividades que involucren a todos los trabajadores.

Considerando el análisis a realizar y para el tipo de empresa a investigar, estas serán beneficiadas a través de un manual con recomendaciones útiles que las estudiantes van a facilitar al finalizar la investigación reuniendo todo el aprendizaje obtenido a lo largo de la carrera de Administración de Oficinas y las habilidades adquiridas en herramientas tecnológicas, administrativas, servicio al cliente, entre otras requeridas para solucionar la problemática presentada.

Dentro de este marco, se obtiene la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las necesidades en la gestión documental digital que se presenta en cinco empresas comercializadoras de vidrios para gestionar un cambio relacionado a los procesos de administración de oficinas para el periodo 2021-2022?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Examinar la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas de las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) comercializadoras de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Describir el proceso utilizado en la gestión documental digital para establecer un rol estratégico afín con la ejecución de las labores secretariales para las MIPYMES.
2. Identificar la gestión documental digital actual para evidenciar las necesidades y el impacto en los procesos administrativos.
3. Facilitar un manual de gestión documental digital que oriente en la ejecución de procedimientos administrativos de las empresas comercializadoras de vidrios MIPYMES en Pérez Zeledón.

1.3. Justificación de la Investigación

La profesión secretarial ha enfrentado diversos retos producidos por los cambios tecnológicos, sociales y económicos, producto de la globalización. Debido a estos procesos de cambio y evolución, hoy en día a las secretarias también se les identifica con el nombre de administradores de oficinas. Actualmente, las labores secretariales se han adaptado a las exigencias del mercado laboral, las cuales han incrementado con el paso de los años y gracias a esto los funcionarios de oficinas se han visto en la necesidad de incrementar sus conocimientos y habilidades para mantenerse al margen de la competitividad laboral. (Rodríguez et al., 2017). Una de sus principales funciones corresponde a la gestión documental, la cual contempla aspectos como la conservación, mantenimiento, recuperación de información administrativa y comercial.

Es importante tener presente que la gestión de los documentos tiene un papel relevante en las empresas, pues son un medio de negociación, comunicación tanto interna como externa y de preservación de información valiosa de clientes y de la empresa misma. Los autores Gonzáles y Bodes (2014) mencionan que la gestión documental tiene importancia empresarial, ya que permite administrar de una forma conjunta todos los documentos que entran y salen en las organizaciones. La implementación de la gestión documental aporta practicidad al trabajo diario de los administradores de oficinas y al personal en general que requieran localizar información en particular, dando paso a una mayor eficiencia de los procesos administrativos.

Debido a la transformación digital que comenzó a finales del siglo XX alrededor del mundo, la gestión documental ha experimentado una significativa actualización y modernización en su sistema, a la cual las empresas se han adaptado para mantener una posición competitiva ante un mercado de constante innovación tecnológica. Tal como lo mencionan, los autores Silva

y Moreno (2020) los avances tecnológicos que se fueron desarrollando a lo largo de la historia; actualmente son una realidad debido a la revolución digital la cual se desarrolló desde el año de 1980 y durante el siglo XX.

La gestión documental digital ha transformado el entorno de las organizaciones y generó cambios estratégicos para el mejoramiento del contenido que se desarrolla en el área administrativa. En el transcurso de los últimos diez años se han creado sistemas tecnológicos que no solamente permiten el almacenamiento de documentos electrónicos, también crean registros, recuperan datos y crean archivos, los cuales están a total alcance de los usuarios (García, 2001). Este proceso de digitalización de datos permite almacenar información durante un largo periodo de tiempo y el recurso humano es el encargado de realizar dicha actividad a través de la tecnología.

Por esta razón, la gestión digital crea ventajas para las empresas que se deben valorar, ya que ayuda a la productividad y eficacia del personal, siendo de fácil acceso debido a que potencia la eficiencia de los flujos de trabajo que se realizan diariamente, así como la creación de un respaldo digital en caso de que por aspectos como el tiempo, cambios climáticos, mal manejo o almacenamiento de los documentos pueda poner en riesgo la seguridad de la información física.

Dentro de toda empresa es importante realizar planes de acción con los cuales se puede determinar las tareas a realizar por cada colaborador de las organizaciones. Es por esto, que los procesos administrativos se relacionan a las actividades que se realizan dentro de las empresas en el área administrativa con la finalidad de cumplir los objetivos planeados con anticipación utilizando distintos recursos y de esta manera obtener resultados favorables que beneficien a todo el entorno empresarial.

Con la evolución de la tecnología las estrategias aplicadas en las empresas han cambiado, así como sus roles estratégicos, estos han enfrentado retos nunca vistos, ya que utilizaban un método tradicional y se sabía qué camino tomar con agilidad ante cualquier situación que se pueda experimentar. Por lo tanto, los colaboradores encargados en resolver las modificaciones son responsables de analizar las variaciones que se presentan, aprovecharlas y convertirlas en competencias para posteriormente buscar soluciones y obtener resultados óptimos para la empresa.

Esta investigación inicia con el análisis cualitativo de la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas de las pequeñas y medianas empresas, dedicadas a la comercialización de vidrios; asimismo, culmina con la propuesta de una manual de gestión documental digital, para la conservación de los documentos como guía para las generaciones actuales y futuras con el fin de que las organizaciones involucradas optimicen su proceso en gestión documental para obtener un acceso a la información eficiente y tomar decisiones efectivas que les permita aumentar su ventaja competitiva, por lo que se lleva a cabo en cinco empresas dedicadas a la comercialización de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón, las cuales son: Vidrios del Valle, Vidrios Backer, Vidrio Tico, Vidrios Y Griega y Vidrios ACECAL.

El presente análisis posee importancia, ya que permite conocer a profundidad el sistema que las empresas llevan a cabo en el área de la documentación digital, basadas en brindar acciones o recomendaciones que les permita aplicar un mayor control y seguridad de la información, así como reducir el tiempo de espera en la gestión de esta, dando paso a un mejor servicio al cliente y una mayor eficacia en los procesos administrativos. Así mismo, se logra

conocer el impacto tanto positivo como negativo que el manejo digital de los documentos tiene sobre los procesos de administración de las oficinas.

La importancia social de esta investigación radica en el conocimiento de los retos que las empresas dedicadas a la venta de vidrios enfrentan en el marco de la digitalización y automatización de documentos, principalmente en la actualidad, pues debido a la pandemia causada por el COVID-19 gran cantidad de funciones administrativas migraron a la modalidad virtual, entre ellas la gestión documental.

Las empresas se benefician de este estudio debido a que mejora el rol estratégico, el cual es fundamental en las funciones secretariales que permite aumentar la eficiencia y eficacia, así como analizar el impacto que la gestión documental digital tiene en cada empresa con el fin de aplicar las medidas necesarias para su mantenimiento o mejoramiento, tomando como base el manual que se les brindará como guía para este fin, el cual no solamente les permite guardar el archivo documental tomando en cuenta los principios archivísticos, sino que adicionalmente evita la pérdida de los documentos, el deterioro que puede ocasionar la manipulación física de estos y el uso innecesario de recursos como el papel, disminuyendo así los gastos que esto conlleva.

Para las estudiantes es de relevancia en el área académica debido a que les permitirá obtener el grado de Licenciatura en la carrera Administración de Oficinas, del mismo modo, posee importancia profesional pues les brindará la oportunidad de reforzar sus conocimientos en cuanto el manejo digital de los documentos y aplicarlos en el momento de su inserción laboral en conjunto de constante capacitación para ser competentes y ajustarse a las necesidades actuales de las diferentes empresas.

1.4. Viabilidad de la Investigación

Dicha investigación es viable, debido a que cuenta con aspectos suficientes para un desarrollo adecuado como fuentes de información: normas, documentos electrónicos y físicos. Asimismo, dispone de acceso a la información que brindan los funcionarios de las empresas Vidrio Tico, Vidrios del Valle, Vidrios Backer, Vidrios ACECAL y Vidrios Y Griega; logrando obtener los datos necesarios por medio de entrevistas, cuestionarios y observaciones.

Por otra parte, cabe mencionar que las investigadoras cuentan con el recurso humano que es fundamental para el análisis y búsqueda de la información; de igualmente, con materiales como las fuentes de información y el uso de herramientas tecnológicas.

Otro aspecto significativo de su viabilidad se relaciona con su población de estudio, la cual reside en el cantón de Pérez Zeledón, por esta razón proporciona accesibilidad y menores gastos en su desarrollo, permitiendo lograr los objetivos.

CAPÍTULO II- MARCO TEÓRICO

El marco teórico permite exponer y demostrar información importante para la investigación y su problema de estudio. Asimismo, su importancia radica en que es significativo contextualizar conceptos que contribuyan al entendimiento de la investigación. Cabe mencionar que esta sección se encuentra subdividida por dos partes, en primer lugar, el contexto organizacional donde se relata los antecedentes de cada empresa seleccionada para este estudio y posteriormente la fundamentación teórica, donde se expone información relevante del tema, pero con documentación.

2.1. Contexto Organizacional

El contexto organizacional hace referencia a la identificación de las empresas participantes de la investigación, indicando información de estas como lo es su historia, principales actividades comerciales, departamentos con los que cuenta y cantidad de trabajadores. Tener conocimiento de estos datos es importante, ya que brinda un contexto más amplio sobre los sujetos a investigar tomando en cuenta sus antecedentes y aspectos destacados que son influyentes en el desarrollo del estudio.

Dentro del entorno empresarial existen de una serie de elementos que hacen posible obtener efectos positivos tanto fuera como dentro de la empresa. Según Chiavenato (2009) el contexto organizacional está constituido por comportamientos que proporcionan diferencias a las empresas en la sociedad y es la base para el buen funcionamiento en el ambiente laboral. Es importante mencionar que la parte intangible contiene mayor importancia en las organizaciones tomando en cuenta que dichos factores dependen del capital humano, ya que ellos son los que trabajan proporcionando habilidades, competencias y conocimientos para alcanzar éxito dentro de las organizaciones y así efectuar impulso adecuado al contexto organizacional.

Considerando lo anterior, permite que las empresas cuenten con su propio medio para poder desenvolverse y de esta manera desarrollar sus bienes o servicios de calidad con la ayuda de elementos esenciales.

A continuación, se presenta reseñas históricas de las empresas Vidrio Tico, Vidrios del Valle, Vidrios Backer, Vidrios ACECAL y Vidrios Y Griega; esto con la finalidad de situar al lector de acuerdo con la problemática.

2.1.1 Vidrio Tico

La empresa Vidrio Tico inició en enero de 2008 con el nombre que posee actualmente, se desarrolló por una crisis económica familiar; sus primeras instalaciones fueron en Barrio Santa Cecilia de Pérez Zeledón en el distrito de San Isidro de El General, en condición de alquiler.

Alrededor de un año de funcionamiento solicitaron un préstamo, esto con la finalidad de adquirir la propiedad en la que se ubican en el distrito Daniel Flores frente a la gasolinera El Jorón.

Dicha empresa desarrolla diversas actividades relacionadas con la elaboración de vidrios como ventanas, puertas, espejos y celosías. Estos productos se fabrican con vidrio y aluminio; utilizan sistemas especiales de seguridad con diseños, tamaños, estilos y colores diferentes. Cabe mencionar que la finalidad de Vidrio Tico es la comercialización de los productos.

Por otra parte, la compañía está distribuida por dos departamentos; el administrativo en el cual laboran dos personas y en el departamento de producción trece personas. Estos colaboradores tienen relación indirecta con funciones administrativas vinculadas con las compras, ventas, contabilidad, mercadeo, taller y la fabricación de productos.

2.1.2 Vidrios del Valle

Vidrios del Valle está ubicada en Pérez Zeledón en el distrito de San Isidro de El General específicamente en el barrio Brasilia frente al supermercado Maxi Pali, tiene veinte años de experiencia siendo una compañía líder en la comercialización de Vidrio.

Dicha empresa se dedica específicamente a la fabricación de urnas, espejos, celosías, portones, ventanas y puertas; fabricados a base de aluminio y vidrio. Su finalidad es la comercialización de los productos realizados por la empresa; también, brinda servicios de instalación de puertas para baño, fachadas de aluminio, puertas plegables y portones corredizos. El objetivo de la empresa es la satisfacción de los clientes poniendo a disposición los recursos técnicos y humanos. Cabe recalcar, que está conformada por un total de nueve personas; el director general, un administrador y siete empleados en producción.

2.1.3 Vidrios Backer

Vidrios Backer inició su funcionamiento en el año 2011 con el mismo nombre que posee actualmente, por lo que tiene diez años de experiencia en el mismo campo. El fundador del negocio no logró continuar con el proyecto y por esta razón lo pasó a su cuñado que es actual dueño.

La empresa se ubica en Palmares de Pérez Zeledón en el distrito de Daniel Flores específicamente frente a la ferretería Palmares; se dedican a la fabricación de productos a base de vidrios como ventanas, puertas, urnas y peceras. Por ende, su propósito es la comercialización de los bienes que elaboran. Vidrios Backer es una PYMES por lo que solo es integrada por dos personas; el dueño y un administrador que también realiza el trabajo de producción.

2.1.4 Vidrios ACECAL

Vidrios ACECAL se fundó hace seis años en el 2015, dicho negocio se conformó debido al deseo del dueño de crear su propia empresa para crecimiento personal, generando empleos a otras personas. Anteriormente, laboraba en una compañía que se dedicaba a la misma función por lo que tenía experiencia en esa área.

Dicha empresa se dedica a brindar servicios de instalación y reparación de vidrios como ventanas, portones, vidrio templado, fachadas y barandas. Están ubicados en General Viejo de Pérez Zeledón en el distrito de El General y está conformada solo por el dueño de la compañía, por esta razón se encarga del área administrativa, generar el servicio al cliente y la fabricación de los productos.

2.1.5 Vidrios Y Griega

Vidrios Y Griega se fundó hace veinte años en el 2001, el emprendimiento inició debido a la motivación de un empresario dedicado a la industria de vidrios; por esa razón la dueña decidió incursionar en este mercado. Cabe mencionar, que la propietaria contaba con experiencia en el ámbito de la fabricación de vidrios debido a que anteriormente fue administradora de una empresa que se dedicaba a la misma función.

La empresa está ubicada en San Isidro de El General en Pérez Zeledón específicamente veinticinco metros norte de suministros El Colono. Se dedica a la fabricación e instalación de productos a base de vidrios como ventanas, puertas, fachadas, barandas en cable- vidrio y celosías. Dicho negocio está conformado por seis empleados; tres se dedican a la parte

administrativa específicamente en servicio al cliente, mercadeo y finanzas; los otros tres restantes son parte del departamento de producción encargados de fabricar e instalar los productos.

2.2. Fundamentación Teórica

En esta sección se sustenta la investigación puesto que es importante conocer lo documentado por autores que han expuesto sobre el tema para ampliar los conocimientos y guiarse durante el proceso. En efecto, se dan a conocer fundamentos teóricos, con el propósito de evidenciar las bases que fundamentan el tema, así como la investigación para posteriormente analizar cada concepto.

El marco teórico es uno de los elementos más importantes dentro de las investigaciones Hernández et al. (2014) destaca esta sección como la manera de considerar las teorías de distintos temas en el momento de realizar estudio o investigación acogiendo principalmente al tema inicial y el problema que se va a investigar agregando conocimientos adquiridos. Por lo tanto, en dicho estudio se determinan conceptos precisos que el marco teórico debe incluir para dar mayor énfasis a elementos que se van a estudiar, el marco teórico incluye todo lo relacionado con el planteamiento del problema definido ya que a partir de ahí se pueden relacionar a los subtemas.

2.2.1 Gestión Documental Digital

Para contextualizar el tema es necesario tomar en cuenta que esta investigación gira en torno a la gestión documental digital, como lo indica Nayar (2010) dicho concepto hace referencia al “uso de programas informáticos que permiten organizar y optimizar el almacenamiento y posterior recuperación de esta información” (p.6). La utilización de programas informáticos permite ordenar y almacenarlos documentos digitales de tal manera que se logre

recuperar la información, además esto implica un valor más innovador ya que deja de lado documentos físicos y procesos tradicionales. Como lo expresa Peña y Méndez (2003) desde una gran perspectiva la gestión busca manejar los procesos, operaciones y aquellas técnicas donde de una empresa de una manera muy eficiente y eficaz para llegar a cumplir con una meta, por lo que es importante que toda la información tenga un manejo óptimo para que esto llegue a tener un impacto en la productividad de la organización. Por lo tanto, la gestión documental digital está enfocada en simplificar labores y que esto genere resultados competentes.

Los archivos digitales en la actualidad buscan reemplazar los materiales concretos, se conforman por la parte tecnológica y digital. Según Pons (2017) la documentación física ha sido sustituida por la digitalización y es posible realizar cambios ilimitados, esto nos demuestra resultados digitales en distintos formatos. Tal y como se señala, los archivos digitales pertenecen al entorno tecnológico dentro de todas las empresas o instituciones donde es posible la construcción o almacenamiento de información.

La seguridad y privacidad en las empresas se puede ver afectada por parte de personas inescrupulosas, por esta razón es necesario tener medidas efectivas que protejan la información que se maneja por medio de internet. Es así como, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) (2017) explica que la ciberseguridad ha tenido que mejorar su sistema por la innovación en la era digital por los peligros que se pueden presentar; es indispensable resguardar información importante de tal forma que si se maneja dicho concepto se promueven estrategias favorables en las empresas y se obtendrán resultados positivos. Por lo tanto, la ciberseguridad documental digital impide que se atente contra la información y haya protección en los datos y se conserve la integridad.

El software y el hardware son herramientas que se utilizan en las empresas para agilizar los labores que se ejecutan; tal como lo indica Vázquez (2012) el hardware son los elementos tangibles de una computadora (teclado, mouse, monitor, etc.) y el software son un conjunto de indicaciones que realizan una tarea en específico (programas). Por lo tanto, estos dos instrumentos permiten que las tareas que se realizan en las empresas sean de manera eficiente y eficaz; logrando optimizar los procesos administrativos de las organizaciones.

Por otra parte, las plataformas virtuales que operan las empresas evolucionan con el tiempo y con ello las transacciones digitales llegan a generar cambios. Así pues, Cabrera (2017) indica que las transacciones digitales se producen por medio del comercio electrónico el cual incluye distintas compañías y clientes. Además, proporciona la oportunidad de comercializar bienes y servicios donde hay dinero de por medio, pero no en efectivo. Considerando lo anterior, las transacciones digitales están en constante cambio y las empresas deben de innovar los sistemas utilizados para que la economía se mantenga y cumpla con los requerimientos que el usuario desee.

2.2.2 Procesos Administrativos

En las empresas hay elementos a seguir para mantener la organización y dirección clara para cumplir con las metas establecidas y eficiente. Debido a esto es fundamental tener claridad sobre lo que conlleva el proceso administrativo como lo menciona Cano (2017) “momentos de gestión de la Administración; orientados a garantizar el cumplimiento misional y al logro de los objetivos propuestos, a través del uso adecuado de los recursos” (p.22). En referencia a lo anterior, se evidencia que dicho concepto abarca labores que estén enfocados en el cumplimiento de las metas u objetivos que se plantea la organización. Asimismo, Márquez (2021) establece el proceso administrativo como una serie de etapas donde busca que las gestiones en las oficinas

sigan un sistema específico establecido de manera interna considerando cada necesidad organizacional. Como se menciona, posee múltiples características que facilita las acciones realizadas dentro de la administración y favorezca todo el entorno empresarial.

Las empresas se están enfrentando a retos constantemente esto genera productividad en los procesos y reducir pérdidas en tiempo y recursos. Para contextualizar, Chisaguano (2018) nos indica que la optimización de los procesos consta de una secuencia para poder obtener soluciones por medio de la transformación en el cual todo el personal de las empresas debe colaborar en hacer posible dicha acción. Como se citó en Manganelly (2004). Como se mencionó anteriormente, la innovación se constituye de la necesidad para mejorar la efectividad dentro de las empresas, y así poder modernizar y obtener buenos resultados eficientes.

Se puede identificar que la estandarización de los procesos empresariales logra unificar y hacer más sencillo los procedimientos en el área administrativa. De tal forma que, Garzona (2012) señala que se trata de ejecutar y definir actividades bajo un mismo procedimiento para alcanzar con lo establecido. De manera que, podemos identificar que la ejecución en distintos ámbitos conlleva un mismo insumo para alcanzar la simplicidad en cuanto a reducir costos o evitar errores y posteriormente alcanzar los objetivos esperados.

Por otra parte, se encuentra la automatización de los procesos que como indica Farfán (2020) es la reducción de costos alcanzada mediante formación de herramientas que sustituyen las tareas tradicionales, de tal forma que agiliza procesos y disminuye inconvenientes (como se citó en (Flokzu, 2018). Es así como, persigue objetivamente reducir de manera oportuna costos en diferentes ámbitos integrando componentes que sustituyan lo tradicional.

2.2.3 Rol Estratégico

La gestión de documentos y las labores secretariales no tendrían camino adecuado sino se cuenta con un rol laboral estratégico que permita a los miembros contar pautas definidas para ejecutar sus funciones y cómo realizarlas de manera adecuada. Ros (2006) comenta que dentro de una empresa cada persona cumple con una labor específica lo que genera un rol, estos pueden surgir por diversos motivos como un puesto, un título e inclusive por el comportamiento que tenga una persona. Por lo tanto, esto genera un papel muy relevante dentro de la organización porque se está creando un patrón de comportamiento laboral que lleva a generar un equipo que ejecutan labores individuales, pero cumplen con las metas de la organización. Analizando este aspecto es relevante tomar en cuenta que el rol estratégico no es solo ejecutar las labores adecuadamente, sino que va de la mano con el grupo de trabajo porque en el momento que un colaborador ejecute satisfactoriamente con las tareas asignadas está cumpliendo con crear una armonía en la dinámica laboral.

La experiencia y formación del personal de una empresa debe de estar reflejado en el perfil profesional, esto para identificar la excelencia de cada miembro, de tal manera Araya (2012) hace referencia a la representación integral de logros durante el ciclo de aprendizaje lo cual define la formación obtenida mediante la práctica y teoría; de esta manera dicha formación se aplica en el ámbito profesional y personal. Dicho lo anterior, se puede analizar que se relaciona con el contexto laboral de todas las personas, se manejan aspectos esenciales como las habilidades y actitudes, pero también enfocado a la realidad social en la que se desenvuelven los colaboradores.

En el ámbito laboral las personas suelen tener múltiples actitudes en su ambiente de trabajo esto con el fin de afrontar sus tareas con compromiso, como lo expone Chiavenato (2009)

las actitudes son establecidas por el comportamiento que cada trabajador desarrolle en sus labores diarios, de tal forma que pueden variar según la motivación, personalidad, situaciones y otras personas. Las actitudes se relacionan con factores que se encuentra la sociedad y específicamente con las relaciones interpersonales considerando que siempre están sujetas a cambios. De tal manera, podemos identificar que las actitudes van de la mano con el actuar de las personas al momento de ejecutar una tarea en el campo laboral y el reaccionar a distintas situaciones que sucedan en sus trabajos.

Además, es importante mencionar las habilidades de las personas en el ámbito empresarial, son la base fundamental para que se realicen actividades con éxito desarrollando destrezas y talentos de cada trabajador. Por lo tanto, como lo expresa Portillo (2017) las habilidades son atributos que las personas tienen y son capaces de desarrollar en ciertas actividades específicas y complicadas ya que se utiliza a través del conocimiento y puede ser una destreza física o mental. Por tal razón, las habilidades tienen como fin cumplir con las metas establecidas mediante determinadas acciones todo a través del recurso humano.

Los cambios en las empresas en ocasiones son necesarios para mejorar la productividad y cuidar la imagen corporativa, por tal motivo según Angulo et al. (2017) nos menciona que cultura de cambio se debe aplicar en toda empresa que presenta problemática en alguna área y puede perjudicar el buen funcionamiento, pero posee consecuencias para realizarlo destacando las grandes empresas que llevan muchos años en la sociedad trabajando bajo un mismo enfoque de tal manera que es indispensable aplicar estrategias para gestionar el cambio con calidad. Como se citó en (Fischman, 2009). Así pues, el cambio desarrolla adaptabilidad en los trabajadores, solamente si se está dispuesto a tener resultados distintos y conseguir beneficios.

Mientras tanto el propósito fundamental en las empresas es que las actividades se realicen con el mayor flujo posible incluyendo los sujetos con el fin de activar la productividad buscando trabajar en equipo en todas las áreas. Según Menéndez et al. (2006) los flujos de trabajo automatizan toda tarea ejecutiva ya sea en la parte administrativa como operaria considerando secuencias efectivas consiguiendo analizar cada detalle y datos obtenidos. Como lo indica el autor, incorpora procesos de inicio a fin de múltiples actividades y que toda acción realizada de manera personal y profesional está ligada a los flujos de trabajo.

Considerando el rol estratégico podemos encontrar las capacitaciones, las cuales son necesarias en las empresas para poder mejorar departamentos, procesos y recursos de tal forma que se pueda obtener conocimientos y buen funcionamiento en el trabajo encomendado a cada trabajador es así como el autor Bermúdez (2015) indica que la capacitación es una estrategia utilizada mediante procesos o etapas lo cual implica de que toda la organización tome la decisiones y esté dispuesta a modificar distintas situaciones o métodos usados de forma integral o individual (como se citó en (Chiavetano, 2009). En tal sentido, la capacitación está conformada para que toda la organización desarrolle productividad y mejoramiento en áreas con dificultad para obtener un desempeño eficiente.

2.2.4 Labores Secretariales

Las labores secretariales que se desarrollan desde hace muchos años dentro de las empresas es un cargo que da asistencia a la parte administrativa, cliente, y personal en general dentro de las oficinas. Según Valle (2016), el área secretarial es fundamental para el buen funcionamiento en las empresas, porque posee habilidades en la ejecución de las tareas de manera profesional y con altos estándares calidad abarcando múltiples con responsabilidad e inteligencia para tomar decisiones que favorezca la productividad. Por lo consiguiente, dicha

área laboral está relacionada con la confidencialidad producto de la información privada, el puesto tiene mucho auge en el desarrollo de las actividades que realiza; la tecnología ha reemplazado actividades que se realizaban de manera física, la labor de los administradores de oficinas está intacta dentro de las oficinas porque brinda apoyo a todo el entorno empresarial.

Con relación a las labores secretariales, viene muy de la mano la gestión secretarial ya que con el paso de los años se ha ido transformando significativamente hasta el punto de que ejecutan funciones que requieren gran razonamiento basado en la situación que se presente en el momento. Por lo tanto, la gestión secretarial como lo expone Narcisa y Alava (2015) este concepto es muy amplio ya que se toma en cuenta múltiples áreas que tenga la empresa por lo que las funciones secretariales son un gran abanico de posibilidades y estos se combinan con los métodos corporativos que busca que el desempeño sea siempre enfocado a la eficiencia y eficacia, de esta manera se logra optimizar los procesos.

En este sentido, la gestión secretarial toma en cuenta múltiples tareas que pueden ser técnicas como digitar, archivar, elaboración y administración de documentos o habilidades blandas como toma de decisiones, pensamiento crítico, liderazgo y trabajo en equipo. Este último punto, forma parte de la cultura organizacional de una empresa que es realmente relevante para que los objetivos se cumplan satisfactoriamente.

Debido a que el ámbito empresarial consta de muchas funciones diarias para obtener buenos resultados es necesario que dentro de las organizaciones se lleven a cabo procesos con planificación por parte del recurso humano. Como lo expresa Bracho (2005) las funciones desempeñadas en las empresas son tradicionales en conjunto con tomar decisiones acertadas en equipo, el proporcionar herramientas y conocimiento a los trabajadores proporciona un alto desempeño laboral en las funciones a realizar porque hay coordinación y división de las

actividades entre toda la empresa y así favorecer el cumplimiento de todas las funciones diarias propuestas. Considerando lo anterior, las funciones diarias van más allá de asignar una tarea se debe marcar la dirección hacia donde se desea llegar por medio de la comunicación y acordando el bien empresarial.

Mientras tanto, la planeación de las actividades a realizar en las empresas debe llevar un orden con el fin de ser más productivos y cumplir con lo establecido. Dicho lo anterior, es necesario establecer prioridades según el tipo de tareas, la duración, la cantidad y otros factores esenciales para que no sean excluidos y poner en riesgo alguna diligencia importante para toda la empresa, es así como por medio del buen manejo de las prioridades se desarrolla la fluidez y orden para gestionar todas las cargas de trabajo. En ese mismo contexto, según el autor Flores (2000) el manejo de prioridades está enlazado con el tiempo, cual es un recurso importante en las empresas y todo el personal debe manejar como una habilidad si desea alcanzar el éxito en los objetivos predeterminados. Poder priorizar las tareas diarias trae consigo menos estrés y buena salud física y mental. Por lo tanto, gestionar prioridades nos permite realizar algunas tareas antes que otras esto con el fin de obtener buenos resultados por medio del desempeño adecuado de los trabajadores y a no tener presión del trabajo o confusiones al ejecutar las tareas.

Si bien es cierto, dentro de las herramientas que se utilizan en las empresas para los diferentes departamentos podemos encontrar no solo el recurso humano sino también es necesario aplicaciones o programas digitales para agilizar procesos o hacer más eficaz las tareas y que de esta manera el cliente, proveedores o los mismos trabajadores obtengan facilidad y simplicidad en lo que necesiten.

Además, dentro del marco legal de las empresas toda función que se ejecute está regulada por leyes las cuales son creadas por la misma organización o por el estado y llegan a organizar el

funcionamiento de todos los recursos utilizados. Es así como, el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) (2022) explica que las leyes están dictadas por la Asamblea Legislativa para vigilar y controlar el accionar de las personas y sus comportamientos. Así mismo, las leyes prohíben o aprueban situaciones para la sana convivencia de cada individuo y hacer justicia cuando se requiera para el bien de la sociedad. Entonces, se analiza que las leyes son dictadas por las autoridades pertinentes para regular aspectos de la vida y o actividades que los ciudadanos pueden o no realizar.

2.2.5 Manual de Gestión Documental

Las empresas se encuentran bajo lineamientos y estrategias establecidos que les permiten tener un buen funcionamiento, por tal motivo es importante el uso de manual. Como lo detalla, Instituto Tecnológico de Costa Rica [TEC] (2021) está conformado por procedimientos a seguir y cumplir a partir de un tema, situación o evento presentado en las empresas, también que incluyen responsabilidades que deben seguir todo el personal basándose en normativas de orden operativo. Por tal razón, el manual de gestión documental digital es un recurso que favorece las actividades ejecutadas y desarrolla eficacia en procesos.

Tomando en cuenta un manual de gestión documental, según TEC (2021) es un “documento con una descripción específica de procesos o procedimientos que forman parte de una actividad o servicio” (p.5). Como lo menciona la institución es un documento donde se especifica a detalle un procedimiento o actividad que conforman parte del servicio que brinda la empresa. Además, la Real Academia Española [REA] (s.f) afirma que son “Instrucción o norma que ha de seguirse en la ejecución de algo” (párr.3). Por lo tanto, son las normas que se estipulan y determinan en el manual para estandarizar procesos en la gestión documental. Asimismo, esto se combina con diversas estrategias adecuadas para distribución de aquellas labores y actividades

necesarias para llevar a cabo una adecuada gestión documental digital por lo que la REA (s.f) expresa que estrategia “Es un proceso regulable, conjunto de las reglas que buscan una decisión óptima en cada momento” (párr.3). De esta forma la distribución de actividades es de gran importancia darle enfoque por medio de estrategias que logren determinar aquellas reglas fundamentales para que la toma de decisiones sea la adecuada.

Del mismo modo, Carvajal et al. (2013) expresan que la distribución de las actividades o tareas específicas se determinan en un orden de manera coordinada para poder alcanzar los objetivos de la empresa. Combinando los conceptos anteriores se puede determinar que con las estrategias para la distribución de actividades se busca que los colaboradores tengan un papel clave en sus funciones para que de esta manera se reparta el trabajo de una manera eficiente.

CAPÍTULO III- MARCO METODOLÓGICO

El presente apartado hace referencia a los aspectos que fueron necesarios para desarrollar la investigación en cuanto su enfoque y alcance, además se incluyeron las fuentes de información, las técnicas e instrumentos que se aplicaron para la indagación y la conceptualización, instrumentalización y operacionalización de las variables. Esta sección concluye con el apartado del diseño muestral que ilustra el conjunto de estrategias y procedimientos utilizados para seleccionar la población participante.

3.1. Enfoque de la Investigación

El estudio se desarrolló con base al enfoque cualitativo, ya que permitió el alcance de los objetivos propuestos mediante el análisis de las acciones humanas y la vida social, al igual como lo expresan Hernández et al. (2014) “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p.7). Asociado a esto y en concordancia con este enfoque, este proyecto de investigación elige un contexto que es situado en el tiempo y lugar, el cual es el caso de las empresas vidrieras en Pérez Zeledón.

Este enfoque permitió que las investigadoras pudieran comprender el fenómeno, que en este caso es la gestión documental digital, desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural el cual lo constituyen las empresas vidrieras. Esto es un elemento distintivo de este tipo de investigación tal y como lo explica Hernández et al. (2014) quienes indicaron que “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p.358).

Siguiendo las características del enfoque cualitativo, se implementaron técnicas cualitativas de recolección de datos y análisis de la información que permitieron determinar las necesidades de los participantes y así lograr obtener los datos necesarios para el análisis de la gestión

documental digital, Hernández et al. (2014) mencionan que la recolección de datos cualitativo pretende obtener perspectivas y puntos de vista de las personas participantes, tomando en cuenta aspectos como emociones, experiencias, prioridades, entre otros. Este proceso permitió que al momento de aplicar los diversos instrumentos de recolección de datos los participantes sean totalmente auténticos en su ambiente ya que, cada empresa tiene un contexto particular que pueden mostrar resultados distintos dando un giro durante el transcurso de la investigación.

En relación con el enfoque de investigación, es indispensable identificar la manera en que las empresas vidrieras perciben y experimentan los procesos relacionados con la gestión documental digital, y de profundizar en sus puntos de vista, interpretaciones y significados. Este enfoque es particularmente recomendado cuando el tema en estudio ha sido poco explorado (Hernández et al., 2014).

3.1.1 Paradigma de la Investigación

La investigación se realizó bajo el paradigma de investigación interpretativo también conocido como hermenéutico, debido a que se estudió a los participantes en su contexto en este caso en los diversos puestos de trabajo de las empresas comercializadoras de vidrios. Además, Vain (2012) sugiere que el enfoque interpretativo logra dar explicaciones sobre aquellas acciones que se pueden representar o comprender de distintas maneras. Estos participantes experimentaron diversas realidades sobre la gestión documental digital que el investigador pudo llegar a comprender a partir de las prácticas que observa o datos que obtiene por medio de instrumentos.

3.2. Tipo de Investigación

Dentro de la investigación cualitativa se presentan diversos tipos de investigación representados como alcances, sin embargo, el que se aplicó en este caso corresponde al alcance

descriptivo el cual “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2014, p. 92).

De acuerdo con lo anterior, se puede definir este enfoque como un análisis de particularidades, técnicas o cualidades, con el fin de medir conceptos o finalidades y determinar el motivo de su procedencia que permite obtener un panorama general de lo que se está investigando, sin influir sobre este.

Además, como lo expresa Aguilar (2021) el alcance descriptivo “Se encarga de describir una relación en un contexto determinado. La descripción de esta relación puede ser parcial, es decir centrada en un factor concreto, o total, abarcando el problema en todas sus dimensiones investigables” (p.6). Por lo que la presente investigación giró en torno a un factor concreto, el cual corresponde a la gestión documental digital en empresas vidrieras, en donde se buscó relación entre las categorías que han sido propuestas y de esta manera se abarcó el problema por todas las dimensiones.

Este alcance incluyó aspectos como el registro, análisis, descripción e interpretación de la gestión documental digital en empresas vidrieras en donde se muestra el proceso de esta. La descripción se aplicó a personas, grupos o cosas que tienen un impacto en el presente, según lo menciona Tamayo (2004) este alcance se utilizó como una metodología para la recolección de datos indispensables y confiables brindados por los sujetos, los cuales fueron la fuente principal de información para un análisis de las categorías propuestas en los objetivos de la investigación.

Por lo anterior, se utilizaron instrumentos para la recolección de datos como la entrevista, cuestionario y la observación; de esta forma los sujetos fueron abarcados con diversos métodos para que los datos sean completos y confiables.

3.3. Fuentes de Información

Para la actual investigación se tomó en cuenta la información recopilada por dos fuentes de información, la primaria y secundaria.

3.3.1 Fuente Primaria:

Las fuentes de información que se utilizaron fueron las primarias, de acuerdo con Hernández et al. (2014) “fuentes primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (p.61). En la investigación se utilizó la Tesis Diseño de un Sistema de Gestión Documental Digital para la Empresa Codocsa S.A. según Normas ISO 30300-30301, en el período 2015. Además, se utilizó las bases de datos de la Universidad Nacional sobre tesis y libros con relación a la gestión documental digital. Para efectos de esta investigación, los participantes son treinta y tres personas, tanto jefes directos como colaboradores de las cinco empresas seleccionadas para este seminario: Vidrio Tico, Vidrios del Valle, Vidrios Backer, Vidrios ACECAL y Vidrios Y Griega. Estos individuos colaboraron respondiendo los cuestionarios y participando en entrevistas, para proceder con la técnica de observación las estudiantes se desplazaron a las empresas y aplicaron el instrumento.

3.3.2 Fuentes Secundarias:

Otras fuentes tomadas en cuenta fueron las secundarias, como indica Coll (2021) “Esta proporciona información organizada, elaborada, producto de análisis de terceros” (párr.1). Estas fuentes contienen información única de las fuentes primarias, su objetivo principal es facilitar

fuentes de acceso primario y contenido informático, es decir, son interpretaciones que otras personas realizaron de un objeto de primera mano. Por ejemplo, libros, revista, páginas de internet, entre otras fuentes primarias. Para esta investigación, se utilizó libros, manuales, revistas y artículos que son útiles para la realización del manual de gestión documental digital con el fin de agilizar los procesos administrativos en las empresas.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Dentro de la investigación se presentaron diversas estrategias que se plasmaron mediante los instrumentos que se utilizaron para lograr obtener datos con información necesaria para validar todo el proceso, así como lo expresa Aguilar (2021) que la investigación científica tiene varios procesos entre ellos una etapa muy fundamental que corresponde a la determinación de la estrategia metodológica en donde se seleccionan aquellas técnicas e instrumentos que pueden ayudar a recolectar datos según los objetivos y sujetos que se abarcan en una investigación.

Siguiendo las características del enfoque cualitativo, esta investigación incluyó tres instrumentos para la recolección de datos los cuales corresponden a cuestionario, entrevista y observación, esto contribuyó a la obtención y recopilación de datos en las empresas vidrieras con el objetivo de presentar un análisis de información.

El cuestionario es un instrumento que permite agrupar datos de tal manera que se “estandarice” la información y poder proceder a una comparación de la información recolectada (Arribas, 2004). El cuestionario se realizó de manera electrónica, mediante la plataforma Google Forms, el cual se conformó por un total de veintidós preguntas tanto abiertas y cerradas, el objetivo de este instrumento fue obtener información auténtica, de fácil acceso para los posibles participantes y con esto obtener respuestas de manera rápida y sencilla que ayudó a las investigadoras a realizar un oportuno análisis. Además, “Dicha información puede abarcar una

amplia cantidad de aspectos, ya sean objetivos (hechos, sucesos, experiencias) o subjetivos (opiniones, actitudes)” (Aguilar, 2021, p. 24). Lo que contribuyó a que la información obtenida tuviera diversos enfoques.

La entrevista es otro de los instrumentos que se tomó en cuenta para la respectiva recolección de datos. Díaz et al. (2013) lo describe como una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa, la cual consiste en establecer una diálogo o conversación. No solo tiene como objetivo de un simple acto de hablar, sino que se enfoca en un objetivo en específico, el cual sería la recopilación de información.

Este tipo de instrumento permitió recolectar información más profunda y completa, así como la posibilidad de realizar diferentes consultas a lo largo de todo el proceso de investigación. Dicho instrumento se conformó por veinte preguntas guiadas por las investigadoras, así como lo expresa Lopezosa (2020) con el fin de darle la oportunidad al entrevistado de expresar sus experiencias, vivencias y opiniones, así como aplicar preguntas más específicas de determinados temas, pues los participantes cuentan con la posibilidad de expresar sus respuestas de una manera más espontánea, dando paso a una mejor interpretación de la información.

En cuanto a la entrevista, se utilizó un formato semiestructurado ya que como lo expone Aguilar (2021) “Se centra en un cuestionario que tenga un guion con preguntas y temas predeterminados, que el investigador – entrevistador puede enriquecer en el transcurso de la entrevista” (p. 26). Por lo que se dio la oportunidad de poder realizar una conversación según los temas de interés que se hayan ido abarcando durante el transcurso de la entrevista.

Finalmente, se utilizó la observación con carácter científico para este proceso y las investigadoras se desplazaron a las oficinas con el fin de conocer mejor la realidad del escenario de investigación. Dicho lo anterior, la técnica de la observación como lo establece Campos y Lule (2012) “es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real” (p. 49). Al observar de primera instancia los procesos y métodos de trabajo de las empresas se obtuvo información más acertada al ser analizada por una persona externa a dichos procesos y basados en los datos recolectados elaborar conclusiones que sustenten los objetivos de la investigación, lo que permitió corroborar los datos recolectados desde las otras fuentes.

La observación se apoyó con el uso de una hoja de cotejo conformada por veintitrés indicadores, además se trabajó con observación participante porque no solo es mirar o escuchar lo que pasa en el contexto a investigar, sino que se busca tener una relación más profunda entre el investigador y los sujetos porque permite adentrarse en aquellas tareas cotidianas que se realizan por lo que se puede abarcar aquellos procesos, actitudes, conductas que son realizadas por un individuo (Aguilar, 2021). Por lo que las investigadoras tuvieron una participación mucho más activa al momento de realizar la observación porque de esta manera se puede comprender el contexto con mayor claridad.

3.5. Diseño Muestral

3.5.1 Población de Estudio

La población es el conjunto de objetos o sujetos que poseen características en específico para llevar a cabo un estudio investigativo. Según Barrantes (2014) “la población: conjunto de elementos que tienen una característica en común” (p. 135). Para la presente investigación se tomó la decisión de buscar el contexto de las empresas dedicadas a la fabricación y distribución

de vidrio por lo que eso corresponde a la característica común que cuenta la población, se logró analizar que en el cantón de Pérez Zeledón existe un aproximado de doce empresas que se dedican a esta actividad comercial y que cumplen las características de ser pequeña o mediana empresa, de las cuales solamente se utilizó una cantidad específica para el desarrollo de la investigación, según la muestra.

Además, como lo expresa López (2004) "Población: Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación" (p.1). La investigación se sustentó por el enfoque cualitativo, en el cual se trabajó con medianas y pequeñas empresas dedicadas a la venta, instalación y fabricación de productos a base de vidrio en su mayoría y las cuales están ubicadas en diferentes distritos del cantón de Pérez Zeledón.

3.5.2 Tipo de Muestreo

El muestreo es un segmento de la población que se tiene destinada como elemento de estudio para la investigación, estas tendrán características similares puesto que es una porción de la población y deben tener algo en común para ser destinadas a personas de estudio (Hernández et al. 2014). Es importante definir una muestra acorde a los elementos de la población destinada, con el fin de obtener resultados idóneos con los individuos de estudio.

La investigación se realizó en un muestreo por conveniencia, es decir, en una muestra no probabilística, por ende, no depende de una selección al azar, sino que más bien es subjetiva e intencional, ya que depende de las características en común que tienen los participantes de la población de estudio (Hernández et al. (2014). Para realizar la selección de la muestra se realizó visitas a las doce empresas que se dedican a esta actividad comercial y solamente se obtuvo la aprobación de cinco de ellas para llevar a cabo la investigación. Al ser empresas comercializadoras de vidrios, se utilizó personas acordes al tema de investigación, es decir, que

estén relacionados con la gestión documental digital y el impacto que está ha traído en los procesos administrativos de cada empresa seleccionada.

3.5.3 Tamaño de la Muestra

Para la presente investigación se seleccionó una muestra por conveniencia, de acuerdo con Otzen y Manterola (2017), un muestreo por conveniencia es la población que está disponible y accede a ser parte de la muestra en estudio de una investigación. En este caso se escogió cinco empresas las cuales forman parte del 41,67% de la población, las comercializadoras de vidrios seleccionadas corresponden Vidrio Tico, Vidrios del Valle, Vidrios Backer, Vidrios ACECAL y Vidrios Y Griega.

Para seleccionar los sujetos de investigación se tomaron en cuenta a 33 personas de 40 empleados correspondientes a las cinco empresas comercializadoras de vidrios, por lo tanto, la siguiente tabla representa la distribución de puestos, aclarando que debido a la naturaleza de las empresas los sujetos de investigación pertenecen a un departamento en específico, pero también realizan labores en diversas áreas como en el manejo de documentos para sus labores diarias en mercadeo, contabilidad, finanzas, atención al cliente y compra.

Tabla 1 Distribución de participación por departamento

| Empresa | Departamento | Cantidad de Participantes |
|-------------------|----------------|---------------------------|
| Vidrio Tico | Administrativo | 2 |
| | Producción | 13 |
| Vidrios del Valle | Administrativo | 2 |

| | | |
|-------------------|----------------------------|----|
| | Producción | 7 |
| Vidrios Backer | Administrativo | 1 |
| | Producción | 1 |
| Vidrios ACECAL | Administrativo- Producción | 1 |
| Vidrios Y Griega | Administrativo | 1 |
| | Producción | 5 |
| Total de muestra: | | 33 |

Fuente: Elaboración propia.

3.5.4 Selección y Distribución de la Muestra

Para una recolección de datos eficiente es necesario contar con una muestra que nos brinde información confiable que refuerce la validez de la investigación. Dichos participantes son de gran importancia en el proceso de recolección de datos, pues su opinión y aporte están basados en la experiencia y conocimientos adquiridos en las empresas.

Como se mencionó en la tabla 1, se va a trabajar con una muestra en total de siete trabajadores encargados del área administrativa y veintiséis correspondientes a producción. A estas personas se les aplicó instrumentos tales como cuestionarios, entrevistas y observaciones con el fin de obtener datos de primera mano para posteriormente ser analizados.

Es importante mencionar que la escogencia de las empresas participantes de la presente investigación se realizó mediante dos criterios de mayor influencia, el primero corresponde a que las cinco empresas seleccionadas están debidamente consolidadas en el mercado de la

comercialización de vidrios y la segunda hace referencia a la disposición que dichos negocios tuvieron para participar, brindar información, estar anuentes a consultas en todo el transcurso de la investigación y a comprometerse con las estudiantes.

3.5.5 Conceptualización, instrumentalización y operacionalización de variables

Gestión Documental.

Definición Conceptual

Es el conjunto de operaciones y técnicas dirigidas a la elaboración, desarrollo, ejecución y control de los sistemas administrativos, necesarios desde la génesis o recepción del documento hasta su eliminación o transferencia. (Peña y Méndez, 2003, párr. 27)

Definición Instrumental

La información sobre la Gestión Documental se obtiene mediante una observación con el uso de una hoja de cotejo de la pregunta uno a la ocho, así mismo los datos recolectados para dicha variable se ejecutan a través de una entrevista a los sujetos del departamento administrativo aplicado en las preguntas de la uno a la nueve. Del mismo modo, considerando el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de producción las preguntas que abarca dicha variable van de la pregunta uno a la catorce.

Definición Operacional

A continuación, se presenta la definición operacional de las variables de acuerdo con la información recolectada mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores operarios de las empresas, tomando en cuenta solamente las preguntas que se consideran de mayor importancia para este apartado.

Una de las preguntas seleccionadas hace hincapié sobre el tipo de documento que prefieren utilizar, donde se estimó que si el 50% o más de los entrevistados seleccionan la opción digital se determina que este tipo de documento es el que prefieren en las diferentes empresas.

En el caso de la pregunta referente al tipo de documento utilizado con mayor frecuencia dentro de las empresas, si el 40% selecciona la opción digital se evidencia que este es el formato que se utiliza con frecuencia en las empresas.

Para la interrogante, con respecto a si imprimen los documentos que se reciben en formato digital se estableció que si el 30% o más seleccionan la respuesta siempre, se afirma que en todas las ocasiones suelen imprimir los documentos que llegan digitales.

Para conocer el formato de los documentos que prefieren los clientes se estimó que si el 60% o más marcan digitales quiere decir que los clientes optan por este tipo de documentos.

En la siguiente pregunta referente a si cuenta con un proceso para digitalizar documentos físicos, se espera que si el 60% o más indica que si, se evidencia que si tienen un proceso establecido para esta función.

Procesos Administrativos.

Definición conceptual

El proceso administrativo es un conjunto de operaciones de gestión administrativas cíclicas, sistémicas, holísticas, interdependientes y flexibles. Deben lógicamente, según las características internas y externas de la organización, adaptarse a las necesidades propias de cada organización social en donde se aplican. (Márquez, 2021, párr. 21)

Definición Instrumental

Además, tomando en cuenta la variable de Procesos Administrativos en la lista de cotejo utilizada empleada al departamento administrativo van de la pregunta nueve a la diez. Por lo tanto, dentro de la entrevista aplicada podemos encontrar que la variable mencionada se localiza de la pregunta diez a la doce. Igualmente, para el instrumento del cuestionario la pregunta relacionada solamente la compone la quince.

Rol Estratégico.

Definición conceptual

Las personas ocupan posiciones laborales concretas y forman parte de diferentes grupos, a partir de los que se configura un entramado social, que atribuye distintos requisitos de papeles o roles a las personas. Estos roles pueden emerger a partir de un título, de la descripción de puestos de trabajo o simplemente en base a una consistente conducta de los miembros (Ros, 2006, p.111).

Definición Instrumental

La variable de Rol Estratégico posee dicha lista de cotejo que abarca las preguntas de la once a la quince, mientras tanto la entrevista dirigida al departamento administrativo cuenta con preguntas relacionadas a la variable antes mencionada y van de la trece a la pregunta diecisiete. De manera similar, el cuestionario permite que la variable tenga preguntas importantes para analizar las cuales van del número dieciséis a la diecinueve.

Definición Operacional

Por otra parte, una de las interrogantes consulta si han recibido capacitaciones sobre los documentos digitales, para esto se determinó que si el 60% selecciona la opción si se puede obtener como resultado que los trabajadores han sido capacitados en el manejo de documentos digitales.

Labor secretarial.

Definición conceptual

El secretariado ha demostrado ser una actividad de enorme importancia, que actualmente conserva dentro del ámbito comercial, administrativo y de ejecución. La secretaria es una asistente ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, que demuestra capacidad para asumir responsabilidades que su jefe le encargue, con gran iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado (Del Valle, 2016, párr. 6).

Definición Instrumental

La variable Labor Secretarial, se puede encontrar en la lista de cotejo mediante la observación la cual está compuesta por las preguntas dieciséis a la pregunta veintitrés. Así pues, la variable mencionada anteriormente la podemos encontrar en el instrumento entrevista y la integran las preguntas de la dieciocho a la veinte. De manera simultánea, el cuestionario desarrollado se conforma por preguntas de la variable Labor secretarial las cual son de la veinte a la pregunta número veintidós.

Definición Operacional

Acerca de los criterios que se utilizan para priorizar las labores diarias de la empresa, se determina que sí el 25% o más escoge por orden de medido se evidencia que este es el método para priorizar trabajo en las diferentes empresas.

3.5.6 Cuadro de Variables

Tabla 2 Cuadro de categorías

| Categorías de análisis | Definición conceptual | Definición operacional | Definición instrumental | Subcategorías de análisis |
|----------------------------|---|---|---|---|
| Gestión documental digital | Es el conjunto de operaciones y técnicas dirigidas a la elaboración, desarrollo, ejecución y control de los sistemas administrativos, necesarios desde la génesis o recepción del documento hasta su eliminación o transferencia. (Peña y Méndez, 2003, párr. 27) | Descripción de los procedimientos de gestión documental digital | Observación con el uso de una hoja de cotejo Entrevista a los sujetos de investigación que laboren en el área administrativa Cuestionario específicamente con la estrategia de encuesta | - Archivo digital - Ciberseguridad documental digital - Transacciones digitales |
| Proceso administrativo | El proceso administrativo es un conjunto de operaciones de gestión administrativas cíclicas, sistémicas, holísticas, | Determinación de los diversos | Cuestionario específicamente con | - Optimización de procesos - Estandarización de procesos - Automatización de procesos |

| | | | |
|---|---------------------------------|----------------------------------|--|
| <p>interdependientes y flexibles. Deben lógicamente, según las características internas y externas de la organización, adaptarse a las necesidades propias de cada organización social en donde se aplican. (Márquez, 2021, párr. 21)</p> | <p>procesos administrativos</p> | <p>la estrategia de encuesta</p> | <p>Observación con el uso de la hoja de cotejo</p> |
| | | | <p>Entrevista a los sujetos de investigación que laboren en el área administrativa</p> |

| | | | | |
|------------------------|---|---|--|---|
| <p>Rol estratégico</p> | <p>Las personas ocupan posiciones laborales concretas y forman parte de diferentes grupos, a partir de los que se configura un entramado social, que atribuye distintos requisitos de papeles o roles a las personas. Estos roles pueden emerger a partir de un título, de la descripción de puestos de trabajo o simplemente en base a una</p> | <p>Establecimiento de un rol estratégico con actividades técnicas y administrativas</p> | <p>Entrevista al personal administrativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Perfil profesional - Cultura de cambio - Flujo de trabajo |
| | | | <p>Observación con el uso de la hoja de cotejo</p> | |
| | | | <p>Cuestionario específicamente con</p> | |

| | | | | |
|------------------------------|---|---|---|---|
| | consistente conducta de los miembros. (Ros, 2006, p.111) | | la estrategia de encuesta | |
| Labor secretarial | El secretariado ha demostrado ser una actividad de enorme importancia, que actualmente conserva dentro del ámbito comercial, administrativo y de ejecución. La secretaria es una asistente ejecutiva que posee el dominio completo de las técnicas de la oficina, que demuestra capacidad para asumir responsabilidades que su jefe le encargue, con gran iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir un juicio acertado en los asuntos cotidianos y tomando decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado. (Del Valle, 2016, párr. 6) | Puntualizar y clasificar las diversas labores secretariales | Observación con el uso de una hoja de cotejo Entrevista al personal administrativo Cuestionario específicamente con la estrategia de encuesta | - Gestión secretarial |
| Manual de gestión documental | Según Instituto Tecnológico de Costa Rica (2021) “documento con una descripción específica de procesos o procedimientos que forman parte de una actividad o servicio. Incluye deberes y | Formulación de una manual de procedimientos de la gestión | Diseño del procedimiento instructivo | - Directrices - Estrategias de distribución de actividades |

responsabilidades, con referencia a la documental
normativa general, controles digital
administrativos y otros aspectos de orden
operativo” (p.5).

Fuente: las citadas anteriormente y propias.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.6. Análisis de Datos

En este capítulo se detalla el análisis e interpretación de los datos obtenidos por medio de los diferentes instrumentos aplicados por las investigadoras con el fin obtener conclusiones concretas sobre la investigación. Para este proceso se recolectó los diversos datos e información por medio de una descripción de resultados. Además, se hizo uso de tablas y gráficos que logra representar de manera visual los resultados principales de la investigación.

Gestión documental

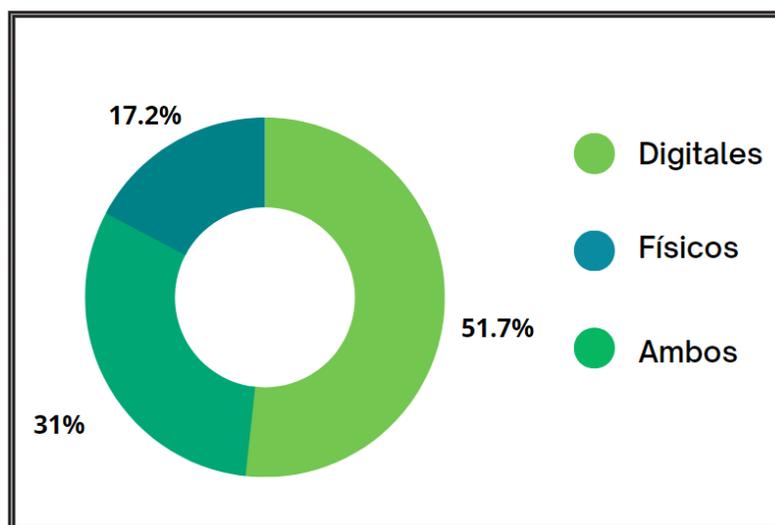
En cuanto a la gestión documental digital en parámetros generales, los administradores de oficinas indican que la experiencia con respecto al uso de archivos digitales ha sido excelente desde el inicio de su aplicación, esta nueva era les ha colaborado en gran escala a su labor diaria. Ciertamente, la tecnología en la actualidad es una ventaja positiva en las personas, más si del área laboral se trata, ya que facilita el trabajo en general según la opinión de los trabajadores.

Además, la gestión documental contribuye a que las tareas se realicen en un menor tiempo, por consiguiente, se finalizan las tareas rápidamente. Un aspecto por destacar con lo mencionado anteriormente es que ha sido un aliado en cuanto a la búsqueda de archivos de las empresas. Es decir, los participantes mencionan que, al momento de buscar una factura, una cotización o cualquier documento en específico es más sencillo hacerlo de manera digital que de manera tradicional. Este proceso implica buscar la información de manera física en lo que ya estaba archivado, y al tener bastante información, el proceso de búsqueda se demora mucho.

Las empresas consideran que poner en marcha la tecnología en su documentación ha sido un gran mérito; este proceso es ordenado, facilita el trabajo, ya que no se extravía documentos con facilidad y agiliza la realización de transacciones.

Figura 1. Documentos utilizados con mayor frecuencia

¿Qué tipo de documentos son utilizados con mayor frecuencia?

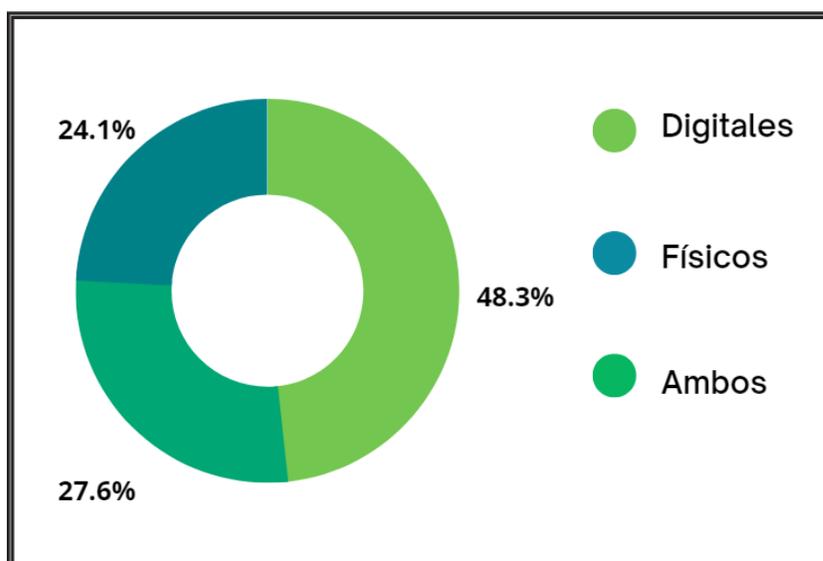


Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 1.

Se visualiza que el 51,7% de los trabajadores encuestados indican preferir el uso de la documentación digital, sin embargo, el 17,2% de los colaboradores consultados indican que por cuestiones de costumbre siguen utilizando la metodología en físico, mientras que el 31% expresa que prefieren utilizar ambos tipos de documentación. De las personas encuestadas 15 indican que utilizan con mayor frecuencia los documentos digitales, nueve ambos formatos de documentos y los restantes cinco indicaron que emplean con frecuencia los físicos, lo que evidencia que aún implementan parte de su documentación de manera física, sin embargo, la utilización de documentos digitales ha tomado fuerza en las empresas, ya que en su mayoría los trabajadores los utilizan frecuentemente en sus labores diarias.

Figura 2. Tipo de documentos

¿Cuál tipo de documento prefiere utilizar?



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 2.

Con respecto a la interrogante anterior se analiza que los trabajadores prefieren los documentos digitales porque brinda rapidez, accesibilidad, fácil manejo, no se extravían, se pueden utilizar en el teléfono y consultarlos en cualquier lugar, además, permite trabajar ordenadamente, un mayor acceso a internet permitiendo compartir información y menos gastos. Las personas que prefieren los documentos físicos hacen énfasis a que estos les facilita las labores, permite tener un respaldo de los documentos, mantener un orden, obtener mayor seguridad en la información, facilidad de leer y mejor visualización al momento de hacer anotaciones y guardar los documentos según preferencias y necesidades de la empresa. Por último, las personas que prefieren la utilización de ambos formatos indican que son útiles dependiendo de las necesidades del cliente para brindarle un buen servicio, mejora el trabajo y ambos tienen beneficios como por ejemplo el físico tiene facilidad de manejo y el digital de encontrar los documentos.

Tabla 3 Capacitaciones sobre el manejo de documentos digitales

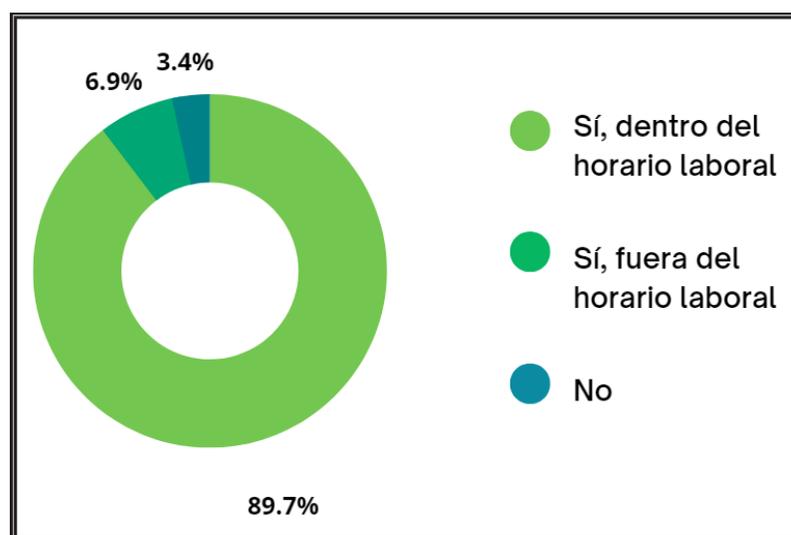
| Criterios | Valor absoluto |
|-----------|----------------|
| No | 27 |
| Sí | 2 |
| Total | 29 |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

A cerca de las capacitaciones sobre el manejo de los documentos digitales 27 personas indican que no han recibido ninguna y dos personas expresan que sí han recibido capacitaciones sobre este aspecto, por lo tanto, se afirma que las empresas en su mayoría no han brindado capacitaciones a sus colaboradores sobre el manejo de documentación digital. Dado a lo anterior, las empresas se podrían ver afectadas debido a la falta de capacitación del personal que limita el desarrollo de la productividad de los diferentes departamentos de las empresas, así como el desempeño óptimo de las labores diarias.

Figura 3. Capacitaciones documentos digitales

¿Estaría dispuesto a recibir capacitaciones sobre seguridad?



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 4.

Como se observa en la siguiente figura, el 89.7% de los empleados que externan que no habían recibido capacitaciones en temas de manejo de documentos digitales están dispuestos a recibir las respectivas capacitaciones siempre y cuando sea dentro del horario laboral establecido, mientras que el 6.9% sí está de acuerdo con el aspecto anterior, pero fuera del horario laboral y el 3.4% restante indican que no están dispuestos a recibir las capacitaciones.

De acuerdo con las respuestas 26 de los participantes tienen disponibilidad para recibir capacitación sobre el manejo de documentos digitales, pero dentro del horario laboral, dos fuera del horario laboral y una persona indica no contar con la disponibilidad. Esto abre la posibilidad a las empresas de brindar capacitaciones sobre dicho tema, ya que se evidencia que los trabajadores cuentan con la disponibilidad de recibirlas principalmente dentro del horario laboral. Siendo una oportunidad para que las empresas incentiven y promuevan la motivación de adquirir conocimientos que les permite un crecimiento profesional y personal. Esto a su vez ofrece una ventaja a las empresas de formar profesionales actualizados en temas de gestión documental digital que brinde un mejoramiento en departamentos, procesos y tracciones de las empresas.

Cabe mencionar que los trabajadores de las empresas indican en el cuestionario que algunos de los documentos que se utilizan exclusivamente en formato digital, los cuales se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 4 Documentos exclusivamente digitales

| Criterios | Respuestas | |
|-----------------|------------|-------|
| | SI | NO |
| Proformas | 96,6% | 6,4% |
| Facturas | 75,9% | 24,1% |
| Recibos | 65,5% | 34,5% |
| Nota de pedidos | 51,7% | 48,3% |
| Correspondencia | 44,8% | 55,2% |
| Nota de ventas | 37,9% | 62,1% |
| Cheques | 37,9% | 62,1% |
| Contratos | 27,6% | 52,4% |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

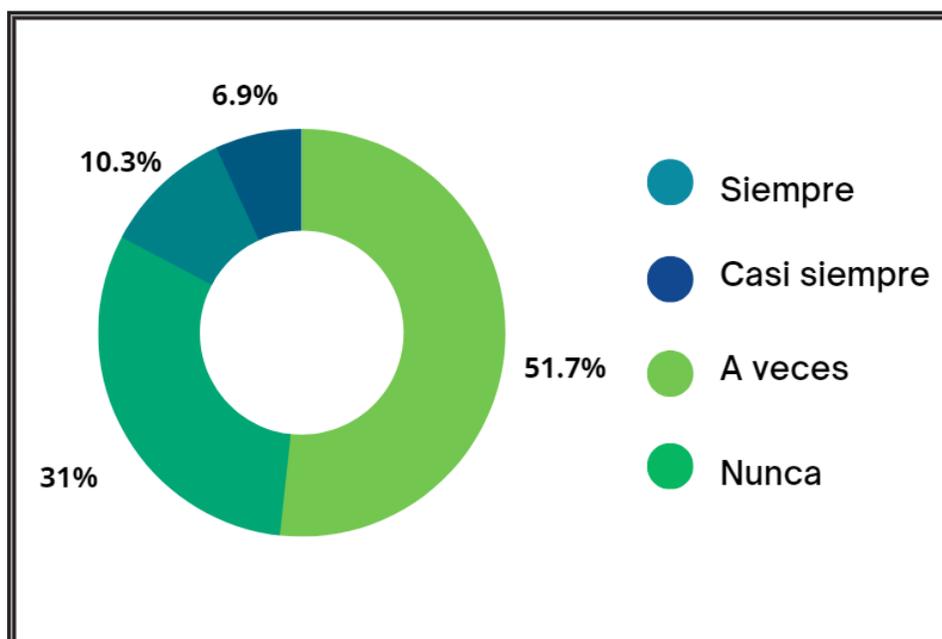
Como se visualiza en la tabla anterior, se analiza que las proformas son los documentos digitales mayormente utilizados por los trabajadores con un 96,6%, seguido de las facturas con un 75,9%, recibos con un porcentaje de 65,5%, nota de pedido con un 51,7%, correspondencia con un 44,8% de escogencia, nota de ventas y cheques con un 37,9% y por último los documentos menos utilizados en formato digital son los contratos con un 27,6%.

Los participantes expresan que en ocasiones existe la necesidad de imprimir los documentos por distintas razones que se mencionan en la encuesta. Como se visualiza en la tabla cinco el 51,7% de los colaboradores a veces proceden a imprimir los documentos digitales, ya que prefieren contar con un respaldo de los documentos en ambos formatos, tener la información a mano en caso de no poseer acceso al teléfono y no utilizar esta herramienta para verificar los datos, las medidas de los productos se pueden visualizar mejor en papel, es rápido usar el documento en físico en cualquier momento y cuando es un trabajo en específico. En algunos

casos el Departamento Administrativo o los clientes lo solicitan para tener un respaldo; además, los encuestados indican que a veces no imprimen los documentos porque no son de importancia.

Figura 4. Frecuencia con la que imprimen los documentos digitales

Cuándo recibe un documento en formato digital ¿procede a imprimirlo?



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 6.

El 31% de los participantes indican que nunca imprimen los documentos, debido a que no los necesitan, no poseen acceso a una impresora o computadora, no forman parte de sus funciones y se evita la pérdida de tiempo que esto puede ocasionar. Asimismo, el 10,3% comunican que siempre imprimen la información porque prefieren manejarla en formato físico, ya que se les dificulta el manejo de la tecnología y expresan que es sencilla la manipulación del papel. Finalmente, el 6,9% exterioriza que casi siempre llevan a cabo esta acción porque les permite revisar los datos detalladamente y les brinda facilidad de uso, dejando en evidencia que las empresas no han migrado completamente sus procesos a la modalidad digital, provocando un retraso en la agilidad de las funciones.

Tabla 5 Preferencia que tienen los clientes sobre el formato de los documentos

| Criterios | Valor absoluto |
|-----------|----------------|
| Digitales | 27 |
| Físicos | 2 |
| Total | 29 |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

Como se refleja en la tabla anterior 27 de los trabajadores indican que los clientes prefieren los documentos en formato digital, mientras que dos de ellos externan que prefieren los físicos, dando como resultado un uso frecuente de los documentos digitales para la realización de transacciones con los clientes. Estos datos evidencian que la población ha ido adquiriendo la cultura de cambio de adaptarse a las nuevas tecnologías y la digitalización al momento de adquirir un servicio o producto.

Algunos de los ejemplos que los trabajadores indican en el cuestionario sobre los documentos digitales que los clientes solicitan son los siguientes (ver tabla 8).

Tabla 6 Ejemplos de documentos solicitados en formatos digitales

| Criterios | Valor absoluto |
|------------------|----------------|
| Facturas | 25 |
| Cotizaciones | 11 |
| Proformas | 10 |
| Recibos | 3 |
| Contratos | 1 |
| Tiquetes de caja | 1 |
| Depósitos | |

| | |
|-----------|---|
| | 1 |
| Adelantos | 1 |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

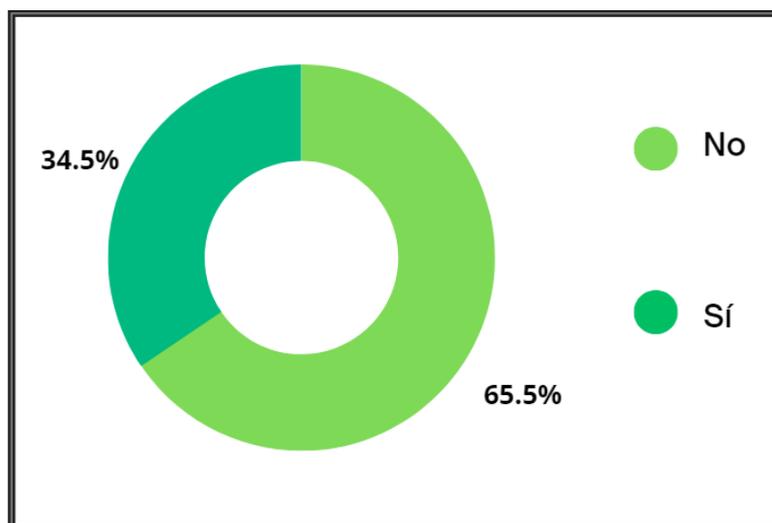
Otro aspecto resaltante que mencionan los participantes es que, gracias a la inclusión de la tecnología en sus labores diarios les ha permitido conocer nuevas y diferentes herramientas, las cuales les han sido de gran utilidad, tanto en el ámbito laboral como personal y profesional, por ejemplo, la utilización del celular para trabajar y también el manejo de la nube para almacenar documentos, entre otras.

También se analiza que todas las empresas tienen herramientas tecnológicas para ejercer sus labores, entre las principales se puede destacar el uso de la computadora, solo una de las empresas consultadas utiliza el celular como única herramienta, debido a que no cuenta con la capacitación necesaria para utilizar una computadora que facilite sus labores.

Otro de los aspectos que se analiza en los instrumentos aplicados, es el proceso, software o sistema utilizado por las empresas para digitalizar y archivar los documentos digitales. De modo global, los administradores de oficinas destacan que las empresas no cuentan con un software o un sistema en específico para digitalizar y archivar documentos digitales, sin embargo, ellos mismos han creado ese tipo de proceso para agilizar su labor en cuanto a la digitalización y almacenamiento de documentos.

Figura 5. Proceso de digitalización de documentos físicos

¿Cuentan con algún proceso para digitalizar documentos físicos?



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 9.

En el caso específico de los colaboradores con respecto a si las empresas poseen algún proceso para digitalizar los documentos físicos, el 65,5% indican que no cuentan con ningún proceso para este fin por diferentes motivos entre los cuales se pueden encontrar la falta de equipo tecnológico, restricción al acceso de las computadoras que se utilizan en el área administrativa y porque este proceso no se encuentra dentro de sus labores como operarios, mientras que el 34,5% expresan que las empresas en donde laboran sí llevan a cabo procedimientos para la digitalización de los documentos físicos, ya que les brinda facilidad, les permite llevar un registro, orden y protección evitando el extravío de documentos mediante el uso de fotografías de estos, o bien, escanearlos para posteriormente enviarlos a los proveedores o clientes.

El dato anterior demuestra que las empresas al no tener un sistema específico para la digitalización de documentos utilizan herramientas ofimáticas que se adapten a las necesidades

de estas que de igual manera permiten acceder, resguardar, preservar y recuperar la información, contribuyendo a que esos datos puedan ser utilizados eficientemente en cada función que los requieran.

La herramienta tecnológica que utilizan las empresas vidrieras con relación a lo antes mencionado, es el programa de Excel del paquete de Office, consideran que es un programa que contribuye y facilita la labor cotidiana, también les permite crear diferentes formatos para los documentos digitales para posteriormente utilizarlos y almacenarlos, es decir, como archivan los documentos digitalmente, expresan que la manera más sencilla que encontraron para realizar estas acciones es mediante el uso de carpetas; cabe señalar que la labor de archivar los documentos no lo realizan en un horario establecido, sino que buscan mes a mes mantener todo debidamente ordenado.

Otro de los métodos que utilizan es la toma de fotografías a los documentos, luego escanearlos por medio de una herramienta utilizada para este fin o bien mediante una aplicación descargable en el celular, con respecto a esto uno de los participantes indica que su medio de trabajo es el teléfono celular y no una computadora como mayormente se utilizan en las demás empresas, lo cual, a través de este edita y comparte los documentos con su cartera de clientes.

Una de las empresas indica que ellos sí utilizan un sistema para digitalizar y archivar documentos, pero esta fue proporcionada por otra empresa con la cual trabajan en conjunto. Para finalizar, una vez digitalizado y archivados los documentos se comparte y respalda en el drive (herramienta de almacenamiento en la red) para mayor seguridad de las empresas.

Es importante recalcar que dentro de la observación se identifica que cuatro de las cinco empresas no tienen un software o sistema para archivar digitalmente, tienen gran cantidad de documentos físicos sin archivar sobre el escritorio de trabajo y en los muebles de la oficina. Esto

dificulta encontrar oportunamente un documento que se requiera de manera urgente. Sin embargo, esto no les afecta en cuanto a mantener el orden de la oficina, ya que los papeles están en zonas que no interfieren en la labor diaria, aunque si afecta visualmente.

Por otra parte, se analiza los procedimientos para el respaldo de los documentos, en donde se obtuvo como resultado que dos de los participantes mencionan que su forma de hacer respaldo de la documentación que se maneja dentro de la empresa es mediante el uso de plataformas de almacenamiento en la nube, principalmente iCloud y Google Drive, pues consideran que en estas los documentos están mucho más seguros que solo guardándolos en la computadora. De igual forma, se realiza respaldos diariamente para mayor seguridad.

Uno de los participantes entrevistados indica que para guardar cada documento solamente lo comparte por la red con su jefe directo, pero en caso de fallar el ordenador expresa que tienen encriptado el disco duro de las computadoras, por lo que, si en algún momento fallase el computador la documentación no se perdería de manera permanente. En concordancia con lo anteriormente mencionado, dos de los participantes indican que ciertamente no tienen un procedimiento para respaldar documentos, solo los almacenan en la computadora o en el celular por un tiempo, luego de esto los desechan para desocupar almacenamiento para el desarrollo de nuevos proyectos.

En cuanto a las funciones administrativas, desde una perspectiva universal no utilizan la firma digital en las empresas entrevistadas, ya que es viable utilizar la firma manuscrita, pues existen factores influyentes como la desconfianza de utilizar la firma digital, no obstante, la utilizan exclusivamente en caso de que el abogado de la empresa así lo solicite para un asunto oficial.

Uno de los administradores de oficinas, señala que al utilizar documentos tanto físicos como digitales, no consideran esencial la firma digital porque lo que corresponde a facturas, pagos y demás los realizan de manera presencial o bien mediante las diferentes plataformas bancarias. Por el contrario, solo una empresa menciona que efectivamente utiliza la firma digital, pero señala que solo para procesar las facturas expresamente de la empresa, más no con sus clientes.

Otro resultado importante es el desecho o eliminación de los documentos digitales. En relación con la entrevista aplicada a los administradores de oficinas de cada empresa, la mayoría mencionan que los documentos físicos los desechan en la basura común, ya que no existe un procedimiento o un sitio óptimo para desechar esa documentación de manera correcta. Asimismo, los documentos que manejan de forma digital indican que si no son necesarios para el área administrativa solamente los eliminan.

Uno de los participantes expresa que su manera de trabajar era mediante el teléfono celular y para desechar los documentos influía el almacenamiento del aparato tecnológico, por lo que una o dos veces al mes desecha la documentación antigua para poder seguir con su labor. Además, los documentos que son físicos los almacenan por un tiempo, alrededor de cinco años y después de ese periodo son quemados. Para finalizar, otro de los administradores dice que este procedimiento no se realiza en la empresa, ya que esa información es la que utilizan constantemente, por lo que la tienen almacenada en la computadora y también, impresa en carpetas divididas por clientes.

Es importante para la investigación conocer cuáles trabajadores tienen acceso a los procesos, softwares o sistemas que utilizan en la gestión documental digital, en su mayoría las empresas consideran oportuno que solo el/la jefa y el administrador de oficinas tenga acceso a

ese tipo de procesos y softwares. Sin embargo, dos de las empresas indican que solo el personal del área administrativa tiene acceso a esa información.

Cabe recalcar que en una de las empresas utilizan principalmente la plataforma WhatsApp y en caso de que la contadora les solicite un documento en específico, entonces se procede a enviarlo mediante dicha aplicación, ya que el correo electrónico no lo considera un aliado para su labor, pues se le olvida revisarlo, pero también expresa que si son facturas lo que se debe realizar en el momento, se maneja en un sistema y a este pueden tener acceso los demás trabajadores.

Tabla 7 Acceso a los documentos digitales

| Crterios | Valor absoluto |
|----------|----------------|
| No | 25 |
| Algunos | 4 |
| Sí | - |
| Total | 29 |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

En la tabla 12 se demuestra que 25 de los trabajadores expresan que no tienen acceso a los documentos digitales que se encuentran en la oficina, en cambio cuatro personas efectivamente poseen el acceso a dichos documentos. Esto demuestra que las empresas tienen exclusividad en el acceso a los documentos digitales, resguardando la seguridad de la información mediante la implementación de contraseñas en sus equipos tecnológicos a las cuales solamente tienen acceso aquellos trabajadores que estén autorizados a utilizar cualquier tipo de documentación en las empresas. Esto ayuda a prevenir infiltración de información clasificada de clientes, proveedores y estrategias que son de importancia para las empresas.

Cabe mencionar que uno de los administradores de oficinas entrevistados, menciona que tres personas tienen acceso a los sistemas de la empresa; la jefa, el administrador de oficinas y el hermano de la jefa. Sin embargo, nos expresa que lo que corresponde a documentación sensible, por ejemplo, lo que se debe, lo que se paga, cuánto cuesta y demás, solo él y la jefa tienen acceso a ese tipo de información.

Continuando con el análisis de la información recolectada, se observa y se entrevista sobre ciberseguridad y las medidas que utilizan para proteger los documentos digitales. En parámetros generales, las empresas no poseen un sistema de ciberseguridad para proteger los documentos propios de cada organización ni tampoco se ha ofrecido ningún tipo de capacitación sobre el tema a los trabajadores. Uno de ellos menciona que solo pocas personas tienen acceso a esa información y a la contraseña de los ordenadores, por lo que expresa que nunca van a compartir esa contraseña que exponga la identidad y amenace a la empresa.

Tabla 8 Disponibilidad de capacitaciones ciberseguridad

| Criterios | Valor absoluto |
|--------------------------------|----------------|
| Sí, dentro del horario laboral | 26 |
| No | 2 |
| Sí, fuera del horario laboral | 1 |
| Total | 29 |

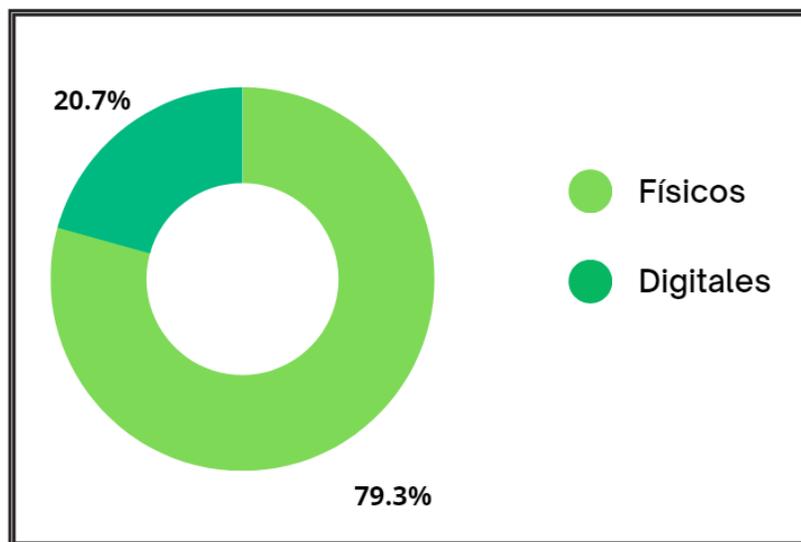
Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

Se evalúa la disponibilidad de los trabajadores acerca de la ciberseguridad, obteniendo como resultado que 26 personas indican que sí, pero dentro del horario laboral, dos personas indican que no y una expresa que sí, pero fuera del horario laboral, lo que indica que las empresas pueden brindar capacitaciones sobre ciberseguridad dentro del horario laboral. Es

importante que las empresas generen espacios de capacitación, ya que en esta era digital se presentan peligros cibernéticos sobre la información, por lo tanto se deben promover estrategias preventivas para una manipulación adecuada de los sistemas por parte de los colaboradores.

Figura 6. Documentos que se extravían con mayor facilidad

¿Qué formato de documentos considera que es más de extraviar?



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 12.

Por otra parte, el 79,3% de los encuestados consideran que los documentos físicos se extravían con mayor facilidad, ya que se dañan, se pierden, no tienen respaldo, se pueden desechar inconscientemente, son difíciles de manipular, tienen menor seguridad, el papel es delicado y se cuida menos.

El restante 20,7% de los trabajadores consideran que, por el contrario, los documentos digitales son propensos a perderse, debido a que se el equipo tecnológico puede presentar fallos, si no se tiene un respaldo se pierde toda la información y si se pierde o descarga el teléfono no se puede tener acceso a los documentos; por estas razones se toman medidas de ciberseguridad como lo es tener una contraseña y huella digital al dispositivo tecnológico. Además, trata en la medida

de lo posible tener a la vista el dispositivo móvil y evitar que tenga contacto con personas ajenas a su trabajo con el fin de reducir el riesgo de extraviar o borrar la información de la empresa.

Por otra parte, uno de los administradores de oficinas menciona que ha visto que la computadora tiene unas claves extrañas para él y no todos pueden acceder tan fácilmente a la información almacenada en ese dispositivo. Del mismo modo, una de las empresas lo que realiza son respaldos diariamente como medida para proteger su documentación. Por último, es relevante recalcar que, de las cinco empresas, cuatro tienen contraseñas para poder acceder al celular o a la computadora, por lo que esa es la medida de seguridad que mayor se implementa.

En cuanto al impacto que las empresas experimentan con respecto a la migración de documentos físicos a digitales, los participantes externan que al principio fue muy complicado para las empresas en general, lo que se refleja es un estado de frustración, capacitación propia y acción rápida. Comentan que al inicio fue un desorden pasar de lo físico a lo digital, ya que ellos mismo debían encontrar la manera de utilizar las herramientas tecnológicas sin ninguna capacitación del tema.

Sin embargo, es importante destacar que, a pesar de esa transición abrupta, se genera un impacto positivo para las empresas, logrando aprender sobre el uso de diferentes aplicaciones y herramientas tecnológicas para aplicarlas en sus tareas cotidianas. A pesar de lo antes mencionado, hay algunas empresas que no están aplicando en totalidad un sistema digitalizado, pues continúan manejando documentos físicos, esto quiere decir que, consideran oportuno mantener su documentación tanto física como digital por cuestiones de comodidad propia.

Se investiga sobre aquellos obstáculos que se experimentan dentro de la migración a la digitalización, entre los aspectos que se consideran difíciles en la transición de documentos físicos a digitales, se encuentra el poco tiempo que se tuvo para implementar y acoplarse a este

nuevo sistema. Por otro lado, el aprender a utilizar las herramientas informáticas ha sido una experiencia complicada al no conocer programas que se implementan por la era tecnológica, los cuales podrían facilitar y aprovechar la labor en la empresa, adicionalmente, consideran que la parte tecnológica ha sido un aspecto difícil de abordar en las empresas comercializadoras de vidrios, principalmente la búsqueda de información dentro de la computadora y la manera complicada de almacenar, pues si no guardan los documentos con un nombre correcto, puede que la información se extravíe e inclusive borrar por equivocación.

Proceso administrativo

La información obtenida mediante la observación por medio de una hoja de cotejo y la entrevista se destaca que los procesos estandarizados que utilizan las empresas para una mejor eficiencia son la elaboración de plantillas o machotes, esto con la finalidad de agilizar los trámites que se realizan en las empresas, de igual forma se realizan documentos desde cero. Además, existen personas externas (contador) que maneja toda la parte administrativa de la empresa.

El control de los archivos es otro proceso estandarizado que se ejecuta en las empresas para esto se realiza todo un procedimiento el cual consiste en escanear, digitalizar y guardar la información en carpetas, asimismo, cabe mencionar que la documentación se archiva con datos específicos como: nombre del cliente, el responsable de realizar la compra y el día en que se ejecutó la venta. También, en una de las empresas que se realiza la investigación los empleados cuentan con un número de teléfono diferente al de la empresa, esto con el fin de que si surge algún inconveniente el cliente pueda contactarse directamente con el responsable.

Por otra parte, el trabajar con herramientas conocidas beneficia a que los procesos se realicen con eficiencia y eficacia esto debido a que cuentan con la experiencia en el manejo de

los programas, igualmente, para estandarizar se realizan dibujos en físicos los cuales se escanean y se guardan. En cuanto a procesos recolectados durante la observación, se logra visualizar que las cinco empresas contienen procesos de documentación estandarizados.

A partir de lo expuesto, se evidencia que las empresas investigadas utilizan diversas acciones para estandarizar los procesos de gestión documental esto con el fin de poder agilizar los procedimientos y lograr una mejora eficiencia; sin embargo, en su gran mayoría no cuenta un ordenamiento específico para guardar la documentación que se maneja en la empresa.

En cuanto a la automatización o simplificación de los procesos dos de las personas entrevistadas indican que la empresa no contaba con ninguno, esto debido a que preferían manejar los procesos manualmente; el resto de las empresas revelan que cuentan con proformas digitales; por lo tanto, solo corresponde llenar con los datos correspondientes el documento para posteriormente ser enviada al cliente ya sea por correo electrónico, mensajes a través de WhatsApp o de manera impresa. Además, una de la empresa implementa el uso de programas como Excel y el Drive para el almacenamiento de los documentos que maneja la compañía.

De igual forma, las transacciones es un proceso que se ha simplificado, ya que se realizan de manera digital aprovechando la velocidad del internet con la que cuenta la empresa. Asimismo, otra herramienta que es de gran utilidad para automatizar es el Scanner logrando así agilizar el archivo y distribución de documentos de las empresas.

En referencia a lo anterior, la automatización de los procesos en las empresas comercializadoras de vidrios es un indicador que no se maneja en todas las actividades que realizan, esto debido a que por la naturaleza de las empresas es preferible manejar algunos

procesos de forma manual; por lo tanto, se evidencia que el único procedimiento que se ejecuta la simplificación es el almacenamiento y distribución de la gestión documental.

En relación con las acciones que realizan las empresas vidrieras para mejorar el entorno empresarial, se destaca la atención que les brinda a los clientes en donde se enfoca el respeto y la cortesía, esto con el fin de evitar malentendidos. De la misma forma, dos de las personas entrevistadas indicaron que todos los colaboradores de la empresa tienen una buena relación de trabajo respetando las jerarquías de la compañía.

Asimismo, una de las empresas comenta que sería indispensable buscar una persona especializada en las relaciones interpersonales entre los trabajadores logrando ejecutar capacitaciones o actividades para compartir y mejorar el entorno laboral. También, la compra de desayunos o frescos, regalos al concluir el año, vacaciones y salidas a comer son acciones que realiza las empresas para mejorar este aspecto. De igual forma durante la observación se logra notar que el entorno en el cual se desarrollan las actividades laborales de las cinco empresas es agradable.

Por lo tanto, se puede deducir que las empresas comercializadoras de vidrios realizan diversas actividades para mantener y mejorar el entorno laboral en el cual desarrollan sus funciones diarias; creando un ambiente de confianza y comodidad tanto para los trabajadores como para la jefatura.

Con el objetivo de conocer el impacto de las instrucciones que el departamento administrativo brinda a los trabajadores en la ejecución de sus labores se indaga sobre este aspecto obteniendo diversas opiniones entre ellas la evidencia de un buen impacto colaborando con el orden, organización y control de tareas. Además, el área administrativa sirve de guía para

las diferentes tareas de manera que se brinde un buen servicio al cliente y contribuya en la comunicación y eficacia de las labores diarias. En caso de que las instrucciones que los administrativos brinden no sean claras puede generar impactos negativos en las labores, pues pueden ocasionar atrasos o pérdidas económicas generando insatisfacción en los trabajadores.

Rol estratégico

De acuerdo con el rol estratégico de los administradores de oficinas de las diferentes empresas participantes de la investigación se toma en cuenta las características del perfil profesional, así como sus habilidades, estudios, experiencia, destrezas, etc., con las cuales se determina que entre los niveles de escolaridad cursados entre los sujetos entrevistados se encuentran: primaria, bachillerato en educación media y técnico en contabilidad. Este nivel de estudio les permite colocarse en este puesto de trabajo y basado en las respuestas se puede deducir que ninguna de las personas encargadas del área administrativa cuenta con un título o curso que les identifique como administradores de oficinas o profesión afín, pues una de las personas entrevistadas solamente posee primaria, dos son graduados del bachillerato en educación media y uno cursó un técnico en contabilidad.

Sin embargo, se destacan diferentes habilidades que les permite realizar todas las funciones de la oficina de una manera eficiente, las cuales son: la habilidad en el servicio al cliente, comunicación, concentración, organización, orden, agilidad mental, responsabilidad, paciencia, carácter y liderazgo.

Dichas habilidades permite que las personas encargadas de las oficinas puedan realizar el trabajo evitando cometer errores que puedan afectar el normal funcionamiento de las labores secretariales mediante la clasificación y priorización de los aspectos que son de mayor importancia en el área administrativa con el objetivo de tomar mejores decisiones tanto para la

empresa como para todas las personas que forman parte de ella, es por eso que la toma de estas se hacen pensando en el bienestar de todo el equipo de trabajo mediante una reflexión acerca de los pros y contras que se puedan obtener y siempre tomando en cuenta la gran responsabilidad que conlleva.

Por su parte, otro aspecto que se puede mencionar es el conocimiento en documentos legales y la destreza con respecto a las herramientas tecnológicas, ya que son esenciales para el manejo de las tareas diarias, para las cuales se identifican el uso de almacenamiento digital, el uso del correo electrónico, WhatsApp, Office, Scanner y Facebook. La mayoría de los sujetos expresa no tener dificultad al momento de ejecutar las herramientas anteriormente mencionadas, sin embargo una minoría indica que tiene una desactualización en la parte tecnológica pues solamente utiliza el teléfono celular, ya que no sabe utilizar una computadora, con lo cual se identifica la necesidad de profundizar y trabajar en la capacitación en esta área debido que en la actualidad es un aspecto esencial para llevar a cabo diferentes funciones secretariales, principalmente el manejo de los documentos digitales.

Se evidencia que la experiencia laboral es un aspecto importante al momento de cumplir con el rol de los administradores de oficinas, ya que es mencionada por las personas entrevistadas como la oportunidad de desarrollar las destrezas necesarias para el puesto, como lo es la comunicación, la cual se evidencia en las diferentes empresas aplicada de una manera fluida, eficiente, clara y respetuosa, lo que permite mantener relaciones agradables y profesionales con los clientes.

Por otra parte, se indaga sobre las ventajas que tiene manejar documentos digitales como parte del rol estratégico y por medio de las respuestas obtenidas se identifica que la mayoría de los entrevistados que forman parte del área administrativa de las empresas concuerdan con que la

mayor ventaja del uso de los documentos en formato digital es la facilidad para encontrar documentos, principalmente facturas y cotizaciones. Los documentos son archivados con su respectivo nombre en carpetas separadas por asuntos, permitiendo agilizar los procesos administrativos y consecuentemente brindar una buena atención al cliente mediante la accesibilidad que brinda los documentos digitales, pues pueden ser accedidos, consultados o editarse en cualquier momento y lugar en caso de ser requerido.

De la misma forma, los trabajadores operarios expresan que las ventajas de manejar documentos digitales comprenden la facilidad del manejo y acceso a estos, rápidos de trámite, los documentos no se dañan, deterioran, o extravían, existe respaldo, son fáciles de compartir y buscar, se ahorra espacio y tiempo, también, brindan eficacia al ofrecer información y por último permite una innovación de documentos digitales generando que la empresa tenga una imagen profesional.

Así mismo, se evidencia que este formato permite mantener un orden en el lugar de trabajo, ya que los documentos no requieren de un espacio de almacenamiento físico, permitiendo un ambiente ordenado y visualmente agradable para los trabajadores y clientes. Uno de los entrevistados indica que llevar la agenda de manera digital les ha dado la oportunidad de realizar los trabajos diarios de una manera ordenada y sin olvidar ningún evento o reunión importante, ya que el teléfono o la computadora envía un recordatorio un día u horas antes de este llevarse a cabo, por lo tanto, existe la certeza de que las ventajas son amplias debido a que ofrece rapidez en las diferentes funciones secretariales. También, es importante mencionar que otro aspecto que las personas participantes consideran como una ventaja del uso de documentos digitales es la disminución de fugas de dinero, principalmente en la compra de papel, ya que se

reduce considerablemente su utilización y permite que este dinero sea utilizado en otros materiales necesarios en la oficina.

En cuanto a las desventajas consideradas por los sujetos se puede mencionar una principal la cual corresponde a la necesidad de contar con conexión a internet y herramientas tecnológicas para lograr tener acceso a los diferentes documentos digitales, ya que sin internet las aplicaciones utilizadas no se pueden consultar y por ende no se puede brindar una atención correcta a los clientes. También, esta desventaja se presenta en las personas que utilizan el teléfono celular como su herramienta de trabajo, ya que si están brindando su servicio en lugares con escasa recepción o se le descarga el móvil es imposible poder realizar cotizaciones, facturas, ordenes de pedido o cualquier otro documento necesario para proceder con la venta.

Con esta información recolectada se puede analizar que la principal desventaja que se presenta al momento de utilizar la gestión documental digital corresponde a la constante necesidad de contar con conexión a internet para poder realizar sus tareas y brindar los servicios de la empresa de una manera adecuada y eficiente, de igual manera se pueden presentar daños en los dispositivos tecnológicos que se utilizan en la empresa dando como resultado un atraso en las tareas secretariales diarias hasta obtener una solución.

Las personas entrevistadas consideran que los documentos digitales se pueden perder en caso de no contar con un respaldo o bien con un archivo digital para guardar los documentos, pues en caso de que se borre alguna conversación con los clientes o carpeta importante que contenga este tipo de información por error se pierde todo lo referente al trabajo. También, las personas consideran que transferir la información de los documentos físicos a digitales es una inversión de tiempo que puede generar atrasos en su labor y en caso de que los clientes soliciten los documentos físicos esto representa un gasto de papel de la misma manera que los físicos. Así

mismo una desventaja corresponde al fallo y extravío del equipo tecnológico, desconocimiento en el uso de la tecnología por parte de las personas, se pueden presentar virus en los aparatos tecnológicos y el compartir información con personas ajenas a las empresas.

Las capacitaciones sobre gestión documental son realmente importantes para desarrollar su adecuado funcionamiento y obtener todos los beneficios que este sistema de manejo de documentos brinda a las diferentes empresas, sin embargo, ninguna de las personas encargadas del área administrativa realiza capacitaciones que les permita adquirir el conocimiento necesario para sus funciones diarias, todo lo que ellos saben lo han adquirido mediante la experiencia, la práctica y por sus propios medios. Con esto se evidencia que a pesar de que la mayoría de las empresas tomadas en cuenta para esta investigación utilizan la gestión documental digital existe una faltante de formación para el correcto uso de esta, la cual es importante tomar en cuenta pues la tecnología avanza exponencialmente cada año y es necesario que las empresas estén siempre en constante mejoramiento y actualización para crecer en su nicho de mercado y ofrecer un servicio al cliente competitivo.

Mediante la recolección de los datos se identifica diferentes estrategias para definir los roles estratégicos de los distintos trabajadores de las empresas; una de ellas es mediante la prueba y error con el objetivo de constantemente ir mejorando el rol de cada trabajador mediante instrucciones de parte del superior hasta ubicarlos en un puesto de trabajo en donde puedan desarrollar toda su capacidad y habilidades. Otra de las empresas, al ser solamente una persona encargada de todos los procesos de la empresa, su rol es general y abarca todas las funciones, desde la parte administrativa hasta la parte de producción.

Por otra parte, en una de las empresas las decisiones sobre que trabajos o tareas deben de realizar los trabajadores los toma la persona encargada del área administrativa, la cual brinda

instrucciones para la realización de los trabajos del día. Otro aspecto de importancia en la definición de los roles estratégicos es mediante la experiencia que los trabajadores tienen en cada área de la empresa y por último se identifica que una de las empresas les establece a sus trabajadores su rol de acuerdo con sus habilidades, de tal manera que cada uno de ellos tenga claro que es lo que tiene que realizar al momento de ejecutar sus funciones.

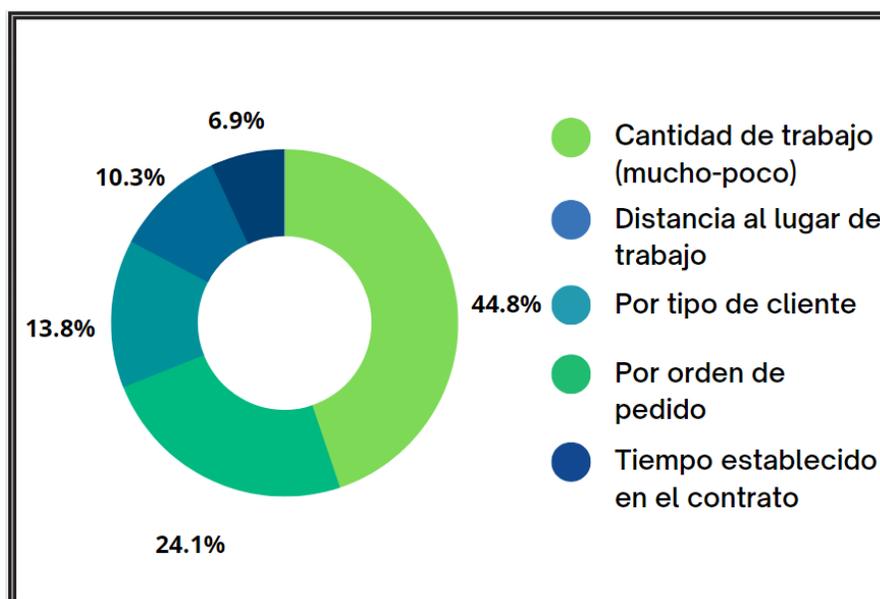
Se puede analizar de acuerdo a la información anterior que las cinco empresas tienen formas diferentes de llevar a cabo su trabajo y definir roles a sus empleados que son estratégicos para lograr los objetivos de esta y realizar los trabajos de la mejor calidad para el cliente y a pesar de ser estrategias diferentes, estas se adaptan al funcionamiento diario específico de la empresa, pues todas las personas trabajan de manera diferente, tienen habilidades, experiencia distintas y necesarias que les permite desarrollarse de una mejor manera en su puesto de trabajo.

Labor Secretarial

Considerando la información adquirida por parte de los entrevistados del departamento administrativo, se obtiene mediante la observación y entrevista que la Ley 8454 referente a firmas digitales y documentos electrónicos en la mayoría de las empresas investigadas no la aplican o no la conocen, ya que utilizan un sistema o proceso con elaboración propia o bien con la ayuda de los servicios profesionales de una contadora o abogados; si fuera necesario aplicar dichos procesos lo que determina en este tipo de comercializadoras no es de carácter obligatorio hacer uso de esta ley porque existen otros métodos para hacer posible su trabajo y las transacciones que necesiten.

Figura 7. Prioridades para realizar los trabajos

¿Criterios que se establecen para priorizar sus labores diarios?



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante la Tabla 13.

Se evidencia que uno de los métodos que las empresas utilizan para priorizar las tareas es mediante la cantidad de trabajo, ya sea mucho o poco con un 44,8% del porcentaje, posteriormente por orden de pedido con un 24,1%, por tipo de cliente con un 13,9%, por distancia al lugar de trabajo con un 10,3% y por último por tiempo establecido en el contrato con un 6,9%.

Así mismo, se analiza que cada día se debe aprovechar todas las horas laborales sin perder tiempo por la gran cantidad de trabajo que se tiene sin olvidar la prioridad principal la cual es satisfacer al cliente, ya que es la razón de ser de cada de empresa. Cabe mencionar que las tareas se definen mediante el uso de agendas para programar la producción, instalación y atención al cliente. Se interpreta que las prioridades que tienen mayor fuerza corresponden a las contrataciones de proyectos con constructoras, debido a esto cada empresa debe organizarse con los trabajos programados y determinar su nivel de prioridad.

Las habilidades blandas y cualidades del departamento administrativo deben de mantenerse y desarrollarse, razón por la cual este tema se considera en esta investigación y se recolectaron datos a través de la observación. Estos permiten evidenciar que se destacan habilidades para la atención telefónica al cliente, ya que es un medio muy frecuentado y con experiencia. Debido a esto, se logra evidenciar que el principal medio de comunicación de clientes y proveedores es la atención telefónica. De igual manera, la atención presencial se realiza a diario porque el cliente prefiere un contacto más personalizado y cercano, por el motivo de que cada empresa cuenta con el compromiso correspondiente para ejecutar las labores.

También, el uso de las redes sociales permite que los administradores de oficinas cuenten con habilidades para comunicarse con los clientes de manera directa o indirecta y así sumar posibles clientes potenciales que requieran los servicios de las empresas. Al observar el uso de las redes sociales se evidencia que las empresas buscan diferentes maneras para promocionar los productos finalizados. Esto se refleja mediante fotografías en donde los clientes pueden visualizar los productos y servicios de las empresas que se adecuen a sus necesidades.

Con relación a las acciones de recibir o realizar pagos es importante resaltar que todas las empresas investigadas lo manejan tanto de manera presencial como digital todo según se requiera en el momento o el tipo de transacción a procesar. Por tal motivo, los pagos realizados en la empresa que son de manera digital permiten evidenciar que los funcionarios saben manejar la tecnología y las plataformas que las entidades bancarias brindan a toda la población para acelerar procesos.

A pesar de que los trabajadores del área de producción no tienen un contacto directo con las funciones administrativas en sí, ellos realizan indirectamente funciones que están

relacionadas a las labores secretariales. En la siguiente tabla se visualizan los datos recolectados mediante el cuestionario sobre estas funciones:

Tabla 9 Labores secretariales que se llevan a cabo en las empresas

| Criterios | Respuestas | |
|------------------------------------|------------|-------|
| | SI | NO |
| Atención telefónica al cliente | 93,1% | 6,9% |
| Atención presencial al cliente | 86,2% | 13,8% |
| Manejo de archivo físico o digital | 58,6% | 41,4% |
| Realizar pagos | 55,2% | 44,8% |
| Recibir pagos | 51,7% | 48,3% |
| Elaboración de documentos | 34,5% | 65,5% |
| Manejo de correspondencia | 13,8% | 86,2% |
| Manejo de redes sociales | 3,4% | 96,6% |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

Como se representa en la tabla anterior la función realizada por los trabajadores que predomina es la atención telefónica al cliente con un 93,1% así como la atención presencial con un 86,2%, seguido a estos se encuentra el manejo de archivo físico y digital con un porcentaje de 58,6%, realizar pagos con un 55,2%, recibir pagos con un 51,7%, elaboración de documentos con un 34,5%, manejo de correspondencia con un 13,8% y la función que menos llevan a cabo es el manejo de las redes sociales con un 3,4% correspondientemente.

El análisis de la tecnología o programas tecnológicos que permiten realizar funciones secretariales da como resultado que WhatsApp es el recurso mayormente utilizado por todas las personas, el cual permite a todos los trabajadores enviar archivos en cualquier formato.

Los trabajadores que están a cargo del área de producción indican en el cuestionario que algunas de los programas o aplicaciones electrónicas que utilizan para llevar a cabo sus funciones diarias son las que se muestran a continuación:

Tabla 10 Programas o aplicaciones utilizadas para funciones diarias

| Criterios | Respuestas | |
|---------------------------|------------|-------|
| | SI | NO |
| WhatsApp | 89,7% | 10,3% |
| Correo electrónico | 89,7% | 10,3% |
| Paquete Office | 58,6% | 41,4% |
| Almacenamiento en la nube | 37,9% | 62,1% |
| Telegram | 3,4% | 96,6% |
| Microsoft Teams | 3,4% | 96,6% |

Fuente: Elaboración propia con datos recolectados mediante el cuestionario (Anexo 4).

Según los datos expresados en la tabla anterior se visualiza que WhatsApp y el correo electrónico son las aplicaciones utilizadas con mayor frecuencia por los trabajadores con un 89,7% de preferencia en ambos casos, mientras que el Paquete de Office en general tiene un 58,6%, el almacenamiento en la nube con un 37,9%, por último, Telegram y Microsoft Teams con un 3,4%. Se demuestra que las empresas podrían potenciar el uso de las herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus funciones de manera rápida y eficiente, ya que la utilización de estas simplifica las tareas de los trabajadores, debido a que facilita la comunicación directa desde largas distancias y resolver problemas tecnológicos que se presentan a diario en las empresas.

3.7. Cronograma de Trabajo

Para la presente investigación se trabajará con el cronograma de trabajo distribuido por un periodo determinado y en donde se especifican las actividades que serán llevadas a cabo por las responsables (Ver Anexo 1). Es importante aclarar que este cronograma será modificado según las actividades que se ejecuten durante las semanas correspondientes.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Esta sección está basada en los resultados de la investigación que se obtuvieron mediante el análisis de la información recolectada y los cuales están alineados con los objetivos y el planteamiento del problema de la investigación. El apartado muestra el resultado de una serie de pasos que se consideraron con la ayuda de datos o circunstancias presentadas durante la investigación partiendo del objetivo general y los objetivos específicos de tal manera que se lograran las conclusiones, que se van a presentar a continuación.

Las empresas implementan los documentos digitales en sus labores administrativas y trabajos diarios de producción generando un impacto positivo para las tareas que realiza la empresa en general. Adicionalmente, las MIPYMES tomadas en cuenta se han visto beneficiadas con la implementación de la digitalización de la información, ya que ha permitido que los procesos administrativos sean rápidos, efectivos, ordenados y estén protegidos, evidenciando que se logra estandarizar los procesos para agilizar los resultados que las empresas deseen obtener.

Sin embargo, es importante destacar que, a pesar de la utilización de los documentos digitales, estos no se implementan en su totalidad, pues los documentos físicos son aún parte importante de la gestión documental ya que por la naturaleza de los servicios o productos que ofrecen las empresas son necesarios para realizar sus funciones.

Parte de los administradores de oficinas no cuentan con una capacitación o preparación académica en temas de documentación digital, esto limita su conocimiento sobre leyes que rigen el manejo o manipulación de los documentos digitales y físicos, además, carecen de un software especializado en esta área para el manejo de la información.

Sin embargo, esto no ha sido una limitante para no implementar la digitalización de documentos, pues las empresas se han ido adaptando e implementando herramientas tecnológicas que contribuyan a solventar las necesidades de las empresas en cuanto a documentación digital.

Las empresas no cuentan con un sistema establecido para la digitalización de los documentos por distintos motivos, entre los cuales prevalece la carencia de equipo tecnológico y la falta de conocimiento en la utilización de estos. Para contrarrestar la falta de este sistema las empresas han optado por implementar la herramienta ofimática Excel para digitalizar la información, ya que contribuye en la elaboración de formatos digitales que posteriormente permiten archivar los documentos en carpetas digitales, así como fotografías para capturar la imagen del documento.

El manual de gestión documental digital contribuye a la automatización de los procesos, por lo que logra disminuir los tiempos de respuesta agilizando los procesos con un mayor rendimiento reflejando eficiencia y calidad en el servicio al cliente. Para garantizar el éxito del manual de gestión documental digital, las empresas deberán adquirir un compromiso en su aplicación de tal manera que sea de apoyo y contribución en la mejora de procedimientos, por lo que es importante que las empresas lo adopten según sus necesidades, presupuesto y disponibilidad del personal.

Recomendaciones

Las comercializadoras de vidrios en el cantón de Pérez Zeledón realizan un gran trabajo en sus laborales diarios tanto en el área administrativa como de producción, con el objetivo de poder brindar un servicio de calidad a sus clientes y favorecer el desarrollo económico de todos los trabajadores. Con el fin de proporcionar soluciones exitosas e innovadoras las estudiantes van a considerar el análisis de la información obtenida y ofrecer una serie de recomendaciones a continuación:

Se recomienda a las empresas comercializadoras de vidrios limitar el uso del papel mediante la modificación de las actividades que actualmente realizan y que requieren el uso documentos físicos esto por medio de la implementación de procesos que les permita digitalizar la información de tal forma que se pueda potenciar la digitalización en las funciones logrando reducir los gastos producidos por el uso del papel.

Implementar y mantener capacitaciones y actualizaciones permanentes para los administradores así como a los trabajadores en general sobre la gestión documental digital con el objetivo de adquirir conocimiento que contribuya a su implementación y lograr agilizar los procesos relacionados con la documentación de la empresa con el acompañamiento y asesoría técnica buscando incrementar altos niveles de productividad y el conocimiento necesario del personal y así evitar obsolescencia en los métodos necesarios.

Adquirir un sistema o software dedicado a la digitalización de documentos que se adapte a las necesidades y presupuesto de cada empresa, algunos de los softwares de pago recomendado son PandaDoc y Access, así como de uso gratuito; OpenKm y OpenDocMan. En caso de que esta propuesta no sea factible para las empresas se sugiere fortalecer el conocimiento y aplicación de las herramientas ofimáticas que con el fin de continuar incrementando los

resultados positivos que les ha brindado hasta el momento. Sin embargo, se recomienda la adquisición de equipo tecnológico moderno que permita llevar a cabo las tareas administrativas diarias.

El manual de gestión documental digital es un aliado para llevar a cabo las labores diarias que se realizan en las empresas permitiendo sistematizar y automatizar los procesos, así como digitalizar la documentación digital, se recomienda la aplicación del manual propuesto por las estudiantes con el fin de mejorar las áreas con deficiencia permitiendo que esta herramienta sea una guía para optimizar los procesos que se ejecutan en las empresas.

REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2021). Guía metodológica. Indicación a la investigación- Diploma en Metodología de la Investigación. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Editorial FLACSO.
- Angulo, P., Angulo, P., Huamán, L. (2017). Rol estratégico de la cultura organizacional y el liderazgo en la gestión del cambio de la universidad peruana. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 7, (13), 103-121.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570960867008>
- Araya, I. (2012). Construyendo el perfil por competencias para el profesional en Educación Comercial. *Revista Electrónica Educare*, 16 (3), 203-226.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194124728012>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17), 23-29.
http://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Seminario/Documentos/Art_met/Diseno_validacion_cuestionarios.pdf
- Barrantes R. (2014). Investigación: Un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo. Segunda edición. Editorial UNED.
- Beltrán, M., y Boscán, N. (2011). Identificación de necesidades para la adquisición de tecnología para la producción de energía eléctrica mediante el uso de sistemas fotovoltaicos en Venezuela. *Revista Electrónica de Estudios Telemáticos*, 10,(2) 89-106.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78421854006>
- Bermúdez, L. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *Revista de las Sedes Regionales*, XVI, (33), 1-25.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Bracho, A. (2005). Desempeño gerencial: funciones y roles en la práctica. *Revista Compendium*, 8(14), 5-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88001402>

- Cabrera, O. (2017). Aspectos tributarios de las plataformas digitales en Colombia: actualidad y retos. *Revista de Derecho Fiscal*, 10, 85–101. <https://doi.org/10.18601/16926722.n10.06>
- Campos, G., y Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, VII(13), 45-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. [Proyecto educativo]. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Coll, F. (2021). Fuente secundaria. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/fuente-secundaria.html>
- Carvajal, K., Loor, T., Rosero, E. (2013) *Manual de distribución de actividades para la Cía. Galarza y Loor S.A., para el mejoramiento del rendimiento laboral de sus colaboradores* (Tesis, Universidad de Guayaquil, Ecuador). Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/11268>
- Chiavetano, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Repositorio UDGVIRTUAL. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2873>
- Chisaguano, E. (2018). *Optimización de procesos administrativos y contables en una institución educativa privada en la ciudad de Quito* (Tesis, Pontificia Universidad Católica de Ecuador). Repositorio de Tesis de Grado y Posgrado. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15314>
- Del Valle, D. (2016). *Opinión: Consideraciones sobre el secretariado*. Tecnológico de Costa Rica. <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2016/04/26/opinion-consideraciones-secretariado>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista Investigación en Educación Médica*, 2 (7), 162-167. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>

- Farfán, J. (2020). La implementación de un sistema automatizado reduce los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao. *Revista Industrial Data*, 23, (2), 31-37. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.15566>
- Flores, L. (2000). Gestión del tiempo. *Revista de investigación*, 3(6), 15-18. <https://doi.org/10.15381/gtm.v3i6>
- García, A. (2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *Scielo*. 9 (3), 190-200. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000300003
- Garzona, R. (2012). Estandarización de los procedimientos técnicos y administrativos para la ejecución de obras in situ, en proyectos realizados con los sistemas constructivos prefabricados de ESCOSA. *Repositorio del TEC*. <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6063>
- González, M., Bodes, A. (2014). La Gestión Documental y su Impacto en el Sector Empresarial Cubano. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*. 2(1), 60-75. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2436471
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2021) *Guía para la elaboración de manuales de procedimientos del ITCR*. Gaceta N° 716. https://www.tec.ac.cr/sites/default/files/media/doc/guila_para_la_elaboracion_de_manuales_de_procedimientos_del_itcr_publicada_en_fecha_3_de_febrero_mediante_la_gaceta_no.716-2021_de_fecha_22_de_enero_del_2021.pdf
- López, L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto Cero. *Revista Scielo*. 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz.

Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social. 1, 80-97.

<https://repositori.upf.edu/handle/10230/44605?locale-attribute=es>

Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad

empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias*

sociales, XXVII(2), 367-385. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>

Menéndez, V., y Castellanos, M. (2016). Los Sistemas Gestores de Flujos de Trabajo en la Gestión de

Procesos Software. *Revista electrónica de Computación, Informática, Biomédica y Electrónica*,

5,(3) 36.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=512253114009>

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2017). *Estrategia Nacional de*

Ciberseguridad de Costa Rica. <https://www.micitt.go.cr/ciberseguridad/>

Narcisa, H., y Alava, S. (2015) *La gestión secretarial y su aporte al desarrollo empresarial del*

gobierno autónomo descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo provincia de Los

Ríos, año 2015. (Tesis de licenciatura, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador).

Repositorio.uteq.edu.ec.<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5107>

Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos*. (Documentos de trabajo). Consultora de

ciencias de la información. <http://eprints.rclis.org/15028/>

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una población a Estudio. *Revista*

Internacional de Morfología, 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717->

[95022017000100037](http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037)

Peña, T., y Méndez, E. (2003). El proceso de gestión de documentos en la Universidad del Zulia: Su

intervención en las decisiones gerenciales. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 19(40),

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872003000100006

- Pons, A. (2017). Archivos y documentos en la era digital. *Revista Historia y comunicación social*, 22(2), 283-296. <http://dx.doi.org/10.5209/HICS.57844>
- Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista educación*, 41 (2). <http://dx.doi.org/10.15517/revedu.v41i2.21719>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española* (23a ed.).
<https://dle.rae.es/directriz?m=form>
- Rodríguez, L., Loor, M., Escobar, M. (2017). El desarrollo profesional de las secretarías del cantón Potoviejo. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2(1), 64-84.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047170>
- Ros, J. (2006) *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos* (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona). Tesis Doctorals en Xarxa.
<https://www.tdx.cat/handle/10803/5449#page=1>
- Silva, S., y Moreno, D. (2020). Ensayo Transformación Digital y cambios de la humanidad. (Ensayo, Trabajo de Grado). Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/24666>
- Sistema Nacional de Áreas de Conservación, (2022). *Leyes*.
<https://www.sinac.go.cr/ES/normativa/Paginas/Leyes.aspx>
- Suarez, L. (2018). Nota Corta: publicando programas computacionales aplicados a las Ciencias de la Tierra. *Revista Boletín de Ciencias de la Tierra*, 45, 22-25.
<http://dx.doi.org/10.15446/rbct.n45.71742>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4.º ed.). Limusa.
<https://books.google.co.cr/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=el+>

[proceso+de+la+investigacion+cientifica&ots=TsbE9nV8oP&sig=GEWBEjISN4yxvES1qTzhrun aZVc#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica&f=false](https://www.researchgate.net/publication/312121212/proceso+de+la+investigacion+cientifica&ots=TsbE9nV8oP&sig=GEWBEjISN4yxvES1qTzhrun aZVc#v=onepage&q=el%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica&f=false)

Vain, P. (2012). El enfoque interpretativo en investigación educativa: algunas consideraciones teórico-metodológicas. *Revista de Educación*, (4), 37-46.

http://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/83/146

Vázquez, J. (2012). *Arquitectura de computadoras I* (1.º ed.). Red Tercer Milenio.

<http://aliatuniversidades.com.mx/rtm/index.php/producto/arquitectura-de-computadoras-i/>

Zwirtes, A. y Wickstrom, A. (2014). Los Impactos Causados por la Innovación Tecnológica en Oficinas de Contabilidad de Rio Grande do Sul: un Análisis Factorial. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade*, 8(1), 39-53. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441642783004>

Datos informativos/ administrativos

| Nombre de integrante(s) | Cédula | Carrera | Teléfono | Correo |
|--|---|-------------------------------|---|--|
| Reina Amador Rivas Ericka Amador Valverde Melizza Badilla Godínez Yendry Barboza Picado Marlen Rodríguez Delgado | 1-1647-0649 1-1723-0723 1-1692-0855 1-1740-0284 1-1720-0242 | Administración de Oficinas | 8439-4999 8621-0398 8663-3186 8678-8665 8949-6188 | reina.amador.rivas@est.una.ac.cr ericka.amador.valverde@est.una.ac.cr judi.badilla.godinez@est.una.ac.cr yendry.barboza.picado@est.una.ac.cr marlen.rodriguez.delgado@est.una.ac.cr |
| Nombre completo y ubicación de la empresa donde desarrollará la investigación | Nombre de la persona contacto | | Teléfono | Correo |
| Vidrio Tico, Palmares de Pérez Zeledón frente a la gasolinera El Jorón. | Joseph Gonzáles Jiménez | | 2771-1111 | info@vidriotico.com |
| Vidrios y Fachadas La Y Griega S.A, San Isidro de El General 100 metros oeste de suministros El Colono | Kattia Calderón Valverde | | 2771-0818 | vidriosygriega@gmail.com |

| | | | |
|--|----------------------------|-----------|--|
| Vidrios ACECAL, General Viejo 200 metros este de la plaza de General Viejo | Eliecer Acevedo Reyes | 8417-5644 | acecalvidrios@gmail.com |
| Vidrios y Espejos del Valle S.A, San Isidro de El General en Brasilia frente al supermercado Maxi Pali | Jorge Alejandro Leiva Seas | 2771-8747 | info@vidriosdelvalle.com |
| Vidrios Backer, Palmares de Pérez Zeledón frente a la Ferretería Palmares | Humberto Camacho Aguilar | 8772-0443 | Chamachob16@gmail.com |

Anexo 3. Cartas de aceptación del Comité Asesor

3 de noviembre del 2021

**SEÑORES/AS
COMISIÓN DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS
SEDE REGIONAL BRUNCA
UNIVERSIDAD NACIONAL**

Estimados/as señores/as

Por este medio acepto colaborar como asesor/a ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado "Análisis de la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas de las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) comercializadoras de vidrios en la ciudad de San Isidro de El General, 2021-2022", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

| NOMBRE | CÉDULA |
|--------------------------|-------------|
| Reina Amador Rivas | 1-1647-0649 |
| Ericka Amador Valverde | 1-1723-0723 |
| Melizza Badilla Godínez | 1-1692-0855 |
| Yendry Barboza Picado | 1-1740-0284 |
| Marlen Rodríguez Delgado | 1-1720-0242 |

Atentamente,

LENA GABRIELA
BARRANTES ELIZONDO
(FIRMA)

Firmado digitalmente por LENA
GABRIELA BARRANTES ELIZONDO
(FIRMA)
Fecha: 2021.11.03 08:34:01 -06'00'

Lena Barrantes Elizondo
1-1010-0610

03 de noviembre del 2021

**SEÑORES/AS
COMISIÓN DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS
SEDE REGIONAL BRUNCA
UNIVERSIDAD NACIONAL**

Estimados/as señores/as

Por este medio acepto colaborar como asesor/a ad-honoren del Trabajo Final de Graduación denominado ""Análisis de la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas de las pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) comercializadoras de vidrios en la ciudad de San Isidro de El General, 2021-2022".", en atención a la solicitud realizada por las personas estudiantes que se presentan a continuación, quienes optan por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

| NOMBRE | CÉDULA |
|--------------------------|-------------|
| Reina Amador Rivas | 1-1647-0649 |
| Ericka Amador Valverde | 1-1723-0723 |
| Melizza Badilla Godínez | 1-1692-0855 |
| Yendry Barboza Picado | 1-1740-0284 |
| Marlen Rodríguez Delgado | 1-1720-0242 |

Atentamente,

SINDY VALVERDE
UMAÑA (FIRMA)

Firmado digitalmente por
SINDY VALVERDE UMAÑA
(FIRMA)
Fecha: 2021.11.03 07:56:46
-06'00'

Sindy Valverde Umaña
1-0895-0462

Anexo 4. Instrumento cuestionario

CUESTIONARIO GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL

Dirigido a los colaboradores (producción) de la empresa

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes de la Universidad Nacional de la carrera de Administración de Oficinas.

Objetivo del cuestionario: El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas en la empresa. La información se utilizará exclusivamente para fines académicos y será de carácter confidencial, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad.

Instrucciones:

- Complete todas las preguntas.
- Responda cada una de las interrogantes según sus conocimientos, experiencia y de manera amplia si se requiere.
- No hay límite de tiempo, tómese el tiempo que sea necesario para completar el cuestionario.
- Al finalizar el cuestionario asegúrese de enviar las respuestas para una correcta recolección de los datos.

Agradecer de antemano la ayuda que nos puedan brindar en cada una de las interrogantes.

Preguntas

1. Rango de Edad
 - 15 años a 20 años
 - 20 años a 25 años
 - 25 años a 30 años
 - 30 años a 40 años
 - 40 años a 50 años
 - 50 años o más
2. Empresa en la que labora _____
3. Puesto de trabajo _____
4. Escolaridad
 - Ninguna
 - Primaria incompleta
 - Primaria completa
 - Secundaria incompleta
 - Secundaria completa
 - Universidad incompleta
 - Universidad completa

Categoría 1: Gestión documental digital

5. ¿Cuál tipo de documento prefiere utilizar?
 - Físico
 - Digital
 - Ambos
 - ¿Por qué?
6. ¿Qué tipo de documentos son utilizados con mayor frecuencia?
 - Físico
 - Digital
 - Ambos
7. ¿Qué formato de documento considera que es más fácil extraviar?
 - Físicos
 - Digitales
 - ¿Por qué?
8. De los siguientes marque cuáles documentos son utilizados exclusivamente en el formato digital.
 - Facturas
 - Proformas
 - Correspondencia
 - Contratos
 - Nota de pedido
 - Nota de ventas
 - Recibos

-Cheques

-Otros _____

9. Cuando recibe un documento en formato digital ¿procede a imprimirlo?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

¿Por qué?

10. ¿Los clientes prefieren los documentos en formato?

-Físico - ¿Cuáles? _____

-Digital - ¿Cuáles? _____

11. ¿Cuentan con algún proceso para digitalizar documentos físicos?

-Sí

-No

¿Por qué? _____

12. ¿Cuentan con acceso a los documentos digitales que se encuentran ya archivados en la oficina?

-Sí

-No

- Algunos

13. ¿Ha dado la empresa formación sobre la ciberseguridad?

-Sí

-No

14. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación sobre ciberseguridad?

-Sí, en el horario de trabajo

-Sí, fuera del horario de trabajo

-No

Categoría 2. Proceso administrativo

15. ¿Cómo impactan las instrucciones que le brinda el departamento administrativo en la ejecución de sus labores?

Categoría 3. Rol estratégico

16. ¿Cuáles son las ventajas de manejar los documentos de forma digital?

17. ¿Cuáles son las desventajas de manejar los documentos de forma digital?

18. ¿Han recibido capacitaciones sobre el manejo de documentos digitales?

-Sí

-No

19. Si su respuesta a la pregunta anterior fue no ¿estaría dispuesto a recibir capacitación sobre el manejo de documentos digitales?

-Sí, en el horario de trabajo

-Sí, fuera del horario de trabajo

-No

Categoría 4: Labor Secretarial

20. Seleccione las labores secretariales que se llevan a cabo en sus labores diarias.

-Atención telefónica al cliente

-Atención presencial

-Manejo de redes sociales

-Elaboración de documentos

-Manejo de correspondencia

-Manejo de archivo físico o digital

-Recibir pagos

-Realizar pagos

-Otros: _____

21. Marque cuáles programas electrónicos o aplicaciones utilizan para ejecutar las funciones diarias.

-Correo electrónico

-WhatsApp

-Almacenamiento en nube

-Paquete Office

-Telegram

-Microsoft Teams

- Otros: _____

22. Seleccione los criterios que se establecen para priorizar sus labores diarias.

-Tiempo establecido en el contrato

-Distancia al lugar de trabajo

-Cantidad de trabajo (mucho - poco)

-Por orden de pedido

-Otro

Investigadoras:

Reina Amador Rivas

Ericka Amador Valverde

Melizza Badilla Godínez

Yendry Barboza Picado

Marlen Rodríguez Delgado

Para dudas o consultas se puede comunicar al número de teléfono 8949-6188 o a los correos electrónicos, judi.badilla.godinez@est.una.ac.cr o reina.amador.rivas@est.una.ac.cr

Anexo 5. Instrumento lista de cotejo

Lista de cotejo**Dirigido al departamento administrativo de la empresa**

Objetivo: La presente lista de cotejo tiene como objetivo conocer la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas en la empresa. La información se utilizará exclusivamente para fines académicos y la observación será realizada por las investigadoras, las cuales son estudiantes de la Universidad Nacional, además, su aplicación es de carácter confidencial.

I OBSERVACIÓN**Características:**

Fecha: Inicio: Finalización: Empresa:

| Gestión Documental Digital | | | | |
|---|-----------|-----------|-------------|--------------------|
| Indicador | Sí | No | Otro | Observación |
| 1. Tienen documentos físicos sin archivar | | | | |
| 2. Tienen un espacio de trabajo ordenado | | | | |
| 3. Utilizan equipo tecnológico en la oficina | | | | |
| 4. Los ordenadores utilizados en la oficina poseen una contraseña para acceder a la información | | | | |
| 5. Al momento de recibir un documento en formato digital se procede a imprimirlo | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 6. Al momento de emitir algún documento se realiza de forma digital o físico | | | | |
| 7. Se evidencia el uso de programas para la digitalización de documentos | | | | |
| 8. Se observa la ejecución de transacciones digitales | | | | |
| | | | | |
| 9. Se evidencia que los procesos de gestión documental están estandarizados | | | | |
| 10. Se evidencia un entorno laboral agradable | | | | |
| | | | | |
| 11. Se evidencia la toma de decisiones | | | | |
| 12. Se demuestra el manejo de programas electrónicos | | | | |
| 13. Se demuestra el dominio de habilidades de la gestión del tiempo | | | | |
| 14. Se demuestra el dominio de habilidades tecnológicas | | | | |
| 15. Se demuestra el dominio de habilidades comunicativas | | | | |
| | | | | |
| 16. Se observa atención telefónica al cliente | | | | |
| 17. Se observa atención presencial al cliente | | | | |
| 18. Se observa el manejo de redes sociales | | | | |
| 19. Se demuestra la elaboración de documentos | | | | |
| 20. Se observa el manejo de correspondencia | | | | |
| 21. Se evidencia el recibo - realización de pagos | | | | |
| 22. Se evidencia el uso de programas electrónicos o aplicaciones para ejecutar las funciones | | | | |
| 23. Las labores secretariales están determinadas por prioridades | | | | |

Anexo 6. Instrumento entrevista

Transcripción de entrevista

Dirigido al departamento administrativo

Fecha:

Hora:

Lugar:

Entrevistador:

Reciba un cordial saludo, somos estudiantes de la Universidad Nacional de la carrera de Administración de Oficinas.

Objetivo de la entrevista: La presente entrevista tiene como objetivo conocer la gestión documental digital y su impacto en los procesos de administración de oficinas en la empresa. La información se utilizará exclusivamente para fines académicos y será de carácter confidencial, por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad.

Preguntas:

Gestión documental

1. ¿Cuál ha sido su experiencia con respecto al uso de archivos digitales?
2. ¿Cuál proceso, software o sistema utiliza la empresa para digitalizar y archivar los documentos digitales?
3. ¿Qué procedimientos realizan para el respaldo de los documentos digitales?
4. ¿Dentro de las funciones administrativas es necesario la firma digital? ¿Para cuáles procesos?

5. ¿Qué procedimiento sigue la empresa para desechar documentos digitales?
6. ¿Cuáles empleados tienen acceso a los procesos, software o sistema utilizados para la gestión documental digital?
7. ¿Tienen medidas de ciberseguridad para proteger los documentos? ¿Qué medidas de ciberseguridad se toman en cuenta para proteger los documentos digitales?
8. ¿El cambio de documentos físicos a digitales generó algún impacto en la empresa?
9. ¿Qué aspectos han sido los más difíciles de implementar en la parte tecnológica dentro de la documentación digital?

Proceso administrativo

10. ¿Existen procesos estandarizados para mejorar la documentación y ser más eficientes dentro de la empresa? ¿Cuáles son esos procesos?
11. ¿Qué tipo de procesos son automatizados o simplificados en los distintos procedimientos realizados?
12. ¿Cuáles acciones aplican en los procesos administrativos para favorecer el entorno empresarial?

Rol estratégico

13. Mencione las características del perfil profesional (habilidades, estudios, experiencia, destrezas, etc.) de la persona encargada de la gestión documental digital.
14. ¿Qué ventajas considera que tiene manejar documentos digitales?
15. ¿Qué desventajas considera que tiene manejar documentos digitales?
16. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido sobre la gestión documental?
17. ¿Podría explicar en que se basa la empresa para definir los roles estratégicos dentro de la empresa?

Labor secretarial

18. Conocen La ley 8454 ¿Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos? En caso de que su respuesta haya sido sí, ¿Cuáles artículos aplica la empresa en la gestión documental?
19. ¿De qué manera define el nivel de prioridad para ejecutar las labores secretariales en la gestión documental?
20. ¿Desea comentar algún aspecto que considere relevante sobre la gestión digital documental?

Muchas gracias por su tiempo y participación.

Anexo 7. Manual de Gestión Documental Digital

Vinculo del manual de Gestión Documental Digital, cabe mencionar que este manual se va a personalizar de acuerdo con la empresa, por ende, al momento de proporcionarlo se cambiará su logo respectivo.

https://www.canva.com/design/DAFRaxPLfE8/HzhmtgUGVY-nDmAIs3BSPg/view?utm_content=DAFRaxPLfE8&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=publishsharelink