

# Desarrollo de la investigación científica mediante el Trabajo Final de Graduación en tres titulaciones de grado de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional

## Development of scientific research through Final Graduate Project in three undergraduate degrees from the Faculty of Social Sciences, National University

*Isabel Araya Muñoz*

Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica

[isabel.araya.munoz@una.ac.c](mailto:isabel.araya.munoz@una.ac.cr)

[orcid.org/0000-0002-0909-8409](https://orcid.org/0000-0002-0909-8409)

*Jilma Majano Benavides*

Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica

[jilma.majano.benavides@una.ac.c](mailto:jilma.majano.benavides@una.ac.cr)

[orcid.org/0000-0002-3962-9661](https://orcid.org/0000-0002-3962-9661)

### Resumen

El objetivo de este estudio es determinar el alcance y la incidencia del nuevo conocimiento científico producido en los procesos de investigación de los trabajos finales de graduación que realizan las personas estudiantes como requisito final de graduación para obtener el grado de licenciatura en las carreras en estudio: Administración de Oficinas, Educación Comercial, en la Escuela de Secretariado Profesional, y Administración, con Énfasis en Gestión Financiera, y Gestión en Recursos Humanos, de la Escuela de Administración. Se analizan las características de todos los trabajos finales de

las tres carreras durante el período 2014 a l ciclo 2020, en las modalidades de tesis, proyecto y seminario.

Esta investigación descriptiva, a partir del análisis documental de los trabajos finales de graduación, tiene el propósito de hacer un recuento de las características sustantivas de cada uno. La muestra es intencionada y a conveniencia de las investigadoras para generar insumos para el Proyecto de Investigación: *Análisis de los principios y condiciones del desarrollo científico, tecnológico e innovación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en asignaturas de tres titulaciones de licenciatura de las Ciencias Sociales.*

Se hace un análisis de los datos para interrelacionar las temáticas de investigación, el diseño metodológico, la construcción del marco teórico, la emisión de análisis de la información, conclusiones y recomendaciones y se evidencia que este tipo de estudios fortalece la articulación entre las diferentes carreras de las Ciencias Sociales, en razón de permitir explorar, reconocer, cuantificar y cualificar el aporte de la generación de conocimiento científico de los estudiantes, por medio de sus trabajos finales de graduación. Se denota que se debe seguir innovando en temáticas de investigación, las cuales respondan al entorno organizacional; por ello es necesaria la integración articulada entre diferentes disciplinas de las Ciencias Sociales, de manera que haya continuidad en las propuestas que sugieren dar seguimiento a la ejecución y a la gestión de la calidad de la producción de conocimiento científico en coherencia con un plan de estudios actualizado.

**Palabras clave:** proceso de investigación, trabajos finales de graduación, nuevo conocimiento científico, Administración de Oficinas, Educación Comercial y Administración.

### Abstract

This study was designed to determine the scope and incidence of the new scientific knowledge generated by the Final Graduation Projects research process, carried out by students as a final graduation requirement for obtaining the bachelor's degree in the major under study: Office Administration, Business Education at the School of Professional Secretarial and Administration with emphasis on Financial Management and Human Resources Management at the Administration Unit. We analyze in depth the characteristics of all the final graduation of project the three majors during the period 2014 to 2019.

This qualitative research in the database to make an account of the final graduation project characteristics. The sample is intentional and at the convenience of the researchers to generate inputs for the investigation project: Principles and conditions of scientific analysis, technological and innovation development in the teaching-learning processes in subjects of three bachelor's degrees in Social Sciences.

A documentary review is made to each document, and with it, the main data to produce the data analysis. An interrelationship is made between the research topics, the methodological design, the construction of the theoretical framework, the issuance of information analysis, conclusions, and recommendations to finally make the proposal or alternative solution.

This type of study strengthens the articulation between the different major of the social sciences because it allows to explore, recognize, quantify, and qualify the contribution of generating scientific knowledge of students through their final graduation report. It shows that it is necessary to continue innovating in research topics that respond to the organizational environment, it is imperative the articulated integration among different disciplines of the social sciences, and to give continuity to the proposals that suggest monitoring the execution and quality management of these proposals.

**Keywords:** research process, study phenomena, Final Graduation Projects, new scientific knowledge, office administration, Business education and administration.

## Introducción

El estudio del desarrollo de la investigación científica en las carreras de Administración de Oficinas, Educación Comercial, en la Escuela de Secretariado Profesional, y Administración, con Énfasis en Gestión Financiera, y Gestión en Recursos Humanos de la Escuela de Administración, ambas unidades académicas pertenecientes a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, Costa Rica, se lleva a cabo con el propósito de identificar el alcance y la incidencia del nuevo conocimiento científico que se está forjando en los procesos de investigación de los trabajos finales de graduación que realizan las personas estudiantes como requisito final de graduación para obtener el grado de licenciatura en las carreras en estudio. Este análisis es parte del proyecto de investigación interdisciplinario: *Análisis de los principios y condiciones del desarrollo científico, tecnológico e innovación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en asignaturas de tres titulaciones de licenciatura de las Ciencias Sociales.*

En ese contexto, la investigación científica es una de las áreas sustantivas del quehacer universitario, con el fin de generar nuevo conocimiento, que faculte aportar insumos en la resolución de problemas sociales, económicos, tecnológicos, de innovación, etc., y así mejorar la calidad de vida de las personas en todos sus aspectos (Universidad Nacional, 2014). Por ello, mediante el método científico en su aplicación práctica, desde sus diversos paradigmas de investigación, se analizan fenómenos dirigidos a la creación de nuevo conocimiento científico que, por medio de procesos metódicos y sistemáticos, posibilitan acercamientos a la demostración de hipótesis y, a partir de las conclusiones obtenidas, se contribuye a la discusión dentro de la comunidad científica.

Las carreras universitarias de Licenciatura en de Oficinas y Licenciatura en Educación Comercial, impartidas en la Escuela de Secretariado Profesional (ESP), atienden la formación de profesionales de las disciplinas de Administración de Oficinas y Educación Comercial; la primera, en gestión ejecutiva de los procesos administrativos de las oficinas en las organizaciones (Escuela de Secretariado Profesional, 2019); la segunda, en el estudio de los procesos de enseñanza-aprendizaje para la construcción y reconstrucción del conocimiento acerca de necesidades del sector educativo en el área comercial, de administración de oficinas y de secretariado (Escuela de Secretariado Profesional, 2004). En tanto, la carrera de Administración, con Énfasis en Gestión Financiera, y en Gestión de Recursos Humanos, impartida en la Escuela de Administración (EDA), se forman profesionales en ciencias administrativas, capaces de administrar y dirigir las empresas o instituciones y con los énfasis en la gestión financiera y gestión de recursos humanos (Universidad Nacional, 2003).

Estas tres disciplinas, conformadas por áreas interdisciplinarias de las Ciencias Sociales y la Educación, se fundamentan en la investigación en Ciencias Sociales y la Investigación Educativa, cuyos cimientos se establecen en la comprensión de los

fenómenos sociales y educativos desde una perspectiva interdisciplinaria (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Barrantes, 2011; Ramírez, 2014; Rodríguez, Gil y García, 1999; Pérez (coord.), 2001; Kvale, 2011; Flick, 2012), entre otros.

Por esa razón, la obtención de los grados de licenciatura en las carreras de Administración de Oficinas, Educación Comercial y Administración, con Énfasis en Gestión Financiera, y en Gestión de Recursos Humanos, respectivamente, exige a las personas estudiantes cumplir con un trabajo final de graduación (TFG), que les permita identificar problemas propios del ámbito de cada una de estas disciplinas, de manera que puedan ser resueltos con un proceso de investigación, a partir de la integración de conocimientos, destrezas y habilidades para la aplicación de métodos y técnicas de investigación, y contribuir, de esa forma, con nuevo conocimiento científico en la mejora de los procesos productivos y educativos en cada ámbito de acción (Escuela de Secretariado Profesional, 2011; Universidad Nacional, 2003).

Arias (2018), quien hizo una indagación documental acerca de los trabajos finales de graduación en diferentes universidades a nivel de Latinoamérica y España, logra determinar, entre sus principales hallazgos, que estos se desarrollan en diversas áreas del conocimiento, tales como las ciencias naturales, sociales, humanidades, artes y tecnológica. Todas conducen a la recogida de datos, construcción de resultados y productos diferentes, que enriquecen el impacto de las universidades en las organizaciones y comunidades en las cuales se desarrollan dichos trabajos finales de graduación. La indagación es acerca de la exploración amplia y profunda de un fenómeno y es clave para la elaboración de nuevos conocimientos como alternativa de solución ante la pregunta de investigación. El TFG se desarrolla como una materia final que tiene créditos y debe recibir la aprobación para cumplir con el requisito de graduación para el nivel de licenciatura.

Las modalidades de TFG vigentes en la Escuela de Secretariado Profesional son: seminario, proyecto de graduación

y tesis de grado. Por su parte, en la Escuela de Administración las modalidades vigentes para optar por el grado de licenciatura son: seminario de graduación y prueba de grado.

El seminario es un proceso de investigación académica, centrada en la indagación y la discusión de un grupo de proponentes sobre casos concretos, relacionados con el objeto de estudio de la carrera; el proyecto de graduación pretende una investigación aplicada, que incluye un diagnóstico y una propuesta de intervención o implementación de un problema propio de la especialidad y que las personas estudiantes proponentes puedan resolver desde la aplicación de las competencias del perfil de salida. La tesis de grado refiere a un proceso de investigación básica, orientada a la comprensión de determinados hechos, fenómenos o problemas propios de la disciplina, mediante un proceso científico, metódico y sistemático, cuya finalidad es aportar nuevo conocimiento científico (Escuela de Secretariado Profesional, 2011). Las pruebas de grado consisten en una actividad evaluativa para comprobar la asimilación y manejo integrado de conocimientos, habilidades y destrezas del perfil profesional del graduado (Universidad Nacional, 2009). Las pruebas de grado no se consideran en este estudio.

Esas modalidades de TFG, con excepción de la prueba de grado, se constituyen en un proceso de investigación científica. En el caso de la ESP ofrece unas líneas de investigación específicas para orientar los TFG en las diferentes modalidades (Escuela de Secretariado Profesional, 2018). Por ejemplo, en Administración de Oficinas:

- a) Procesos administrativos en la oficina
- b) Las tecnologías de información
- c) Comunicación en los procesos de la oficina
- d) Innovación en la gestión de la oficina
- e) Innovación en la administración de documentos

- f) Competencias secretariales en la gestión de oficina
- g) Producción documental en la gestión
- h) Competencias lingüísticas en la gestión de oficina

Las líneas de investigación para orientar los TFG en Educación Comercial:

- a) Innovación didáctica y curricular en los programas de educación comercial
- b) Mediación pedagógica en educación comercial
- c) Didácticas específicas de la educación comercial
- d) Tendencias y políticas educativas en contextos nacionales e internacionales en educación comercial
- e) Tecnologías de la comunicación y la información en educación comercial
- f) Prácticas educativas en contextos socio-comunitarios.
- g) Evaluación de procesos y programas educativos

Entre las líneas de investigación dirigidas a orientar a los estudiantes de la carrera de Administración, de acuerdo al plan de estudios de la carrera de administración (Administración, 2005) destacan:

- a) Énfasis en Gestión de Recursos Humanos
  - i. Diseño e Implementación de departamentos de recursos humanos
  - ii. Plan estratégico de recursos humanos
  - iii. Estudios de clima organizacional
  - iv. Evaluación del desempeño
  - v. Procesos de cambio organizacional
  - vi. Estudios de planes de compensación laboral

## b) Énfasis en Gestión Financiera

- i. Análisis financiero de las organizaciones
- ii. Gestión y proyección de presupuestos
- iii. Viabilidad financiera de las organizaciones
- iv. Desarrollo de modelos administrativo-financieros
- v. Análisis de costos e inversiones

Las líneas de investigación no son temas estrictos de ejecución, sino que ofrecen variedad temática para las investigaciones, además de que estas estén de acuerdo con las necesidades demostradas, propias de cada una de las disciplinas, las cuales pueden variar según las circunstancias del desarrollo del objeto de estudio, del contexto laboral y del contexto nacional, regional y mundial, toda vez que la relevancia está en orientar la investigación hacia los problemas actuales y pertinentes para el desarrollo de la ciencia y la técnica en el área de conocimiento.

En lo referente a la articulación y pertinencia entre las líneas de investigación de las áreas disciplinarias de las carreras, los procesos investigativos en el medio universitario y la comunidad social, económica y empresarial, Rodríguez (2012) hizo en su estudio, contextualizado en Ecuador, una revisión de la reforma universitaria y los procesos de acreditación-evaluación de las universidades, sus programas académicos y su impacto en la sociedad.

Esa autora identifica las líneas de investigación como herramientas clave para la organización y la eficiencia de la actividad investigativa, soporte para el diseño de alternativas de solución ante los fenómenos de estudio en las diferentes organizaciones públicas, privadas, locales y regionales, que realizan los postulantes de las diferentes universidades. A ello se suma el factor ético como garante de producción de conocimiento científico y su aporte a la innovación de los sectores productivos de bienes y servicios.

En la investigación académica que se desarrolla en los TFG de las carreras objeto de estudio, en las Ciencias Sociales y en otras ciencias, los proponentes tienen los primeros acercamientos en cuanto a procesos de investigación a título individual, en algunos casos como tesarios adscritos a proyectos de investigación consolidados; esto, en el menor de los casos. Por ello, las condiciones materiales y humanas son limitadas, lo que apenas permite un alcance de la investigación científica académica. El diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso de indagación son distintos en estudios del tipo no experimental, ya sean exploratorios, descriptivos, correlacionales o explicativos y con aplicación de enfoques metodológicos mixtos o complementarios y, en algunos casos, con orientación al análisis cualitativo para profundizar en los significados de los sujetos de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El proceso de investigación académica, de acuerdo con Ramírez (2014), comprende cuatro fases: una preparatoria, que se lleva a cabo con el planteamiento del anteproyecto, el cual es elaborado con la guía del profesor del Curso de Metodología de la Investigación y revisado por una comisión *ad hoc*. Para plantear ese anteproyecto se analiza el contexto, los antecedentes teóricos, prácticos y metodológicos; una fase de trabajo de campo o de recogida de información y la sistematización para el análisis; una fase analítica, que permite relacionar los datos con la teoría, reflexionar y repreguntar para concretar nuevos conocimientos y, finalmente, una fase informativa, que completa el proceso de investigación a la hora de someter a la crítica de especialistas, mediante la exposición de los resultados o hallazgos.

En el proceso relacionado con las diferentes fases, es relevante retomar los criterios éticos en cada fase de la investigación, tanto para el acceso al campo como para la recogida de información, la sistematización y el análisis, aspectos que no pueden faltar para la confiabilidad de los datos, previa valida-

ción de instrumentos, de convenio o acuerdo de consentimiento informado, liberarse de prejuicios y asumir con objetividad el acercamiento a los sujetos de investigación, entre otros factores que conllevan los principios de la investigación científica (Mamani-Huanca, 2015).

En síntesis, el ejercicio del TFG es una experiencia de investigación científica, en la que el estudiantado, mediante un proceso previo de formación para el desarrollo de las competencias profesionales en cada una de sus disciplinas y una formación complementaria en metodología de la investigación, puede llevar a cabo un proceso sistemático y organizado para responder a problemas teórico-prácticos del objeto de estudio de su área profesional y tener, de esa manera, la oportunidad de observar metódicamente la realidad y comprenderla.

## Método

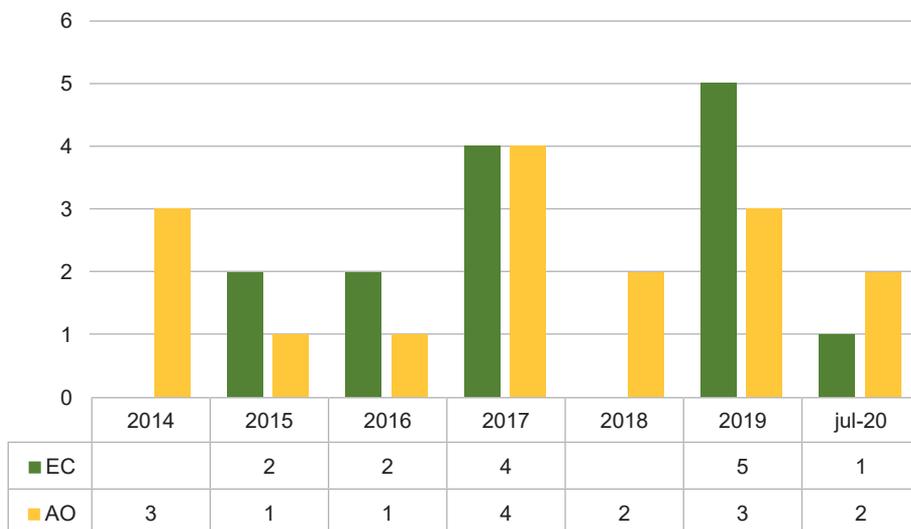
Se realizó un estudio descriptivo mediante el análisis de contenido de 30 trabajos finales de graduación de las titulaciones de la Licenciatura en Administración de Oficinas, Licenciatura en Educación Comercial que imparte la Escuela de Secretariado Profesional, y de 242 trabajos finales de la Licenciatura en Administración, con Énfasis en Gestión Financiera y, en Gestión de Recursos Humanos que imparte la Escuela de Administración, que corresponden a todos los trabajos defendidos y aprobados durante el período 2014-I ciclo 2020. Las categorías de estudio fueron: titulación, modalidad, temática, línea de investigación, tipo de investigación, variables de estudio, metodología de investigación, técnicas e instrumentos utilizados y procedimientos llevados a cabo, los principales resultados o hallazgos y grado de contribución o intervención en la solución de problemas del contexto.

## Resultados, análisis y discusión

Se efectuó un análisis documental de 30 trabajos finales de graduación de la ESP, 16 de Licenciatura en Administración de Oficinas, 14 de Licenciatura en Educación Comercial y 242 de la EDA, los cuales corresponden 149 de Administración con Énfasis en Gestión Financiera y 93 de Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos. Las modalidades de mayor preferencia en las carreras de Administración de Oficinas y de Educación Comercial son la tesis de grado y el proyecto de graduación, y en menor cantidad el seminario. Para la carrera de Administración, el seminario de graduación es la preferida.

En las carreras de la ESP, el total de postulantes es de 78; de ellos, el 51% de Administración de Oficinas y el 49% de Educación Comercial. Cada TFG en seminario tiene en promedio la participación de seis personas; el proyecto, tres, y la tesis, dos. La distribución por modalidad y carrera se detalla en la Figura 1 y tabla 1.

Figura 1. Distribución TFG por carrera por año



Notas: 1) Fuente: Escuela de Secretariado Profesional, TFG 2014-julio 2020; TFG=30.  
 2) EC=Educación Comercial; AO= Administración de Oficinas

**Tabla 1**  
**TFG por carrera, por año, carreras de Licenciatura en Administración de Oficinas y Licenciatura en Educación Comercial**

	Administración de Oficinas	Educación Comercial
2014	3	0
2015	1	2
2016	1	2
2017	4	4
2018	2	0
2019	3	5
2020	2	1
<b>Totales</b>	<b>16</b>	<b>14</b>

*Notas:* 1) Fuente: Escuela de Secretariado Profesional, TFG 2014-julio 2020; 2) AO= Administración de Oficinas; EC= Educación Comercial

Las líneas de investigación que han sido trabajadas en Educación Comercial son varias; en su orden de frecuencia, se mencionan: Mediación pedagógica en Educación Comercial, Prácticas Educativas en Contextos Sociocomunitarios e Innovación Didáctica y Curricular en los programas de Educación Comercial. En Administración de Oficinas: Innovación en la Administración de Documentos, Procesos Administrativos en la Oficina, Competencias Lingüísticas en la Gestión de Oficina. Del estudio surgen nuevas temáticas que deben ser desarrolladas, tales como Ética en el Ejercicio Profesional, Enfoque de Género en la Profesión de Administración de Oficinas, la Empleabilidad en Administración de Oficinas y la Salud Laboral en Administración de Oficinas. Si bien es cierto se pueden incluir dentro de algunas de las líneas establecidas, se presentan como nuevas propuestas de referencia para abrir el campo de investigación.

Por su parte, la carrera de Administración durante el período en estudio tuvo un total de 794 postulantes; el 66% corresponde a Administración con Énfasis en Gestión Financiera, y el 34% a

Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos, tal y como se detalla en la figura 2 y tabla 2.

Figura 2. Distribución TFG por tipo y énfasis Carrera de Administración



Tabla 2

TFG por año, carrera de Licenciatura en Administración con Énfasis en Gestión Financiera y Gestión en Recursos Humanos

Modalidad	Memorias de seminario de graduación	
	Gestión financiera	Gestión de Recursos Humanos
2014	22	11
2015	21	15
2016	33	14
2017	20	9
2018	15	7
2019	24	19
2020	9	7
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>93</b>

Nota: 1) Fuente: Base de datos de Escuela de Administración, TFG 2014-julio 2020.

El plan de estudios de la carrera de Administración tiene un tronco común y dos énfasis: Gestión de Recursos Humanos y Gestión Financiera. Sin embargo, en la revisión documental de las temáticas de investigación se denota independencia entre los énfasis y el tronco común.

En lo referente a las temáticas, en la carrera de Administración con Énfasis en Gestión Financiera han predominado, en orden de frecuencia, los estudios de viabilidad financiera, análisis financiero, análisis de costos e inversiones, creaciones y planes estratégicos, en tanto que en Énfasis de Gestión de Recursos Humanos aparecen, en orden de frecuencia, estudios de clima organizacional, evaluación del desempeño, estudios de selección, contratación e inducción del personal y planes estratégicos de talento humano.

Los diseños de investigación en las carreras presentan un modelo de investigación básica: tema-problema-objetivos, según las propuestas de Barrantes (2011) y Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la investigación básica. En Administración de Oficinas se llevaron a cabo como procesos exploratorios descriptivos y algunos con aplicación práctica en proyectos de innovación tecnológica y procedimental; en Educación Comercial, con propuestas didácticas tienen un alcance mayor en la investigación aplicada, mediante propuestas de intervención didáctica validadas y que ofrecen material de apoyo a la docencia.

El enfoque metodológico aplicado en los TFG de las carreras redonda en la metodología mixta o complementaria entre técnicas cuantitativas y cualitativas, entre ellas, la encuesta, la entrevista semiestructurada, el grupo focal y la observación con lista de cotejo; además, el análisis documental es una técnica que utilizan para contrastar información. Se evidencian procesos de recogida de información organizados con instrumentos, previamente validados mediante estrategias de evaluación por criterio de experto y de aplicación a unidades de estudio; esto le da un valor positivo a la confiabilidad de los datos.

Los hallazgos relevantes en lo referente a los fenómenos de estudio responden a necesidades planteadas por organizaciones del sector público, privado o social, con enfoque en una situación específica; se delimita el periodo de estudio, se profundiza en la recogida de los datos de las diversas fuentes de información, se contrasta con el marco teórico o conceptual y con la metodología de indagación, con el fin de construir los principales resultados obtenidos en el proceso.

Esa construcción del análisis de la información lleva, a su vez, a la emisión de conclusiones y recomendaciones. Es un abordaje que permite puntualizar en las fortalezas y áreas de mejora del objeto de estudio o de la organización. Este análisis concluyente aporta bases para diseñar propuestas o alternativas de solución a la temática de investigación.

En ese sentido, dichos hallazgos sirven como nuevo conocimiento, no para generalizar, porque las poblaciones objeto son limitadas a estudios de casos concretos; no obstante, son insumos mediante los cuales se puedan sustentar futuras hipótesis o profundizar en estudios explicativos, correlacionales o cuasiexperimentales, orientados a fortalecer las propuestas didácticas en Educación Comercial y propuestas metodológicas en Administración de Oficinas.

El nuevo conocimiento aportado se resume en las siguientes propuestas:

### **En Administración de Oficinas:**

- a) Se analizan los sistemas de gestión documental electrónica o digital.
- b) La empleabilidad en Administración de Oficinas.
- c) La importancia del idioma inglés y su aplicación práctica.
- d) Factores ergonómicos en puestos secretariales y administración de oficinas.

- e) Las comunicaciones internas y externas en las organizaciones.
- f) Factores fisiológicos y emocionales en labores administrativas.
- g) El expediente digital.
- h) El enfoque de género en Administración de Oficinas
- i) Los principios y valores éticos en función secretarial.

### **En Educación Comercial:**

- a) Material de apoyo a la docencia en Educación técnico-profesional en diferentes subáreas de la especialidad de Secretariado del MEP.
- b) Se identifican competencias que requiere la titulación técnica de Manejo Básico de Oficinas.
- c) Se caracteriza la población participante en el Proyecto Procesos Prácticos en la capacitación de Manejo Básico de Oficinas y sus posibilidades laborales.
- d) Estrategias didácticas para el aprendizaje de personas adultas mayores en alfabetización digital.
- e) Se explora en necesidades de atención de adecuaciones curriculares en estudiantes de educación técnico-profesional en subáreas de la especialidad de Secretariado del MEP.
- f) Las competencias para el desarrollo de destrezas de velocidad y precisión al digitar textos.
- g) El perfil docente por competencias para enseñanza de Administración de Oficinas y Educación Comercial en la ESP.
- h) Factores motivacionales del personal secretarial.
- i) Estrategias evaluativas en el enfoque por competencias en Administración de Documentos.
- j) Estrategias didácticas en la bimodalidad en cursos universitarios.

Con respecto al grado de intervención en la solución de problemas del contexto, es importante señalar que en ambas carreras son temáticas allanadas y que tienen un alto grado de contribución en las disciplinas administrativas y empresariales, en cuanto a procesos de gestión documental y aplicación de recursos tecnológicos y firma digital, lo que coadyuva no solo en agilidad de los trámites y transacciones, sino que aporta a la sostenibilidad ambiental y ahorro de recursos en transporte, tiempo y papelería; asimismo, se aportan propuestas de diseños de flujos de trabajo y sus modificaciones en la transferencia de documentos físicos a digitales.

En cuanto a la docencia en Educación Comercial, se sustentan necesidades de atención en los procesos pedagógicos de personas con alguna discapacidad, la importancia de la incorporación de enfoques pedagógicos centrados en la persona que aprende con aplicación de recursos tecnológicos de acceso abierto, el Aula Virtual institucional, las TIC, las redes sociales y diversos medios tecnológicos, que favorecen el aprendizaje ubicuo, la gamificación y el aprendizaje *in situ*, orientados al desarrollo de competencias integrales para la profesión y para la vida en comunidad, desde teorías cognitivas que se basan en el aprender en la era de la complejidad, la innovación, la variedad y la incertidumbre. Estos elementos han dado pie al tema de estrategias metodológicas o estrategias didácticas como medios para el desarrollo de saberes: conocer, saber, ser, especialmente en Educación Comercial en sus diversos niveles de la formación técnico-profesional y como centro la que brinda el Ministerio de Educación Pública. También se evidencia un aporte de conocimiento con respecto a procesos de formación a personas caracterizadas por condición de vulnerabilidad, a causa de diversas situaciones, personas jóvenes excluidas del sistema educativo formal, adultos mayores, etc., que, en interacción con la Extensión y la Docencia, este insumo de nuevo conocimiento científico aporta a la educación integral y a la atención de poblaciones en las que la Universidad interviene para llevar a los ciudadanos nuevas alternativas de transformación social.

En la carrera de Administración predominan estudios de caso específicos. Este abordaje permite comprender un fenómeno de manera científica. Se da la elección por el caso mismo; configura todos los elementos históricos, teóricos, empíricos, contextuales y la explicación densa del fenómeno.

En los estudios de caso de los TFG de la carrera de Administración se aprecian recomendaciones para que las temáticas puedan ser abordadas posteriormente, a fin de valorar la ejecución de las propuestas o reproducir temáticas y validar con ello la metodología y la innovación generada, pero no hay sistematización de dicho seguimiento y, consecuentemente, no se evidencia el valor agregado para el desarrollo científico de la disciplina.

De acuerdo con las tendencias del mercado empresarial local e internacional, es necesario tratar temáticas de inteligencia artificial, tanto en la gestión financiera como en la gestión de los recursos humanos, la gestión de la data para la toma de decisiones, las inteligencias múltiples, claves en la administración, gestión de organizaciones sustentables en línea con el medio ambiente, entre otros.

En el período en estudio en los TFG de Administración con Énfasis en Gestión Financiera se han desarrollado propuestas orientadas en:

- a) Viabilidad financiera en nuevas líneas de producción de servicios de las organizaciones.
- b) Análisis financiero de diferentes escenarios de las organizaciones estudiadas.
- c) Gestión y proyección de presupuestos.
- d) Análisis de costos e inversiones para escenarios positivos y negativos para la toma de decisiones.
- e) Análisis de riesgos financieros para la toma de decisiones de futuras inversiones para generación de rentabilidad.

- f) Creación de planes estratégicos para potenciar las fortalezas de la organización y generar ventajas competitivas.
- g) Desarrollo de modelos administrativo-financieros para la sistematización de las operaciones administrativas y financieras.
- h) Programas de responsabilidad social como estrategia de negocios.

Por su parte, en los TFG en Administración con Énfasis en Gestión de Recursos Humanos han predominado las siguientes propuestas:

- a) Modelo de gestión del talento humano.
- b) Estudios de clima organizacional para la generación de desarrollo organizacional.
- c) Procesos de selección, contratación e inducción de personal.
- d) Estudios de carrera profesional para la implementación de desarrollo de carrera organizacional.
- e) Evaluación del desempeño para programas de compensación y desarrollo organizacional.
- f) Procesos de cambio y *coaching* ejecutivo.
- g) Evaluación de la salud laboral.
- h) Estudios de salario emocional.
- i) Plan estratégico de RR. HH.
- j) Estudios de cargas laborales para el diseño de puestos.
- k) Estudios sobre teletrabajo.
- l) Estudios de inclusión laboral.
- m) Resolución de conflictos laborales.

Así las cosas, una vez que se ha diseñado, metodológicamente, el proceso de investigación y construido el marco teórico o conceptual, la consiguiente recolección de los principales datos, el desarrollo del análisis y la emisión de las conclusiones y recomendaciones para el diseño de propuestas o alternativas de solución sobre los fenómenos de estudio, en las carreras estudiadas se demuestran, en general, procesos de generación de conocimiento nuevo.

Los resultados muestran que los procesos de investigación que se llevan a cabo en los diferentes TFG tienen un proceso sistemático y organizado en cada una de las modalidades, además de aportar sustento teórico-práctico para la resolución de problemas concretos, no generalizables, pero que son insumo valioso para el desarrollo de las disciplinas en estudio.

## Consideraciones finales

Los trabajos finales de graduación estudiados evidencian ejercicios académicos que como requisito de graduación que, en su mayoría, aplican la selección de poblaciones pertinentes y muestras representativas, seleccionadas por métodos estadísticos; sin embargo, en poblaciones elegidas por conveniencia se limita la generalización de los resultados; no obstante, estas investigaciones podrían eventualmente fundamentar una hipótesis, al considerar que en Ciencias Sociales y Educación se estudian situaciones o fenómenos que no pueden ser reproducibles en las mismas condiciones, pero que pueden ser profundizados de forma teórica o metodológica; por esa razón, los estudios analizados, tal y como lo explican los estudiantes investigadores, son de tipo exploratorio, descriptivo y de aplicación práctica, para resolver problemas concretos del quehacer futuro profesional.

Las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial son independientes entre sí, aunque comparten cursos básicos, por cuanto Educación Comercial enseña Administración de Oficinas y las diversas especialidades secretariales; por ello, todo el conocimiento que se produzca en una afecta a la otra.

Por su parte, la carrera de Administración tiene un tronco en común para sus dos énfasis; sin embargo, los trabajos finales de graduación no reflejan que haya una integración entre ambos énfasis. Sería interesante el abordaje si en algún momento se integraran estudiantes de cada énfasis para la generación de propuestas estratégicas holísticas e innovadoras, que traten, de manera integral, el contexto organizacional.

Por esa razón es preocupante que en los TFG no se evidencie trabajo interdisciplinario entre las carreras o con otras disciplinas de las Ciencias Sociales o Educativas que permitan un diálogo, interacción y enriquecimiento de experiencias con una discusión interdisciplinaria para el fortalecimiento tanto de la experiencia profesional para los tesarios como para las disciplinas en sus planes de estudio.

La investigación desarrollada en los TFG de las carreras de estudio presenta elementos sistemáticos y organizativos propios de la investigación científica. Todos los temas son pertinentes con el objeto de estudio de cada disciplina y actualizados en los planes de estudio. Esto responde a los cambios tecnológicos, científicos y de innovación, por lo que es importante motivar al estudiantado y al profesorado a investigar temas que hoy están revolucionando el quehacer en las organizaciones y nuevas formas de resolver problemas del contexto como en el caso de la carrera de Administración de Oficinas, temáticas como es el teletrabajo, los aspectos socioemocionales y de salud laboral, la eficiencia en gestión administrativa, por medio de recursos tecnológicos como el diseño y gestión de sistemas de gestión documental, la comunicación escrita en contextos organizacionales de alto nivel ejecutivo en las organizaciones, la ciberseguridad en la gestión de la información y la documentación, la mejora del servicio con recursos de inteligencia artificial, la Big Data, etc.

En Educación Comercial urge investigar temas sobre diseño y desarrollo de actividades formativas en semipresencialidad y virtualidad, el teletrabajo en administración de oficinas y especiali-

dades secretariales, el aprendizaje ubicuo y la integración de TIC en los procesos de enseñanza-aprendizaje de la Administración de Oficinas y Secretariado. En las carreras, los procesos de acreditación y calidad tanto en la docencia como en el ejercicio profesional.

Otra de las situaciones que se presentan en los TFG es la referida a que no hay encadenamiento en la línea del tiempo, ni en temáticas relacionadas; es decir, aunque algunos productos de investigación sugieren que se debería investigar en períodos posteriores para profundizar en causas y efectos, determinar tendencias y pronosticar alternativas de innovación o de solución, esto no se hace. De igual manera, las temáticas relacionadas no se retoman ni de lo particular a lo general ni viceversa, aspecto que podría fortalecer el estudio de algunas temáticas y sugerir, desde las carreras en estudio, alternativas más orientadas a lo macro, es decir la actualización de los planes de estudio según los requerimientos del contexto laboral y social. También, en ocasiones se proponen modelos técnicos para sistematizar procesos, aunque no se ejecutan, de tal manera que no se llega a validar la veracidad o no del modelo propuesto.

El TFG, además de ser un proceso de exploración científica, en el que las personas estudiantes cumplen la obligación para optar por su grado de licenciatura, también debe ser un pilar de la gestión académica de las escuelas de la Facultad de Ciencias Sociales, pues tiene mayor alcance por la producción de conocimiento, a partir del fundamento teórico, articulado con las unidades de análisis para los principales resultados, y fortalece la innovación, potencia la generación de empleo y el empoderamiento de las comunidades, mediante las propuestas como uno de los principios de la Universidad Nacional.

## Referencias

- Arias, G. (julio - diciembre de 2018). Metodología para la valoración de resultados en Trabajos Finales de Grado (TFG) de áreas tecnológicas. (C. U., Venezuela, Ed.) *Revista de Docencia Universitaria*, 16(2), 177-191.
- Barrantes, R. (2011). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2019). Requisitos para la presentación de tema y anteproyecto, Trabajo Final de Graduación. Comisión de Trabajos Finales de Graduación. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional, Costa Rica.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2018). *Definición de líneas de investigación. Acuerdo de Asamblea de Unidad Académica, Sesión N.º 02-2018. Asamblea de Unidad Académica*.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2011). *Reglamento de Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura*. Asamblea de Unidad Académica, sesión 03-2001, 4 mayo de 2011.
- Escuela de Secretariado Profesional. (2004). *Oferta académica para las carreras de Bachillerato en Educación Comercial con Énfasis en Docencia con Salida Lateral al Diplomado en Educación Comercial y Licenciatura en Educación Comercial*.
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. (7 edición). Editorial McGraw-Hill.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid.

- Mamani-Huanca, J. (2015). Reflexionado sobre la Ética: Ética y Moral en la Investigación Educativa. *Ensayos Pedagógicos*. Vol. X, N.º 2. , 47-59.
- Pérez, G., & Coord. (2001). *Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural. Aplicaciones prácticas*. Narcea.
- Ramírez, J. (2014). *Cómo diseñar una investigación académica*. Heredia.
- Rodríguez, M. (2012). Líneas de investigación y dialogismo en los procesos investigativos en el campo universitario ecuatoriano. (U. A. Bolívar, Ed.) *Revista de Estudios Latinoamericanos*, 1(54), 155-181. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1665-85742012000100007&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-85742012000100007&lng=es&nrm=iso).
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Aljibe.
- Universidad Nacional (2003). *Plan de estudios Bachillerato y Licenciatura en Administración 2005*. UNA-GACETA 3-2003. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional. (2009). *Reglamento sobre Trabajos Finales de Graduación en el grado de licenciatura. Facultad de Ciencias Sociales*. UNA. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional (2014). Estatuto Orgánico. <http://documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/9725/Estatuto%20Organico%20GACETA%201-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>