



San Marcos

**UNIVERSIDAD SAN MARCOS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PROYECTO PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA**

**TEMA
PROPUESTA DE MEJORA A LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN
DE LOS EXPEDIENTES DE LOS COLABORADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DE SAN RAMÓN**

**ELABORADO POR
KATHERIN CHACÓN MARTÍNEZ**

**TUTORA METODÓLOGA
KARLA ALEJANDRA MADRIGAL BRAVO**

AGOSTO, 2023



**#1 EN EDUCACIÓN
VIRTUAL**



**APRENDIZAJE
AUMENTADO**

UNIVERSIDAD SAN MARCOS

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL EXAMINADOR

MBA María Andrade González

Directora de carrera de Administración de Empresas

Licda. Karla Madrigal Bravo

Asesora Metodológica

Asesora Técnica

Declaración jurada

Yo, Katherin Chacón Martínez, mayor, casada, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas con énfasis en Administración de Empresas, de la Universidad San Marcos, domiciliada en San Juan, San Ramón, Alajuela, Costa Rica, portadora de la cédula de identidad número 205900524, en este acto, debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga, en el Código Penal, el delito de perjurio y falso testimonio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi Trabajo Final de Graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Administración de empresas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación denominado: “ Propuesta de mejora a la gestión de información de los expedientes de los colaboradores de la Municipalidad de San Ramón”, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, número 6 683, del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226, del 25 de noviembre de 1982, incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte: artículo 70º: Es permitido citar a un autor transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor y de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad San Marcos se reserva del derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior firmo en la ciudad de San Ramón, en el mes de setiembre del año dos mil veintitrés.

Katherin Chacón Martínez, céd 205900524

Dedicatorias

Esta tesis es dedicada a la memoria de mi padre, Marco Chacón Rodríguez, quien ya no está físicamente entre nosotros, pero cuya influencia y amor perdura en cada paso que doy. Tu valentía me ha guiado en este trayecto y es en tu honor haber completado este trabajo de investigación.

Agradezco a mis adorables hijas, porque su alegría y apoyo constante ha sido mi motivación. Ustedes han sido mi fuente de fuerza y cada paso que he dado ha sido con el deseo de dejarles un ejemplo de perseverancia y dedicación.

A mi esposo, por su aliento y comprensión en cada etapa de este camino, sus palabras de ánimo y su amor han sido incondicional refugio en momentos de duda.

A mi familia por recordarme que cada desafío es una oportunidad para crecer y superar mis límites.

Agradecimientos

En primer lugar a Dios por su constante guía a lo largo de esta trayectoria.

Mi reconocimiento sincero a mi tutora metodóloga del proyecto de graduación, la profesora Karla Alejandra Madrigal Bravo, cuya disponibilidad, dedicación y amplios conocimientos han sido fundamentales en este proceso.

Asimismo quiero manifestar mi agradecimiento, al personal de la Municipalidad de San Ramón, en especial a los colaboradores de la unidad de Recursos Humanos, por brindarme la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

Tabla de contenido

CAPITULO I: Introducción	9
Introducción	2
Planteamiento del problema	4
Objetivo General	5
Objetivos específicos	5
Justificación	5
Antecedentes: Nacionales e internacionales	7
Antecedentes internacionales:	7
Antecedentes nacionales:	7
Delimitaciones	9
Delimitaciones Temporales	9
Delimitaciones Espaciales	10
Delimitaciones Teóricas	10
CAPITULO II: Marco Teórico	11
Marco Situacional o contextual	12
Historia	12
Marco Institucional	13
Servicios que brinda la Institución	13
Misión de la empresa	14
Visión de la empresa	14
Valores de la empresa	14
Objetivos de la empresa	14
Estructura Organizacional	15
Situación actual del área	16
FODA	16
Fortalezas	17
Debilidades	17
Amenazas	18
Marco Conceptual	20
La Organización	20
Administración	20

Etapas del proceso administrativo	21
Planificación	21
Organización	22
Integración de personal	22
Dirección	24
Control	25
Planificación estratégica	25
Características	26
Tipos de planificación estratégica	27
Beneficios de la planeación estratégica	27
Visión	28
Misión	29
Valores	29
Objetivos institucionales	29
Planes Operativos	30
Diseño organizacional	30
Definición	30
Beneficios	30
Etapas del diseño organizacional	31
Gestión el talento humano	32
Definición	32
Admisión de personas	33
Aplicación de personas	33
Compensación de personas	33
Desarrollo de personas	34
Mantenimiento de personas	34
Monitoreo de personas	34
Tecnologías de información dentro de la organización	35
Documentación digital	35
Digitalización	35
Ventajas de utilizar herramientas digitales de información	36
Expediente digital del personal	37

Cómo se implementa un expediente digital para el personal.....	37
Razones por las cuales se digitalizan los expedientes de personal	39
CAPITULO III: Marco Metodológico.....	40
Marco Metodológico.....	41
Ubicación.....	41
Tipo de investigación	41
Alcance de la investigación	42
Fuentes de información.....	43
Fuentes primarias	43
Fuentes secundarias	43
Instrumentos y técnicas de recolección de datos	45
Población.....	48
Muestra	48
Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables.....	48
Plan de tabulación	51
Plan de análisis.....	51
Capítulo IV: Análisis de resultados	54
Análisis de resultados	55
Objetivo # 1	55
Objetivo # 2	62
Objetivo # 3	70
Objetivo N # 4	72
Propuesta del modelo de gestión de información del Expediente de personal.....	73
CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....	77
Conclusiones.....	78
Recomendaciones	81
Referencias Bibliográficas.....	83
Anexos	89
ANEXO A: Encuesta	89
ANEXO B: Guía de observación.....	95
ANEXO C: Entrevista.....	96

CAPITULO I: Introducción

Introducción

El presente proyecto de graduación es para obtener el grado de licenciatura en Administración de empresas en la Universidad San Marcos, el cual presenta el objetivo principal del tema en estudio que es la administración de un mecanismo de gestión de información de los Expedientes de personal del departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón, brindando una perspectiva general de su trascendencia y sus beneficios.

El propósito de este proyecto es diseñar estructuras eficientes que minimicen la manipulación de la información en físico y que de esta manera ayuden en su integridad, confidencialidad y disponibilidad, de tal modo que se logre migrar hacia formatos digitales, aprovechando las herramientas tecnológicas utilizadas en la institución, para facilitar su acceso, búsqueda, actualización y mantenimiento, así como proporcionar una mayor precisión y fiabilidad en los controles que se manejan, y de esta forma lograr mantener un registro adecuado de toda la información relacionada con los empleados de la institución.

En este contexto, este proyecto se enfocará en considerar y plantear mejoras en el manejo de flujo de información que conforma los expedientes de personal, con el propósito de identificar posibles soluciones en el problema actual que se presenta para optimizar la experiencia tanto para los encargados de la gestión de expedientes como para los empleados que consulten información.

Actualmente el manejo adecuado de la información se ha convertido en algo de suma importancia en el ámbito empresarial, porque facilita la toma de decisiones acertadas al tener información precisa y datos pertinentes, también garantiza el cumplimiento legal y normativo de las instituciones, evitando posibles problemas legales, por lo que un mecanismo adecuado y eficiente de los expedientes en formato digital, proporcionaría

eficiencia operativa, ahorrando tiempo, recursos y la continuidad del conocimiento en la institución.

En la Municipalidad de San Ramón se trabaja con las herramientas tecnológicas de Google Workspace, que ofrece la administración de documentos en formato digital por medio de estructuras que pueden adaptarse a las necesidades específicas de cada departamento, permitiendo que la información se almacene de forma organizada y se puedan establecer los permisos de acceso correspondiente, para poder decidir quién puede ser editor, colaborador o simplemente lector.

En este proyecto se pretende plantear una propuesta de digitalización de cada uno de los expedientes de personal que maneja el departamento de Recursos Humanos y administrarlos en Google Workspace, de manera que se ofrezca un servicio disponible y de manera instantánea, sin que sea necesario manipular documentos físicamente o desplazarse a distintas ubicaciones para acceder a la información.

La administración de los expedientes de personal en formato digital automatiza las tareas administrativas, permitiendo que se enfoquen en otras actividades, mejorando la eficiencia y productividad. Además, su manipulación física representa un riesgo para la seguridad de la información, ya que pueden perderse o dañarse, por tanto, su digitalización reduce los riesgos, no obstante, se requiere establecer las medidas necesarias de seguridad y protección de datos evitando el acceso no autorizado y que de esta manera se convierta en una práctica cada vez más importante en la institución.

Este proyecto se realizará con los expedientes de personal que maneja el departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón, quienes actualmente no cuentan con el espacio adecuado para tener en la misma oficina los archivadores donde resguardan los documentos en soporte físico, por lo que tienen que estar trasladando a consultar la información cuando los requieren. Por otra parte, necesitan un control preciso y confiable de la información, ya que actualmente manejan cierta información de manera digital, pero

no se encuentra administrada de una manera correcta, por lo que se pretende unificar la información para que todo se encuentre al pulsar un botón.

En este sentido, para poder proponer la digitalización de los expedientes y emplear las herramientas tecnológicas que utiliza la institución con una propuesta que contemple sus necesidades, primero se debe determinar el estado actual que muestra los expedientes que administra el departamento de Recursos Humanos. Lo anterior, para poder abordar la problemática y establecer sus alcances y limitaciones, así como desarrollar las principales conclusiones a las que se llegó con la investigación, con el propósito de poner en marcha el proyecto.

Planteamiento del problema

La información son un activo de mucho valor en las instituciones y su digitalización tiene como objetivo preservarla a través del tiempo. Se requiere buscar métodos que no sean los tradicionales, para administrar los documentos de una manera más sencilla, que les ayude a gestionar y acceder a la consulta de los expedientes de una manera más ágil y eficiente; y que además favorezca su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

En la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón, donde se va a realizar la investigación, manejan mucho flujo de información que conforma los aproximadamente trescientos expedientes de personal de los funcionarios y exfuncionarios. Constantemente se presentan documentos para incluir en el expediente; los exfuncionarios solicitan información o inclusive algunas veces se requiere copias del expediente completo por solicitud de instituciones para resolver temas legales. Aunado a lo anterior, los archivadores donde se resguardan no se encuentran en la misma oficina, lo que representa un atraso tanto para el personal propio del departamento, así como para las unidades solicitantes o bien exfuncionarios o instituciones que solicitan información. Por consiguiente,

es preocupante la situación que presenta este departamento en su manejo de información.

En consecuencia, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo es el mecanismo de administración de gestión de la información del departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón?

Objetivo General

Plantear un modelo de gestión de los expedientes de personal de la Municipalidad de San Ramón, empleando las nuevas tecnologías de la información, como instrumento que asegure los principios de transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.

Objetivos específicos

- Determinar el estado actual que muestra los expedientes de personal que administra el departamento de Recursos Humanos.
- Identificar los puntos críticos, en cuanto a transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.
- Establecer los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la organización.
- Proponer un modelo para el manejo de los expedientes de personal, que contemple las necesidades del departamento.

Justificación

Garantizar la conservación de los expedientes de personal de la Municipalidad de San Ramón y su ágil y eficiente consulta es imprescindible. Estos contienen la información más

relevante de los colaboradores de la Municipalidad de San Ramón, por lo que es indispensable tener un control preciso de su gestión.

Otro detalle para tener en cuenta es que estos expedientes implican una gran cantidad de información, son manipulados constantemente por el personal de Recursos Humanos y consultados por los usuarios externos.

No obstante, la desorganización, la falta de espacio adecuado para su conservación y el poco aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, dificultan su apropiada administración, dirigiéndose a resultados negativos en la gestión de la información.

Por las razones antes expuestas, es preciso desarrollar un proyecto de investigación que se enfoque en la organización de la documentación y la digitalización de esta, permitiendo que los encargados logren controlar de manera adecuada la información, para atender solicitudes de los usuarios internos y externos de una manera ágil y efectiva.

En consecuencia, este proyecto pretende dotar de una propuesta de conservación física y preservación digital para los expedientes de personal de la institución, que será de utilidad para el departamento de Recursos Humanos, y por ende el mejoramiento en la manipulación, almacenamiento y acceso de la información que alberga. Además, los resultados podrán servir como guía para otras unidades de la institución que pretendan alargar la vida de sus documentos, gracias a la poca manipulación física de estos.

A la vez, se contará con un respaldo de los expedientes en otro formato distinto al físico, lo que se convierte en un plan de prevención en caso de emergencias que provoquen el deterioro, extravío o pérdida de los documentos.

Antecedentes: Nacionales e internacionales

Esta sección contiene Trabajos Finales de graduación internacionales y nacionales, que contemplan investigaciones referentes al tema de gestión de la información y proyectos de digitalización realizados por universidades y empresas.

Antecedentes internacionales:

En su tesis Talaverano Valverde y Torres Vásquez (2022), con su tema de investigación “Digitalización de expedientes judiciales y operatividad del personal del 13° Juzgado Militar Policial, sede Lima, 2022”, para optar por el título de abogado, se expuso como objetivo general analizar si la digitalización de los expedientes judiciales podía mejorar la operatividad del personal en el 13° Juzgado Militar Policial, sede Lima 2022.

En el punto de la metodología, el método que se utilizó fue el enfoque cualitativo, de tipo básica y diseño de teoría fundamentada. Se usó la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista.

En sus principales hallazgos se determinó que la digitalización de expedientes mejoró los procesos en el 13° Juzgado Militar Policial, teniendo en cuenta que el internet y los sistemas digitales resultaron una herramienta adecuada que permitió facilitar el trabajo y brindó mayor celeridad, concluyendo que luego de un análisis exhaustivo de la información recabada, la mayoría de los informantes señalaron la importancia del uso de tecnología en el juzgado.

Antecedentes nacionales:

Primeramente, se refiere la tesis de Campos Vargas et al. (2014), con el tema de investigación “La Gestión Documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles” de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, para obtener el grado de

Licenciatura en Administración de Oficinas, donde el objetivo general fue analizar la gestión documental de la Escuela de Secretariado Profesional, con el propósito de elaborar una propuesta que permitiera administrar la información en el enfoque de la oficina cero papeles, en el 2013.

Acercas del marco metodológico, se empleó el enfoque cualitativo, de tipo naturalista. Se consideró factores sociales y de contexto relacionado con el objeto de estudio. Además, se empleó la recolección de datos sin medición numérica para descubrirse o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, con instrumentos como la observación, entrevista y cuestionario.

Entre los primordiales hallazgos se definió que la Escuela de Secretariado Profesional estimó diversas deficiencias entre las que se detallan: "...no cuenta con un sistema para conservar los documentos electrónicos, no utiliza un sistema o base de datos para la asignación numérica a los documentos e ingreso de correspondencia, no posee directrices con la gestión de los documentos, no cuenta con un recurso informático ni un servidor propio..."

A pesar de lo dicho, se indica que sí muestra iniciativas en la fase de ordenamiento, organización y distribución, concluyendo que, para la Escuela de Secretariado Profesional, sí es posible desplegar condiciones orientadas a la gestión de la información mediante la orientación de la oficina cero papeles, siempre que tenga lugar la cooperación y perseverancia en sus colaboradores, para extender sus conocimientos en las herramientas e implementación de los sistemas.

De igual manera se encuentra la investigación de Fonseca Alvarado y Villalobos (2015) denominada "Sistema para la organización, recuperación y difusión de la información de los expedientes sobre daños al ambiente tramitados por el Tribunal Ambiental Administrativo de Costa Rica", para conseguir el grado de Licenciatura de Bibliotecología y Documentación en la Universidad Nacional.

En cuanto a la metodología se coloca dentro del enfoque mixto, según las particularidades del estudio, ya que la propuesta planteada precisó análisis de datos cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de exponer un procedimiento automatizado de gestión de expedientes y una aplicación en línea que posibilite a los ciudadanos consultar las determinaciones de los asuntos finalizados.

Respecto a los principales resultados se evidenció que el tema en gestión de la información es de suma importancia para el Tribunal Ambiental Administrativo, para el cumplimiento de la legislación ambiental de Costa Rica, cuyas funciones están dirigidas a conocer y resolver las denuncias que puedan originarse en relación con los daños producidos al ambiente y los recursos naturales. Sin embargo, interfiere que se requiere un especialista en el uso y actualización de la base de datos de la información. Se evidenció que los programas utilizados están obsoletos y es recomendable que el Tribunal Ambiental Administrativo cuente con su propio servidor y página web. Además, es aconsejable seguir actualizando el listado correspondiente a la terminología, según surjan nuevos términos con respecto a los daños producidos al ambiente y los recursos naturales.

Delimitaciones

La investigación se realiza en la Municipalidad de San Ramón y se efectuará en el segundo semestre del año 2023.

Delimitaciones Temporales

El proyecto de investigación abarca el periodo que va desde 19++ hasta el 2023, que en este momento son todos los expedientes que conserva la Oficina de Recursos Humanos y se encuentran en soporte papel, para los cuales se planteará una propuesta de digitalización, que considere elementos de fácil acceso, almacenamiento y conservación.

Delimitaciones Espaciales

La investigación se llevará a cabo en el archivo de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón. Este Archivo comprende alrededor de 400 expedientes de los colaboradores de la institución.

Delimitaciones Teóricas

En esta investigación se ponen en práctica los conocimientos adquiridos durante toda la carrera y, además, se efectuará apoyado en las técnicas archivísticas emitidas por el Archivo Nacional, que es el ente que regula el funcionamiento de los archivos de las municipalidades, de acuerdo con la Ley 7202 del 24 de octubre de 1990, su Reglamento y acuerdos correspondientes de la Junta y las normas técnicas generales de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

CAPITULO II: Marco Teórico

Marco Situacional o contextual

Seguidamente se mostrará algunas particularidades de la Municipalidad de San Ramón, institución donde se realizará la investigación.

Historia

Uno de los documentos que menciona la presencia de la Municipalidad de San Ramón es el libro del Departamento de Asistencia Técnica del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) llamado “Información básica de la Municipalidad de San Ramón, 1986”, que indica:

“Mediante decreto ejecutivo N°12 del 1° de agosto de 1854, se erigió el pueblo la Aldea de San Ramón de los Palmares (...)

El 15 de enero de 1877, veintiún años después de creado el cantón, se llevó a cabo la primera sesión del Concejo de San Ramón (...) integrado por los regidores, señores Juan Vicente Acosta, presidente; Carmen Solano, vicepresidente; y Lucas Caballero el jefe Político fue Daniel Castillo”

Evidenciándose en el Acta Municipal de 1877, que manifiesta:

“Diríjase un voto de gracias al Excelentísimo señor presidente de la República, por el feliz acierto que ha tenido al dictar una tan benéfica medida para los cantones de la República, al crear Corporaciones Municipales que puedan disponer de todos los asuntos que atañen a su progreso y engrandecimiento, cuyo voto deber ser firmado por los infrascritos.

Con lo expuesto queda concluida la Sesión de hoy, que firmamos.

Marco Institucional

La Municipalidad de San Ramón, es una institución que posee autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política y su principal objetivo es administrar los intereses de los habitantes de un mismo cantón.

Servicios que brinda la Institución

Las municipalidades desempeñan un papel importante en la atención y progreso de las necesidades de la comunidad. De esta manera, los servicios que brinda específicamente la Municipalidad de San Ramón, para garantizar que el desarrollo local sea debidamente atendido y dirigido, son los siguientes:

Ilustración 1. Servicios que brinda la Municipalidad



Fuente 1. Herramienta Canvas. Elaboración propia

Misión de la empresa

Con el objetivo de incrementar la eficiencia de la gestión municipal en el cantón, la Municipalidad definió la siguiente misión:

“Somos un Gobierno Local con armonía propia para el cumplimiento de sus fines dedicado a brindar a la comunidad de San Ramón, mejoramiento en el desarrollo del cantón mediante el compromiso de la Institución de ofrecer un mejor servicio, el cual se dará en forma eficiente, honesta y comprometida para el bienestar de la comunidad”.

Visión de la empresa

La Municipalidad de San Ramón tiene el propósito de representar la expectativa de la ciudadanía, por lo que determinó la siguiente visión:

“La Institución debe dar una imagen de responsabilidad y credibilidad ante los contribuyentes y todas las personas del cantón, la cual logrará con la eficiente prestación de servicio de trabajo en conjunto con la comunidad y comunicación con el cliente interno como externo de la organización”

Valores de la empresa

A fin de reflejar los comportamientos y principios morales de los colaboradores de la institución, se asumieron los siguientes valores:

“Transparencia, Honestidad, Solidaridad, Trabajo en equipo, Responsabilidad, Respeto”

Objetivos de la empresa

La Municipalidad de San Ramón no posee objetivos identificados, sin embargo, tal y como se evidencia en su misión y visión, se puede comprender que esta institución se orienta a

gratificar las necesidades de los miembros del cantón, afirmando su intervención en la mejora económica, social y cultural.

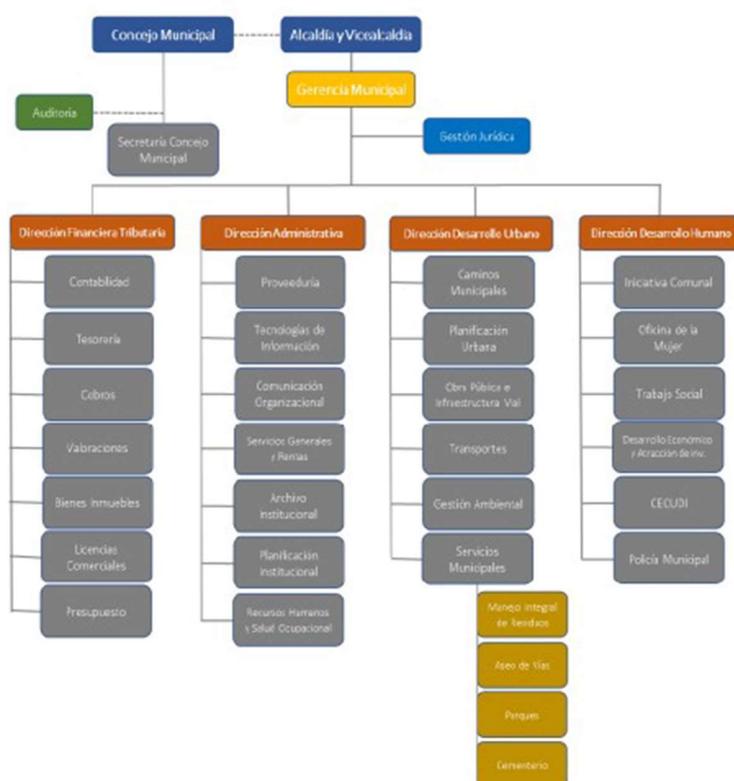
Estructura Organizacional

La estructura organizacional de una institución asegura el desempeño efectivo y eficiente de la entidad, facilitando una orientación precisa de los niveles jerárquicos y división de funciones de las diferentes unidades. Esta estructura se orienta con la estrategia y objetivos de la institución, para favorecer el proceso administrativo.

Del mismo modo, un organigrama constituye las vías de comunicación entre las áreas de la institución, mejorando de esta forma su productividad.

Ilustración 2. Organigrama Municipalidad de San Ramón

Organigrama Institucional



Fuente 2. Tomado de <https://sites.google.com/sanramondigital.net/sanramongocr>

Situación actual del área

Como se mencionó en el capítulo anterior, en la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón, se maneja mucho flujo de información y no cuentan con el espacio adecuado para resguardar los documentos, dando como resultado desorganización y lentitud para atender solicitudes a usuarios internos y externos. Estos aspectos demuestran la necesidad de analizar propiamente las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que esta unidad enfrenta, para poder optimizar la gestión de la información y poder maximizar resultados.

FODA

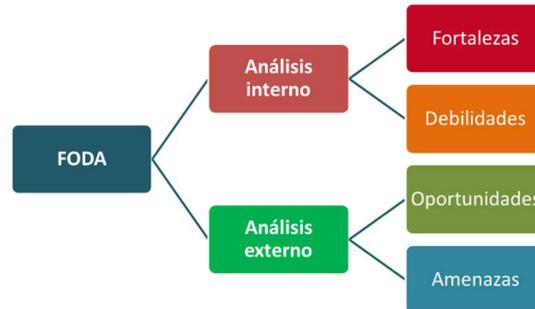
Para la toma de decisiones a las que se enfrenta las organizaciones, se debe conocer y analizar el entorno que se presenta a su alrededor, teniendo en cuenta sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de ahí la importancia de trabajar con el análisis FODA.

Thompson, (2012) menciona: El análisis FODA es una herramienta que pondera fortalezas y debilidades de los recursos de una empresa, así como las oportunidades comerciales y las amenazas externas para el bienestar a futuro.

Por otro lado, Ferrell y Hartline. (2012) señalan que el análisis FODA se enfoca en los factores internos (fortalezas y debilidades) y los factores externos (oportunidades y amenazas), que dan a la empresa ciertas ventajas y desventajas en la satisfacción de las necesidades...”

De lo anterior se desprende:

Ilustración 3. Mapa conceptual FODA



Fuente 3. Tomado de <https://es.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-como-realizo-una-matriz-foda-o-dafo>

Fortalezas

Las fortalezas juegan un papel importante, ya que son los componentes positivos de la institución que la facultan a obtener ventajas competitivas, llegando a ser clave para destacar en el entorno.

En atención al tema, Thompson y Strickland (1985) mencionan que las fortalezas (...) son los recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

Por su lado Porter (2006) también indica: Una fortaleza de la organización es alguna función que está realizada de manera correcta, como son ciertas habilidades y capacidades del personal con atributos psicológicos y su evidencia de competencias.

Debilidades

Las debilidades muestran elementos internos negativos o aspectos que se pueden mejorar en la institución, y su análisis es esencial para realizar una autoevaluación y tomar conciencia de lo que se debe optimizar.

Thompson y Strickland (1985) definen las debilidades como (...) recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

Porter (2006), señala que una debilidad es como un factor que hace vulnerable a la organización o simplemente una actividad que la empresa realiza en forma deficiente, lo que la coloca en una situación débil.

Amenazas

Las amenazas constituyen factores externos negativos, que pueden impactar negativamente en la organización, por lo que es trascendental identificarlas para desplegar estrategias y poder enfrentar el entorno.

Thompson y Strickland (1985) señalan que las debilidades son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Por su parte Porter (2006) las define como la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero que representan fuerzas negativas y problemas potenciales.

Oportunidades

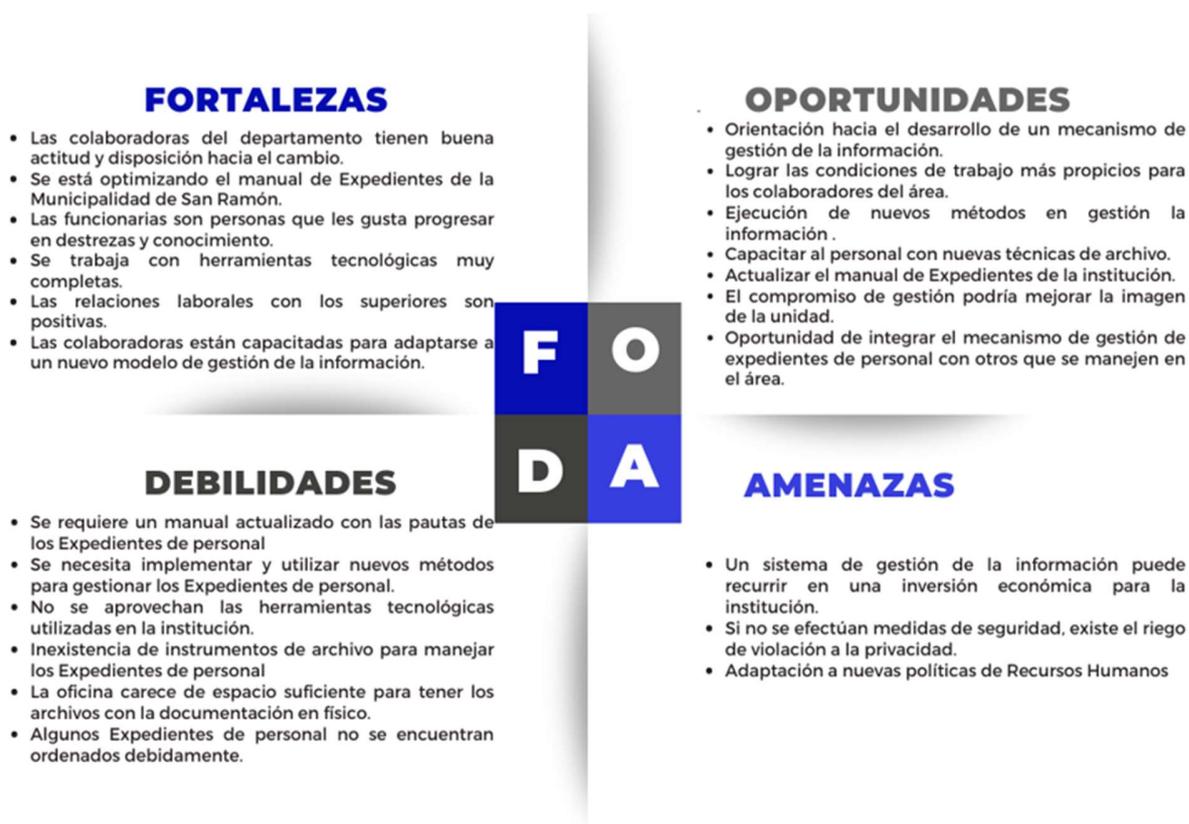
Las oportunidades son las buenas circunstancias que repercuten de manera positiva y si se analizan a profundidad son valiosas para la creación de nuevas ideas en la institución, consiguiendo así ventajas competitivas.

Thompson y Strickland (1985) mencionan que las oportunidades son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Por otro lado Porter (2006) define las oportunidades como aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos potenciales de crecimiento o mejoría.

Según lo anterior mencionado se presenta la siguiente Matriz FODA:

Ilustración 4. Gráfico FODA



Fuente 4. Herramienta Canvas. Elaboración propia

Marco Conceptual

La Organización

Schein (1988) define organización como la coordinación racional de las acciones de un grupo humano, orientadas a la consecución de unos fines concretos, a través de la división en el trabajo y un sistema de responsabilidades y autoridad jerarquizado.

Por su parte Stoner (1995) menciona que las organizaciones establecen un componente preciso en la vida, que permite el logro de objetivos con la misma eficacia, favoreciendo la continuación del conocimiento.

Después de mencionar estos dos conceptos, se puede manifestar que el propósito de la organización radica en lograr objetivos y metas de forma ordenada para el éxito de la misma.

Administración

Se puede decir que la Administración suministra una distribución organizativa que facilita los roles y responsabilidades de la organización, siendo el proceso de mejorar los recursos para conseguir de ellos la mejor eficacia y eficiencia en todas las unidades de una institución, siendo esta fundamental para su éxito.

Para Chiavenato (1999), la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección, de todos sus esfuerzos realizado en todas las áreas de la organización.

Etapas del proceso administrativo

Konntz y Weihrich (1995) definen el proceso administrativo como una serie de fases llamadas planeación, integración, organización, dirección y control, a través de las cuales el director enuncia planes, distribuye las actividades proyectadas, llevándolas a la práctica para alcanzar las metas determinadas.

Etapas del proceso administrativo:

Ilustración 5. Etapas del proceso administrativo



Fuente 5. Tomado de <https://mapaconceptualweb.com/proceso-administrativo>

Planificación

La planificación es el procedimiento que instaura fines y opta los medios para lograr conseguirlos. Stoner, F y otros (1995) indica que “Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonada”. Es trascendental que las instituciones consigan niveles de capacidad óptimos, incluyendo su misión, objetivos y estrategias para poder alcanzarlos.

Según Stoner, F y otros (1995), la planificación consta de dos fases:

Planificación estratégica: es el nombre que se le da al proceso de establecer metas como aquel para formular estrategias.

Implantación estrategia: consiste en las acciones basadas en este tipo de planificación, esta etapa incluye los pasos administrativos y el control estratégico.

Organización

La organización radica en concretar responsabilidades y establecer potestad a individuos que pondrán en práctica las acciones determinadas. Según Ponce (2011) “Es la estructura de las relaciones que den existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de maximizar eficiencia de los planes y objetivos señalados”.

En este proceso se elige el recurso humano, material y financiero para conseguir los objetivos propuestos y posteriormente señalan las actividades entre los miembros que participarán, siendo evidente que a través de una buena organización se logran mayores beneficios.

Integración de personal

La integración de personal ha adquirido trascendental importancia porque permite contemplar las relaciones de la institución para ejecutar los objetivos que se han proyectado. Las etapas de la integración son: reclutamiento, selección, inducción y capacitación y el empleo de estas otorga a la institución los diferentes recursos que necesita, para conseguir una buena actuación de manera organizada y controlada.

En esta fase se deben tener en cuenta los recursos financieros, técnicos, materiales y humanos, por ello la integración está vinculada a la planeación y organización.

Koontz y Wehrich (2000) definen integración de personal como “cubrir y ocupar los puestos de la estructura organizacional, mediante la identificación de la fuerza de trabajo requerida, reclutamiento, selección, inducción, orientación, capacitación y desarrollo, evaluación de desempeño, ascensos, planeación de carreras y compensaciones, donde su objetivo es insertar el recurso humano en los puestos, para que ellos desarrollen todos sus potenciales”.

Fases del proceso de integración de personal:

Reclutamiento: Es el proceso de identificar e interesar candidatos a ocupar un puesto en la organización. Para Chiavenato (2002) el objetivo del reclutamiento es el de suministrar a los candidatos para posteriormente, por medio de selección, se escoja y clasifique aquellos más adecuados a las necesidades de la institución.

Selección: En esta etapa se realizan las entrevistas y pruebas con el fin de elegir entre los distintos candidatos o candidatas los más aptos para cubrir los puestos. Para Chiavenato (2002), selección es el proceso de escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficiencia en la organización.

Inducción: Tiene por objetivo realizar la orientación a la persona contratada sobre el entorno laboral, puesto de trabajo y bienes y servicios que brinda, de manera que se sienta parte de la organización lo más ágil y adecuado posible. Werther (2008) comenta que la inducción es el proceso por el que un empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y convicciones que se postulan en la organización.

Capacitación: Busca desarrollar las habilidades, cualidades y competencias del colaborador con el fin de que sea más productivo y capaz. Al respecto Stoner y Gilbert (2012) comentan

que la capacitación es toda actividad que realiza una organización en beneficio de sus empleados y colaboradores para que estos, adquieran nuevos conocimientos o actualicen los ya existentes.

En atención a lo anterior Vallejo, L. (2015) menciona (...) el talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización, y que estos se encargan de diseñar y producir los bienes y servicios; de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los productos, de asignar los recursos financieros, de establecer los objetivos y estrategias para la organización (...)

Por consiguiente, bajo la etapa de integración de personal del proceso administrativo, se encuentra el presente proyecto de investigación, referente a la mejora de gestión de información de los expedientes de personal, de modo que atiende cada una de las fases de la integración que se constituyen, para optimizar el diseño de estrategias que interesen a candidatos a ocupar el puesto, se identifique al más adecuado, se les proporcione la inducción y capacitación oportuna, obteniendo que se integren plenamente a sus actividades para lograr la productividad de la organización y una guía en el logro de los objetivos del proyecto.

Del mismo modo la institución se asegura que la implementación de este proyecto sea un éxito, porque queda el registro de todo el proceso desde el primer día. Por tal razón, si en el futuro se requiere ocupar algún otro puesto disponible sería más factible porque se verifica las competencias evaluadas durante el proceso inicial.

Dirección

Reside en administrar las acciones mediante la asistencia de los colaboradores; y de esta manera alcanzar alta productividad con supervisión y la motivación. Según Stoner, F y otros

(1995) “es el proceso que asegura o garantiza que una estructura se desarrolle hacia el objetivo definido y cumpliendo con la función diseñada”.

Asimismo, la motivación en esta etapa juega un papel trascendental en la dirección del proceso administrativo, ya que es la base primordial para que se establezca el control, logrando que cualquier proceso se de manera sinérgica.

Control

En la fase de control se vela porque todo se realice conforme a lo planeado y aprovechando los recursos con que cuenta la institución. Consiste además en medir el desempeño de los colaboradores y subsanar sus errores para afirmar los objetivos de forma correcta. Garza, R. (1999), manifiesta “Control significa comparar el desempeño real con el estándar deseado”.

Se trata de comprobar que este proceso logre el desempeño estimado, conforme las actividades proyectadas y de esta manera lograr las metas trazadas, donde la importancia de su función radica en su dependencia con la planeación y delegación.

Planificación estratégica

De acuerdo con Pacheco (2006), “la planeación estratégica es el proceso por el cual los directores de una organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones para alcanzarlos”.

Por tanto, en este proceso se decide la misión, visión, valores, propósitos y tácticas de la institución a corto, mediano y largo plazo, aportando múltiples beneficios si se emplea de forma correcta y continua. Es un proceso para afirmar la formación de estrategias y así poder concluir qué tipos de esfuerzo deben llevarse a cabo para obtener los fines buscados. Martínez (2002) menciona que “la planeación estratégica de hecho es un proceso de tomar

decisiones al más alto nivel, y deriva su complejidad en las variadas alternativas u opciones estratégicas que se definen para lograr un determinado objetivo a largo plazo”

Características

La planeación estratégica se elabora para establecer recursos, regularizar actividades, controlar y evaluar resultados, reduciendo de esta forma los riesgos al analizar los eventuales eventos. Este proceso considera el entorno y los innumerables factores para realizar un plan adaptable y enfocado en el futuro.

Por su parte Rodríguez, C. (2005), comenta que la planeación estratégica es a largo plazo, que enfoca a la organización como un todo y sus principales características son:

- Actividad en la que tiene que intervenir la dirección superior
- Trata con cuestiones básicas
- Ofrece un marco para la planeación detallada y para decisiones gerenciales cotidianas.
- Se trata de una planeación de largo alcance.
- Analiza el medio ambiente interno y externo de la empresa

De conformidad con Mintzberg (2003), las características de la planificación son:

- Las estrategias deben provenir de un proceso controlado y consciente de planificación formal, separada en etapas claras (...).
- La responsabilidad por ese proceso general descansa en el directivo superior, en lo que se refiere a su ejecución práctica, los responsables son los encargados de la planificación.
- A partir de este proceso, las estrategias aparecen completamente acabadas, listas para hacerse explícitas (...).

De esto modo se puede decir que, las características y condiciones de la planificación estratégica varían según la organización y posteriormente deben ser analizadas, porque su

finalidad es pronosticar los cambios del entorno y sus necesidades, consiguiendo que la organización se mantenga sobresaliente y competitiva, reflejando así los resultados y las disposiciones importantes alcanzadas.

Tipos de planificación estratégica

La planificación estratégica es un instrumento que implica un desarrollo de planes que orientan a la organización y mejora de las actividades que se efectúan. Del mismo modo la planificación estratégica diseña las condiciones y movimientos concretos que se pretenden gestionar, influyendo efectivamente en la gestión de la organización.

De conformidad con lo mencionado y según el autor Steiner. (1996) “la planeación estratégica está compuesta por cuatro tipos de planes: planes estratégicos, programas a medianos plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos”.

Los tipos de planes en la planificación estratégica reúnen las decisiones estratégicas de las instituciones en referencia a lo que proyecta desarrollar en el futuro, para lograr las expectativas de la empresa. En estos planes estratégicos, programas a mediano plazo, presupuestos a corto plazo y planes operativos que menciona Steiner, se traza el futuro de la organización, mediante las guías que definan el plan que se procura poner en marcha.

Beneficios de la planeación estratégica

La planificación estratégica permite que los administradores valoren y concluyan qué acciones emprender, para una mejor comprensión del contexto de la empresa.

Según Montes et al, (2014) la planificación estratégica tiene los siguientes beneficios:

- “Utilizar conceptos y técnicas de planeación estratégica puede ofrecer numerosos beneficios, permite a la organización influir en su medio en vez de reaccionar a él, de este modo puede ejercer algún control sobre el futuro.
- Los conceptos de dirección estratégica dan una base objetiva para asignar recursos y reducir posibles conflictos internos.
- La organización puede aprovechar oportunidades claves en el medio ambiente, minimizar el impacto de las amenazas externas, utilizar las fortalezas internas y vencer las amenazas internas.
- Este método permite coordinar el funcionamiento y que los gerentes y empleados trabajen en equipo.
- Se evitan disminuciones inesperadas en ingresos y utilidades”

La implementación apropiada de una planificación estratégica en la organización da como resultado muchos beneficios, logrando una mayor eficiencia, con respecto a sus prioridades, objetivos y expectativas.

Visión

La visión es lo que la organización quiere alcanzar a largo plazo, instaurando una dirección precisa para su proyección. Además, es significativa porque sitúa los movimientos de la empresa y brinda sentido a sus objetivos, generando una huella positiva en la forma en que distinguen a la organización.

Roncancio (2015) manifiesta que la visión de una organización describe hacia dónde se dirige la empresa ¿Qué será de la empresa en el futuro? ¿A dónde quiere llegar la organización? Describe lo que se está construyendo y por lo que en un periodo de tiempo quiere ser reconocida o referente.

Misión

La misión es lo que procura ser la organización y para quién lo va a intentar hacer, es la respuesta del por qué existen y su punto de inicio para la visión.

Rodríguez, C (2005) lo define como: “el propósito fundamental de la organización, describiendo por qué existe y qué hace para lograr su visión”.

La misión permite precisar una identidad propia de la organización y lo que pretendes transmitir, identificando y distinguiéndose de las demás organizaciones.

Valores

Los valores son una base significativa en la institución y generan beneficios para las personas, asimismo inspiran a la empresa en la dirección apropiada, teniendo un valioso nivel de importancia para su funcionamiento. Steiner (1996) manifiesta que “Los valores organizacionales son similares a las actitudes, pero son más estables y están más arraigadas a las actitudes...”

Objetivos institucionales

Los objetivos institucionales son las metas que se aspiran lograr dentro de una empresa, a través del cumplimiento de acciones concretas. Causillas Tirso, (2008) menciona: “El objetivo institucional es algo que se quiere alcanzar en el futuro para una empresa”.

Se puede indicar además que, los objetivos institucionales se convierten en un elemento clave para el éxito de la organización, sin embargo, para ver los resultados de estos se requiere precisar un horizonte con acciones previamente establecidas.

Planes Operativos

El plan operativo logra que los objetivos institucionales sean evaluables, consiguiendo que se enfoquen hacia una visión diaria acorde con las estrategias de la institución. Además, alcanza que se trabaje de acuerdo con las necesidades y medios de la empresa. Meza, et al (2013) indican que el plan operativo es el proceso ordenado que permite seleccionar, organizar y presentar en forma integrada a los objetivos, metas, actividades y recursos asignados a los componentes del proyecto, durante un periodo determinado.

Diseño organizacional

Definición

El diseño organizacional genera distribuciones y técnicas en función de lo que requiere la institución para conseguir los objetivos, es esencialmente el establecimiento de la estructura de la institución y funciones de cada departamento, con el objetivo de equilibrar la organización.

Robbins (2005) expresa que es un proceso que involucra decisiones sobre elementos claves: especialización de trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y descentralización.

Beneficios

El diseño organizacional es un instrumento de mucha utilidad para la institución, ya que fortalece la gestión administrativa y ayuda a optimizar constantemente el desarrollo de sus estrategias para alcanzar la mejora.

Mintzberg (2003) comenta que el diseño organizacional es importante para el desarrollo de las funciones de una empresa, es un conjunto de medios que maneja la organización con

el objeto de clasificar el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva en los departamentos que tiene la organización.

Etapas del diseño organizacional

El diseño organizacional favorece en la elaboración de cambios necesarios, que buscan que la organización esté capacitada para establecer, proyectar y efectuar innovaciones culturales y estructurales, que promuevan el desarrollo organizacional competitivo.

No obstante, para que el proceso del diseño organizacional fuese exitoso y eficaz en todas las situaciones, evolucionó en el transcurso del tiempo, en diferentes etapas:

Etapas. Enfoque clásico: Autores como Max Weber, Frederick Taylor y Henri Fayol, son los expositores del enfoque clásico, el cual se centraba en organizar una empresa para conseguir sus objetivos. Este enfoque planteaba ejecutar las tareas específicas de forma dividida y asignarlas a diferentes empleados, para perfeccionar la productividad.

De conformidad con Weber (2005) cuando las empresas se lograban desenvolver, se especializaban en las tareas, los nombramientos, la rutina de actividades y un clima racional en la organización.

Etapas. Enfoque tecnológico en las tareas: Este enfoque desempeña un papel fundamental, ya que se refiere a que la tecnología influencia tanto en el diseño organizacional como en su éxito. Por una lado, logra optimizar sus procesos, aumentando la adaptación a los cambios del entorno o; por el contrario afecta por su complejidad, requiriendo supervisión y coordinación.

Joan Woodward (1965) y sus colegas indican que las tecnologías de las tareas de una organización afectaban tanto su estructura como su éxito.

Etapa. Enfoque ambiental: Esta perspectiva se distingue por estructuras más flexibles y ligeras que logren reconocer de forma más ágil los cambios y desafíos del entorno, por tanto se encuentra en constante evolución.

Burns y Stalker (1961) concluyen que las organizaciones deben estar preparadas para enfrentar factores internos y externos del entorno, permitiendo favorecer el crecimiento y la mejora del desarrollo organizacional.

Etapa. Enfoque reducción del tamaño: Este proceso le brinda mayor importancia a las condiciones bruscas del entorno de las organizaciones, conocido también como reestructuración, algunas veces apoyada en la disminución de la estructura organizacional. Michael Hammer y James Champy (1993) manifiestan que se debe rediseñar radicalmente los procesos de una organización para mejorar la eficiencia y la eficacia.

Gestión el talento humano

Definición

La Gestión del Talento Humano, se involucra en el entrenamiento, evaluación, remuneración de los empleados, capacitación, selección entre otros, siendo imprescindible en toda organización y su apropiada gestión incide de manera favorable en el comportamiento de los colaboradores.

Chiavenato (2009) menciona: “La gestión del talento humano es la actividad que conlleva al trabajo colectivo de manera eficaz entre (colaboradores, superiores, miembros), que establecen como objetivo que cada uno se identifique plenamente con la empresa, de modo tal que se logre establecer relaciones positivas, logrando que sea comunicativo y participativo entre ellos...”

Funciones de la gestión del talento humano

Admisión de personas

Esta etapa es un pilar de la gestión de recursos humanos y está conformada por las fases de reclutamiento y selección. En este proceso se busca que los nuevos trabajadores cumplan con los perfiles requeridos, procurando atraer al talento apropiado.

Chiavenato, (2007) menciona: “Estas son las puertas de una organización, las cuales sólo deben de admitir a personas que se adapten a la cultura y que posean las características necesitadas por la empresa...”

Aplicación de personas

Este proceso contiene la guía a los nuevos colaboradores de elementos tales como la misión, visión, objetivos y metas, así como la información requerida para la orientación al puesto. Chiavenato, (2002) hace referencia a la importancia de la socialización e integración de las personas nuevas a la organización, el diseño y análisis del cargo que debe desempeñar y la evaluación del desempeño...”

Compensación de personas

Esta es una de las fases que tiene mayor importancia en la gestión de recursos humanos, ya que se refiere a lo relacionado con la compensación a sus empleados, por el trabajo que desempeñan y por ende la motivación por su esfuerzo.

Werther y Davis (2008) señalan que “la compensación, es el conjunto de gratificaciones y servicios que los empleados reciben a cambio de su labor y su fin es garantizar la satisfacción de los empleados...”

Desarrollo de personas

El desarrollo de las personas en las organizaciones está orientado hacia el futuro y crecimiento personal de los colaboradores, originando la motivación para promover la eficiencia de su trabajo.

Chiavenato (2009) manifiesta algunos métodos para el desarrollo de las personas, entre ellos: la rotación de puestos, puestos de asesoría, aprendizaje práctico, asignación de comisiones, participación en cursos y seminarios externos, ejercicios de simulación, capacitación fuera de la empresa, estudios de casos, juegos de empresas, centros internos de desarrollo, coaching.

Mantenimiento de personas

Para que una organización tenga los colaboradores idóneos y además mantenerlos complacidos, impulsando su permanencia, se debe emplear apropiadamente los recursos humanos. Entonces, el mantener el personal aparece de la necesidad de conservar sus trabajadores más valiosos, ya que esto resulta de modo significativo en los resultados de la organización.

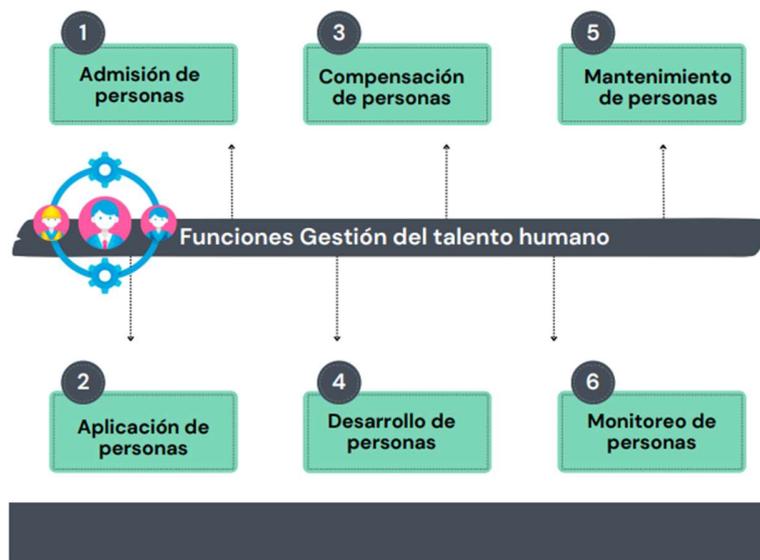
Chiavenato I, (2000) señala que el mantenimiento de recursos humanos exige una serie de cuidados especiales, entre los que sobresalen los planes de compensación monetaria, beneficios sociales e higiene y seguridad en el trabajo.

Monitoreo de personas

El monitoreo de los colaboradores de la institución es primordial, ya supervisa su conducta, permitiendo controlar y de esta manera subsanar cualquier situación que afecte el ambiente laboral o el desempeño de las funciones. Fonseca (2011) manifiesta que “hay que considerar que el monitoreo trabaja en conjunto con el resto de los componentes del control

interno y proporciona una seguridad razonable en la organización. Ello con lleva la búsqueda y la corrección de las deficiencias identificadas, antes de que afecten el logro de los objetivos de control de la entidad...”

Ilustración 6. Mapa conceptual Gestión del talento humano



Fuente 6. Herramienta Canvas. Elaboración propia

Tecnologías de información dentro de la organización

Documentación digital

De acuerdo con Pilar Sánchez (2002) un documento digital es la memoria de cualquier institución, y como tal habrá que cuidarlo y atenderlo. Es una labor que necesita realizarse en todas las oficinas. Esta labor se organiza de acuerdo con el tipo de actividad, naturaleza y necesidad de cada negocio.

Digitalización

El glosario único de términos, definiciones, conceptos y abreviaturas de las normas técnicas nacionales (2020) menciona que es el proceso de convertir información analógica o en

soporte físico en información digital, que contiene una representación fiel e íntegra del documento original.

Indudablemente esta práctica es de gran beneficio para las instituciones, convirtiéndose en algunas imprescindibles, por su avance en los costos y ahorro de tiempo en las actividades administrativas.

Ventajas de utilizar herramientas digitales de información

Las herramientas digitales de información, se han mostrado como un recurso factible ante la alta demanda de actividades que se pueden presentar en las organizaciones, aportando de esta manera muchas ventajas. Estas herramientas son utilizables en todas las áreas y su correcto uso facilita las tareas y aligera los procesos.

Algunas ventajas significativas que se pueden mencionar al utilizar las herramientas digitales de información son:

- Menor riesgo por deterioro o pérdida de documentos.
- Rápida consulta de información
- Se facilita la toma de decisiones
- Promueve el trabajo en equipo

Rodríguez y Lamarca (2012) comentan que “las herramientas tecnológicas permiten tomar decisiones correctas, eficiencia en los procesos y sus resultados, contar con una comunicación inmediata de los resultados obtenidos; mantener los datos históricos de la empresa; e incrementar la productividad de operativos y sus gestores”.

Por ende, las herramientas tecnológicas han llegado a evolucionar actualmente en el modo de operar de las organizaciones, evidenciando que son un recurso invaluable y de gran utilidad para aumentar la eficiencia en general. Además, las organizaciones estas

herramientas se tornan más competitivas por sus capacidades y aprovechamiento de recursos.

Expediente digital del personal

Lacalle Salmeron, (2012) define expediente de personal como el conjunto de documentos ordenados y clasificados, que reflejan el historial de cada trabajador dentro de una organización, identificando su formación, actividades desempeñadas, movimientos administrativos, altas y bajas, tipos de contratos laborales que ha tenido, (...)

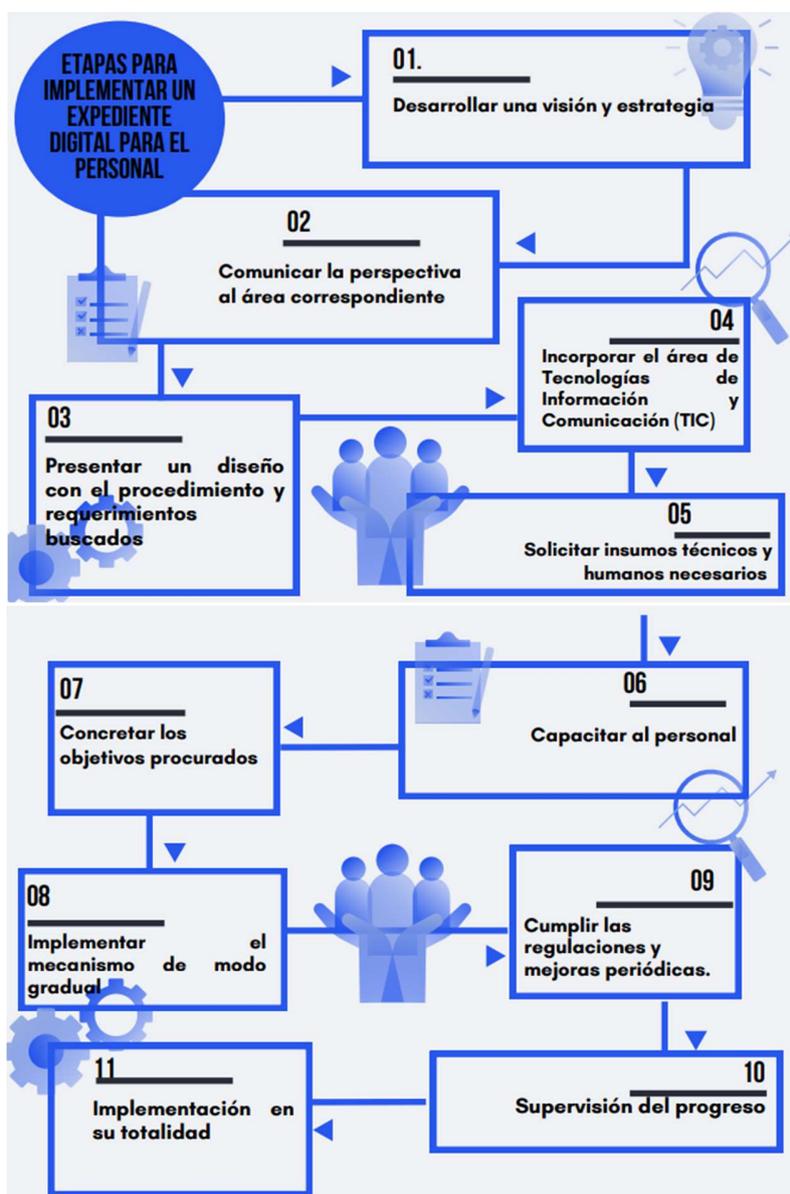
No obstante, con el desarrollo de la tecnología se ha iniciado con la digitalización de los documentos que conforman los expedientes de personal, proporcionando a los colaboradores del área de Recursos Humanos, almacenar la documentación de manera digital y clasificada, para poder extraer datos de los documentos incluidos en el sistema de modo ágil con base en la información registrada y con ello, mejorar la toma de decisiones. El uso del expediente digital del personal favorece en el proceso administrativo, la comunicación es más efectiva, la información tiene respaldo digital favoreciendo la gestión documental que se realiza como parte de las funciones.

Cómo se implementa un expediente digital para el personal

La transformación digital forma parte actualmente de las organizaciones y la implementación de un expediente digital para el personal se vuelve un punto significativo, ya es un proceso que proporciona el acceso a la información de modo más eficaz y seguro. El desarrollo de un expediente digital para el personal es una manera novedosa de manejar la información que refleja el historial laboral de los colaboradores de la institución de manera ordenada y de esta forma contribuir en la toma eventual toma de decisiones.

No obstante, se deben desarrollar los siguientes aspectos para implementarlo:

Ilustración 7. Etapas implementación Expediente digital



Fuente 7. Herramienta Canvas. Elaboración propia

Razones por las cuales se digitalizan los expedientes de personal

Las primordiales razones por las que hacen conveniente la digitalización de los expedientes de personal son el problema para su consulta en físico y el deterioro provocado por su manipulación. El manejo de un mecanismo de gestión de información de los expedientes de personal, de modo computarizado, suministra mayor seguridad y privacidad, además, proporciona la eficiencia y productividad en la unidad de trabajo, mejorando la colaboración y la comunicación interna. Se puede completar indicando que, contribuye en la mejora de las técnicas archivística, aplicadas en la nuevas tecnologías de información y comunicación, que son actualmente la nueva era de la información.

CAPITULO III: Marco Metodológico

Marco Metodológico

Este capítulo refiere el proceso que se utiliza para el desarrollo del estudio y detalla cómo se llevará a cabo la investigación a partir del tema seleccionado, mostrando las características y metodología utilizada, con el objetivo de proporcionar la información imprescindible para considerar el diseño de un mecanismo de gestión de información para los expedientes de personal, que cumpla con los requerimientos del departamento de Recursos Humanos. Arias (2006) define el marco metodológico como “el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos específicos (...)”.

Por lo que, el marco metodológico responde a los requerimientos del investigador y va en continua dependencia con los objetivos, logrando un progreso seguro en el desarrollo de la misma.

Ubicación

El análisis de este proyecto se efectuará en la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón, institución pública, ubicada en San Ramón de Alajuela, costado norte del Parque Central.

Tipo de investigación

Se conocen diferentes tipos de investigación, Zapparoli (2013) menciona que los diseños de investigación son: el modelo “racionalista” o cuantitativo y el modelo “naturalista” o cualitativo. De modo que es preciso establecer plantear qué tipo de investigación se efectuará, para poder llegar a conocer los elementos y detalles que tiene la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón.

Por lo anterior, el tipo de enfoque que se eligió para la elaboración de esta investigación es el cualitativo, según Taylor y Bodgan (1984) este enfoque es inductivo y busca entender la complejidad de la realidad, de manera que interprete la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa.

En esta investigación se explica y se describe la problemática del mecanismo de administración de gestión de la información del departamento de Recursos Humanos, intentando hacer un acercamiento del contexto para examinarlo, detallarlo y comprenderlo según las condiciones del proceso.

Por otra parte Hernández, Fernández y Baptista (2003) exponen que el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas en el proceso de interpretación.

Alcance de la investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que se describe la situación de la unidad de Recursos Humanos en cuanto a la manera en que administran los expedientes de personal, que a su vez van a permitir el análisis del Capítulo IV, referente a la implementación de un modelo de gestión de los expedientes de personal de la Municipalidad de San Ramón, empleando las nuevas tecnologías de la información, como instrumento que asegure los principios de transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) exponen que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Para Gallardo (1991) el estudio descriptivo no es exclusivo para la obtención y acumulación de datos y su tabulación correspondiente, más bien se relaciona con condiciones existentes

y prácticas que poseen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos que se realizan.

Fuentes de información

Las fuentes de información nos suministran los datos que se necesitan para realizar la investigación. Del mismo modo se efectúa el estudio de fuentes documental para conseguir información que se utilice en el avance teórico de la investigación. Conforme con Hernández Sampieri et al. (2003) las fuentes de información son “instancias de donde surgen las ideas de investigación, como materiales, escritos, audiovisuales, teorías, conversaciones, creencias, entre otros”.

Estas fuentes posibilitan al investigador un contexto de referencia que consecutivamente se utilice para la representación de los resultados. Además, se agrupan en primarias, secundarias y terciarias, conforme los diferentes aspectos para efectos de la investigación.

Como se ha planteado previamente y según Hernández Sampieri et al. (2003), se detallan el tipo de fuentes:

Fuentes primarias

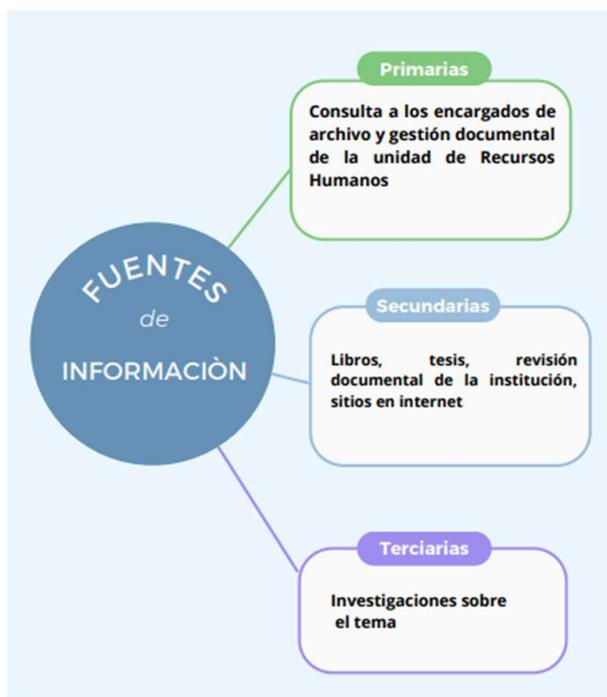
Estas fuentes proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen resultados de estudio, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales.

Fuentes secundarias

Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas, en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.

De lo anterior se desglosa las fuentes de información empleadas en la investigación:

Ilustración 8. Fuentes de información utilizadas en la investigación



Fuente 8. Herramienta Canvas. Elaboración propia

En consecuencia esta investigación utilizó como fuentes primarias de investigación, la consulta a los encargados de archivo y gestión de documentos de la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón.

Por otra parte, las fuentes secundarias se fundamentaron en la recolección de información que se encuentra en libros, tesis, revisión documental de la institución que completaron la información de algunas consideraciones y sitios en internet, entre otros.

Además, como fuentes terciarias se analizaron investigaciones sobre el tema de gestión documental y su importancia como medio de preservación de los documentos en las instituciones.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Los instrumentos y técnicas de recolección de datos son los medios que utiliza el investigador para reunir información y de esta manera lograr analizar el comportamiento de la variable y el proceso de implementación del modelo de gestión de los expedientes de personal de la Municipalidad, empleando las nuevas tecnologías de la información. El autor Caro (2021) comenta que “las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir la información de forma organizada y con un objetivo específico”.

En este sentido, los instrumentos y técnicas de recolección de datos se orientan a conseguir información que permita efectuar una especificación del problema y objetivos en estudio, adecuado para brindar respuesta a los mismos.

En la presente investigación, las técnicas utilizadas para el logro de los objetivos fueron la observación, la encuesta y la revisión documental. En este sentido, la metodología para la recolección y análisis de información según los objetivos son las siguientes:

Objetivo # 1

- Determinar el estado actual que muestra los expedientes de personal que administra el departamento de Recursos Humanos.

Se pretende obtener la información por medio de la encuesta dirigida a los colaboradores del área de Recursos Humanos, con el objetivo de conocer la situación actual que muestra los expedientes de personal y la gestión de información que se maneja. Esto ofrecerá información segura para poder plantear la mejor propuesta al departamento.

Vinuesa (2005) indica que la encuesta es un procedimiento estadístico que permite captar la opinión de una sociedad o de un grupo social para determinar el sentido y la intensidad de las corrientes de opinión.

La encuesta se confeccionó con una escala de Likert con el objetivo de evaluar los factores que la integran y descubrir elementos importantes que enriquecen la descripción de la investigación. Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), la escala de Likert es un instrumento que se presenta en forma de afirmaciones o juicios.

Objetivo # 2

- Identificar los puntos críticos, en cuanto a transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.

Para establecer la información de este objetivo se considera emplear el instrumento de recolección de datos llamado encuesta con escala Likert, la cual se aplicará a los colaboradores del área en estudio, para la medición de sus percepciones sobre el tema en investigación. Para Namakforoosh (2000), la escala Likert, es una escala aditiva con un nivel ordinal constituida por una serie de ítems ante los cuales se solicita la reacción del sujeto.

Además, se tomará en cuenta la observación como complemento de la encuesta para lograr desarrollar, ratificar, y confirmar información proporcionada, y esta forma facilitar la búsqueda de soluciones. Hernández Sampieri et al. (2003), detallan la observación como el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta.

Objetivo # 3

- Establecer los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la organización.

Este objetivo se centra en el análisis de la revisión documental, sobre los beneficios que puede traer a las instituciones públicas la digitalización de expedientes de personal. La

investigación previa consiste en la recopilación de datos significativos para el proyecto, para su consideración y análisis.

Solís Hernández (2003) define el análisis documental como la operación que consiste en seleccionar ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él.

Por otro lado, se efectuará una entrevista a los encargados de manejar el archivo de Recursos Humanos, para ampliar y constatar por medio de su opinión y recomendaciones sobre el tema, los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la Municipalidad.

José A. Avilez (1997) indica que las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal a través de preguntas que propone el analista.

Objetivo # 4

- Proponer un modelo para el manejo de los expedientes de personal, que contemple las necesidades del departamento.

Este objetivo no se encuentra incluido en el conjunto de variables de la tabla posterior, ya que se alinea con la propuesta de implementar un mecanismo de administración de gestión de la información en el departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón, producto del análisis de la información recopilada y analizada de los objetivos previos, como un aporte dentro de las mejoras requeridas por la institución para optimizar sus procesos, sus recursos y mejorar la disponibilidad de la información en el departamento de Recursos Humanos.

Asimismo, resulta fundamental considerar el avance tecnológico en la actualidad, para el manejo del acervo documental digitalizado, que contemple las técnicas archivísticas e instrumentos que garanticen el acceso efectivo en la administración de la información.

Población

De acuerdo con López (2004), la población es “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes viales entre otros”. De conformidad con lo anterior, la población para este proyecto de investigación lo componen las 3 personas colaboradoras de la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón.

Muestra

De conformidad con Hernández, Fernández y Baptista (2003), la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es decir, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido de características al que llaman población.

No obstante, para este proyecto, no se requiere la selección de una muestra, ya que se abordará directamente con la totalidad de la población. Esto se debe a que la población es de un tamaño reducido, y desde una perspectiva tanto teórica como práctica, no resulta necesario realizar un muestreo.

Definición, operacionalización e instrumentalización de las variables

En concordancia con Arias, F.G (2006) las variables son una característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación. Por otra parte, Albornoz J. H. (2011) menciona

que la operacionalización es una transcripción del estudio de las variables desde lo abstracto hacia lo concreto.

Por ende, este proceso permitirá concretar las variables y el tipo de comprobaciones científicas a manejar con el objetivo de hacer factible la propuesta del proyecto. Asimismo, las variables permitirán orientar el progreso de la investigación para la realización de los instrumentos y para la recolección de información, logrando de esta forma alcanzar la información necesaria para el análisis. En otras palabras, las variables establecen las líneas relevantes del desarrollo del proyecto de investigación, es decir, es necesario determinar las variables que se identifiquen con la estructura general de la investigación.

Referido lo anterior, se describe detalladamente el cuadro de variables para la presente investigación:

Tabla N° 1
Tabla de Variables

Objetivo General: Plantear un modelo de gestión de los expedientes de personal de la Municipalidad de San Ramón, empleando las nuevas tecnologías de la información, como instrumento que asegure los principios de transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.				
Objetivo Específico	Variable de estudio	Definición Conceptual	Indicadores	Definición Instrumental
1-Determinar el estado actual que muestra los expedientes de personal que administra el departamento de Recursos Humanos.	1. Estado físico	Situaciones o formas físicamente distinguibles, mediante la medición de algunas propiedades que puede adoptar un sistema físico en su evolución temporal.	1-Condiciones de limpieza y pulcritud	Ejecución de encuesta y análisis de resultados obtenidos
	2. Calidad de la información contenida	Información disponible que es confiable, precisa, relevante y útil para su propósito previsto	2-Nivel de calidad de la información contenida	Ejecución de encuesta y análisis de resultados obtenidos
	3. Relevancia de la información contenida	Importancia y pertinencia de la información en relación con el contexto	3-Nivel de relevancia de la información contenida	Ejecución de encuesta y análisis de resultados obtenidos
2-Identificar los puntos críticos, en cuanto a transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.	1. Transparencia administrativa	Información clara, precisa accesible y completa	1-Parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos	Observación, encuesta y análisis de resultados
	2. Acceso a la información	El derecho y la capacidad de las personas de obtener y utilizar información de forma legítima y adecuada	2-Mecanismos de acceso a la información	Observación, encuesta y análisis de resultados
	3. Conservación	Preservar, proteger y mantener algo en buenas condiciones a la largo del tiempo	3- Mecanismos de conservación segura de la información	Observación, encuesta y análisis de resultados
3-Establecer los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la organización.	Beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal en la organización	Resultados positivos que se derivan del proceso de la digitalización	Listado de beneficios	Entrevista, análisis de resultados y revisión documental

Fuente: Elaboración propia (2023) con datos extraídos de los objetivos específicos

Plan de tabulación

En el marco del plan de tabulación, se llevará cabo una cuidadosa ordenación de los datos recopilados y se mostrarán en forma de gráficos con el objetivo de proporcionar su posterior análisis sistemático.

La información obtenida a través de las encuestas, entrevista y observación serán categorizadas de manera precisa, facilitando los hallazgos clave. Este proceso se efectuará en concordancia con los objetivos de investigación, afirmando la exactitud y la relación en la presentación de los resultados, lo que permitirá alcanzar una comprensión profunda y bien fundamentada de los datos.

Plan de análisis

El plan de análisis de resultados se basa en un proceso riguroso para examinar a profundidad los datos recopilados en esta investigación. Para las encuestas se realizará un compendio meticuloso de las respuestas que examinará relaciones entre las variables. En la entrevista se llevará a cabo un análisis de contenido cualitativo que identificará perspectivas únicas de los participantes. En la observación se registrará e interpretará el contexto relevante y por último el análisis documental implicará una revisión de fuentes bibliográficas, contribuyendo con perspectivas contextuales e históricas.

Este análisis enriquecerá la representación integral de los resultados y apoyará a la contextualización más profunda de los hallazgos en el contexto de la investigación.

Análisis objetivo 1

El fin de este objetivo es estimar el estado actual de los expedientes de personal bajo la administración del departamento de Recursos Humanos. Para conseguir este objetivo se efectuará una encuesta exhaustiva entre los colaboradores, seguida de un análisis

detallado de los resultados obtenidos. A través de este enfoque, se busca conseguir una percepción profunda de la eficiencia y eficacia de los métodos de gestión de expedientes, determinando eventuales áreas de desarrollo y mejora para asegurar un manejo más efectivo de la información del personal.

Análisis objetivo 2

El análisis orientado en el objetivo de identificar los puntos críticos relacionados con la transparencia administrativa, el acceso a la información y la conservación de los expedientes de personal se llevará a través de una dirección multidimensional. Por medio de la combinación de observación directa, la compilación de datos a través de encuestas dirigidas a los empleados del departamento y la sucesiva evaluación de los resultados. Se procura proyectar claridad sobre los espacios donde pueden existir deficiencias en términos de la administración y la accesibilidad a la información por parte de los involucrados oportunos y la garantía apropiada de los registros en el tiempo. De este modo, se aspira lograr una visión completa que permita establecer y plantear de manera efectiva los aspectos críticos que necesitan mejora en el manejo de los expedientes de personal.

Análisis objetivo 3

El análisis encaminado a la obtención del objetivo de establecer los beneficios derivados de la implementación de la digitalización de los expedientes de personal como práctica organizacional se realizará por medio de un enfoque detallado. Mediante la elaboración de una entrevista clave en departamento de Recursos Humanos, el estudio riguroso de resultados conseguidos de esta conversación y la exploración detallada de documentación esencial, se busca percibir en profundidad los posibles beneficios de admitir la digitalización en la gestión de expedientes.

Este proceso dejará reconocer de forma concreta los puntos importantes de esta iniciativa, tales como la optimización, la facilidad, la disminución de la observancia de los formatos físicos y la agilización de los flujos de trabajos internos, entre otros, suministrando así una base firme para la toma de decisiones respecto a la implementación de dicha práctica en la institución.

Análisis objetivo 4

El objetivo planteado radica en la formulación de un modelo dirigido a la gestión de los expedientes de personal, para contemplar los requerimientos concretos del departamento en cuestión. Este proceso no hará uso de instrumentos de recolección de datos, en lugar de ello, se fundamentará en el reconocimiento y análisis de las características y requerimientos del entorno, con el propósito de fomentar una visión que integre de manera eficaz las demandas identificadas en el diseño del modelo propuesto.

Capítulo IV: Análisis de resultados

Análisis de resultados

El análisis de resultados desempeña un papel fundamental en el desarrollo de esta investigación, ya que constituye el proceso fundamental para obtener los objetivos previamente determinados.

Para llevar a cabo la investigación, se examinaron los resultados obtenidos derivados de la implementación de los métodos de recolección de información. Se empleó la entrevista, la encuesta, la observación, el análisis documental y, en consecuencia diseñar la propuesta de acción más adecuada.

Con el fin de alcanzar el primer objetivo, que se describe a continuación, se llevó a cabo la encuesta para conseguir información cuantitativa que permitiera un estudio detallado y una comprensión más completa de los resultados.

Objetivo # 1

- *Determinar el estado actual que muestra los expedientes de personal que administra el departamento de Recursos Humanos.*

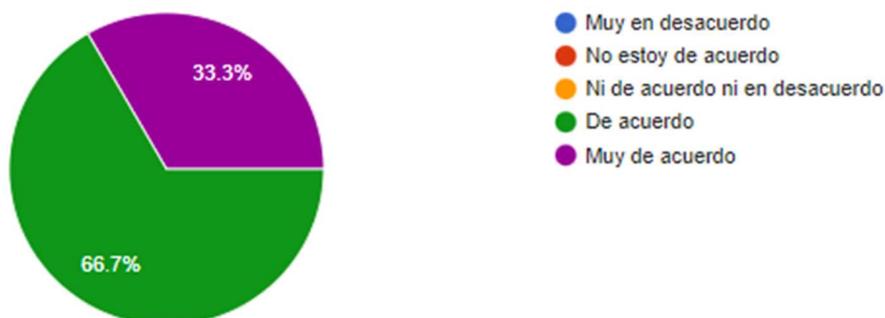
Según el cuadro de variables, se identificaron tres variables para este objetivo, para lograr precisar el estado actual que muestra los expedientes de personal que administra el departamento de Recursos Humanos, las cuales son las siguientes:

A) Estado Físico

Se asignó el indicador “Condiciones de limpieza y pulcritud” a esta variable, y se ejecutó una encuesta con el propósito de obtener resultados, los cuales serán presentados en forma de gráficos.

1. Los expedientes de personal se encuentran libres de acumulación de polvo, ácaros, humedad y otros factores que puedan afectar su condición de limpieza apropiada.

Ilustración 9. Gráfico condiciones de limpieza y pulcritud



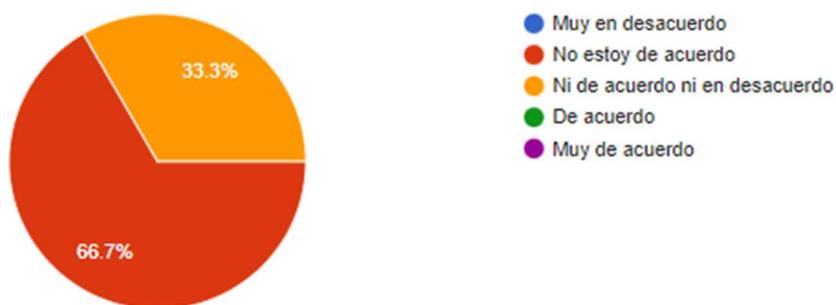
Fuente 9. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

El 66.7% de las encuestadas afirman estar de acuerdo en que los expedientes de personal se encuentran libres de acumulación de polvo, ácaros, humedad y otros factores que puedan afectar su condición de limpieza apropiada, mientras que el 33.3% afirma que está completamente segura de la afirmación del enunciado anterior.

Estos resultados apuntan que, aunque la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los expedientes de personal se conservan libres de acumulación de factores que afectan su limpieza, hay un porcentaje que no está totalmente seguro de esta aseveración, lo que podría ser notable para la gestión y el mantenimiento de los expedientes de personal en el departamento de Recursos Humanos.

2. Se realizan auditorías periódicas de los expedientes de personal para asegurarse de que mantengan un nivel adecuado de pulcritud

Ilustración 10. Gráfico condiciones de limpieza y pulcritud



Fuente 10. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Con estos resultados se puede observar que el 66.7% de las encuestadas indican que no se realizan auditorías periódicas de los expedientes de personal para asegurarse de que mantengan un nivel adecuado de pulcritud, y el 33.3% opina que se desconoce si se efectúan.

Se puede denotar que estos resultados sugieren la necesidad de efectuar auditorías constantes para garantizar el nivel apropiado de pulcritud de los expedientes. Por otro lado, apunta que existe un desconocimiento o inquietud entre las personas encuestadas con respecto a las auditorías.

Luego de revisar y analizar los dos enunciados acerca de la variable “Condiciones de limpieza y pulcritud” de los expedientes de personal, se puede percibir lo siguiente:

Los expedientes de personal están en condiciones adecuadas de limpieza, ya que existe una percepción general que manifiestan estar seguros con esta afirmación.

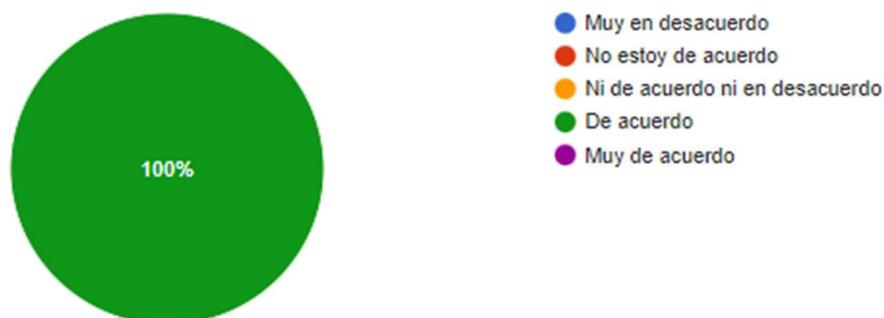
Por otro lado, se expone la posibilidad de que los expedientes no se encuentren en un estado óptimo de pulcritud. Esta apreciación se respalda en el hecho de que un porcentaje de las encuestadas afirman que no se realizan auditorías para determinar su nivel de pulcritud y otro grupo posee falta de claridad sobre la situación actual.

B) Calidad de la información contenida

Se estableció el indicador “Nivel de calidad de la información contenida” a esta variable, y se elaboró una encuesta con el fin de obtener resultados, los cuales serán mostrados en forma de gráficos.

3. La información ingresada en los expedientes de personal es completa, legible y coherente, facilitando la comprensión de la historia laboral y detalles de cada empleado.

Ilustración 11. Gráfico Nivel de calidad de la información

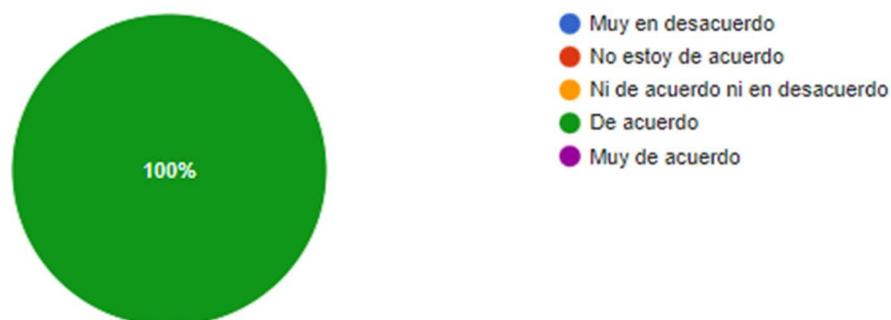


Fuente 11. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Los resultados demuestran que el 100% de las encuestadas están de acuerdo en cuanto a la calidad de la información consignada en los expedientes de personal. Además, con respecto a la legibilidad y coherencia, han sido concluyentes en afirmar que los expedientes se presentan como instrumentos fundamentales que proporcionan la comprensión integral de la historia laboral de cada empleado en la organización.

4. Se corrige y actualiza la información en los expedientes en caso de encontrar errores o datos actualizados

Ilustración 12. Gráfico Nivel de calidad de la información.

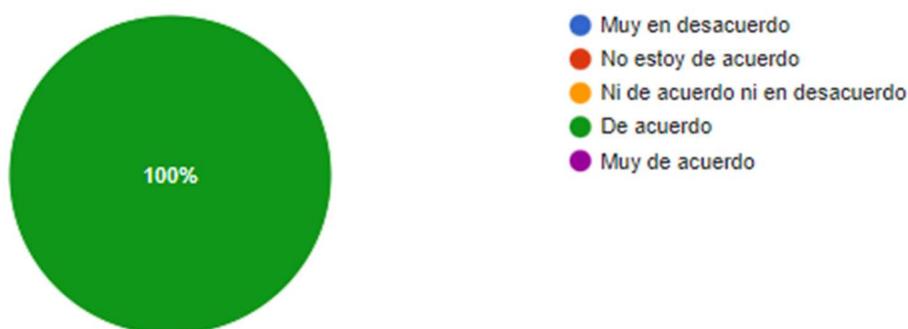


Fuente 12. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Las encuestadas en su totalidad, 100%, consideran afirmativamente su conformidad con la práctica de corregir y mantener actualizada la información en los expedientes de personal en caso de detectar errores o cambios en los datos.

5. Existe una organización lógica y estructurada de la información en los expedientes, facilitando la búsqueda y recuperación de datos cuando sea necesario.

Ilustración 13. Gráfico Nivel de calidad de la información.



Fuente 13. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

El 100% de las encuestadas perciben una organización lógica y estructurada de la información dentro de los expedientes, lo que resulta sumamente beneficioso para llevar a cabo búsquedas y recuperación de datos de manera efectiva y eficiente cuando sea necesario.

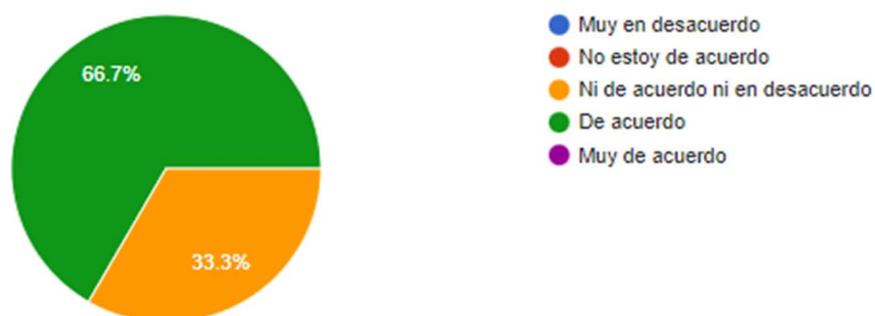
Según los resultados obtenidos de los enunciados anteriores, se puede afirmar de forma concluyente que el nivel de calidad de la información contenida dentro de los expedientes de personal de la Municipalidad de San Ramón, es excepcionalmente alta y satisfactoria. El hecho de que el 100% de las encuestadas estén de acuerdo, expone una percepción positiva sobre la calidad de la información en los expedientes.

C) Relevancia de la información contenida

Se definió el indicador “Nivel de relevancia de la información contenida” para esta variable, y se diseñó una encuesta con el propósito de recopilar datos, los cuales se presentarán en forma de representaciones gráficas.

6. La información de los expedientes de personal es oportuna para respaldar decisiones importantes para la institución y el colaborador

Ilustración 14. Gráfico Nivel de relevancia de la información contenida

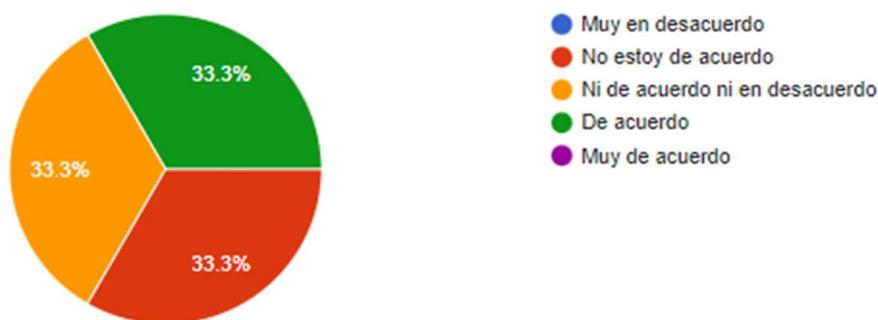


Fuente 14. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

El 66.7 % de las encuestadas manifiestan su conformidad con la idea de que la información de los expedientes de personal es oportuna para respaldar decisiones importantes para la institución como para los colaboradores. En contraste, el 33.3% restante no tiene una posición definida ni a favor ni en contra de la afirmación del enunciado.

7. Existe un proceso de revisión y actualización periódica para garantizar que la información contenida en los expedientes sea útil y oportuna

Ilustración 15. Gráfico Nivel de relevancia de la información contenida



Fuente 15. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Una tercera parte de las encuestadas (33.3%) afirma estar de acuerdo con que existe un proceso de revisión y actualización periódica para garantizar que la información contenida en los expedientes sea útil y oportuna. Otra tercera parte (33.3%) no toma posición definida de esta afirmación, mientras que el último 33.3% no está de acuerdo con el enunciado.

Basándose en los dos enunciados para determinar el nivel de relevancia de la información contenida en los expedientes, se puede percibir que no es una conclusión unánime, ya que las opiniones de las colaboradoras del departamento están divididas. Algunas la consideran relevante, mientras que otras no han tomado una decisión clara al respecto.

Por otro lado, con el propósito de lograr el segundo objetivo que se detalla continuación, se procedió a efectuar una observación y una encuesta con el fin de recopilar datos que posibiliten un análisis detallado y una comprensión más exhaustiva de los resultados.

Objetivo # 2

- *Identificar los puntos críticos, en cuanto a transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.*

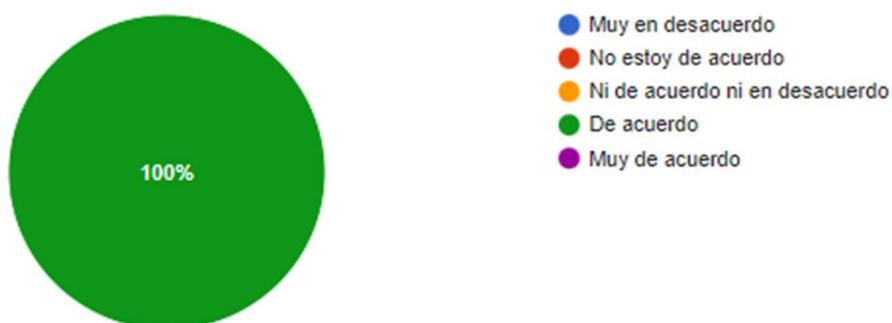
Conforme a la tabla de variables, se han reconocido tres variables pertinentes para este objetivo, con el propósito de reconocer los puntos críticos, en cuanto a transparencia administrativa, acceso a la información y conservación. Estas son las siguientes:

A) Transparencia Administrativa

Se estableció el indicador “Parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos”, para esta variable. Se procedió a la observación y confección de una encuesta con el fin de recolectar información, la cual se presentará en forma de gráficos representativos.

8. Se asegura que solo el personal autorizado tenga acceso a los expedientes de personal físicos y que se mantenga un registro de quién accede a ello y cuándo.

Ilustración 16. Gráfico parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos



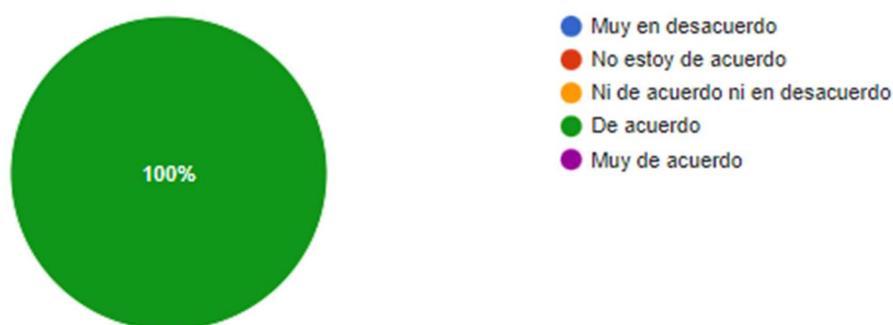
Fuente 16. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

El 100% de las personas encuestadas confirma que se garantiza que únicamente el personal autorizado pueda acceder a los expedientes de personal físicos y se mantiene un registro de quién accede a ello y cuándo.

Además, se pudo confirmar de manera concluyente, a través del proceso de la observación, que solamente el personal debidamente autorizado tiene la capacidad de acceder a los expedientes de recursos humanos. Es relevante destacar que se lleva a cabo un registro detallado de las personas que acceden a esta información y se registra de manera precisa el momento en que lo hacen.

9. Los expedientes físicos se almacenan en un lugar seguro y controlado para prevenir el acceso no autorizado o el daño accidental

Ilustración 17. Gráfico parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos



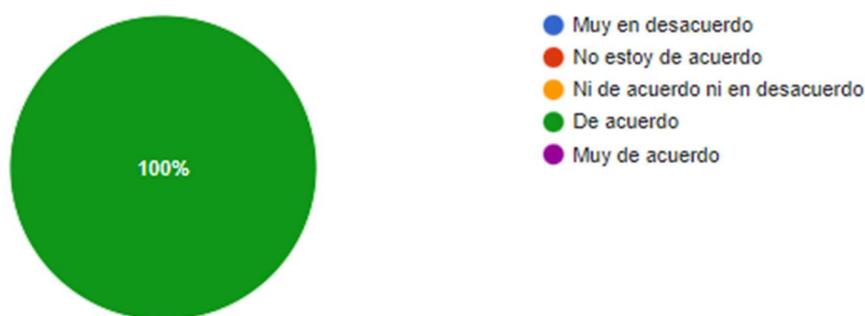
Fuente 17. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

La totalidad de los encuestados (100%) manifiestan estar de acuerdo con el hecho de que los expedientes físicos se almacenan en un entorno seguro y bajo control, con el fin de evitar cualquier acceso no autorizado a la información contenida de dichos expedientes, así como salvaguardarlos contra posibles daños accidentales que pudieran comprometer su integridad.

De igual forma, durante el proceso de observación, se corroboró que aunque los expedientes físicos no se encuentran ubicados en su oficina, efectivamente se eligió un entorno de almacenamiento cuidadoso, que busca resguardarlos de cualquier posible acceso no autorizado y en salvaguardia contra cualquier riesgo de posibles daños accidentales.

10. El personal encargado de manejar los expedientes de personal está capacitado en políticas de privacidad y protección de datos.

Ilustración 18. Gráfico parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos



Fuente 18. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Las encuestadas en su totalidad (100%), afirman estar en consonancia con la idea de que el personal encargado de manejar los expedientes de personal tiene la formación y competencias necesarias en políticas de privacidad y protección de datos

Asimismo, a través de la observación realizada, se pudo verificar que el equipo de Recursos Humanos, posee un nivel de formación y competencia que cumple con rigurosos estándares de políticas y privacidad de datos.

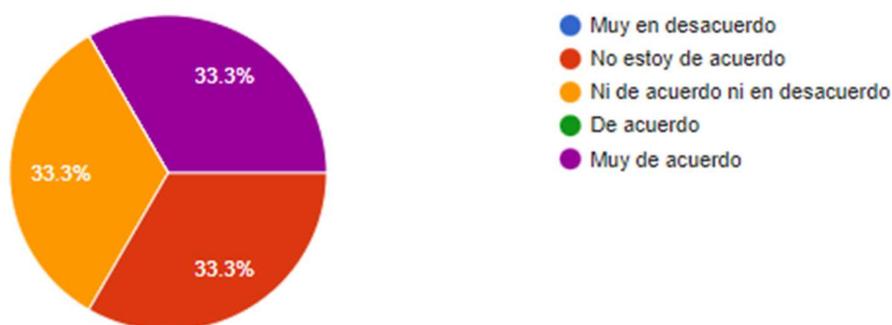
Apoyándose en los resultados obtenidos tanto de la encuesta como de la observación, se puede afirmar de manera sólida, que la transparencia administrativa en la gestión de los expedientes de personal es un aspecto altamente prioritario y rigurosamente aplicado en la organización.

B) Acceso a la información

Fue definido el indicador “Mecanismo de acceso a la información”, para esta variable. Con el objetivo de obtener los datos pertinentes, se llevaron a cabo tanto la observación como la elaboración de una encuesta, donde los resultados serán presentados de manera gráfica para facilitar la comprensión.

11. Existe una política clara que establece cómo se manejan las solicitudes de acceso a la información y cómo se proporciona a información a los usuarios internos y externos.

Ilustración 19. Gráfico parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos



Fuente 19. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

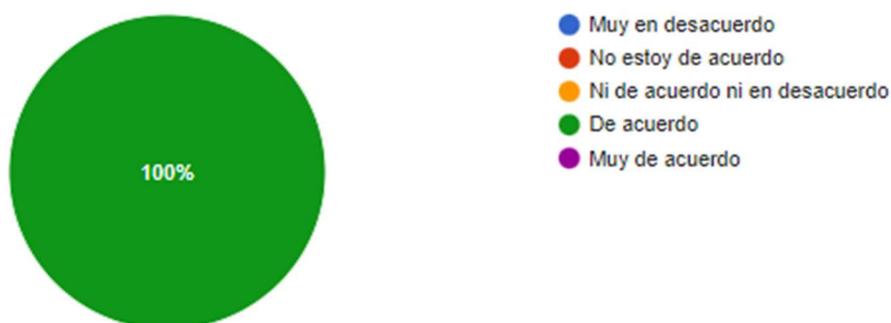
Un 33.3% de los resultados de las personas encuestadas expresó estar de acuerdo con la existencia de una política que rige el manejo de las solicitudes de acceso a la información, así como la provisión de información a los usuarios internos y externos. Otro tercio de las

colaboradoras encuestadas (33.3%) tiene una posición neutral, puesto que ni está de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, el último tercio (33.3%) manifestaron su desacuerdo en relación con la presencia de una política para gestionar el manejo de las solicitudes de acceso a la información, así como la provisión de información a los usuarios internos y externos.

De igual modo, a través del proceso de observación, se pudo constatar que se aplican normativas vinculadas a la administración pública en lo que respecta a la transparencia y acceso a la información pública. También se siguen las pautas establecidas por el Archivo Central de la institución, en lo que respecta a las solicitudes de información. Sin embargo, no existen políticas específicas para la gestión de información de los expedientes de personal.

12. Se accede con mucha frecuencia a la información de los expedientes de personal

Ilustración 20. Gráfico parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos



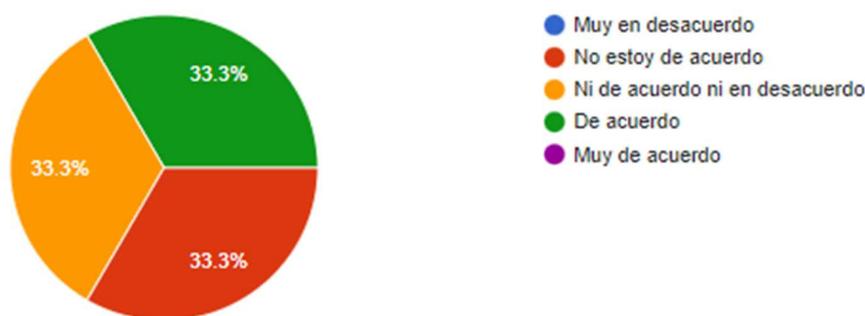
Fuente 20. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Todas las encuestadas (el 100% de las participantes) afirman que en el área de Recursos Humanos de la organización se consulta con alta regularidad a la información contenida en los expedientes de personal.

Además, en el proceso de observación llevado a cabo, se pudo constatar de manera efectiva, que en departamento de Recursos Humanos se realiza un acceso recurrente a la información de los expedientes de personal. Este hallazgo se basa en un seguimiento de las actividades cotidianas, confirmando esta tendencia.

13. Se proporciona a los usuarios internos y externos una vía clara y accesible para solicitar información de los expedientes de personal.

Ilustración 21. Gráfico parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos



Fuente 21. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

En la encuesta, se observa que un 33.3% de las personas encuestadas considera existe una vía clara y accesible para solicitar información de los expedientes de personal, tanto para los usuarios internos como externos. Otro 33.3% no tiene una opinión definida y el último 33.3% no está de acuerdo con esta afirmación.

Durante el proceso de observación, se constató que existe una vía clara para los usuarios externos, mientras que para los usuarios internos se evidenció una carencia o falta de claridad en la vía para solicitar información de los expedientes de personal.

Dado el panorama anterior y los resultados proporcionados, se puede indicar que el departamento de Recursos Humanos tiene algunas deficiencias clave en cuanto al acceso de información. Aunque se consulta con regularidad la información y se siguen algunas

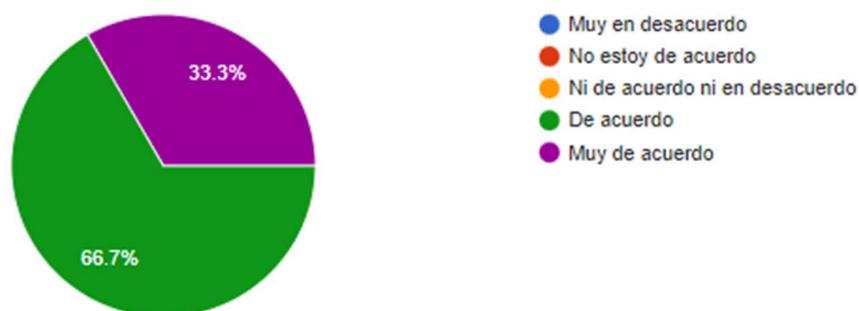
pautas generales y normativas, existe falta de claridad en las políticas relacionadas con la gestión de información. Asimismo, la apreciación sobre la claridad en los procedimientos de solicitud de información es diferente para los usuarios internos y externos.

C) Conservación

Se estableció el indicador “Mecanismos de conservación segura de la información”, para abordar esta variable. Con el fin de obtener resultados relevantes, se realizó una combinación de la observación como la elaboración de una encuesta, donde los resultados se exhibirán de manera gráfica para mejorar la comprensión.

14. Los expedientes de personal están organizados en archivadores o cajas adecuadas que faciliten su acceso y minimizan el riesgo de deterioro.

Ilustración 22. Mecanismos de conservación segura de la información



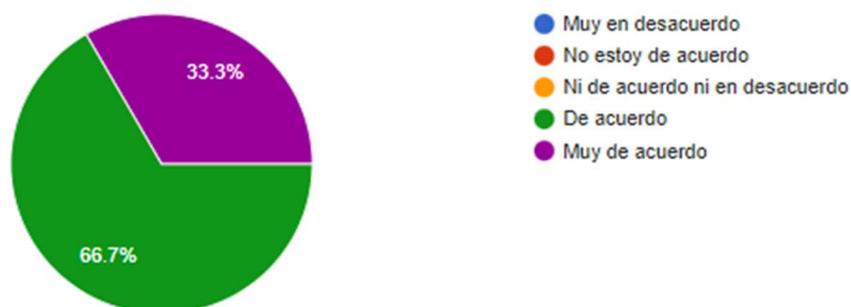
Fuente 22. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

Un 66.7% de las personas encuestadas manifiesta su conformidad con la organización adecuada de los expedientes de personal en archivadores o cajas que facilitan su acceso y reducen el riesgo de daño, mientras que un 33.3% afirma estar muy de acuerdo con esta declaración.

Asimismo, mediante el proceso de la observación se pudo verificar que los expedientes de personal efectivamente están organizados adecuadamente en archivadores o cajas, lo que contribuye a su fácil acceso y reducción de riesgo en el deterioro.

15. Los expedientes de personal se almacenan en un lugar seguro y controlado, protegidos de daños por agua, fuego o cualquier otro factor que pueda comprometer su integridad.

Ilustración 23. Mecanismos de conservación segura de la información

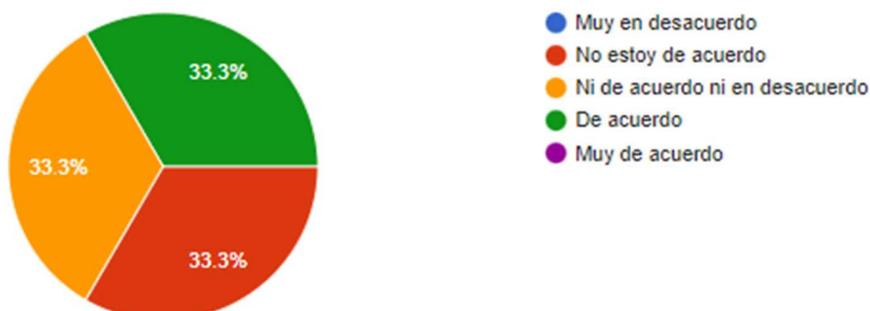


Fuente 23. Elaboración propia. Herramienta Google Forms

El 66.7% manifiesta su conformidad con la seguridad y control de los expedientes de personal, asegurando protección contra posibles daños por agua, fuego o cualquier otro factor que pueda comprometer su integridad. Otro 33.3% indica estar muy de acuerdo con el enunciado.

También, a través de la observación, se verificó que los expedientes se resguardan en un lugar seguro y controlado, garantizando su protección contra posibles daños por agua, fuego o cualquier otro factor que pueda comprometer su integridad.

16. Los empleados encargados de manejar los expedientes de personal están capacitados en técnicas de manejo seguro y conservación de documentos.



Un 33.3% indica estar de acuerdo con la preparación de los empleados que gestionan los expedientes de personal en términos de manejo seguro y conservación de documentos. Otro 33.3% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado. En contraste, el 33.3% restante mostró su desacuerdo con la afirmación.

Asimismo, mediante el proceso de observación se pudo comprobar que los encargados de manejar los expedientes de personal en el área de Recursos Humanos, carecen de la formación necesaria en técnicas de manejo seguro y conservación de documentos.

Tras analizar los resultados anteriores en cuanto a la conservación de los expedientes de personal del área de Recursos Humanos, se logra percibir que aunque la seguridad y la organización de los expedientes son puntos fuertes para el departamento, la falta de formación en técnicas de manejo seguro y conservación es un aspecto que requiere atención.

Objetivo # 3

- *Establecer los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la organización.*

Según la tabla de variables, se ha identificado una variable relevante para este objetivo, con el fin de establecer los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como una práctica en la organización.

A) Beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal en la organización

Mediante la idea de implementar la digitalización de los expedientes de personal en la organización, se busca suministrar un instrumento que favorezca a la mejora de las operaciones concernientes a la gestión de información y; en general a la eficiencia del

departamento de Recursos Humanos. El fin primordial es fortalecer la toma de decisiones y como resultado realzar el rendimiento y la capacidad de toda la organización.

Martínez (2017) manifiesta que este enfoque conlleva una serie de beneficios notables:

- Ahorro de tiempo y rapidez de acceso en la búsqueda de los archivos
- Mayor seguridad
- Menor impacto en el ambiente
- Agiliza la creación de copias de seguridad de los documentos

Por otro lado, Toledo (2016) también menciona algunos beneficios:

- Mejora en la toma de decisiones
- Simplificación organizativa
- Mayor capacidad de reacción al cambio
- Agilidad de los procesos e incremento del personal
- Mayor alcance en el ámbito de la comunicación

En cuanto a la entrevista aplicada a las colaboradoras de la unidad de Recursos Humanos, en la que se les preguntó de manera abierta sobre los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal en la organización, presentaron posibles beneficios que detallo:

- Agilizaría el proceso que se debe realizar para el pago por concepto de salario a las personas funcionarias, regidores y síndicos, ya que se debe recopilar información correspondiente a los movimientos de las personas funcionarias, como incapacidades, cargas sociales y horas extras.

- Facilitaría la búsqueda y recuperación de información del expediente, para responder solicitudes de constancias o certificaciones de información de su expediente, correspondiente a salario, horas extras, vacaciones.
- Facilitaría la localización de información necesaria para atender solicitudes de exfuncionarios de manera más eficiente
- Simplificaría el proceso de impresión de expedientes cuando se requiera proporcionar copias certificadas para asuntos legales.
- Optimizaría significativamente la eficacia del departamento, al automatizar sus procesos.
- Reforzaría la seguridad y la integridad de los documentos, al reducir la manipulación constante.
- Favorecería el intercambio rápido y sencillo de información y documentos entre las colaboradoras de la unidad, mejorando la comunicación y coordinación entre ellas.

Estos beneficios amparan la idea de que la digitalización de expedientes de personal no sólo mejora la eficacia operativa, sino que además tiene una huella positiva en la gestión de recursos humanos y en la experiencia de los empleados, lo que la convierte en una práctica excelente para la institución.

Objetivo N # 4

Proponer un modelo para el manejo de los expedientes de personal, que contemple las necesidades del departamento.

El propósito de este objetivo es introducir una sugerencia para llevar a cabo la implementación del Expediente de personal de manera digital. Esta propuesta surge como resultado del examen de datos recolectados y evaluados en los objetivos anteriores y se plantea como una contribución para cumplir con las metas de transparencia administrativa,

acceso a la información y conservación en la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón.

Propuesta del modelo de gestión de información del Expediente de personal

Se propone la creación del modelo de gestión de información de los Expediente de personal de manera digital, con el propósito de digitalizar los expedientes individuales de todos los empleados de la Municipalidad de San Ramón.

El Expediente de personal digital representa una solución automatizada de gestión de información que capacita a los colaboradores de la unidad de Recursos Humanos para archivar, categorizar y recuperar información digital contenida en el sistema.

Se plantea una nueva manera de abordar el trabajo, distinta de la que se ha venido realizando hasta ahora, ya que conseguirá mejorar la eficiencia en el uso de los recursos intelectuales, materiales y financieros y tecnológicos de la institución. Para lograrlo, se plantea emplear la plataforma de almacenamiento Google Drive, que la Municipalidad ha utilizado desde el 2010.

Esta propuesta se basa en el análisis documental, que respalda la viabilidad, sostenibilidad y notables ventajas de utilizar las herramientas Google Workspace en la gestión de información.

Este análisis valida la idoneidad de esta plataforma para las necesidades de la institución y además proporciona una base sólida para respaldar una decisión de incorporar esta solución tecnológica.

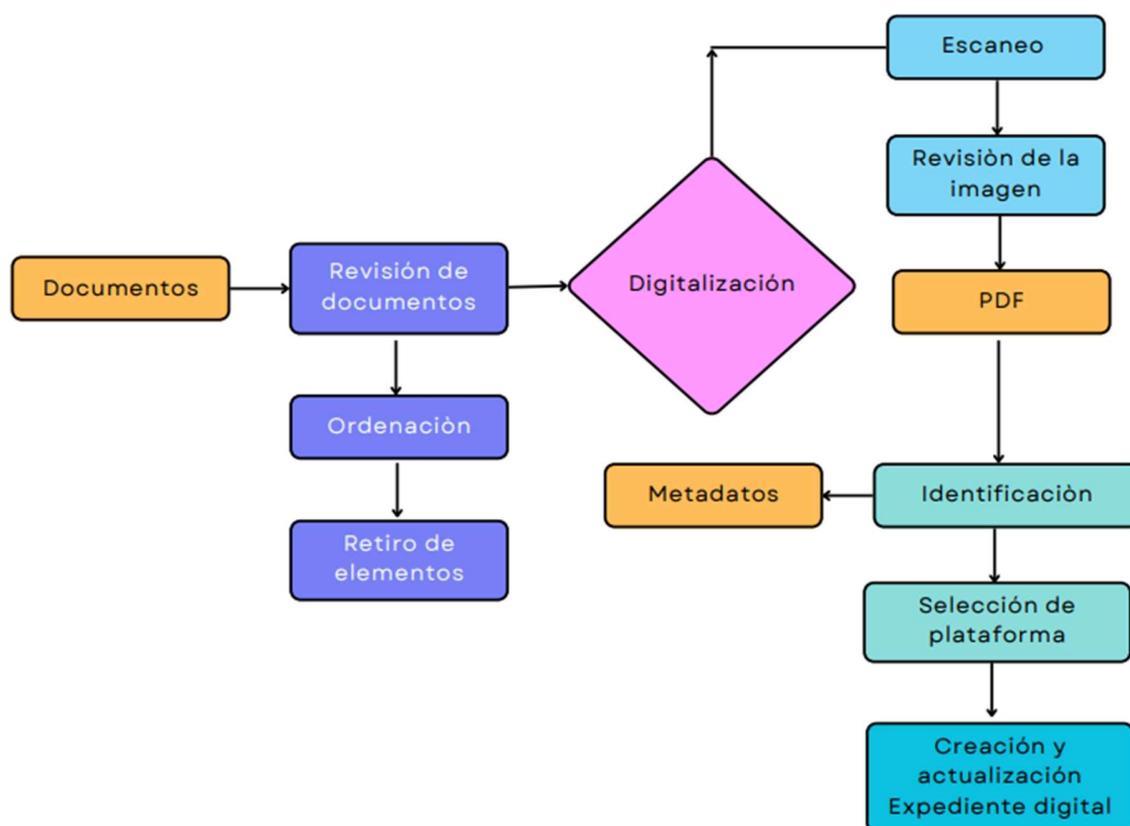
A continuación se presenta la secuencia las actividades que se deben efectuar para la conformación de Expedientes de personal en formato digital. A través de este procedimiento se busca modernizar y agilizar la administración de expedientes, optimizando la eficiencia en Recursos Humanos.

Propuesta del modelo de gestión de información del Expediente de personal	
ETAPA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
1. Revisión de documentos	<p>1.1 Realizar la revisión de los documentos del expediente de personal, para asegurarse que esté ordenado adecuadamente</p> <p>1.2 Asegurarse que el expediente no tenga incorporado documentos que no son de archivo, como hojas en blanco, sobres, tarjetas, documentos en borrador.</p> <p>1.3 Retirar elementos como exceso de grapas, clips, adhesivos, etc.</p>
2. Digitalización	<p>2.1 Escanear y categorizar el expediente de manera ordenada por nombre de funcionario.</p> <p>2.2 Revisar la calidad de la imagen, que no estén volteadas ni cortadas y que la información esté íntegra.</p> <p>2.3 Guardar la imagen en PDF</p>
3. Identificación	<p>3.1 Asignación de metadatos de los documentos para la recuperación de la información.</p>
4. Selección de plataforma	<p>3.1 Ingresar a la plataforma de Google workspace para la gestión y almacenamiento de los expedientes escaneados.</p>
5. Indexación	<p>4.1 Creación y actualización del expediente digitalizado en la plataforma de Google workspace</p>

El siguiente diagrama visualiza de manera detallada el proceso anteriormente descrito, el cual se enfoca en la digitalización y creación de los expedientes de personal utilizando la plataforma de Google workspace. Este proceso es esencial para optimizar la gestión de

información, convirtiéndolo en un elemento fundamental en el funcionamiento de la organización.

Ilustración 24. Diagrama Digitalización



Fuente 24. Elaboración propia. Herramienta Canvas

Recursos Humanos necesarios

Presupuesto necesario para el pago del salario y cargas sociales de una persona encargada de poder desarrollar las actividades propuestas en el procedimiento de digitalización y resguardo de la información en la plataforma de Google Work space.

Recursos materiales y financieros

Presupuesto necesario para la compra de un escáner con las siguientes características o similares: que permita realizar un escaneo nítido y que el documento no sea alterado, que posea una plataforma o ADF, con una resolución óptica: 600 ppp, además una velocidad de escaneo de 80 ppm / 160 ipm y en cuanto al color una profundidad de 24 bits. El tamaño máximo de escaneo es de 8.5 x 220 que se ajustará con los documentos que se generan, además debe ser dúplex automático y que tenga una capacidad de entrada de 80 hojas por la gran cantidad de documentos que se requiere escanear.

Prueba del sistema

Una vez que se termine el desarrollo del sistema y los expedientes estén digitalizados, se debe iniciar una etapa de validación, con el objetivo de evaluar y garantizar su funcionamiento óptimo, incluyendo la capacidad de recuperar la información de manera exitosa. En esta etapa se requerirá la colaboración del departamento de Tecnologías de Información (TIC) para habilitar los permisos necesarios y poder contar con un especialista en tecnología para abordar problemas técnicos.

La etapa de validación es crucial para determinar si el sistema cumple eficazmente con sus objetivos y para identificar posibles áreas de mejora.

CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En el presente proyecto, se ha explorado a fondo un enfoque de administración de gestión de información para los expedientes de los colaboradores de la Municipalidad de San Ramón. Mediante la recopilación de información, análisis y evaluación de resultados, se ha identificado diversas conclusiones que resaltan la importancia y los beneficios de esta iniciativa. A continuación se exponen las principales conclusiones:

Se logró percibir que los expedientes de los funcionarios de la Municipalidad de San Ramón, que administra el área de Recursos Humanos, presentan un nivel de limpieza satisfactorio. No obstante, para alcanzar un estado óptimo, podría requerir algunas mejoras que deben considerarse, dado que las auditorías periódicas no se llevan a cabo y algunos de los empleados no tienen certeza sobre su estado actual, dando lugar a problemas a largo plazo, ya que no se asegura la consistencia y precisión de la documentación en el tiempo.

Con respecto al nivel de calidad de la información contenida en los expedientes, se refleja que los expedientes de personal ofrecen una visión completa de la historia laboral de cada empleado, debido a su organización lógica y estructurada que se logra mediante la actualización continua de la información, dando como resultado un estado satisfactoriamente alto y beneficioso para llevar a cabo la búsqueda y recuperación de datos cuando sea necesario.

En cuanto a la relevancia de la información, se evidencia que hay un grado de conformidad en cuanto a la importancia de los datos almacenados en los expedientes para tomar decisiones significativas para la institución y el colaborador. Estos registros se consideran fundamentales ya que impactan de manera directa en el funcionamiento y el desempeño de la institución y por ende en la trayectoria profesional del empleado.

No obstante, no se puede pasar por alto la diversidad en opiniones en lo que respecta al proceso de revisión y actualización que se realiza, dejando interrogantes acerca si toda la información contenida es verdaderamente esencial para tomar decisiones relevantes.

Importante destacar que existe un alto nivel de transparencia administrativa y rigurosidad en la administración de los expedientes de personal físicos, lo que garantiza que se cumplan con los principios de acceso autorizado y seguridad de datos, contribuyendo a una gestión administrativa transparente y responsable en el manejo de la información.

La transparencia administrativa se manifiesta a través de prácticas y medidas que demuestran un compromiso sólido para garantizar la confidencialidad, la integridad y la seguridad de los datos.

Por otro lado, el departamento de Recursos Humanos enfrenta deficiencias en cuanto al acceso de información, debido a la falta de claridad en las políticas relacionadas con la gestión de información y en los procedimientos establecidos para solicitud de información. Esta falta de claridad podría tener un impacto negativo tanto en los usuarios internos como externos, generando demoras, confusiones o incluso desconfianza, lo que podría tener implicaciones negativas.

Además, es evidente que el departamento de Recursos Humanos está realizando un buen trabajo en cuanto a la conservación de los expedientes, puesto que se destaca su organización en archivadores adecuados lo que garantiza la protección de la información contra posibles daños por agua, fuego u otros, siendo esencial para la integridad de la información. Sin embargo, la falta de formación en técnicas de manejo seguro y conservación de los documentos por parte de las colaboradoras del área de Recursos Humanos, puede ser un área que requiere atención y mejora.

Finalmente, mencionar que la información recopilada sobre los beneficios que trae consigo a la institución el digitalizar los expedientes, respalda no sólo la eficacia operativa sino que también tiene un impacto positivo en la gestión de recursos humanos y la experiencia de los usuarios internos y externos, lo que lo convierte en una práctica excelente para la institución.

En conjunto, estos descubrimientos, resaltan la necesidad de tomar medidas en varios aspectos para optimizar la gestión de recursos humanos en la organización, tales como la pulcritud, la claridad en las políticas y procedimientos, la formación en técnicas de manejo seguro y conservación de expedientes, mientras se aprovechan las ventajas de la digitalización para mejorar tanto la eficiencia como la calidad de la gestión de recursos humanos y así poder brindar una mejor satisfacción tanto de los usuarios internos como externos.

Recomendaciones

Estas recomendaciones se basan en la información y evidencia que se ha expuesto anteriormente en este proyecto. Ellas establecen una hoja de ruta práctica destinada a promover soluciones tangibles. En esta sección se detallará el desglose de cada una de estas recomendaciones, acompañadas de un argumento sólido que respalde su implementación. Además, se presentan como una vía para lograr mejoras positivas en la problemática examinada.

Se insta a establecer un programa de auditorías periódicas en el área de Recursos Humanos, que incluya una revisión definida de los expedientes de personal para asegurar que tengan un estado óptimo de pulcritud a lo largo del tiempo. También, es primordial tener una comunicación más proactiva de los colaboradores, para que estén al tanto de la condición de los expedientes y aporten aclaraciones o correcciones si se requiere. Esta acción asegura la integridad de la documentación y fortalecerá la transparencia en la gestión del departamento.

Se recomienda coordinar con el departamento de Archivo Central de la institución la elaboración de un manual que indique cuáles son los tipos documentales que debe contener los expedientes de personal de la Municipalidad, de manera que se determine qué documentos son esenciales y relevantes para la toma de decisiones y cuales datos pueden ser redundantes o innecesarios. Esta medida mejorará la eficiencia en la gestión de expedientes y asegurará que la información contenida sea relevante y útil tanto para el colaborador como para la institución.

Se considera necesario desarrollar políticas y procedimientos claros relacionados con la gestión de la información que sean aplicables tanto para usuarios internos como externos, de conformidad con las regulaciones de privacidad y protección de datos pertinentes. Esta

medida es esencial para prevenir posibles consecuencias negativas derivadas por la falta de claridad en los procedimientos para solicitar información. Además, se fortalece la confianza en las partes interesadas en la gestión de la información.

Es esencial formar profesionalmente a las colaboradoras del área de Recursos Humanos, en un programa específico de manejo seguro y conservación de documentos, enfatizando la importancia del cumplimiento y seguridad de la información, que además les proporcione una comprensión sólida de cómo administrar la información, mejorando así la manipulación y conservación de documentos y reduciendo de esta forma los riesgos asociados.

Se insta a contratar personal capacitado para digitalizar los expedientes de personal, que contemple los principios fundamentales de la archivística y una serie de aspectos que garanticen la eficacia y la integridad del proceso, contribuyendo así a una gestión de información efectiva y en cumplimiento con las normativas aplicables.

Se recomienda considerar la plataforma de Google Drive, para el manejo de los expedientes digitales de los colaboradores de la institución, con un enfoque específico en la etapa de almacenamiento de los documentos. Seleccionar la plataforma adecuada, tiene un papel crucial en el aseguramiento de la eficacia, de la protección de datos y la facilidad de acceso al registro digital.

Referencias Bibliográficas

Albornoz, J.H. (2011). Diccionario de Filosofía. Vadell hermanos

Archivo Nacional de Costa Rica (1990) Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento (7202). Gaceta N° 225, San José, Costa Rica.

Arias, F. (2006). Introducción a la metodología científica. Caracas: Espíteme

Arias, F.G. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Episteme.

Avilez, J. A. (1997). Técnicas para recolectar de datos. La Entrevista <https://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat>

Blandez Ricalde, M.G. (2014) Proceso Administrativo. México, Editorial Digital UNID.

Burns T. & Stalker G.M. (1961). Diseño Organizacional en las empresas. London: Lavistock.

Campos Vargas et al. (2014). *La Gestión Documental bajo el enfoque de la oficina cero papeles” de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional*. Proyecto de graduación para obtener el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas. Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.

Caro. L (2021). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

Causillas Tirso (2008) Análisis de resultados y toma de decisiones en empresas. Honduras: Tegucigalpa.

Chiavenato, I. (1999) Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición. Edit. México: Mc Graw Hill

Chiavenato I. (2000) Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill 5ta Edición

Chiavenato, I (2002). Gestión del talento humano. Editorial McGraw Hill

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill

Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano. El nuevo papel de recursos humanos. Editorial McGraw HILL

Departamento de Servicios Archivísticos Externos (2020). Glosario único de términos, definiciones, conceptos y abreviaturas de las normas técnicas nacionales. Archivo Nacional, Costa Rica.

Ferrell, O.C., & Hartline, M.D. (2012). Estrategia de marketing. México. Editores, S.A. de C.V.

Fonseca, (2011) Control de gestión; una perspectiva de dirección. Editorial Gestión

Fonseca Alvarado y Villalobos (2015). *Sistema para la organización, recuperación y difusión de la información de los expedientes sobre daños al ambiente tramitados por el Tribunal Ambiental Administrativo de Costa Rica*. Proyecto para conseguir el grado de Licenciatura de Bibliotecología y Documentación. Universidad Nacional. Escuela de Bibliotecología, documentación e información.

Gallardo, H. (1991) Elementos de investigación académica. San José: EUDED

Garza, R. (1999). El Control en la Administración. Mexico. Editorial McGraw Hill.

Hammer, M. & Champy, J. (1993) Reengineering the Corporation. Bogotá: Norma

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003): Metodología de la investigación. México, DF: McGraw-Hill Interamericana

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (1986) Información básica Municipalidad de San Ramón, San José, Costa Rica.

Konntz & Wehrich L, (2000). Administración de una Perspectiva Global. México: Editorial McGraw Hill.

Lacalle Salmeron, G. (2012) Operaciones administrativas de recursos humanos. México: Editex

López P.L. (2004) Población, muestra y muestreo. Scielo.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014

Martínez, F. (2002) Planeación Estratégica. México. Editorial PAC.

Martínez, M.R. (2017) Ventajas y desventajas de los documentos
<http://documentosadministrativosydigitales.blogspot.com/2017/12/ventajas-de-los-documentos-digitales.html>

Meza, R., Morales. C.E., & León., J. (2013) Planificación operativa

Mintzberg, H. (2003). Diseño de organizaciones eficientes. Buenos aires: Editorial Ateneo

Montes, C., Montilla, O. & Mejía, E. (2014). Control y y evaluación de la gestión organizacional. Bogotá, Colombia: Alfaomega.

Municipalidad de San Ramón (8 de julio del 2023) Actas del Concejo Municipal
<https://sites.google.com/sanramondigital.net/sanramongocr>

Namakforoosh (2000). Metodología de la investigación. México: Limusa

Pacheco, C. (2006) Enfoque gerencial. Mexico: Thomson.

Ponce, A.R. (2011), Definición de Organización. Fundamentos de gestión empresarial. Mexico: Maexicana.

Porter, M.E. (2006). Estrategia competitiva. Editorial Continental S.A. México

Procuraduría General de la República. Código Municipal, Ley N° 7794. Recuperado el 01 de agosto del 2023, http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=40197

Robbins, S. (2005). Fundamentos de Administración. Pearson Educación. México.

Rodríguez, C (2005). Gerencia estratégica. República Dominicana. Ediciones UAPA.

Rodríguez, J. & Lamarca, I. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. Universidad Oberta de Cataluña.

Roncancio, G. (2015) Planeación estratégica y para qué sirve. Barcelona: FC Editorial.

Sánchez, M. P. (2002) Comunicación y archivo de la información. España: Editorial Editext S.A.

Shein, E. (1988). La cultura empresarial y el liderazgo. Prentice Hall.

Sitio oficial de Google Works pace. <https://workspace.google.com/intl/es/>

Solís Hernández Isabel A. (2003) El análisis documental como eslabón para la recuperación de la información. <https://www.monografias.com/trabajos14/analisisdocum/analisisdocum>

Steiner, George A. (1996) Planeación Estratégica: Lo que todo director debe saber. México. Editorial Continental.

Steiner, G. (1997). Planeación Estratégica. New York, USA. Editorial Publishings

Stoner, F y otros (1995). Gestión Empresarial. Mexico. Interamericana Editores S.A.

Stoner, J. y Gilbert, J. (2012). Administración. México D.F: Ed. Prentice Hall

Talaverano Valverde y Torres Vásquez (2022). *Digitalización de expedientes judiciales y operatividad del personal del 13° Juzgado Militar Policial, sede Lima, 2022*. Proyecto final de graduación para optar por el título de abogado. Universidad César Vallejo. Escuela Profesional de Derecho.

Taylor, S. y Bodgan, R. (1984). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. España: PAIDOS

Thompson, & Strickland. (1985). Recopilación del libro "Conceptos y técnicas de la Administración" México: Mc Graw Hill

Thompson, A et al. (2012). Administración estratégica. McGraw Hill

Toledo, R. (2016). Transformación digital. Cibernos.
<https://www.grupocibernos.com/blog/transformacion-digital/beneficios-transformaciondigital-empresas>

Vallejo, L. (2015) Gestión del Talento Humano. ESPOCH. Ecuador

Vinuesa, L. (2005) La encuesta. Observación extensiva de la realidad social. Madrid: McGraw-Hill Interamericana

Weber, M. (2005). Economía y sociedad. Sociología comprensiva. México: Fondo de Cultura Económica S.A.

Werther, Davis (2008). Administración de Recursos Humanos. México. McGraw HILL

Woodward, J. (1965) Organización industrial. Teoría y práctica. London: Universidad de Oxford.

Wikipedia. La enciclopedia libre. (2022). Estado físico.
https://es.wikipedia.org/wiki/Estado_f%C3%ADsico

Zapparoli, M. (2013). Concepciones teóricas metodológicas sobre investigación. Girasol: revista de la escuela de estudios generales. Universidad de Costa Rica.

Anexos

ANEXO A: Encuesta



UNIVERSIDAD SAN MARCOS LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta

Esta encuesta tiene el propósito de recopilar información para estimar la factibilidad de un modelo para el manejo de los expedientes de personal, que contemple las necesidades del departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón. La misma es parte del proyecto de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad San Marcos. De manera que, requiero de su colaboración respondiendo a cada una de los enunciados.

Instrucciones

Lea detenidamente cada uno de los enunciados presentados antes de contestar.

- **Condiciones de limpieza y pulcritud de los Expedientes de personal**
 1. Los expedientes de personal se encuentran libres de acumulación de polvo, ácaros, humedad y otros factores que puedan afectar su condición de limpieza apropiada.

- a) Muy en desacuerdo
- b) No estoy de acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

2. Se realizan auditorías periódicas de los expedientes de personal para asegurarse de que mantengan un nivel adecuado de pulcritud

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

○ **Nivel de calidad de la información contenida**

3. La información ingresada en los expedientes de personal es completa, legible y coherente, facilitando la comprensión de la historia laboral y detalles de cada empleado

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

4. Se corrige y actualiza la información en los expedientes en caso de encontrar errores o datos desactualizados

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

5. Existe una organización lógica y estructurada de la información en los expedientes, facilitando la búsqueda y recuperación de datos cuando sea necesario

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

○ **Nivel de relevancia de la información contenida**

6. La información de los expedientes de personal es oportuna para respaldar decisiones importantes para la institución y el colaborador

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

7. Existe un proceso de revisión y actualización periódica para garantizar que la información contenida en los expedientes sea útil y oportuna

- a) Muy en desacuerdo
- b) No estoy de acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) De acuerdo
- e) Muy de acuerdo

○ **Parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos**

8. Se asegura que solo el personal autorizado tenga acceso a los expedientes de personal físicos y que se mantenga un registro de quién accede a ellos y cuándo

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

9. Los expedientes físicos se almacenan en un lugar seguro y controlado para prevenir el acceso no autorizado o el daño accidental

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

10. El personal encargado de manejar los expedientes de personal está capacitado en políticas de privacidad y protección de datos

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

o **Mecanismos de acceso a la información**

11. Existe una política clara que establece cómo se manejan las solicitudes de acceso a la información y cómo se proporciona la información a los usuarios internos y externos

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

12. Se accede con mucha frecuencia a la información de los expedientes de personal

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

13. Se proporciona a los usuarios internos y externos una vía clara y accesible para solicitar información de los expedientes de personal.

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

○ **Mecanismos de conservación segura de la información**

14. Los expedientes de personal están organizados en archivadores o cajas adecuadas que faciliten su acceso y minimizan el riesgo de deterioro

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

15. Los expedientes de personal se almacenan en un lugar seguro y controlado, protegidos de daños por agua, fuego o cualquier otro factor que pueda comprometer su integridad

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

16. Los empleados encargados de manejar los expedientes de personal están capacitados en técnicas de manejo seguro y conservación de documentos

- a) Muy en desacuerdo
- a) No estoy de acuerdo
- b) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- c) De acuerdo
- d) Muy de acuerdo

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO B: Guía de observación

Identificar los puntos críticos, en cuanto a transparencia administrativa, acceso a la información y conservación.		
1. Transparencia administrativa	1-Parámetros que garantizan una transparencia en la gestión de datos	
2. Acceso a la información	2-Mecanismos de acceso a la información	
3. Conservación	3- Mecanismos de conservación segura de la información	

ANEXO C: Entrevista



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

Tema: Beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal en la organización

Dirigida: Colaboradoras del departamento de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Ramón

Estimada colaboradora, estoy realizando una investigación como parte de la Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad San Marcos que tiene como tema: Propuesta de mejora a la gestión de información de los expedientes de los colaboradores de la Municipalidad de San Ramón

Objetivo general de la investigación

Establecer los beneficios de implementar la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la organización.

Tiempo aproximado de entrevista: 30 minutos

Entrevistadora: Katherin Chacón Martínez, estudiante de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad San Marcos

Preguntas

1. En su opinión y experiencia ¿cuáles serían los principales beneficios con la implementación de la digitalización de los expedientes de personal, como práctica en la organización? Explique su respuesta.