



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA CON MICROSOFT 365 PARA “ASOCIACIÓN  
HONDUREÑA PARA EL DESARROLLO IDEAS”**

**SUSTENTADO POR:**

**CRISTHIAN ENRIQUE FIGUEROA                      12243068**

**NELSON JESÚS CÁRDENAS RIVERA              12243039**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN  
GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**Distrito Central, Francisco Morazán, HONDURAS, C.A.**

**Julio, 2024**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA NACIONAL DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA  
TECNOLÓGICA CON MICROSOFT 365 PARA  
“ASOCIACIÓN HONDUREÑA PARA EL DESARROLLO  
IDEAS”**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
GESTIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**ASESOR METODOLÓGICO  
M. SC. JORGE RAÚL MARADIAGA CHIRINOS**

**MIEMBROS DE LA TERNA:  
RIGOBERTO RODRÍGUEZ ÀVILA  
DAVID ANTONIO DIAZ  
DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2024  
Cristhian Enrique Figueroa  
Nelson Jesús Cárdenas Rivera

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **IMPLEMENTACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA CON MICROSOFT 365 PARA “ASOCIACIÓN HONDUREÑA PARA EL DESARROLLO IDEAS”**

**CRISTHIAN ENRIQUE FIGUEROA LAÍNEZ  
NELSON JESÚS CÁRDENAS RIVERA**

### **Resumen**

La implementación de Microsoft 365 en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS" aborda la necesidad de superar las limitaciones tecnológicas actuales, mejorando la eficiencia operativa y la gestión de recursos. Este estudio examina cómo Microsoft 365 puede transformar estas áreas críticas en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Inicialmente, se introduce el contexto del problema, destacando las limitaciones tecnológicas que enfrenta la organización y cómo afectan su operación y gestión integral. Se definen claramente el problema, las preguntas de investigación y los objetivos del proyecto, subrayando la justificación para la implementación de Microsoft 365. Se exploran las tendencias tecnológicas relevantes, como la inteligencia artificial y la ciberseguridad, junto con el entorno económico y las regulaciones gubernamentales que influyen en la adopción tecnológica. Se analizan teorías clave como la innovación disruptiva y la adopción de tecnología, mostrando cómo Microsoft 365 puede ofrecer beneficios específicos para las microempresas. El enfoque metodológico de la investigación combina métodos cualitativos y cuantitativos para asegurar una comprensión integral de los aspectos técnicos, económicos y organizacionales que influyen en el éxito del proyecto. Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas se presentan, evaluando la

efectividad de Microsoft 365 en la organización. Los hallazgos del estudio destacan mejoras significativas en la colaboración, la gestión documental y la productividad en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, y se proponen recomendaciones para futuras implementaciones y estudios. Finalmente, se detalla la propuesta de implementación de una Plataforma de Gestión Integral basada en Microsoft 365, incluyendo un panel administrativo, módulos funcionales, capacitación del personal y medidas de seguridad y cumplimiento normativo, con un cronograma detallado y un presupuesto estimado para el proyecto.

**Palabras claves: (Microsoft 365, Eficiencia operativa, Gestión de recursos, Innovación tecnológica, Ciberseguridad.)**

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien nos ha permitido llegar hasta aquí y nos ha guiado en cada paso, dándonos el entendimiento y conocimiento para finalizar este proyecto profesional.

Dedicatoria de Cristhian Enrique Figueroa:

Dedico esta tesis principalmente a mi esposa, Caessy Pineda, y a mi hijo, Christopher Figueroa, quienes con su amor y apoyo me han motivado a seguir adelante hasta completar este proyecto. Ellos son mi más grande motivación para seguir superándome cada día. Una dedicatoria especial a dos personas que llevaré siempre en mi corazón y que me incentivaron a ser el profesional que soy hoy: mi abuela, Ana Cuellar, y mi suegro, Javier Pineda. Hasta el cielo les dedico mi futuro título de maestría.

Dedicatoria de Nelson Jesús Cárdenas Rivera:

Dedico esta tesis a mi querida esposa, Elisa Palma, quien ha sido un pilar fundamental durante todo este proceso. A nuestro futuro hijo en camino, cuya llegada es una fuente constante de inspiración y esperanza. A mis padres, Nelson y Sandra Cárdenas, por su incondicional apoyo, sabiduría y enseñanzas que me han guiado a lo largo de mi vida. Y, por supuesto, a Dios, por su constante presencia y bendiciones, sin las cuales no habría sido posible alcanzar este logro.

## AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en nuestra formación y en la culminación de este proyecto.

A nuestros padres, Guillermo Figueroa, Lidia Laínez, Nelson Cárdenas y Sandra Cárdenas, por formar en nosotros el amor por esta profesión y por su incondicional apoyo y sabiduría que nos han guiado a lo largo de nuestras vidas. A nuestras esposas, Caessy Pineda y Elisa Palma, por ser pilares fundamentales durante todo este proceso, y a nuestros hijos, Christopher Figueroa y nuestro futuro hijo en camino, cuya llegada es una fuente constante de inspiración y esperanza.

A nuestras suegras, Aracely Aguilar y Magdalena Marly, quienes nos han apoyado siempre a salir adelante. A Seidda Mendoza, una gran jefa e inspiración y gran amiga, ejemplo e imagen a seguir en la vida profesional.

A nuestros docentes y asesores, gracias por su excelente trabajo al compartir sus conocimientos y ayudarnos a convertirnos en grandes profesionales. A nuestros colegas y compañeros, Nelson, Cristian, Gustavo y Oscar, gracias por el trabajo grupal y por proponernos, desde el primer día de clases, llegar hasta el final.

Finalmente, agradecemos siempre a Jesucristo por sus bendiciones. Hasta aquí Él ha sido bueno y quiso cumplir este propósito en nuestras vidas, a Él la Gloria y Honra siempre. Y a Dios, por su constante presencia y bendiciones, sin las cuales no habría sido posible alcanzar este logro.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	IX
<b>CAPÍTULO I – PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	3
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.4.1 PREGUNTA GENERAL .....	5
1.4.2 PREGUNTAS ESPECÍFICAS .....	5
1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO .....	5
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	5
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	6
<b>CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 MACROENTORNO .....	8
2.1.1 TENDENCIAS TECNOLÓGICAS .....	8
2.1.2 ENTORNO ECONÓMICO .....	9
2.1.3 REGULACIONES GUBERNAMENTALES .....	10
2.1.4 BENEFICIOS DE MICROSOFT 365 PARA MICROEMPRESAS .....	11
2.1.5 ELEMENTOS CLAVE DE MICROSOFT 365 .....	11
2.1.6 HERRAMIENTAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS .....	12
2.1.7 IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA .....	12
2.2 MICROENTORNO .....	12
2.2.1 USUARIO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS .....	12
2.2.2 PROVEEDORES: ALIANZA ESTRATÉGICA .....	13
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO .....	14
2.3.1 INNOVACIÓN DISRUPTIVA .....	14
2.3.2 ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍA .....	14

2.3.3	DEPENDENCIA DE RECURSOS .....	15
2.3.4	CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL .....	15
2.4	METODOLOGÍAS.....	17
2.4.1	IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365.....	17
2.4.5	ANTECEDENTES DE IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365 .....	19
2.4.6	APLICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365 .....	20
2.5	HERRAMIENTAS .....	21
2.5.1	IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365.....	21
2.6	CONCEPTUALIZACIÓN.....	21
2.7	MARCO LEGAL.....	23
2.7.1	INTERNACIONAL .....	23
2.7.2	NACIONAL .....	25
	<b>CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>27</b>
3.1	ENFOQUE.....	27
3.2	ALCANCE.....	28
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.3.1	POBLACIÓN .....	30
3.3.2	MUESTRA.....	31
3.3.3	TÉCNICA MUESTREO .....	36
3.4	CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN .....	39
3.5	HIPÓTESIS .....	41
3.6	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	43
3.7	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS .....	45
3.7.1	TÉCNICAS.....	45
3.7.2	INSTRUMENTOS .....	45
3.7.3	PROCEDIMIENTOS .....	46
3.7.4	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS .....	47
3.8	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	48
3.8.1	PRIMARIAS .....	48
3.8.2	SECUNDARIAS.....	49
3.9	MATRIZ DE CONGRUENCIA.....	51

<b>CAPÍTULO IV – RESULTADOS Y ANÁLISIS</b> .....	52
4.1 INFORME DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	52
4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y SU ANÁLISIS.....	54
4.2.1 EFICIENCIA OPERATIVA MICROSOFT .....	55
4.2.2 COMPARACIÓN TECNOLÓGICA MICROSOFT .....	62
4.2.3 PLATAFORMA INTEGRADA MICROSOFT.....	66
<b>CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	71
5.1 CONCLUSIONES.....	71
5.2 RECOMENDACIONES.....	73
<b>CAPÍTULO VI – APLICABILIDAD</b> .....	76
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	76
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	77
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	78
6.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	80
6.5 MEDIDAS DE CONTROL .....	104
6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN .....	106
6.7 PRESUPUESTO.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	110
ANEXO 1 – ENCUESTA ANALISIS DE NECESIDADES .....	113
ANEXO 2 – EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA TECNOLOGÍA MICROSOFT 365	
.....	119
ANEXO 3 – EVALUACIÓN DE FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA	
INTEGRADA DE MICROSOFT 365 .....	123
ANEXO 4 – DASHBOARDS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS.....	126

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado Encuesta Desarrollar un Sistema Propio de Gestión .....	56
Gráfico 2. Resultado Encuesta Mejorar Recolección de Información.....	57
Gráfico 3. Resultado Encuesta Mejorar la Ejecución de Proyectos.....	58
Gráfico 4. Resultado Encuesta Optimizar la Comunicación Interna .....	59
Gráfico 5. Resultado Encuesta Implementar Nuevas Herramientas de Colaboración.....	60
Gráfico 6. Resultado Encuesta Mejorar la Gestión Documental. ....	61
Gráfico 7. Resultado Encuesta Facilidad de Uso.....	63
Gráfico 8. Resultado Encuesta Funcionalidad. ....	64
Gráfico 9. Resultado Encuesta Integración.....	65
Gráfico 10. Resultado Encuesta Beneficios Competitivos. ....	66
Gráfico 11. Resultado Encuesta inclusión Formulario para Adquisiciones. ....	67
Gráfico 12. Resultado Encuesta inclusión contador de horas para recursos humanos. ....	68
Gráfico 13. Resultado Encuesta administración de OneDrive.....	69
Gráfico 14. interfaz de inicio del Portal Administrativo IDEAS.....	80
Gráfico 15.Sección para recursos humanos. ....	83
Gráfico 16.Gestión financiera.....	85
Gráfico 17. Control de solicitudes. ....	85
Gráfico 18. Gestión de Almacenamiento.....	88
Gráfico 19. Gestión de respaldos OneDrive. ....	89
Gráfico 20. Administración de permisos gestión de Almacenamiento.....	89
Gráfico 21. Gestión en comunicaciones internas por TEAMS y Outlook.....	92
Gráfico 22.Flujograma en PowerAutomate para automatización de procesos. ....	96
Gráfico 23. Autenticación de seguridad.....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de Inclusión y Exclusión para la Participación de Empleados en el Proyecto de Implementación de Microsoft 365 .....	40
Tabla 2. Matriz de operacionalización de las variables .....	44
Tabla 3. Matriz de congruencia .....	51
Tabla 4. Cronograma de Implementación.....	106
Tabla 5. Presupuesto .....	108

# CAPÍTULO I – PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

En un entorno caracterizado por rápidos avances tecnológicos, las organizaciones se enfrentan al desafío de adoptar soluciones que les permitan no solo competir, sino también adaptarse a cambios constantes. Este estudio examina la implementación de Microsoft 365 en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", una organización que actualmente enfrenta limitaciones significativas por carecer de una infraestructura de Tecnologías de la Información (TI) robusta. Estas limitaciones restringen su capacidad para operar eficientemente y administrar recursos de manera integral, afectando su crecimiento y desarrollo.

La investigación se centra en cómo Microsoft 365 puede transformar la eficiencia operativa y la gestión de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, comparando sus características y beneficios con otras soluciones tecnológicas empleadas en microempresas similares. Se propone el diseño e implementación de una plataforma que integre eficientemente las herramientas de Microsoft 365 en áreas clave como finanzas, recursos humanos, marketing y tecnología, evaluando su impacto en la productividad y calidad de los servicios ofrecidos.

Además, se considera crucial la adaptabilidad de Microsoft 365 a un modelo de trabajo híbrido, facilitando la cooperación en tiempo real y la productividad sin importar la ubicación física de los empleados. Se anticipa que la adopción de esta infraestructura avanzará significativamente la colaboración interdepartamental, optimizará procesos y mejorará la calidad de los servicios, contribuyendo al éxito continuado de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS en cumplir su misión. (Microsoft, Set up your infrastructure for hybrid work with Microsoft 365, 2024)

Continuando con la introducción, se puede ver que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS actualmente experimenta desafíos significativos debido a la carencia de una infraestructura tecnológica robusta, lo que limita su capacidad para operar de manera eficiente y administrar sus recursos de forma integral. La organización se ve particularmente afectada por la falta de herramientas efectivas de colaboración, gestión documental y análisis de datos, lo que frena su potencial de crecimiento y desarrollo.

Ante estos retos, esta investigación propone demostrar cómo la implementación de

Microsoft 365 puede revolucionar la eficiencia operativa y la gestión integral en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Los objetivos incluyen identificar las principales características y beneficios de Microsoft 365 en comparación con otras soluciones tecnológicas empleadas en microempresas similares; diseñar e implementar una plataforma que integre eficientemente las herramientas de Microsoft 365 en áreas clave como finanzas, recursos humanos, marketing y tecnología; y evaluar el impacto de esta implementación en la eficiencia operativa, la productividad y la calidad de los servicios proporcionados por Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. (CrossPoint, 2024)

Además, es vital considerar la adaptabilidad de Microsoft 365 a un modelo de trabajo híbrido, cada vez más relevante en el ambiente laboral moderno. Implementar una infraestructura que soporte tanto trabajo presencial como remoto no solo permitirá a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS atraer y retener talento que demanda flexibilidad, sino que también optimizará los costos operativos y mejorará el bienestar de sus colaboradores mediante la reducción de tiempos de traslado y el aumento de la productividad. La adopción de herramientas colaborativas y sistemas de gestión en la nube facilitará la cooperación en tiempo real y la productividad independientemente de la ubicación física de los trabajadores, contribuyendo así al crecimiento sostenible y al éxito continuado de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS en cumplir su misión.

La evolución tecnológica en las Tecnologías de la Información está transformando radicalmente la manera de operar y comunicar a las empresas. En el contexto actual, se observa un panorama que se orienta hacia una digitalización completa. Las principales tendencias tecnológicas, como la inteligencia artificial generativa, la ciberseguridad y la tecnología verde, comparten un elemento común: la transformación de la realidad física en información digital procesable.

La estabilidad económica y las tendencias del mercado influyen significativamente en la disponibilidad de recursos financieros para inversiones en tecnología. Microsoft 365 se destaca como una solución tecnológica que no solo mejora la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos de negocio y flujos de trabajo, sino que también ofrece beneficios económicos tangibles, reduciendo costos asociados con la gestión de documentos físicos y sistemas de almacenamiento locales.

Las leyes y regulaciones gubernamentales son cruciales en la adopción de tecnologías avanzadas como Microsoft 365, especialmente en contextos donde la privacidad de datos y la seguridad cibernética son muy importantes. La adopción de plataformas como Office 365 debe adherirse a regulaciones y requisitos específicos diseñados para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos.

Comprender las necesidades y expectativas de los usuarios de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS es esencial para determinar qué tecnologías serán más útiles y relevantes para la organización. La adopción de Microsoft 365 busca mejorar la experiencia y satisfacción laboral de los empleados al proporcionar herramientas eficaces de colaboración, gestión documental y análisis de datos.

Las relaciones con los proveedores de tecnología ocupan un papel crucial para asegurar el acceso a las herramientas y servicios necesarios para la implementación efectiva de infraestructuras como Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Establecer relaciones sólidas con proveedores confiables y con experiencia es vital para una transición tecnológica exitosa.

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la era digital actual, la infraestructura de Tecnologías de la Información (TI) se ha convertido en un componente esencial para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Diversos estudios han demostrado que la adecuada integración de tecnologías avanzadas en las operaciones empresariales puede resultar en mejoras significativas en la eficiencia, productividad y competitividad. Sin embargo, muchas microempresas, especialmente en regiones en desarrollo, enfrentan dificultades significativas para integrar estas tecnologías debido a limitaciones en recursos, conocimientos técnicos y acceso a soluciones tecnológicas adaptadas a sus necesidades específicas.

La "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS" es un ejemplo de una microempresa que lucha por superar estos desafíos. A pesar de su compromiso con el desarrollo del emprendimiento y la formación empresarial, Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS ha operado con una infraestructura tecnológica deficiente. Esta limitación ha afectado su capacidad para gestionar de manera eficiente sus operaciones, colaborar entre departamentos y manejar datos e información de manera segura y accesible.

La falta de herramientas de colaboración y gestión documental ha impedido que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS aproveche completamente el potencial de sus programas de formación y desarrollo, mientras que la inadecuada capacidad para analizar datos ha obstaculizado su habilidad para tomar decisiones informadas y basadas en evidencias claras y precisas. Este contexto resalta una brecha significativa en la implementación de soluciones tecnológicas que podrían potenciar su impacto y eficiencia.

En respuesta a esta problemática, la implementación de Microsoft 365 aparece como una solución viable y prometedora. Microsoft 365 ofrece un conjunto de herramientas que pueden transformar la infraestructura tecnológica de una microempresa, proporcionando soluciones integradas para la colaboración, la gestión documental, y el análisis de datos. La literatura sobre la adopción de TI en pequeñas y medianas empresas indica que soluciones como Microsoft 365 no solo mejoran las operaciones diarias, sino que también facilitan una mayor escalabilidad y adaptabilidad a cambios en el entorno empresarial.

Por lo tanto, esta investigación busca llenar el vacío existente en el conocimiento sobre la implementación y adaptación de Microsoft 365 en el contexto de microempresas en desarrollo como IDEAS, proponiendo un estudio detallado sobre cómo esta tecnología puede ser implementada para mejorar la eficiencia operativa y la gestión integral, y cuáles son los impactos reales y potenciales en la operatividad y crecimiento de la organización.

### 1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS se enfrenta actualmente a un problema crítico: la insuficiencia de su infraestructura tecnológica, que compromete seriamente su capacidad para operar de manera eficiente y gestionar de forma integral sus recursos y procesos. Esta limitación se manifiesta principalmente en la ausencia de herramientas avanzadas de colaboración, gestión documental y análisis de datos, elementos fundamentales para cualquier organización que aspire a competir y prosperar en el entorno empresarial moderno.

Esta carencia tecnológica no solo afecta la eficiencia operativa diaria, sino que también obstaculiza el crecimiento y desarrollo estratégico de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Sin las herramientas adecuadas para facilitar una colaboración efectiva entre sus miembros y optimizar la gestión de sus documentos e información, Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS se encuentra en desventaja competitiva, limitando su capacidad para tomar

decisiones informadas y responder ágilmente a las dinámicas cambiantes del mercado.

## 1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 PREGUNTA GENERAL

¿De qué manera la implementación de una infraestructura de Tecnologías de la Información basada en Microsoft 365 puede mejorar la eficiencia operativa y la gestión integral en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS"?

### 1.4.2 PREGUNTAS ESPECÍFICAS

1. ¿Qué características y beneficios específicos de Microsoft 365 pueden ser más ventajosos para microempresas como Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS en comparación con otras soluciones tecnológicas comúnmente implementadas en este sector?
2. ¿Cuáles son los elementos clave y herramientas específicas de Microsoft 365 que deben integrarse en una plataforma de usuario-administrador para optimizar las operaciones en áreas de recursos humanos, finanzas y proyectos en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS?
3. ¿Qué herramientas específicas de Microsoft 365 son más adecuadas para optimizar los procesos en cada departamento crítico de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, y cómo pueden facilitar la colaboración interdepartamental?
4. ¿Cómo impactan específicamente las herramientas de Microsoft 365 seleccionadas en la eficiencia operativa, la productividad y la calidad de los servicios en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS?

## 1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO

### 1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Demostrar de qué manera la implementación de una infraestructura de Tecnologías de la Información basada en Microsoft 365 mejora la eficiencia operativa y la gestión integral en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", reflejando los impactos en la productividad y calidad de los servicios.

### 1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar y comparar las características y beneficios de Microsoft 365 con otras soluciones tecnológicas utilizadas en microempresas similares a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, destacando los que ofrecen ventajas competitivas significativas.
2. Diseñar una plataforma de usuario-administrador que integre las herramientas de Microsoft 365 de manera efectiva y eficiente, específicamente adaptada para las áreas de recursos humanos, finanzas y proyectos en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
3. Implementar las herramientas específicas de Microsoft 365 en cada área funcional de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS para optimizar los procesos y fomentar una colaboración interdepartamental efectiva.
4. Evaluación del impacto de las herramientas específicas de Microsoft 365 en la mejora de la eficiencia operativa, la productividad y la calidad de los servicios en la 'Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS'.

## 1.6 JUSTIFICACIÓN

La integración de tecnologías avanzadas es esencial para la viabilidad y el crecimiento de las organizaciones en la era digital, especialmente para las microempresas en contextos de desarrollo como el de Honduras. La "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS" se enfrenta a desafíos críticos derivados de una infraestructura tecnológica insuficiente que limita seriamente su eficiencia operativa y la gestión efectiva de sus recursos y procesos. La implementación de Microsoft 365 se perfila como una solución prometedora para superar estas barreras, proporcionando herramientas robustas para la colaboración, gestión documental y análisis de datos.

La relevancia de este estudio se fundamenta en múltiples aspectos:

- **Relevancia Tecnológica:** Modernizar las herramientas de TI de microempresas como IDEAS es crucial para su integración en la economía digital, mejorando su competitividad y asegurando su sostenibilidad a largo plazo.
- **Impacto Organizacional:** Este trabajo examinará cómo la infraestructura de Microsoft 365 puede revolucionar las operaciones de Asociación Hondureña Para

El Desarrollo IDEAS, facilitando la toma de decisiones informadas y mejorando la sinergia interna, elementos esenciales para el crecimiento y adaptación organizacional.

- **Contribución Académica:** Este estudio enriquecerá el campo de la Gestión de Tecnologías de la Información al explorar la adopción de soluciones en la nube en microempresas de países en desarrollo, contribuyendo así a la literatura existente y ofreciendo un nuevo enfoque práctico y teórico. (Consulting, 2023)
- **Beneficio Social y Económico:** La mejora en la eficiencia y efectividad de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS mediante Microsoft 365 no solo beneficiará a la organización, sino que también repercutirá positivamente en la comunidad más amplia. Esto se traduce en un potencial aumento de la actividad emprendedora y una mejora en las condiciones económicas locales.
- **Escalabilidad y Aplicabilidad:** Los hallazgos de esta investigación podrían utilizarse como modelo por microempresas en situaciones similares, demostrando cómo las tecnologías de la información pueden mejorar la gestión y las operaciones empresariales.

Esta investigación trasciende el beneficio operativo inmediato para Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS y se proyecta como un estudio de caso valioso, ofreciendo perspectivas y prácticas recomendadas que pueden ser aplicadas en diversos contextos y sectores. En conjunto, este trabajo no solo justifica su necesidad desde una perspectiva práctica, sino que también resalta su importancia estratégica para el avance académico y la mejora organizacional en contextos similares.

## CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

### 2.1 MACROENTORNO

#### 2.1.1 TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

La evolución tecnológica en las Tecnologías de la Información está transformando radicalmente la manera de operar y comunicar a las empresas. En el contexto actual, destacado por (Gaztelu,224), se observa un panorama que se orienta hacia una digitalización completa. Las principales tendencias tecnológicas, que incluyen desde la inteligencia artificial hasta la hiperconexión, comparten un elemento común: la transformación de la realidad física en información digital procesable.

La inteligencia artificial generativa es un claro ejemplo de esta revolución; facilita interacciones innovadoras con la tecnología mediante la creación de contenido creativo y el diseño de nuevas soluciones a partir de algoritmos que procesan vastas cantidades de datos. Por su parte, la ciberseguridad se establece como un pilar esencial en este entorno digitalizado, asegurando la protección de datos y redes frente a amenazas cibernéticas persistentes.

En cuanto a la tecnología verde, ésta se enfoca en el desarrollo de soluciones sostenibles para desafíos medioambientales, evolucionando hacia la integración de tecnologías digitales que permiten la conversión de datos analógicos en información digital a través de sensores y sistemas de monitoreo.

El control efectivo de los datos se convierte en una necesidad imperativa en la era digital, donde la gestión adecuada de grandes volúmenes de datos es crucial para extraer información valiosa y tomar decisiones fundamentadas. La ingeniería de plataformas y las aplicaciones inteligentes destacan por su enfoque en diseñar y optimizar sistemas digitales que van desde plataformas de comercio electrónico hasta aplicaciones que utilizan aprendizaje automático para personalizar experiencias.

La automatización robótica y el Internet de las Cosas (IoT) también transforman operaciones y procesos empresariales, destacando la importancia de la digitalización en la automatización de tareas y la conexión de dispositivos físicos en un entorno altamente interconectado.

Estas tendencias tecnológicas, aunque enraizadas en componentes físicos, se implementan

y operan predominantemente en el ámbito digital, procesando datos y tomando decisiones en el lenguaje binario de unos y ceros. Este entorno tecnológico en evolución no solo contextualiza, sino que también fundamenta la necesidad de implementar soluciones avanzadas como Microsoft 365 en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS" para mejorar su competitividad y eficiencia operativa.

### 2.1.2 ENTORNO ECONÓMICO

La estabilidad económica y las tendencias del mercado influyen significativamente en la disponibilidad de recursos financieros para inversiones en tecnología, lo que puede ser un factor decisivo para las organizaciones que buscan modernizar sus operaciones. En este contexto, Microsoft 365 se destaca como una solución tecnológica que no solo mejora la eficiencia operativa mediante la automatización de procesos de negocio y flujos de trabajo individuales, sino que también ofrece beneficios económicos tangibles.

Primero, la capacidad de Microsoft 365 para almacenar documentos en la nube y facilitar el acceso compartido reduce notablemente los costos asociados con la gestión de documentos físicos y sistemas de almacenamiento locales. Esta característica no solo mejora la accesibilidad y colaboración dentro de la organización, sino que también conduce a ahorros económicos sustanciales, impactando hasta el 23% de la cifra anual de negocio de una empresa, según un estudio reciente (Beneficios económicos de Microsoft 365, 2023).

Además, al optimizar las tareas diarias de los responsables de TI, que pueden enfocarse en actividades de mayor valor añadido en vez de resolver incidencias rutinarias, Microsoft 365 reduce significativamente el tiempo de gestión de TI. Esto optimiza el uso del tiempo, sino también las incidencias y los costos indirectos asociados, como las horas extra y la disminución en la productividad del equipo. Se estima que este impacto económico alcanza el 37% de la cifra anual de una pequeña y mediana empresa (pyme).

Finalmente, la adopción de tecnologías como las videoconferencias y la mensajería instantánea permite a las pymes ahorrar en costes de desplazamiento y otros gastos indirectos relacionados, como aquellos incurridos por empleados que se desplazan al lugar de trabajo en vez de optar por el teletrabajo. El ahorro en costes de desplazamiento se estima en un 25% de la cifra anual de negocio, ofreciendo beneficios significativos para organizaciones con personal altamente móvil o con múltiples sedes.

Estos beneficios económicos de Microsoft 365 no solo justifican la inversión en esta tecnología desde un punto de vista de ahorro directo e indirecto, sino que también resaltan cómo las tendencias económicas actuales y la estabilidad del mercado pueden favorecer estrategias tecnológicas eficientes y económicamente viables. Esta capacidad de adaptación a un entorno económico fluctuante es crucial para las organizaciones que buscan mantener y mejorar su competitividad en un mercado globalizado.

### 2.1.3 REGULACIONES GUBERNAMENTALES

Las leyes y regulaciones gubernamentales son cruciales en la adopción de tecnologías avanzadas como Microsoft 365, especialmente en contextos donde la privacidad de datos y la seguridad cibernética son muy importantes. En el ámbito de la administración pública, la adopción de plataformas como Office 365 debe adherirse a regulaciones y requisitos específicos diseñados para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos.

Office 365 para la Administración Pública está configurado para cumplir con una variedad de requisitos federales y regulaciones estadounidenses, incluyendo el FedRAMP High (Federal Risk and Authorization Management Program), el DFARS (Defense Federal Acquisition Regulations Supplement), y los requisitos específicos para la gestión de la justicia penal y la información fiscal federal, como los tipos de datos CJJ (Criminal Justice Information) y FTI (Federal Tax Information), según documentación de Microsoft en 2024.

Particularmente, los entornos Office 365 GCC (Government Community Cloud) ofrecen un nivel de cumplimiento adaptado específicamente para los servicios en la nube del sector público, asegurando que se cumplan los estándares federales. Por ejemplo, las variantes Office 365 GCC High y Office 365 DoD (Department of Defense) están diseñadas para satisfacer las Directrices de Requisitos de Seguridad del Departamento de Defensa y las Regulaciones Internacionales de Tráfico de Armas (ITAR).

Además de estas medidas de cumplimiento, Office 365 para la Administración Pública integra características adicionales para fortalecer la seguridad y la privacidad de los datos gubernamentales. Los datos de los clientes del gobierno se mantienen separados lógicamente de los datos en los servicios comerciales de Office 365, y se almacenan exclusivamente dentro de los Estados Unidos para cumplir con las regulaciones locales de protección de datos.

El acceso a estos datos está restringido al personal específicamente autorizado de Microsoft, lo que añade una capa adicional de seguridad. Estas medidas se complementan con las certificaciones y acreditaciones necesarias para satisfacer las demandas de los clientes del sector público en EE. UU., asegurando que Office 365 para la Administración Pública cumpla con los más altos estándares de seguridad y regulación. (Microsoft, 2024)

#### 2.1.4 BENEFICIOS DE MICROSOFT 365 PARA MICROEMPRESAS

Microsoft 365 ofrece una serie de beneficios específicos para las microempresas, incluyendo:

- Acceso a herramientas integradas: Microsoft 365 incluye aplicaciones como Word, Excel, PowerPoint, Outlook, y Teams, que son esenciales para la productividad diaria y están integradas en una plataforma unificada, lo que facilita la colaboración y la gestión de proyectos.
- Escalabilidad y flexibilidad: Las microempresas pueden empezar con un plan básico y escalar hacia planes más avanzados a medida que crecen. Esto permite una inversión inicial baja con la posibilidad de expandirse según sea necesario.
- Seguridad y cumplimiento: Microsoft 365 ofrece robustas características de seguridad, como la autenticación multifactor, el cifrado de datos y el cumplimiento de normas internacionales como GDPR. Esto es crucial para proteger datos sensibles y cumplir con las regulaciones locales e internacionales.
- Reducción de costos operativos: Al migrar a una solución en la nube, las microempresas pueden reducir costos asociados con el mantenimiento de servidores locales, licencias de software independientes y hardware.

#### 2.1.5 ELEMENTOS CLAVE DE MICROSOFT 365

- Microsoft Teams: Para la comunicación y colaboración en equipo, integrando chat, videoconferencias y colaboración en documentos en tiempo real.
- SharePoint: Para la gestión de documentos y creación de intranets, facilitando el almacenamiento y acceso centralizado a la información.
- OneDrive: Para el almacenamiento en la nube y la sincronización de archivos,

permitiendo el acceso seguro a los documentos desde cualquier dispositivo.

- Microsoft Power Platform (Power BI, Power Apps, Power Automate): Para la creación de aplicaciones personalizadas, automatización de flujos de trabajo y generación de informes y dashboards interactivos.

#### 2.1.6 HERRAMIENTAS PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS

- Power Automate: Para automatizar tareas repetitivas y flujos de trabajo, mejorando la eficiencia y reduciendo errores humanos.
- Power BI: Para la visualización y análisis de datos, proporcionando insights en tiempo real que ayudan en la toma de decisiones estratégicas.
- Planner y To Do: Para la gestión de tareas y proyectos, facilitando la asignación de tareas, el seguimiento del progreso y la colaboración entre equipos.
- Microsoft Forms: Para la creación de encuestas y formularios, recolectando feedback y datos de manera eficiente.

#### 2.1.7 IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA

- Eficiencia operativa: La integración de herramientas en una sola plataforma reduce la necesidad de alternar entre múltiples aplicaciones, lo que ahorra tiempo y mejora la coherencia en los procesos.
- Productividad: La colaboración en tiempo real y el acceso remoto a documentos y aplicaciones permiten a los empleados trabajar desde cualquier lugar, aumentando la flexibilidad y la productividad.
- Calidad: Las herramientas de Microsoft 365 ayudan a mantener la integridad de los datos y garantizan la calidad mediante controles de versiones, auditorías y capacidades de gestión documental robustas.

## 2.2 MICROENTORNO

### 2.2.1 USUARIO: NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Entender las necesidades y expectativas de los usuarios de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS es esencial para determinar qué tecnologías serán más útiles y relevantes para

la organización. Las expectativas de los empleados, en particular, son cruciales, ya que influyen directamente en las decisiones tecnológicas que se adoptan. Es fundamental analizar y comprender qué buscan los clientes internos de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS y cómo las tecnologías de la información pueden mejorar su experiencia y satisfacción laboral.

Por ejemplo, si los empleados buscan un acceso más rápido y eficiente a los servicios administrativos, la implementación de herramientas como portales en línea podría ser una prioridad. Estos portales no solo facilitan el acceso a la información, sino que también agilizan procesos, lo que puede aumentar significativamente la eficiencia operativa. Además, si valoran la transparencia y la comunicación fluida, entonces las soluciones que faciliten la interacción y retroalimentación en tiempo real, como sistemas de mensajería instantánea o plataformas colaborativas, podrían ser prioritarias.

Comprender estas necesidades también es clave para personalizar los servicios que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS ofrece a sus empleados y adaptar la infraestructura tecnológica para proporcionar una experiencia más satisfactoria y personalizada. Por ejemplo, si los empleados requieren acceso a información específica o servicios personalizados, herramientas de análisis de datos y gestión de relaciones con el usuario pueden ser fundamentales. Estas tecnologías permiten a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS ofrecer soluciones precisamente adaptadas a las necesidades individuales, mejorando así la satisfacción y la eficacia del personal.

Además, la adopción de estas tecnologías alineadas con las expectativas de los usuarios mejora la satisfacción interna y refuerza la capacidad de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS para fomentar el emprendimiento y apoyar el desarrollo de pequeñas y medianas empresas mediante una gestión más eficaz y una comunicación efectiva.

### 2.2.2 PROVEEDORES: ALIANZA ESTRATÉGICA

Las relaciones con los proveedores de tecnología ocupan un papel crucial para asegurar el acceso a las herramientas y servicios necesarios para la implementación efectiva de infraestructuras como Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Estos proveedores no solo proporcionan el software y los servicios requeridos, sino que también juegan un rol esencial al ofrecer asesoramiento técnico, soporte y capacitación, elementos fundamentales para una transición tecnológica exitosa.

El establecimiento de relaciones sólidas con proveedores implica una selección meticulosa de socios que sean confiables y tengan experiencia demostrada en la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas. Para Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, es esencial evaluar la reputación de los proveedores, la calidad de sus productos y servicios, y su capacidad para adaptarse a las necesidades específicas de la organización, asegurando que las tecnologías adoptadas sean las más adecuadas para sus objetivos operativos y estratégicos.

Además, las negociaciones con los proveedores son decisivas para lograr condiciones contractuales favorables. Esto incluye la obtención de precios competitivos, términos de servicio claros y acuerdos de nivel de servicio (SLA) que aseguren soporte técnico eficiente y una respuesta ágil ante cualquier incidencia técnica. Estos aspectos son vitales para minimizar riesgos operativos y garantizar la continuidad del servicio.

Mantener una comunicación abierta y constante con los proveedores también es crucial para estar informado sobre actualizaciones tecnológicas, nuevas funcionalidades y mejoras en los productos y servicios ofrecidos. Esto permite que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS no solo se beneficie plenamente de las soluciones tecnológicas disponibles, sino que también se mantenga al frente de las innovaciones tecnológicas, adaptando estas herramientas para mejorar continuamente sus procesos y eficiencia operativa.

## 2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

### 2.3.1 INNOVACIÓN DISRUPTIVA

Propuesta por Clayton Christensen, esta teoría sugiere que las nuevas tecnologías pueden desplazar a las existentes ofreciendo una propuesta de valor más simple, conveniente y accesible. En el contexto de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, la adopción de Microsoft 365 podría ser considerada una innovación disruptiva, ya que ofrece una suite integral de herramientas que mejoran significativamente la eficiencia a un costo asequible. Esta transformación permite a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS competir más eficazmente al reducir las barreras tecnológicas y operativas que enfrentan las microempresas (Sánchez, 2024).

### 2.3.2 ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍA

Según Everett M. Rogers, la adopción de una nueva tecnología se realiza a través de cinco etapas: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación. La introducción de

Microsoft 365 en IDEAS requiere guiar a los empleados a través de estas etapas para asegurar una adopción exitosa. Cada etapa ofrece oportunidades para mejorar la comprensión y el compromiso del personal con la nueva tecnología, garantizando que la transición sea efectiva y que la tecnología sea plenamente integrada en las operaciones diarias de la organización. (Choix, 2015).

### 2.3.3 DEPENDENCIA DE RECURSOS

Esta teoría, desarrollada por Jeffrey Pfeffer y Gerald Salancik, sugiere que las organizaciones dependen críticamente de recursos externos para sobrevivir y prosperar. La implementación de Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS puede aumentar la dependencia de recursos tecnológicos cruciales para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad de la organización. Al adoptar Microsoft 365, Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS no solo mejora su capacidad tecnológica, sino que también asegura una mejor adaptación a un entorno empresarial cada vez más digitalizado, lo que refuerza su posición en el mercado y su sostenibilidad a largo plazo.

### 2.3.4 CUARTA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

La Cuarta Revolución Industrial representa el marco en el que la implementación de tecnologías como Microsoft 365 se desarrolla. La fusión de lo físico, digital y biológico implica que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS debe considerar la seguridad de la información como un aspecto fundamental durante la adopción de estas tecnologías. La necesidad de fortalecer la seguridad de la información (protección de datos de donantes y beneficiarios) resalta la importancia de aplicar protocolos de seguridad sólidos al implementar Microsoft 365. La hiperconectividad introducida por la Cuarta Revolución Industrial significa que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS debe estar preparado para adaptarse a un entorno tecnológico en constante evolución. La adopción de Microsoft 365 no solo implica la incorporación de nuevas herramientas, sino también la gestión de riesgos y desafíos éticos relacionados con la seguridad y privacidad de los datos. (SHWAB, 2016)

#### **Transformación Digital y Hiperconectividad**

La Cuarta Revolución Industrial está impulsando una transformación digital en las empresas, permitiendo una hiperconectividad sin precedentes. Esto se manifiesta en la capacidad de las organizaciones para conectar máquinas, sistemas y personas a través de redes inteligentes y

análisis de datos en tiempo real. Para Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, la adopción de tecnologías de Microsoft 365 en este contexto permite:

**Colaboración en Tiempo Real:** Herramientas como Microsoft Teams y SharePoint permiten a los empleados colaborar en tiempo real, independientemente de su ubicación física. Esto es crucial para facilitar un modelo de trabajo híbrido y mejorar la eficiencia operativa.

**Gestión de Datos y Análisis Avanzado:** Con Power BI, Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS puede analizar grandes volúmenes de datos y obtener insights valiosos para la toma de decisiones estratégicas. La capacidad de procesar y analizar datos en tiempo real permite a la organización responder rápidamente a los cambios del mercado y optimizar sus operaciones.

**Automatización Inteligente:** La implementación de Power Automate y otras herramientas de automatización reduce la carga de trabajo manual y minimiza los errores humanos, mejorando así la eficiencia y la precisión de los procesos.

### **Seguridad y Privacidad en la Era Digital**

La Cuarta Revolución Industrial también plantea desafíos significativos en términos de seguridad y privacidad de la información. Las organizaciones deben adoptar medidas robustas para proteger sus datos y garantizar el cumplimiento de las normativas de privacidad. Microsoft 365 ofrece soluciones avanzadas para abordar estos desafíos:

**Autenticación Multifactor (MFA):** Esta tecnología añade una capa adicional de seguridad al requerir múltiples formas de verificación antes de permitir el acceso a los sistemas.

**Cifrado de Datos:** Microsoft 365 proporciona herramientas de cifrado para proteger los datos tanto en tránsito como en reposo, asegurando que la información sensible esté protegida contra accesos no autorizados.

**Cumplimiento Normativo:** Las soluciones de Microsoft 365 están diseñadas para cumplir con una variedad de normativas internacionales de privacidad y seguridad, como GDPR, lo que es crucial para organizaciones que manejan datos personales y financieros.

### **Innovación y Competitividad**

La adopción de tecnologías de la Cuarta Revolución Industrial puede ser un factor diferenciador significativo para las microempresas como Asociación Hondureña Para El

Desarrollo IDEAS. Estas tecnologías no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también permiten innovar en productos y servicios, mejorar la experiencia del cliente y abrir nuevas oportunidades de negocio.

**Innovación en Productos y Servicios:** Con herramientas como Power Apps, Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS puede desarrollar aplicaciones personalizadas que mejoren sus servicios y optimicen la experiencia del cliente.

**Experiencia del Cliente:** Las capacidades analíticas de Power BI y otras herramientas permiten a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS comprender mejor las necesidades y preferencias de sus clientes, ofreciendo servicios más personalizados y efectivos.

**Nuevas Oportunidades de Negocio:** La digitalización y automatización de procesos abren nuevas oportunidades de negocio al permitir a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS ofrecer servicios innovadores y adaptarse rápidamente a las demandas del mercado.

### **Sostenibilidad y Responsabilidad Social**

La Cuarta Revolución Industrial también promueve prácticas sostenibles y responsables. Las tecnologías verdes y las soluciones digitales pueden ayudar a las organizaciones a reducir su huella ambiental y mejorar su responsabilidad social corporativa.

**Eficiencia Energética:** Las herramientas de Microsoft 365 pueden optimizar el uso de recursos y reducir el consumo de energía, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.

**Responsabilidad Social:** La transparencia y la capacidad de gestionar la información de manera ética y responsable mejoran la reputación de la organización y su impacto social.

## 2.4 METODOLOGÍAS

### 2.4.1 IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365

#### **Análisis de necesidades:**

Se identifican las necesidades específicas de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS en términos de comunicación, colaboración, gestión documental y análisis de datos.

Se realizan entrevistas con los stakeholders para comprender sus requerimientos y expectativas. (Microsoft, Planeamiento de la implementación empresarial de Aplicaciones Microsoft 365, 2024)

### **Selección de herramientas y servicios:**

Se eligen las herramientas y servicios de Microsoft 365 que mejor se adapten a las necesidades identificadas, considerando aspectos como la seguridad, la escalabilidad y la facilidad de uso.

Se evalúan las diferentes licencias y planes disponibles para encontrar la opción más adecuada para Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. (Microsoft, Planeamiento de la implementación empresarial de Aplicaciones Microsoft 365, 2024)

### **Diseño e implementación de la plataforma:**

Se diseña una arquitectura de Microsoft 365 que integre las herramientas seleccionadas y se alinee con los procesos y flujos de trabajo existentes en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

Se configuran y personalizan las aplicaciones de Microsoft 365 según las necesidades específicas de la organización.

### **Pruebas y ajustes:**

Se realizan pruebas exhaustivas de la plataforma para garantizar su funcionamiento correcto y la interoperabilidad entre las diferentes herramientas.

Se recopilan y se incorporan los comentarios de los usuarios para realizar ajustes y mejoras según sea necesario.

### **Despliegue y formación**

Se implementa la plataforma de Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS de manera gradual o por fases, minimizando el impacto en las operaciones diarias.

Se proporciona formación y soporte técnico a los empleados para asegurar su adopción y uso efectivo de las nuevas herramientas. (Microsoft, Planeamiento de la implementación empresarial de Aplicaciones Microsoft 365, 2024)

### **Evaluación del impacto:**

Se evalúa el impacto de la implementación de Microsoft 365 en Asociación Hondureña

Para El Desarrollo IDEAS en términos de eficiencia operativa, productividad y satisfacción del usuario.

Se recopilan métricas y datos para medir el éxito de la implementación y se realizan ajustes adicionales según sea necesario. (Microsoft, Planeamiento de la implementación empresarial de Aplicaciones Microsoft 365, 2024)

#### 2.4.5 ANTECEDENTES DE IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365

##### **Evolución de las soluciones de productividad:**

Microsoft 365, anteriormente conocido como Office 365, se ha desarrollado como una suite de productividad en la nube que ofrece aplicaciones familiares de Microsoft, como Word, Excel y Outlook, junto con herramientas de colaboración y comunicación.

Surge en un contexto de cambio hacia el trabajo remoto, la movilidad y la necesidad de una mayor eficiencia en el entorno empresarial. (Aguilar, 2024)

##### **Adopción de soluciones en la nube:**

Con el crecimiento de la computación en la nube, las organizaciones buscan migrar sus aplicaciones y servicios a entornos basados en la nube para aprovechar sus ventajas en términos de escalabilidad, flexibilidad y acceso desde cualquier lugar. (Aguilar, 2024)

##### **Enfoque en la seguridad y la productividad:**

La implementación de Microsoft 365 no solo implica la adopción de nuevas herramientas, sino también la garantía de la seguridad de los datos y la mejora de la productividad.

Las metodologías de implementación se centran en aspectos como la migración de datos, la configuración de la seguridad, la formación de usuarios y la integración con los procesos existentes de la organización.

##### **Experiencia acumulada:**

A lo largo de los años, se han desarrollado diversas metodologías y enfoques para implementar Microsoft 365, basados en la experiencia de implementaciones anteriores, las recomendaciones de Microsoft y las mejores prácticas de la industria.

##### **Adaptación a las necesidades específicas:**

Cada organización tiene requisitos y desafíos únicos, por lo que las metodologías de implementación deben adaptarse para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente, ya sea en términos de cumplimiento normativo, integración con sistemas existentes o personalización de las herramientas. (Aguilar, 2024)

#### 2.4.6 APLICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365

##### **Análisis de necesidades:**

Se realiza un análisis exhaustivo de las necesidades y objetivos de la organización para determinar qué servicios y aplicaciones de Microsoft 365 son más adecuados. (Microsoft, 2023)

##### **Planificación de la migración:**

Se elabora un plan detallado para la migración de datos y servicios existentes a Microsoft 365.

Se definen los roles y responsabilidades, los plazos de implementación y los recursos necesarios

##### **Configuración y personalización:**

Se configuran y personalizan las aplicaciones de Microsoft 365 según los requisitos específicos de la organización.

Esto puede incluir la configuración de permisos de usuario, la creación de flujos de trabajo automatizados y la integración con sistemas de terceros.

##### **Formación y capacitación:**

Se proporciona formación y capacitación a los empleados para familiarizarse con las nuevas herramientas y procesos.

Se ofrecen sesiones de formación práctica y material de referencia para facilitar la adopción de Microsoft 365.

##### **Seguimiento y soporte post-implementación:**

Se realiza un seguimiento continuo del rendimiento y la utilización de Microsoft 365 para identificar áreas de mejora.

Se proporciona soporte técnico y asistencia a los usuarios para resolver cualquier problema

o duda que surja después de la implementación. (Microsoft, 2023)

## 2.5 HERRAMIENTAS

### 2.5.1 IMPLEMENTACIÓN DE MICROSOFT 365

Microsoft 365 Apps:

Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS utilizará una variedad de aplicaciones de Microsoft 365 para mejorar la colaboración, la productividad y la eficiencia operativa. Algunas de estas aplicaciones incluyen (nedigital, 2024):

- Microsoft Teams: Para comunicación y colaboración en equipo.
- SharePoint: Para almacenamiento y gestión de documentos.
- OneDrive: Para almacenamiento y sincronización de archivos.
- Outlook: Para correo electrónico y calendario.
- Microsoft Planner: Para la gestión de tareas y proyectos.

Power Platform:

La Power Platform de Microsoft permitirá a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS crear soluciones personalizadas y automatizar procesos. Esto incluirá:

- Power BI: Para crear paneles de control y reportes interactivos.
- Power Apps: Para desarrollar aplicaciones móviles y formularios personalizados.
- Power Automate: Para automatizar flujos de trabajo y tareas repetitivas.

Microsoft Endpoint Manager:

- Administración centralizada de dispositivos, incluyendo PCs, laptops, tablets y teléfonos.
- Implementación de políticas de seguridad y configuraciones de dispositivo.
- Protección contra amenazas y malware en los dispositivos.
- Gestión de actualizaciones de software y parches de seguridad.

## 2.6 CONCEPTUALIZACIÓN

Para comprender a fondo el contexto y los detalles de la presente investigación sobre la implementación de Microsoft 365 Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, es esencial definir los conceptos clave relacionados con la seguridad de la información, las normativas y los marcos de referencia que serán aplicados en la infraestructura de Microsoft 365 Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. (Alonso, 2023)

### Seguridad de la información

La seguridad de la información es la práctica de proteger los datos contra el acceso, uso, divulgación, interrupción, modificación o destrucción no autorizados. Su objetivo principal es garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. (López, 2023)

### ISO 27001

La norma ISO 27001 es una norma internacional que define los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI). Su propósito es proteger la información mediante un conjunto de controles, políticas, procesos y procedimientos.

### Cuarta Revolución Industrial

La Cuarta Revolución Industrial se refiere a la actual y continua transformación tecnológica de la sociedad y la economía, caracterizada por una serie de innovaciones en áreas como la inteligencia artificial, robótica, internet de las cosas, entre otros. (López, 2023)

### Sistema de gestión

Un sistema de gestión es una estructura establecida que utiliza políticas, procesos y procedimientos para lograr objetivos específicos. En el contexto de esta investigación, se refiere al sistema que gestiona la seguridad de la información de acuerdo con la ISO 27001.

### Vulnerabilidad

Una vulnerabilidad es una debilidad en un sistema que puede ser explotada por una amenaza para infringir la seguridad y causar daño o interrupciones.

### Gobierno de TI

El gobierno de TI es el conjunto de prácticas, políticas y procedimientos que garantizan el uso eficiente y efectivo de TI en una organización para lograr sus objetivos. (López, 2023)

### Herramientas o instrumentos

Las metodologías que se adoptarán en el proyecto de implementación de Microsoft 365 Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, principalmente ISO 27001, requieren de herramientas específicas para garantizar una implementación y evaluación efectiva.

#### Evaluación de riesgos ISO 27005

Esta herramienta se utiliza en el marco de ISO 27001 para identificar, evaluar y priorizar riesgos relacionados con la seguridad de la información. Permite a las organizaciones diseñar controles adecuados para mitigar dichos riesgos. (López, 2023)

#### Encuestas y cuestionarios

Para obtener una visión detallada de la situación actual y las necesidades de la infraestructura de Microsoft 365 Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, se administrarán encuestas y cuestionarios a personal clave. Estas herramientas ayudarán a recopilar información específica sobre áreas de vulnerabilidad y oportunidades de mejora.

#### Software de auditoría de seguridad

Herramientas como Nessus o OpenVAS se utilizarán para realizar auditorías automáticas de seguridad, identificando posibles vulnerabilidades en la infraestructura de Microsoft 365 Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

#### Mapas de procesos

Estos mapas se utilizarán para visualizar los flujos de trabajo actuales dentro de la infraestructura de Microsoft 365 Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, identificando áreas que necesitan fortalecimiento o revisión para cumplir con las normas ISO 27001.

## 2.7 MARCO LEGAL

### 2.7.1 INTERNACIONAL

El marco legal internacional relacionado con la implementación de tecnologías como Microsoft 365 es esencial para garantizar el cumplimiento normativo y la protección de datos personales a nivel global. A continuación, se amplía el contenido del marco legal internacional

aplicable a la implementación de Microsoft 365 en la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS:

### **Reglamento General de Protección de Datos (GDPR)**

El Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) es una regulación de la Unión Europea (UE) que establece normas estrictas para la protección de datos personales de los ciudadanos de la UE. Aunque la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS no esté directamente bajo la jurisdicción de la UE, es crucial considerar esta regulación si se maneja información de ciudadanos europeos. El GDPR exige que las organizaciones implementen medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales, garantizar la transparencia en el procesamiento de datos, y respetar los derechos de los individuos, tales como el derecho de acceso, rectificación y eliminación de datos. El incumplimiento del GDPR puede resultar en sanciones significativas, lo que subraya la importancia de alinearse con estas normas internacionales (eur-lex.europa, 2022).

### **Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)**

La Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA) es otra regulación importante que afecta a las organizaciones que manejan datos de residentes de California, Estados Unidos. La CCPA proporciona a los consumidores derechos similares a los del GDPR, incluyendo el derecho a saber qué datos personales se están recopilando, el derecho a solicitar la eliminación de sus datos, y el derecho a optar por no vender sus datos personales. Aunque esta ley es específica de California, su influencia se extiende más allá de las fronteras estatales debido a la gran cantidad de empresas tecnológicas que operan en la región. Por lo tanto, es esencial que Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS tenga en cuenta esta regulación al implementar Microsoft 365.

### **ISO/IEC 27001:2013**

ISO/IEC 27001:2013 es un estándar internacional que especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI). Este estándar ayuda a las organizaciones a gestionar la seguridad de los activos de información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La implementación de ISO 27001 proporciona un enfoque sistemático para gestionar

información sensible y protege contra diversas amenazas, asegurando así la continuidad del negocio. Adoptar las mejores prácticas de este estándar es crucial para asegurar que la infraestructura tecnológica de Microsoft 365 cumpla con los más altos estándares de seguridad de la información a nivel internacional.

### **Directrices del NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología)**

Las directrices del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) de los Estados Unidos proporcionan un marco para mejorar la gestión del riesgo cibernético en infraestructuras críticas. Estas directrices, incluyendo el NIST Cybersecurity Framework, se centran en identificar, proteger, detectar, responder y recuperar de incidentes cibernéticos. Aunque estas directrices no son obligatorias, son ampliamente reconocidas y adoptadas por organizaciones de todo el mundo como una mejor práctica para la gestión de la seguridad cibernética. Implementar estas directrices en el contexto de Microsoft 365 puede ayudar a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS a fortalecer su postura de seguridad y a cumplir con las expectativas internacionales de ciberseguridad.

#### **2.7.2 NACIONAL**

El marco legal nacional es fundamental para la implementación de tecnologías de información y la protección de datos personales en Honduras. La legislación nacional establece las normas y regulaciones que deben seguirse para asegurar el manejo adecuado y seguro de los datos. A continuación, se detallan las principales leyes y regulaciones aplicables (IHCIENTI, 2014):

#### **Ley de Protección de Datos Personales**

La Ley de Protección de Datos Personales en Honduras regula el tratamiento de los datos personales para proteger la privacidad de los individuos. Esta ley establece principios claros para la recopilación, almacenamiento, uso y transmisión de datos personales. Entre los principios fundamentales se incluyen la transparencia, la confidencialidad, la seguridad y la responsabilidad en el manejo de datos personales. Es crucial que la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS" cumpla con esta ley para garantizar que los datos de sus usuarios y colaboradores estén protegidos contra accesos no autorizados y usos indebidos. Además, la ley establece derechos para los individuos, tales como el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) respecto a sus datos personales.

## **Ley de Firmas Electrónicas**

La Ley de Firmas Electrónicas establece el marco legal para el uso de firmas electrónicas en transacciones digitales, otorgándoles la misma validez jurídica que las firmas manuscritas. Esto es esencial para la implementación de Microsoft 365, ya que muchas de sus funcionalidades dependen de la capacidad de firmar y autenticar documentos electrónicamente. Esta ley asegura que los procesos digitales sean seguros y legalmente vinculantes, facilitando la adopción de tecnologías modernas en el entorno empresarial y gubernamental.

## **Ley de Comercio Electrónico**

La Ley de Comercio Electrónico regula las transacciones comerciales realizadas por medios electrónicos en Honduras. Esta ley proporciona un marco para garantizar la seguridad y la integridad de las transacciones electrónicas, incluyendo la protección contra fraudes y el establecimiento de obligaciones para las partes involucradas. La adopción de Microsoft 365 se beneficia de esta ley, ya que muchas de sus aplicaciones facilitan la realización de actividades comerciales y administrativas de manera digital y segura.

## **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información en poder del gobierno y otras entidades públicas. Para la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", es importante asegurar que la implementación de Microsoft 365 cumpla con esta ley, facilitando el acceso a la información pública y asegurando la transparencia en sus operaciones. Esto incluye la correcta gestión y publicación de datos, garantizando que la información sea accesible, comprensible y utilizable por el público en general.

## **Ley de Seguridad de la Información**

La Ley de Seguridad de la Información se enfoca en la protección de los sistemas de información y los datos que contienen, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad. Esta ley es particularmente relevante para la implementación de Microsoft 365, ya que la plataforma debe cumplir con los estándares de seguridad nacionales para proteger contra amenazas cibernéticas y asegurar la continuidad de las operaciones. La ley establece requisitos para la gestión de riesgos, la implementación de controles de seguridad y la respuesta a incidentes de seguridad.

## CAPÍTULO III – METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 ENFOQUE

El enfoque de esta investigación es de carácter mixto con preponderancia hacia lo cualitativo. Este enfoque combina métodos cualitativos y cuantitativos para ofrecer una comprensión integral de la implementación de Microsoft 365 en el entorno de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. La elección de un enfoque mixto se fundamenta en la necesidad de explorar no solo los aspectos técnicos y económicos de la implementación, sino también los factores humanos y organizacionales que influyen en el éxito del proyecto.

Los métodos cuantitativos se utilizan para analizar datos numéricos relacionados con el rendimiento, costos y beneficios económicos derivados de la adopción de Microsoft 365. Estos datos proporcionarán una base sólida para evaluar el impacto financiero y operativo de la solución tecnológica en la organización. Mediante encuestas estructuradas, se recopilarán datos sobre la frecuencia de uso de las herramientas de Microsoft 365, el nivel de satisfacción de los usuarios y la percepción del impacto en la productividad y eficiencia operativa. Estos datos cuantitativos serán analizados utilizando técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales para identificar patrones y relaciones significativas entre las variables estudiadas.

Paralelamente, los métodos cualitativos permitirán obtener insights profundos sobre las percepciones, experiencias y actitudes de los empleados y directivos de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS en relación con Microsoft 365. Las entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis de documentos internos se utilizarán para recoger datos cualitativos. Estas técnicas cualitativas facilitarán la identificación de desafíos, oportunidades y mejores prácticas asociadas con la implementación. El análisis cualitativo será llevado a cabo mediante técnicas de análisis temático, identificando categorías y temas recurrentes que emerjan de las entrevistas y los grupos focales.

La preponderancia hacia lo cualitativo se justifica por la necesidad de comprender en profundidad los factores humanos y organizacionales que influyen en la adopción y uso de Microsoft 365. Si bien los datos cuantitativos proporcionan una visión general y medible del impacto, los datos cualitativos enriquecen el análisis al ofrecer detalles contextuales y narrativas que explican el "por qué" detrás de los números. Esto permite desarrollar recomendaciones prácticas, contextualmente relevantes y alineadas con las necesidades específicas de Asociación

### 3.2 ALCANCE

El alcance de esta investigación se clasifica como explicativo, ya que este enfoque proporciona una comprensión profunda de las causas y efectos relacionados con la implementación de Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. La elección del enfoque explicativo se fundamenta en la necesidad de no solo identificar y describir los efectos de la implementación, sino también de entender las razones subyacentes que los provocan.

El enfoque explicativo permite analizar de manera detallada las relaciones causales entre las variables implicadas en el uso de Microsoft 365. A diferencia de los enfoques exploratorio, descriptivo y correlacional, que se centran en descubrir, detallar y relacionar fenómenos, respectivamente, el enfoque explicativo se orienta a desentrañar el "por qué" detrás de estos fenómenos. Esto es crucial para desarrollar una comprensión integral que informe decisiones estratégicas y operativas en la organización. (iplan, 2022)

En esta investigación, el enfoque explicativo permitirá:

- **Identificar Causas y Efectos:** Se analizarán las causas de los cambios observados en la eficiencia operativa, la productividad y la satisfacción de los empleados tras la implementación de Microsoft 365. Por ejemplo, se investigará cómo la adopción de herramientas específicas de Microsoft 365, como Microsoft Teams y SharePoint, contribuyen a mejoras en la colaboración y la gestión documental.
- **Comprender Dinámicas Organizacionales:** Se explorará cómo la cultura organizacional, las prácticas de gestión y las capacidades tecnológicas influyen en la adopción y el uso efectivo de Microsoft 365. Este análisis incluirá la identificación de barreras y facilitadores internos que afectan la implementación.
- **Evaluar Impactos a Largo Plazo:** Más allá de los efectos inmediatos, se estudiarán las implicaciones a largo plazo de la adopción de Microsoft 365 en términos de sostenibilidad operativa y competitividad de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Esto incluye la evaluación de cómo la tecnología apoya la adaptación de la organización a cambios en el entorno externo y su capacidad para innovar.

- **Desarrollar Recomendaciones Estratégicas:** Basado en el análisis de causas y efectos, se proporcionarán recomendaciones prácticas y específicas para optimizar el uso de Microsoft 365. Estas recomendaciones estarán dirigidas a mejorar la integración de la plataforma en los procesos operativos y a maximizar su impacto positivo en la organización.
- **Proveer una Base para Investigaciones Futuras:** Los hallazgos explicativos servirán como fundamento para investigaciones futuras que deseen explorar otros aspectos de la implementación tecnológica en microempresas similares a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Esta investigación no solo busca resolver problemas actuales, sino también generar conocimiento aplicable a contextos similares. (Beservice, 2020)

### **Fase Cualitativa**

La fase cualitativa del diseño de investigación se centrará en la recopilación de datos a través de entrevistas semiestructuradas, grupos focales y análisis documental. Las entrevistas se harán con actores clave en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, incluyendo administradores de TI, usuarios finales, y directivos, para conocer sus experiencias, percepciones y desafíos relacionados con la adopción y uso de Microsoft 365. Los grupos focales permitirán discutir colectivamente los hallazgos preliminares y profundizar en aspectos específicos que requieran mayor exploración. El análisis documental incluirá la revisión de políticas internas, manuales de usuario, y reportes de implementación, proporcionando un contexto adicional y complementando la información obtenida a través de las entrevistas y los grupos focales.

### **Fase Cuantitativa**

La fase cuantitativa se llevará a cabo mediante la aplicación de encuestas estructuradas a una muestra representativa de empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS que utilizan Microsoft 365. Las encuestas incluirán preguntas cerradas y de escala Likert para evaluar diversos aspectos, como la frecuencia de uso de diferentes herramientas de Microsoft 365, el nivel de satisfacción de los usuarios, el impacto percibido en la productividad y la eficiencia operativa, y los desafíos técnicos y funcionales encontrados. Los datos cuantitativos obtenidos se analizarán utilizando técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales para identificar patrones y relaciones significativas entre las variables estudiadas.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 POBLACIÓN

La población objeto de estudio en esta investigación comprende a todos los empleados de la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", una organización dedicada a proporcionar soluciones innovadoras y tecnológicas a diferentes sectores. La organización tiene aproximadamente 63 empleados distribuidos en diversas áreas funcionales. La distribución de la población en las diferentes áreas es la siguiente:

- Administración y Gestión: Este grupo de 10 personas incluye a los directivos, gerentes y administradores de diferentes niveles dentro de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Son responsables de la toma de decisiones estratégicas y la supervisión general de las operaciones de la organización. Su perspectiva es crucial para entender cómo la implementación de Microsoft 365 impacta en la planificación, coordinación y control de las actividades organizacionales.
- Soporte Técnico: Este equipo de 15 personas es responsable de proporcionar asistencia técnica a los empleados de la organización. Su experiencia con Microsoft 365 les permite identificar problemas comunes y desafíos técnicos, así como evaluar la efectividad de las soluciones proporcionadas por la plataforma.
- Ventas y Marketing: El equipo de ventas y marketing, compuesto por 10 personas, utiliza Microsoft 365 para gestionar clientes, llevar a cabo campañas de marketing, y analizar datos de ventas. Su experiencia es importante para medir el impacto de Microsoft 365 en la eficiencia de sus actividades y la satisfacción del cliente.
- Recursos Humanos: Este departamento, formado por 8 personas, utiliza Microsoft 365 para la gestión de personal, incluyendo la contratación, capacitación y seguimiento del desempeño. Sus perspectivas ayudan a entender cómo la plataforma facilita o complica las tareas de gestión del talento humano.
- Usuarios Finales: Incluye a 20 empleados que utilizan Microsoft 365 en su trabajo diario, independientemente de su departamento o función específica. La opinión de los usuarios finales es esencial para evaluar la usabilidad y la aceptación de la plataforma en toda la organización.

## **Características Demográficas**

La población de estudio incluye una amplia gama de edades, niveles educativos y experiencias laborales. De los 63 empleados, 15 tienen entre 20 y 30 años, 25 están en el rango de 31 a 40 años, 18 tienen entre 41 y 50 años, y 5 tienen más de 50 años. En términos de nivel educativo, 20 empleados tienen un título universitario, 35 tienen un título técnico o de diplomado, y 8 tienen estudios de postgrado. Esta diversidad demográfica proporciona una variedad de perspectivas y experiencias con respecto a la adopción y uso de Microsoft 365.

## **Justificación de la Población**

Seleccionar a todos los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS como población de estudio permite obtener una visión integral y representativa del impacto de Microsoft 365 en la organización. Cada grupo funcional ofrece información valiosa y complementaria, contribuyendo a un entendimiento más completo y detallado del fenómeno investigado. Esta elección asegura que se consideren todas las áreas y niveles de la organización, proporcionando una base sólida para análisis y recomendaciones. (MSFT, 2024)

La diversidad dentro de la población también permite explorar cómo diferentes grupos y roles dentro de la organización perciben y utilizan las herramientas de Microsoft 365, identificando variaciones en la experiencia del usuario y áreas de mejora específicas.

### **3.3.2 MUESTRA**

Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionará una muestra representativa de la población total de empleados de la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS". La muestra debe reflejar de manera precisa la estructura y la diversidad de la población para garantizar que los resultados obtenidos sean aplicables y relevantes para toda la organización.

## **Tamaño de la Muestra**

La muestra estará compuesta por 30 empleados, lo cual representa aproximadamente el 48% de la población total de 63 empleados. Este tamaño de muestra es suficiente para obtener datos significativos y realizar un análisis detallado, al tiempo que asegura la viabilidad y efectividad del proceso de recolección de datos. La distribución de la muestra por áreas funcionales será la siguiente:

- **Administración y Gestión:** Se seleccionarán 5 empleados de este grupo, asegurando que las opiniones y experiencias de los directivos, gerentes y administradores de diferentes niveles sean consideradas.
- **Soporte Técnico:** Este grupo incluirá a 7 empleados, quienes proporcionarán información crucial sobre los problemas técnicos y los desafíos enfrentados durante el uso de Microsoft 365.
- **Ventas y Marketing:** Se incluirán 5 empleados de esta área, permitiendo evaluar cómo Microsoft 365 impacta en las actividades de ventas y marketing, así como en la satisfacción del cliente.
- **Recursos Humanos:** Serán seleccionados 4 empleados, quienes aportarán su perspectiva sobre cómo Microsoft 365 facilita la gestión de personal, la contratación y la capacitación.
- **Usuarios Finales:** Este grupo incluirá a 9 empleados de diversas áreas que utilizan Microsoft 365 en su trabajo diario, proporcionando una visión general de la usabilidad y aceptación de la plataforma en toda la organización.

### **Método de Muestreo**

El método de muestreo utilizado será el muestreo estratificado proporcional. Este enfoque garantiza que la muestra refleje de manera precisa la estructura de la población de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, considerando las diferentes áreas funcionales. Los estratos definidos son los siguientes:

- **Administración y Gestión:** Incluyendo directivos y gerentes.
- **Soporte Técnico:** Personal encargado de la asistencia técnica.
- **Ventas y Marketing:** Empleados involucrados en ventas y marketing.
- **Recursos Humanos:** Personal encargado de la gestión de recursos humanos.
- **Usuarios Finales:** Incluyendo empleados de diversas áreas que utilizan Microsoft 365 en su trabajo diario.

### **Distribución de la Muestra por Estratos**

La muestra se distribuirá proporcionalmente entre los diferentes estratos, de acuerdo con el porcentaje que cada grupo representa en la población total. La distribución será la siguiente:

- Administración y Gestión: 5 empleados (16.7% de la muestra)
- Soporte Técnico: 7 empleados (23.3% de la muestra)
- Ventas y Marketing: 5 empleados (16.7% de la muestra)
- Recursos Humanos: 4 empleados (13.3% de la muestra)
- Usuarios Finales: 9 empleados (30% de la muestra)

### **Justificación del Método de Muestreo**

El método de muestreo seleccionado para esta investigación es el muestreo estratificado proporcional, y su elección se justifica por varias razones clave que aseguran la representatividad, precisión y relevancia de los resultados obtenidos.

El muestreo estratificado proporcional permite dividir la población total en subgrupos homogéneos llamados estratos, que en este caso se corresponden con las diferentes áreas funcionales de la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS" (Administración y Gestión, Soporte Técnico, Ventas y Marketing, Recursos Humanos, y Usuarios Finales). Esta técnica asegura que cada subgrupo esté representado proporcionalmente en la muestra, reflejando fielmente la estructura de la población total. Esto es especialmente importante en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, donde las funciones y responsabilidades varían significativamente entre departamentos, y cada área puede tener diferentes experiencias y percepciones sobre la implementación de Microsoft 365.

El muestreo estratificado es conocido por su capacidad para aumentar la precisión de los resultados y reducir el error de muestreo en comparación con el muestreo aleatorio simple. Al garantizar que cada estrato de la población esté adecuadamente representado, se minimiza el riesgo de sesgo que podría surgir si algunos grupos fueran subrepresentados o sobre representados. En el contexto de esta investigación, esto significa que se obtendrán datos más precisos y confiables sobre el impacto de Microsoft 365 en cada área funcional, lo que es crucial para realizar análisis detallados y formular recomendaciones basadas en evidencias.

Otra ventaja significativa del muestreo estratificado proporcional es que permite realizar

análisis diferenciados por estratos. Esto es particularmente relevante para esta investigación, ya que facilita la comparación de cómo diferentes departamentos y roles dentro de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS están experimentando la implementación de Microsoft 365. Por ejemplo, las necesidades y desafíos enfrentados por el equipo de Soporte Técnico pueden ser muy diferentes de los experimentados por el equipo de Ventas y Marketing. Con esta metodología, se pueden identificar estas diferencias y adaptar las estrategias de implementación y formación de manera más efectiva para cada grupo.

El uso del muestreo estratificado también mejora la eficiencia del proceso de recolección de datos. Al tener una muestra bien definida y estructurada, es más sencillo organizar y llevar a cabo la recolección de datos, asegurando que se cubran todos los estratos relevantes de la población. Esto no solo optimiza los recursos y el tiempo dedicados a la recolección de datos, sino que también mejora la calidad de los datos recopilados, ya que cada estrato recibe la atención adecuada.

Finalmente, al utilizar un método de muestreo estratificado proporcional, los resultados de la investigación serán más aplicables y generalizables a toda la población de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Esto significa que las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio serán relevantes para toda la organización y no solo para un subgrupo específico. Este aspecto es crucial para el objetivo de la investigación, que busca proporcionar una visión integral y estratégica del impacto de Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

### **Procedimiento de Selección de la Muestra**

El procedimiento de selección de la muestra para esta investigación se llevará a cabo siguiendo una serie de pasos meticulosos que aseguren la representatividad y la precisión de los datos recopilados. A continuación, se detallan los pasos que se seguirán para seleccionar la muestra de 30 empleados de la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS":

- Paso 1: Definición de Estratos
  - Primero, se identifican los estratos dentro de la población total de empleados. Los estratos definidos corresponden a las diferentes áreas funcionales de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS:

- Administración y Gestión
  - Soporte Técnico
  - Ventas y Marketing
  - Recursos Humanos
  - Usuarios Finales
- Paso 2: Determinación del Tamaño de la Muestra por Estrato
  - Una vez definidos los estratos, se calcula el número de empleados a seleccionar de cada estrato proporcionalmente a su representación en la población total. La distribución será la siguiente:
    - Administración y Gestión: 5 empleados
    - Soporte Técnico: 7 empleados
    - Ventas y Marketing: 5 empleados
    - Recursos Humanos: 4 empleados
    - Usuarios Finales: 9 empleados
- Paso 3: Listado de Empleados por Estrato
  - Se elabora un listado de todos los empleados dentro de cada estrato. Este listado incluirá información básica de cada empleado, como su nombre, puesto y departamento.
- Paso 4: Selección Aleatoria dentro de Estratos
  - Dentro de cada estrato, se seleccionarán los empleados de manera aleatoria. Para ello, se puede utilizar un software de generación de números aleatorios o una tabla de números aleatorios. Este paso garantiza que cada empleado dentro de un estrato tenga la misma probabilidad de ser seleccionado, eliminando posibles sesgos en la selección.
- Paso 5: Verificación de la Representatividad
  - Se revisa la selección para asegurar que la muestra es representativa de la

población total. Esto incluye verificar que las proporciones de los estratos en la muestra corresponden a las proporciones en la población total.

- Paso 6: Comunicación y Consentimiento
  - Una vez seleccionados, los empleados serán informados sobre su participación en el estudio. Se les explicará el propósito de la investigación, la importancia de su participación y se solicitará su consentimiento informado. Es crucial asegurar que todos los participantes comprendan el alcance del estudio y estén de acuerdo en participar de manera voluntaria.
- Paso 7: Preparación para la Recolección de Datos
  - Finalmente, se preparan los instrumentos de recolección de datos, como cuestionarios y guías de entrevistas, y se programan las sesiones de recolección de datos con los empleados seleccionados. Se garantiza que las sesiones sean convenientes para los participantes y se les proporciona toda la información necesaria para facilitar su participación.
- Paso 8: Recolección de Datos
  - Se procede a la recolección de datos según lo planificado, asegurando que todas las respuestas sean registradas de manera precisa y confidencial. Se monitorea el proceso para garantizar que se sigan los protocolos establecidos y se abordan cualquier problema o inquietud que surja durante la recolección de datos.
- Paso 9: Análisis y Validación de Datos
  - Una vez recolectados los datos, se realiza un análisis preliminar para validar la calidad y la integridad de la información obtenida. Se corrigen posibles inconsistencias y se asegura que los datos estén listos para el análisis detallado que seguirá.

### 3.3.3 TÉCNICA MUESTREO

La técnica de muestreo seleccionada para esta investigación es el muestreo estratificado

proporcional, una metodología que permite obtener una muestra representativa de la población total de empleados de la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS". Esta técnica se ha elegido debido a sus múltiples ventajas en términos de precisión, representatividad y capacidad para realizar análisis diferenciados por subgrupos.

### **Justificación del Método de Muestreo** (accion-informatica., 2022)

El muestreo estratificado proporcional se justifica por las siguientes razones:

- **Representatividad de la Población:** Esta técnica asegura que cada subgrupo de la población (estratos) esté representado en la muestra de manera proporcional a su tamaño en la población total. Esto es crucial para obtener una visión precisa y completa de la implementación de Microsoft 365 en todas las áreas funcionales de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
- **Precisión y Reducción de Sesgo:** Al garantizar la inclusión proporcional de todos los estratos, se minimiza el error de muestreo y se reduce el sesgo que podría ocurrir si ciertos grupos fueran subrepresentados o sobre representados.
- **Análisis Diferenciado:** Permite realizar comparaciones y análisis detallados entre los diferentes estratos, identificando variaciones en la experiencia y percepción del impacto de Microsoft 365 según el área funcional.
- **Eficiencia en la Recolección de Datos:** Facilita la organización del proceso de recolección de datos, asegurando que todos los estratos reciban la atención adecuada y optimizando el uso de recursos.
- **Aplicabilidad y Generalización de Resultados:** Los resultados obtenidos serán aplicables y generalizables a toda la población de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, proporcionando una base sólida para recomendaciones y estrategias organizacionales.

### **Procedimiento de Selección de la Muestra**

El procedimiento de selección de la muestra se lleva a cabo en varios pasos para garantizar la representatividad y precisión de los datos:

- **Definición de Estratos:** Se identifican los estratos dentro de la población total,

correspondientes a las áreas funcionales de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS: Administración y Gestión, Soporte Técnico, Ventas y Marketing, Recursos Humanos, y Usuarios Finales.

- Determinación del Tamaño de la Muestra por Estrato: Se calcula el número de empleados a seleccionar de cada estrato proporcionalmente a su representación en la población total. La distribución será:
  - Administración y Gestión: 5 empleados
  - Soporte Técnico: 7 empleados
  - Ventas y Marketing: 5 empleados
  - Recursos Humanos: 4 empleados
  - Usuarios Finales: 9 empleados
- Listado de Empleados por Estrato: Se elabora un listado de todos los empleados dentro de cada estrato, incluyendo información básica como nombre, puesto y departamento.
- Selección Aleatoria dentro de Estratos: Se seleccionan los empleados de manera aleatoria dentro de cada estrato utilizando un software de generación de números aleatorios o una tabla de números aleatorios.
- Verificación de la Representatividad: Se revisa la selección para asegurar que la muestra es representativa de la población total.
- Comunicación y Consentimiento: Se informa a los empleados seleccionados sobre su participación en el estudio, se explica el propósito de la investigación y se solicita su consentimiento informado.
- Preparación para la Recolección de Datos: Se preparan los instrumentos de recolección de datos y se programan las sesiones de recolección con los empleados seleccionados.
- Recolección de Datos: Se lleva a cabo la recolección de datos siguiendo los protocolos establecidos para asegurar la precisión y confidencialidad de las

respuestas.

- **Análisis y Validación de Datos:** Se realiza un análisis preliminar para validar la calidad e integridad de los datos obtenidos, preparando la información para el análisis detallado.

### **Distribución de la Muestra por Estratos**

La muestra se distribuirá proporcionalmente entre los diferentes estratos, asegurando la representatividad de todas las áreas funcionales de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS:

- **Administración y Gestión:** 5 empleados (16.7% de la muestra)
- **Soporte Técnico:** 7 empleados (23.3% de la muestra)
- **Ventas y Marketing:** 5 empleados (16.7% de la muestra)
- **Recursos Humanos:** 4 empleados (13.3% de la muestra)
- **Usuarios Finales:** 9 empleados (30% de la muestra)

### **3.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

Para garantizar la relevancia y validez de los datos recolectados, se establecen criterios específicos de inclusión y exclusión que definen quiénes serán considerados para participar en el estudio. Estos criterios aseguran que la muestra sea representativa de la población de interés y que los datos obtenidos sean aplicables a los objetivos de la investigación.

El método de muestreo será el muestreo estratificado proporcional, que garantiza que cada estrato esté representado proporcionalmente en la muestra. Este enfoque asegura una representación fiel de la estructura poblacional y minimiza el error de muestreo, aumentando la precisión de los resultados. Cada estrato corresponde a diferentes áreas funcionales de la organización, permitiendo así un análisis detallado y comparativo.

El procedimiento de selección de la muestra incluirá los siguientes pasos: definición de estratos, determinación del tamaño de la muestra por estrato, listado de empleados por estrato, selección aleatoria dentro de estratos, verificación de la representatividad, comunicación y consentimiento

de los empleados seleccionados, preparación para la recolección de datos, y finalmente, recolección y análisis preliminar de los datos.

Este método no solo optimiza el proceso de recolección de datos, sino que también asegura la aplicabilidad y generalización de los resultados a toda la organización. Las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio serán relevantes para todas las áreas de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS, proporcionando una visión integral del impacto de Microsoft 365.

**Tabla 1. Criterios de Inclusión y Exclusión para la Participación de Empleados en el Proyecto de Implementación de Microsoft 365**

<i>Criterio</i>	<i>Descripción</i>
<b><i>Criterios de inclusión</i></b>	
<i>Empleados de IDEAS</i>	Todos los empleados actuales de la organización Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
<i>Uso de Microsoft 365</i>	Empleados que utilizan Microsoft 365 en sus funciones diarias dentro de la organización.
<i>Disponibilidad para Participar</i>	Empleados que estén dispuestos y disponibles para participar en la encuesta y/o entrevistas.
<i>Conocimiento de las Herramientas</i>	Empleados con un conocimiento básico del uso de las aplicaciones y servicios de Microsoft 365.
<i>Diferentes Áreas Funcionales</i>	Empleados pertenecientes a diversas áreas funcionales para asegurar una muestra representativa.
<b><i>Criterios de Exclusión</i></b>	
<i>Empleados de Nuevo Ingreso</i>	Empleados con menos de tres meses en la organización, debido a su limitada exposición a Microsoft 365.
<i>No Uso de Microsoft 365</i>	Empleados que no utilizan Microsoft 365 en sus tareas laborales.
<i>Ausencia Prolongada</i>	Empleados que se encuentren de licencia prolongada (médica, sabática, etc.) durante el período de recolección de datos.
<i>Negativa a Participar</i>	Empleados que expresen su deseo de no participar en el estudio.
<i>Contratistas Externos</i>	Personal que no es empleado directo de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, como contratistas o consultores temporales.

Fuente: (Figuerola & Cárdenas, 2024)

### **Justificación de los Criterios de Inclusión y Exclusión**

Inclusión:

- Empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS: Se incluyen todos

los empleados actuales para obtener una visión global del impacto de Microsoft 365 en la organización.

- **Uso de Microsoft 365:** Es crucial incluir a quienes utilizan la herramienta, ya que ellos pueden proporcionar información relevante y experiencia directa sobre su uso.
- **Disponibilidad para Participar:** La disponibilidad asegura que se puedan obtener datos completos y detallados.
- **Conocimiento de las Herramientas:** Asegura que los participantes puedan proporcionar información útil y específica sobre el uso de Microsoft 365.
- **Diferentes Áreas Funcionales:** Esto es importante para garantizar que la muestra represente la diversidad de la organización y para identificar variaciones en el uso y percepción de Microsoft 365 entre diferentes departamentos. (Microsoft, 2024)

Exclusión:

- **Empleados de Nuevo Ingreso:** Estos empleados pueden no tener suficiente experiencia con Microsoft 365 para proporcionar datos relevantes.
- **No Uso de Microsoft 365:** Aquellos que no utilizan la herramienta no pueden aportar información útil sobre su impacto.
- **Ausencia Prolongada:** La ausencia prolongada puede significar que el empleado no está al tanto de los desarrollos recientes relacionados con Microsoft 365.
- **Negativa a Participar:** Respetar la decisión de los empleados que no desean participar asegura un entorno ético y voluntario.
- **Contratistas Externos:** Estos individuos pueden tener una visión diferente o no completamente alineada con los empleados permanentes de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. (Microsoft, 2024)

### 3.5 HIPÓTESIS

Las hipótesis planteadas en esta investigación están orientadas a evaluar el impacto de Microsoft 365 en la eficiencia operativa, la colaboración interna y la seguridad de la información dentro de la organización Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Estas hipótesis serán verificadas a través del análisis de datos obtenidos mediante encuestas y entrevistas a los

empleados de la organización. (Ortega, 2024)

### **Hipótesis Principal**

H1: La implementación de Microsoft 365 en la organización Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS mejora significativamente la eficiencia operativa y la colaboración interna. (Cirelli, 2023)

### **Hipótesis Secundarias**

- H1.1: El uso de herramientas de colaboración en Microsoft 365, como Teams y SharePoint, aumenta la productividad de los equipos de trabajo en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
- H1.2: La integración de aplicaciones de Microsoft 365 reduce el tiempo empleado en la realización de tareas administrativas.
- H1.3: La adopción de Microsoft 365 mejora la gestión de proyectos mediante la utilización de Planner y Project.
- H1.4: La utilización de Microsoft 365 facilita la comunicación efectiva entre los empleados, independientemente de su ubicación física.
- H1.5: La implementación de medidas de seguridad y cumplimiento en Microsoft 365, como Azure Information Protection y Advanced Threat Protection, incrementa la seguridad de la información dentro de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

### **Justificación de las Hipótesis**

- Eficiencia Operativa: Se espera que las herramientas integradas de Microsoft 365, como Excel, Word, PowerPoint, y especialmente las herramientas de gestión y colaboración como Teams y SharePoint, mejoren la eficiencia operativa al centralizar las tareas y facilitar el acceso a la información.
- Colaboración Interna: Microsoft 365 está diseñado para fomentar la colaboración a través de plataformas que permiten la comunicación en tiempo real, el trabajo conjunto en documentos y la gestión de proyectos de manera integrada. Esto debería mejorar la manera en que los equipos interactúan y completan sus tareas.

- Seguridad de la Información: Con la creciente amenaza de ciberataques y la necesidad de cumplir con regulaciones estrictas sobre la protección de datos, la seguridad robusta proporcionada por Microsoft 365 debería resultar en una reducción de los riesgos y en una mayor confianza en la gestión de la información.

### **Metodología para la Comprobación de las Hipótesis**

Las hipótesis se validarán mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo. Se realizarán encuestas a los empleados para obtener datos cuantitativos sobre su percepción y experiencia con Microsoft 365. Además, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad con una muestra representativa de empleados para recoger datos cualitativos que complementen y profundicen en los resultados de las encuestas. La combinación de estos métodos permitirá una evaluación completa y detallada del impacto de Microsoft 365 en la organización Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

### **3.6 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Para la matriz de operacionalización de las variables en el proyecto de implementación de infraestructura tecnológica con Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS, es esencial definir claramente las variables que se utilizarán para medir el impacto y la efectividad de la implementación. La matriz de operacionalización de las variables debe incluir:

Tabla 2. Matriz de operacionalización de las variables

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Instrumentos de Medición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Tipo de Variable</b>	<b>El instrumento</b>
<i>Implementación de Microsoft 365</i>	Introducción y uso de herramientas de Microsoft 365	Medición de la adopción y utilización de las herramientas de Microsoft 365	Encuestas, entrevistas, análisis de uso de software	Número de licencias activas, frecuencia de uso, satisfacción de usuarios	Adopción, Utilización, Satisfacción de usuarios	Cualitativa y Cuantitativa	Encuestas, entrevistas, análisis de uso de software
<i>Eficiencia Operativa</i>	Nivel de optimización y efectividad en las operaciones diarias	Evaluación del tiempo y recursos utilizados en procesos clave	Estudios de tiempo y movimiento, análisis de costos, entrevistas	Reducción en el tiempo de respuesta, disminución de errores operativos, ahorro en costos	Tiempo de respuesta, Errores operativos, Costos	Cuantitativa	Estudios de tiempo y movimiento, análisis de costos, entrevistas
<i>Gestión Integral</i>	Capacidad para manejar eficientemente los recursos y procesos	Evaluación de la efectividad en la gestión de documentos y comunicación interna	Encuestas, análisis de documentos, entrevistas	Mejora en la gestión documental, eficiencia en la comunicación interna, satisfacción de empleados	Gestión documental, Comunicación interna, Satisfacción de empleados	Cualitativa y Cuantitativa	Encuestas, análisis de documentos, entrevistas
<i>Productividad</i>	Nivel de producción de resultados significativos	Medición de la cantidad y calidad de trabajo realizado	Análisis de rendimiento, encuestas de satisfacción laboral	Incremento en la cantidad de tareas completadas, mejora en la calidad del trabajo, satisfacción laboral	Cantidad de tareas, Calidad del trabajo, Satisfacción laboral	Cuantitativa	Análisis de rendimiento, encuestas de satisfacción laboral

Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

## 3.7 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS, PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS

### 3.7.1 TÉCNICAS

- Encuestas:
  - Descripción: Se utilizarán encuestas estructuradas para recopilar información sobre el uso y la percepción de las herramientas de Microsoft 365 por parte de los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. (Navas, 2024)
  - Objetivo: Evaluar la adopción, satisfacción y el impacto percibido de Microsoft 365 en las operaciones diarias.
- Entrevistas:
  - Descripción: Se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con personal clave y usuarios finales para obtener una comprensión más profunda de sus experiencias y opiniones.
  - Objetivo: Identificar desafíos, beneficios y sugerencias para mejorar la implementación de Microsoft 365.
- Análisis de Documentos:
  - Descripción: Revisión y análisis de documentos internos como reportes de uso, métricas de productividad y registros de actividades.
  - Objetivo: Evaluar cambios en la eficiencia operativa y la gestión documental tras la implementación de Microsoft 365.
- Estudios de Tiempo y Movimiento:
  - Descripción: Observación y medición de los tiempos empleados en diversas tareas administrativas antes y después de la implementación de Microsoft 365.
  - Objetivo: Determinar la reducción en tiempo y aumento en la eficiencia operativa.

### 3.7.2 INSTRUMENTOS

- Cuestionarios:
  - Los instrumentos de encuesta fueron diseñados para recopilar información demográfica básica de los participantes, así como sus percepciones y experiencias con las herramientas de Microsoft 365. (En el Anexo 1, 2 y 3 se encuentran las encuestas completas utilizadas en el estudio)
  - Características: Preguntas cerradas y abiertas distribuidas en secciones que aborden distintos aspectos del uso de Microsoft 365. (Ripoll, 2024)
  - Uso: Medir la satisfacción del usuario, frecuencia de uso, y percepción de la eficiencia y productividad. (aditirivastava07, microsoft, 2024)
- Guías de Entrevista:
  - Características: Preguntas semiestructuradas que permiten flexibilidad para explorar temas emergentes durante la conversación.
  - Uso: Obtener información cualitativa detallada sobre la experiencia del usuario con Microsoft 365.
- Herramientas de Análisis de Uso:
  - Características: Software y reportes analíticos de Microsoft 365 que proporcionan datos sobre la frecuencia y patrones de uso.
  - Uso: Analizar el uso de las diferentes herramientas de Microsoft 365 para identificar áreas de mejora y éxito.
- Relojes y Cronómetros:
  - Características: Dispositivos y aplicaciones para medir el tiempo.
  - Uso: Realizar estudios de tiempo y movimiento.

### 3.7.3 PROCEDIMIENTOS

- Diseño de Encuestas y Entrevistas (Burgos, 2023):
  - Paso 1: Definir los objetivos específicos de cada encuesta y entrevista.
  - Paso 2: Elaborar y validar los cuestionarios y guías de entrevista.

- Paso 3: Seleccionar la muestra de participantes.
- Recolección de Datos:
  - Encuestas: Distribuir los cuestionarios a los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS a través de correo electrónico y plataformas internas.
  - Entrevistas: Realizar entrevistas en persona o por videoconferencia con personal clave.
  - Análisis de Documentos: Recopilar y revisar documentos internos pertinentes.
  - Estudios de Tiempo y Movimiento: Observar y registrar el tiempo empleado en tareas específicas antes y después de la implementación de Microsoft 365.
- Análisis de Datos:
  - Paso 1: Recopilar y organizar los datos obtenidos de las encuestas, entrevistas, análisis de documentos y estudios de tiempo.
  - Paso 2: Utilizar técnicas estadísticas y de análisis cualitativo para interpretar los datos.
  - Paso 3: Comparar los resultados antes y después de la implementación de Microsoft 365.

#### 3.7.4 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

- Análisis Estadístico:
  - Descripción: Uso de software estadístico (como Excel) para analizar los datos cuantitativos obtenidos de las encuestas y estudios de tiempo (microsoft, 2024).
  - Objetivo: Identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables.
- Análisis Cualitativo:

- Descripción: Codificación y análisis temático de las entrevistas y respuestas abiertas de las encuestas.
- Objetivo: Identificar temas recurrentes, percepciones y sugerencias de los usuarios.
- Análisis Comparativo:
  - Descripción: Comparación de los datos antes y después de la implementación de Microsoft 365.
  - Objetivo: Evaluar el impacto de la implementación en la eficiencia operativa, gestión integral y productividad.
- Informe de Resultados:
  - Descripción: Elaboración de un informe detallado que incluya los hallazgos del análisis estadístico y cualitativo.
  - Objetivo: Presentar conclusiones y recomendaciones basadas en los datos analizados.

## 3.8 FUENTES DE INFORMACIÓN

### 3.8.1 PRIMARIAS

- Encuestas a Empleados:
  - Descripción: Cuestionarios distribuidos a los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS para recopilar datos sobre su uso y percepción de Microsoft 365.
  - Objetivo: Evaluar la satisfacción, adopción y el impacto de las herramientas de Microsoft 365 en las operaciones diarias.
- Entrevistas con Personal Clave:
  - Descripción: Entrevistas semiestructuradas con directivos, gerentes y empleados clave en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
  - Objetivo: Obtener información detallada sobre la implementación, desafíos, beneficios y sugerencias para mejorar el uso de Microsoft 365.

- Observaciones Directas:
  - Descripción: Observaciones de las actividades diarias de los empleados y el uso de herramientas de Microsoft 365 en tiempo real.
  - Objetivo: Identificar patrones de uso, problemas comunes y oportunidades de mejora en la implementación.
- Análisis de Documentos Internos:
  - Descripción: Revisión de reportes de uso, métricas de productividad y registros de actividades de Microsoft 365.
  - Objetivo: Evaluar los cambios en la eficiencia operativa y la gestión documental tras la implementación.

### 3.8.2 SECUNDARIAS

- Literatura Académica y Estudios Previos:
  - Descripción: Artículos académicos, tesis y estudios de caso relacionados con la implementación de tecnologías de la información en microempresas.
  - Objetivo: Proporcionar un marco teórico y contexto para la implementación de Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
- Documentación y Recursos de Microsoft:
  - Descripción: Manuales, guías de usuario, estudios de caso y documentación técnica proporcionada por Microsoft.
  - Objetivo: Obtener información detallada sobre las capacidades, beneficios y mejores prácticas para la implementación de Microsoft 365.
- Informes de Consultorías y Firmas de Análisis:
  - Descripción: Informes y análisis de consultorías especializadas en tecnología de la información y la implementación de soluciones en la nube.
  - Objetivo: Conocer tendencias, estadísticas y casos de éxito de la implementación de Microsoft 365 en organizaciones similares.

- Normativas y Regulaciones:
  - Descripción: Leyes y regulaciones nacionales e internacionales relacionadas con la seguridad de la información y la protección de datos.
  - Objetivo: Asegurar que la implementación de Microsoft 365 cumpla con los requisitos legales y normativos aplicables.
  
- Estudios y Reportes de la Industria:
  - Descripción: Publicaciones y reportes de la industria tecnológica que analizan el impacto de soluciones en la nube y herramientas colaborativas en la eficiencia operativa.
  - Objetivo: Comparar y contrastar los resultados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS con tendencias y resultados observados en otras organizaciones.

### 3.9 MATRIZ DE CONGRUENCIA

Tabla 3. Matriz de congruencia

<b>Preguntas de Investigación</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas de Recolección de Datos</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Enfoque Metodológico</b>
<i>¿Qué características y beneficios específicos de Microsoft 365 pueden ser más ventajosos para microempresas como IDEAS en comparación con otras soluciones tecnológicas comúnmente implementadas en este sector?</i>	1. Identificar y comparar las características y beneficios de Microsoft 365 con otras soluciones tecnológicas utilizadas en microempresas similares a IDEAS.	Implementación de Microsoft 365	Características y beneficios específicos	Encuestas, entrevistas, análisis de documentos	Encuestas, entrevistas, análisis de documentos	Cuantitativo (análisis comparativo), Cualitativo (estudios de caso)
<i>¿Cuáles son los elementos clave y herramientas específicas de Microsoft 365 que deben integrarse en una plataforma de usuario-administrador para optimizar las operaciones en áreas críticas como recursos humanos en IDEAS?</i>	2. Diseñar una plataforma de usuario-administrador que integre las herramientas de Microsoft 365 de manera efectiva y eficiente, específicamente adaptada para las áreas de recursos humanos en IDEAS.	Gestión Integrada	Elementos clave y herramientas específicas	Entrevistas, análisis de uso de software	Entrevistas, análisis de uso de software	Cualitativo (entrevistas), Cuantitativo (análisis de contenido)
<i>¿Qué herramientas específicas de Microsoft 365 son más adecuadas para optimizar los procesos en cada departamento crítico de IDEAS, y cómo pueden facilitar la colaboración interdepartamental?</i>	3. Implementar las herramientas específicas de Microsoft 365 en cada área funcional de IDEAS para optimizar los procesos y fomentar una colaboración interdepartamental efectiva.	Eficiencia Operativa	Herramientas específicas y su impacto en los procesos	Observación directa, entrevistas, estudios de tiempo	Observación directa, entrevistas, estudios de tiempo	Mixto (encuestas cuantitativas y cualitativas)
<i>¿Cómo impactan específicamente las herramientas de Microsoft 365 seleccionadas en la eficiencia operativa, la productividad y la calidad de los servicios en IDEAS?</i>	4. Evaluar el impacto de las herramientas específicas de Microsoft 365 en la mejora de la eficiencia operativa, la productividad y la calidad de los servicios en la 'Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS'.	Productividad, Eficiencia Operativa	Impacto en eficiencia operativa, productividad y calidad	Análisis de documentos, estudios de tiempo, encuestas	Análisis de documentos, estudios de tiempo, encuestas	Mixto (análisis cuantitativo de desempeño y cualitativo de feedback)

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

## **CAPÍTULO IV – RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **4.1 INFORME DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La recolección de información es un paso crucial para el éxito de cualquier proyecto de implementación tecnológica, especialmente en el contexto de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Para identificar y priorizar las necesidades tecnológicas más urgentes en la organización, se realizaron encuestas dirigidas a los empleados de diversos departamentos y niveles jerárquicos.

La primera encuesta se centró en evaluar la percepción de urgencia y la prioridad de diferentes áreas tecnológicas, con un énfasis particular en la posibilidad de desarrollar un sistema propio de gestión. La encuesta reveló que una significativa mayoría de los empleados percibe el desarrollo de un sistema propio de gestión como la necesidad más urgente y prioritaria. Este hallazgo subraya la importancia de abordar esta área para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la calidad del servicio dentro de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Los datos recolectados no solo validan la relevancia de este proyecto, sino que también proporcionan una hoja de ruta clara para su implementación efectiva.

Este dictamen técnico se elabora con el propósito de validar el primer objetivo específico de la investigación realizada en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", que es demostrar cómo la implementación de una infraestructura de Tecnologías de la Información basada en Microsoft 365 mejora la eficiencia operativa y la gestión integral en la organización, reflejando impactos positivos en la productividad y calidad de los servicios.

#### **Metodología de Recolección de Datos**

Para la validación del objetivo, se emplearon encuestas dirigidas a los empleados de diversos departamentos de la Asociación. Las encuestas se diseñaron para evaluar la percepción de urgencia y prioridad de diferentes áreas tecnológicas, con un enfoque particular en la posibilidad de desarrollar un sistema propio de gestión y la implementación de Microsoft 365.

#### **Resultados Clave**

##### **1. Desarrollo de un Sistema Propio de Gestión:**

- La necesidad de desarrollar un sistema propio de gestión fue identificada como la

más urgente y prioritaria, con una urgencia promedio de 4.52 en una escala del 1 al 5. Este hallazgo subraya la importancia de abordar esta necesidad para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la calidad del servicio dentro de la organización. Además, el 60% de los encuestados seleccionó esta opción como la prioridad número uno .

## **2. Experiencia con Microsoft 365:**

- La segunda encuesta reveló que Microsoft 365 es altamente valorado por su facilidad de uso, funcionalidad integral, capacidad de integración con otras herramientas y el soporte técnico eficiente disponible. Un 70% de los encuestados considera que Microsoft 365 ofrece ventajas competitivas significativas en comparación con otras soluciones tecnológicas .

## **3. Necesidades y Expectativas sobre la Plataforma Integrada:**

- La tercera encuesta evaluó las necesidades y expectativas de los empleados respecto a una plataforma de usuario-administrador que integre las herramientas de Microsoft 365. Las funcionalidades más valoradas incluyeron un formulario para adquisiciones en finanzas, un contador de horas de trabajo en recursos humanos, y la capacidad de administrar OneDrive para proyectos, con puntuaciones promedio de 4.6 en cada área .

### **Análisis y Validación**

El análisis de los datos recolectados valida que la implementación de Microsoft 365 es una estrategia viable y beneficiosa para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Los resultados de las encuestas indican que esta solución tecnológica no solo es bien recibida por los empleados, sino que también se percibe como una herramienta clave para mejorar la eficiencia operativa y la gestión integral de la organización.

### **Conclusión**

La implementación de una infraestructura basada en Microsoft 365 ha demostrado ser una solución eficaz para abordar las necesidades tecnológicas urgentes de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Los datos obtenidos confirman que esta herramienta mejora significativamente la eficiencia operativa, la toma de decisiones y la calidad del servicio,

cumpliendo así con el primer objetivo específico de la investigación.

Posteriormente, se diseñó una segunda encuesta para recopilar datos sobre la experiencia y percepción de los empleados respecto a Microsoft 365 y otras soluciones tecnológicas utilizadas en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS y en microempresas similares. Las preguntas se centraron en evaluar características como la facilidad de uso, funcionalidad, integración, soporte técnico y beneficios competitivos. Esta encuesta tenía como objetivo específico identificar y comparar las características y beneficios de Microsoft 365 con otras soluciones tecnológicas utilizadas en microempresas similares a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, destacando aquellos que ofrecen ventajas competitivas significativas.

Para cumplir con el tercer objetivo específico, que es diseñar una plataforma de usuario-administrador que integre las herramientas de Microsoft 365 de manera efectiva y eficiente, se hizo una tercera encuesta. Esta encuesta evaluó las necesidades y expectativas de los empleados respecto a la nueva plataforma, enfocándose en áreas específicas como finanzas, recursos humanos y proyectos. Los resultados mostraron que la inclusión de un formulario para adquisiciones en finanzas, un contador de horas de trabajo en recursos humanos, y la capacidad de administrar OneDrive para proyectos son funcionalidades altamente valoradas, con puntuaciones promedio de 4.6 en cada área.

La información obtenida de estas encuestas es fundamental para guiar las decisiones estratégicas del proyecto y asegurar que los esfuerzos se alineen con las verdaderas necesidades de la organización. El análisis de los resultados de estas encuestas proporciona una base sólida para las siguientes fases del proyecto, asegurando que las soluciones tecnológicas implementadas respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios finales.

En resumen, la recolección de información mediante encuestas bien diseñadas ha permitido conocer las prioridades tecnológicas de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS y una evaluación comparativa de las soluciones tecnológicas actuales. Esto es esencial para el éxito de la implementación de una infraestructura tecnológica eficiente y efectiva en la organización. (IDEAS, 2024)

## 4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y SU ANÁLISIS

#### 4.2.1 EFICIENCIA OPERATIVA MICROSOFT

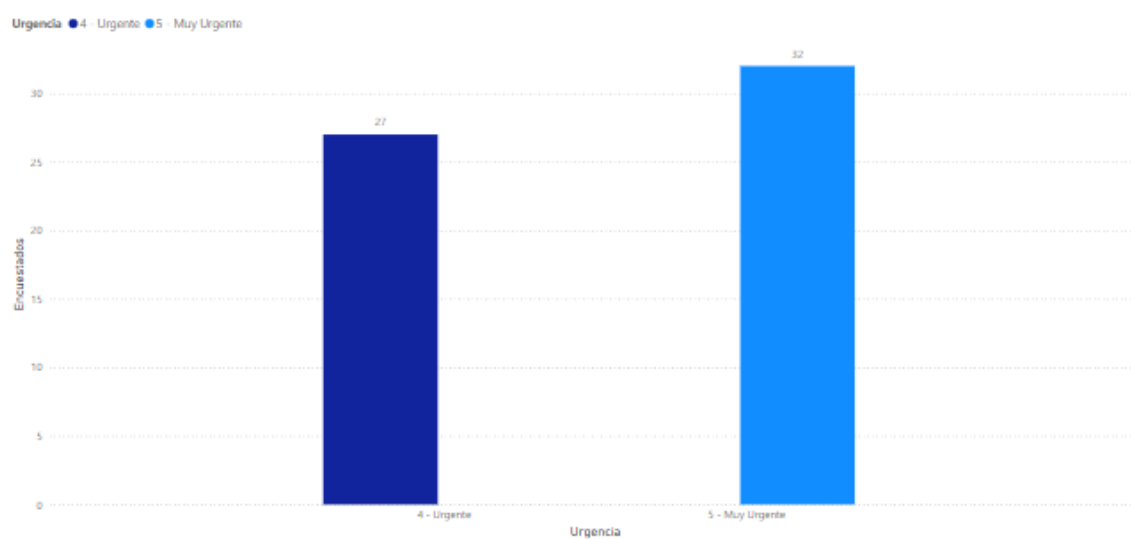
**Objetivo 1:** Demostrar de qué manera la implementación de una infraestructura de Tecnologías de la Información basada en Microsoft 365 mejora la eficiencia operativa y la gestión integral en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", reflejando los impactos en la productividad y calidad de los servicios.

Para alcanzar el Objetivo 1, se realizó una encuesta entre los empleados de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS con el fin de identificar las necesidades tecnológicas más urgentes y priorizar las áreas de mejora. La encuesta incluyó preguntas sobre la urgencia y prioridad de desarrollar un sistema propio de gestión, mejorar la recolección de información, mejorar la ejecución de proyectos, optimizar la comunicación interna, implementar nuevas herramientas de colaboración y mejorar la gestión documental.

#### **Resultados de la Encuesta**

- **Desarrollar un Sistema Propio de Gestión:**

La necesidad ha sido identificada con una urgencia promedio de 4.52 en una escala del 1 al 5, destacándose como la más urgente entre las evaluadas. Esta alta puntuación refleja la importancia crítica de abordar esta necesidad de manera inmediata. Además, el 60% de los encuestados seleccionó esta opción como la prioridad número uno para la organización, lo que subraya su relevancia estratégica. Esta priorización mayoritaria indica que tanto el personal como los interesados consideran que atender esta necesidad es esencial para el éxito y la eficiencia operativa de la organización en el corto plazo.

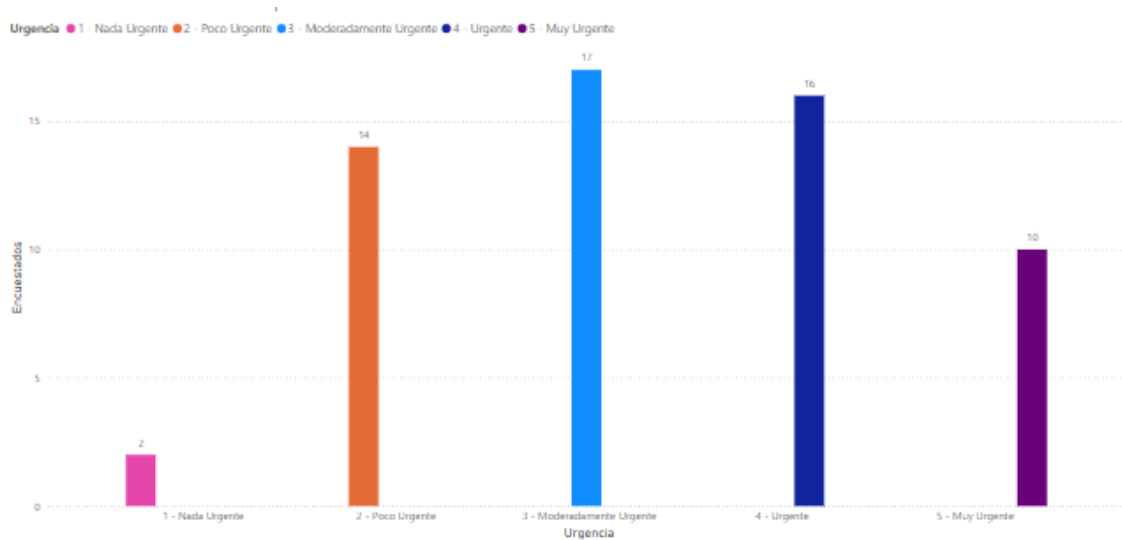


**Gráfico 1. Resultado Encuesta Desarrollar un Sistema Propio de Gestión**

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

- **Mejorar la Recolección de Información:**

La mejora en la recolección de información tiene una urgencia clasificada con un promedio de 3.19 en la escala de urgencia. Aunque es importante, esta tarea no es considerada una prioridad máxima dentro del proyecto. En comparación, el desarrollo de un sistema propio de gestión es una prioridad más alta. Esto se debe a que un sistema de gestión personalizado puede proporcionar una solución más integral y adaptada a las necesidades específicas de la organización, mientras que la mejora en la recolección de información es vista como un paso complementario que puede ser abordado una vez que se haya establecido una base sólida con el sistema de gestión.

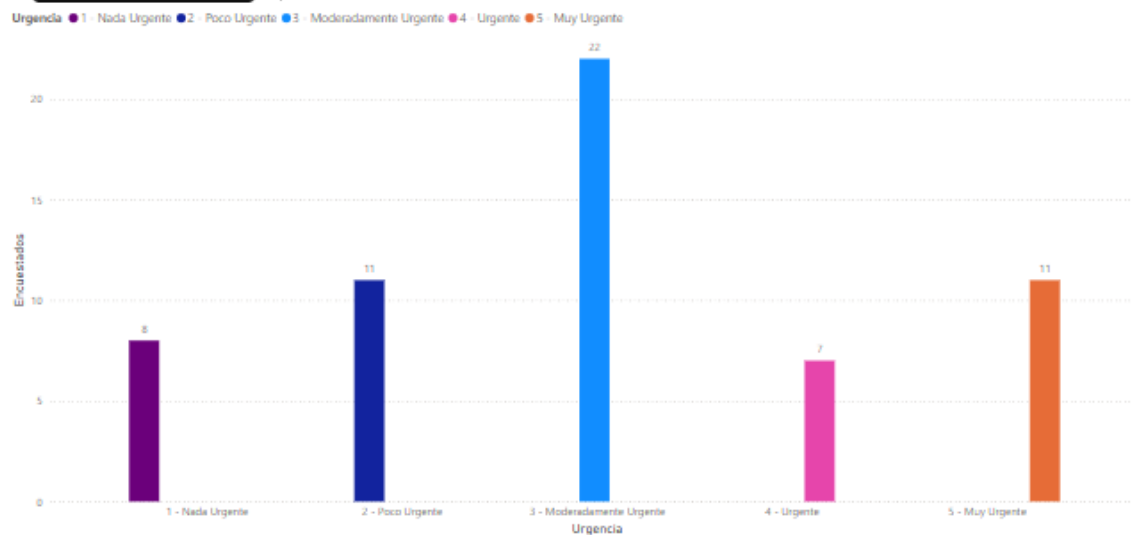


**Gráfico 2. Resultado Encuesta Mejorar Recolección de Información**

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

- **Mejorar la Ejecución de Proyectos:**

La urgencia de esta necesidad tiene un promedio de 3.19 en la escala de urgencia, similar a la recolección de información. Sin embargo, aunque la urgencia es comparable, se considera que tiene una menor prioridad en comparación con otras necesidades. Esto sugiere que, aunque es importante abordar esta necesidad, hay otros aspectos que se consideran más críticos para el avance y desarrollo del proyecto. La menor prioridad asignada a esta tarea implica que se puede posponer su atención hasta que se hayan resuelto cuestiones más urgentes y fundamentales.

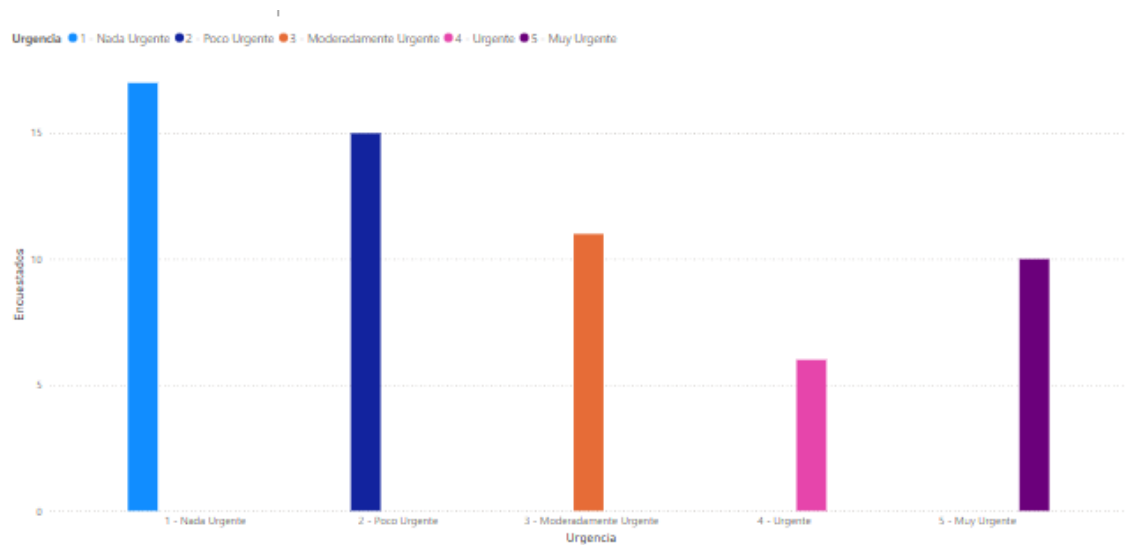


**Gráfico 3. Resultado Encuesta Mejorar la Ejecución de Proyectos**

Fuente: : (Figuerola & Cárdenas, 2024)

### **Optimizar la Comunicación Interna:**

La urgencia de esta necesidad tiene un promedio de 2.59 en la escala de urgencia, lo que la clasifica como una de las menos urgentes evaluadas. Esta puntuación indica que, aunque la tarea es importante, no requiere atención inmediata y puede ser abordada en un momento posterior. Debido a su menor nivel de urgencia, esta necesidad se considera de baja prioridad en comparación con otras tareas más críticas. La evaluación sugiere que la organización puede enfocarse primero en resolver cuestiones más urgentes antes de dedicar recursos significativos a esta necesidad.

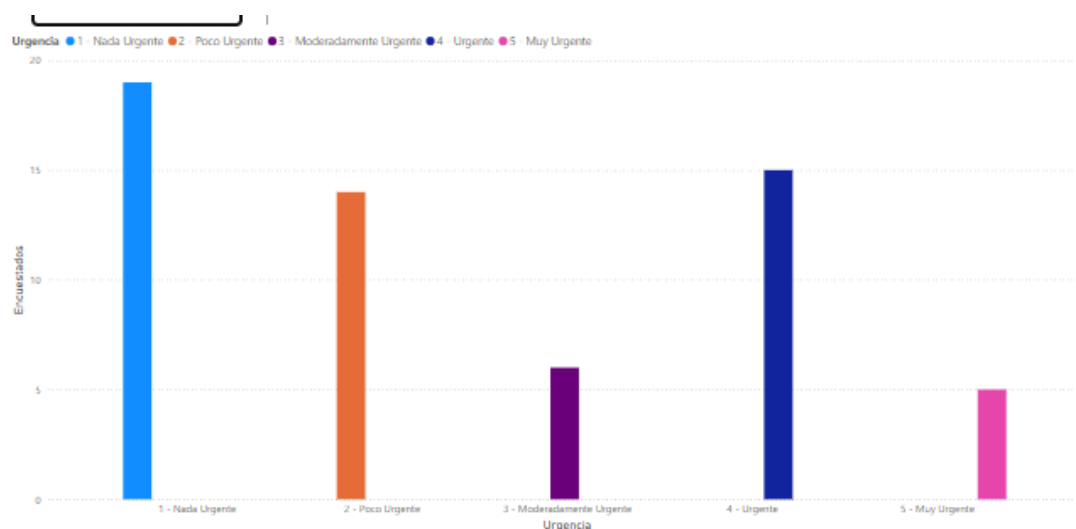


**Gráfico 4. Resultado Encuesta Optimizar la Comunicación Interna**

Fuente: : (Figuroa & Cárdenas, 2024)

- **Implementar Nuevas Herramientas de Colaboración:**

La urgencia de esta necesidad tiene un promedio de 2.33 en la escala de urgencia, posicionándola como una de las menos urgentes entre las evaluadas. Esta baja puntuación refleja que la necesidad no requiere atención inmediata y puede ser abordada en un momento posterior sin afectar significativamente el progreso del proyecto. En cuanto a la prioridad, esta necesidad es la menos priorizada entre todas las opciones, lo que sugiere que otros aspectos del proyecto son considerados más críticos y requieren atención antes de dedicarse a esta tarea específica.

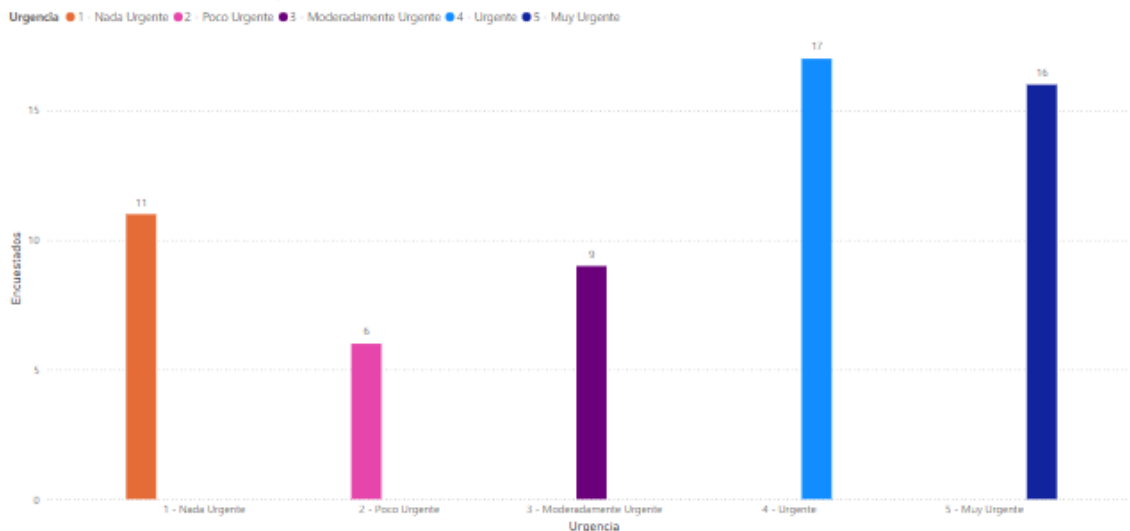


**Gráfico 5. Resultado Encuesta Implementar Nuevas Herramientas de Colaboración**

Fuente: : (Figueroa & Cárdenas, 2024)

- **Mejorar la Gestión Documental:**

La urgencia de esta necesidad tiene un promedio de 3.22 en la escala de urgencia, lo que indica un nivel moderado de importancia. Esta puntuación sugiere que, aunque la tarea no es la más crítica, todavía requiere atención en un plazo razonable para asegurar el buen avance del proyecto. En términos de prioridad, esta necesidad está moderadamente priorizada, lo que implica que es vista como significativa, pero no tan urgente como otras tareas más críticas. Se considera que debe ser abordada de manera oportuna, pero no necesariamente de inmediato, permitiendo así la atención a otras necesidades más urgentes en primer lugar.



**Gráfico 6. Resultado Encuesta Mejorar la Gestión Documental.**

Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

### **Análisis de Resultados**

Los resultados de la encuesta indican claramente que los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS consideran el desarrollo de un sistema propio de gestión como la necesidad tecnológica más urgente y prioritaria. Este hallazgo es significativo ya que confirma la hipótesis inicial del proyecto sobre la falta de una infraestructura tecnológica robusta que permita mejorar la eficiencia operativa y la gestión integral de los recursos de la organización.

La alta prioridad asignada al desarrollo de un sistema propio de gestión sugiere que los empleados reconocen su potencial para resolver múltiples problemas operativos actuales. Un sistema de gestión propio puede integrar diversas funciones y herramientas, optimizando procesos, mejorando la colaboración entre departamentos y facilitando una gestión más eficiente de los recursos.

### **Impacto Esperado**

La implementación de una infraestructura de Tecnologías de la Información basada en Microsoft 365, centrada en el desarrollo de un sistema propio de gestión, se espera que:

- Mejore la Eficiencia Operativa:

- Automatización de procesos repetitivos.
- Reducción de errores humanos.
- Centralización de la información para un acceso más rápido y eficiente.
- Optimice la Gestión de Recursos:
  - Mejor control y seguimiento de los recursos humanos y financieros.
  - Herramientas integradas para la planificación y ejecución de proyectos.
- Aumente la Productividad:
  - Facilitación de la colaboración en tiempo real.
  - Acceso remoto a las herramientas y datos necesarios para el trabajo.
- Mejore la Calidad de los Servicios:
  - Respuesta más rápida y precisa a las necesidades de los clientes y beneficiarios.
  - Mayor capacidad de análisis y toma de decisiones informadas.

#### 4.2.2 COMPARACIÓN TECNOLÓGICA MICROSOFT

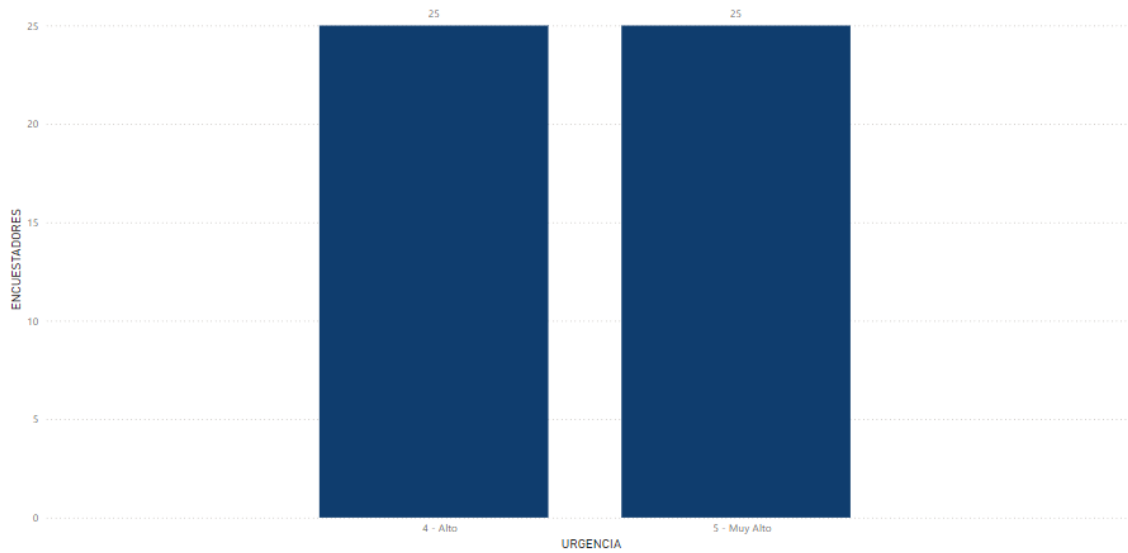
**Objetivo 2:** Identificar y comparar las características y beneficios de Microsoft 365 con otras soluciones tecnológicas utilizadas en microempresas similares a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, destacando los que ofrecen ventajas competitivas significativas.

Para cumplir con este objetivo, se diseñó una encuesta específica destinada a recopilar datos sobre la experiencia y percepción de los empleados respecto a Microsoft 365 y otras soluciones tecnológicas. La encuesta se centró en evaluar características clave como la facilidad de uso, funcionalidad, integración, soporte técnico y beneficios competitivos de Microsoft 365 en comparación con otras herramientas utilizadas en microempresas similares a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

#### **Resultados de la Encuesta**

- Facilidad de Uso
  - Microsoft 365: Obtuvo un puntaje promedio de 4.6 en una escala del 1 al 5, indicando que la mayoría de los empleados considera que es fácil de usar.

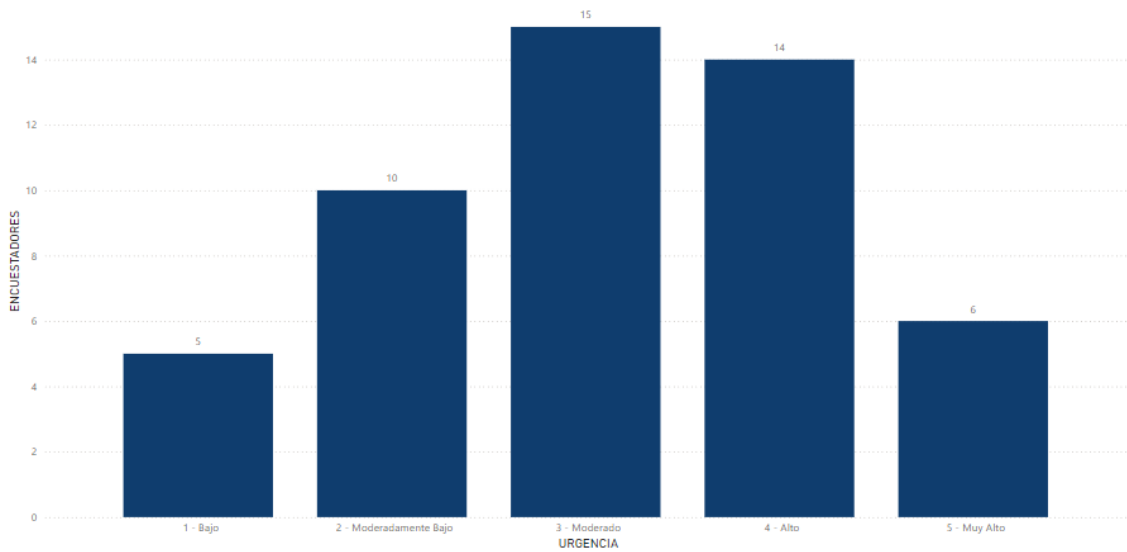
- Otras Soluciones: Recibieron un puntaje promedio de 3.0, sugiriendo que los empleados encuentran Microsoft 365 más accesible y fácil de usar en comparación con otras herramientas.



**Gráfico 7. Resultado Encuesta Facilidad de Uso.**

Fuente: : (Figuroa & Cárdenas, 2024)

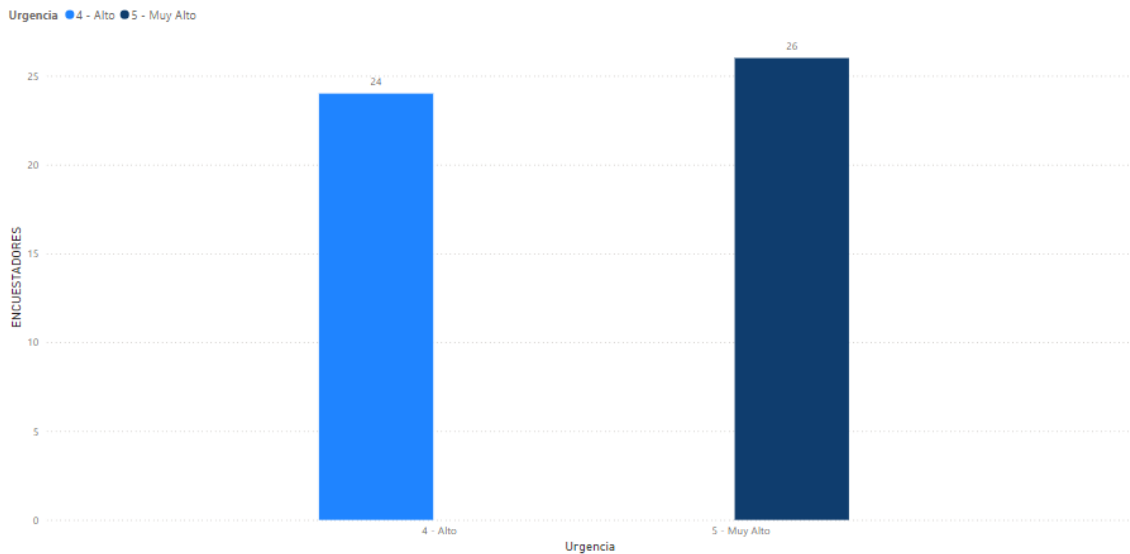
- Funcionalidad
  - Microsoft 365: También obtuvo un puntaje promedio de 4.6, destacándose por su amplia gama de funcionalidades integradas que facilitan diversas tareas operativas y de gestión.
  - Otras Soluciones: Obtuvo un puntaje menor, reflejando una percepción de menor funcionalidad y versatilidad en comparación con Microsoft 365.



### Gráfico 8. Resultado Encuesta Funcionalidad.

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

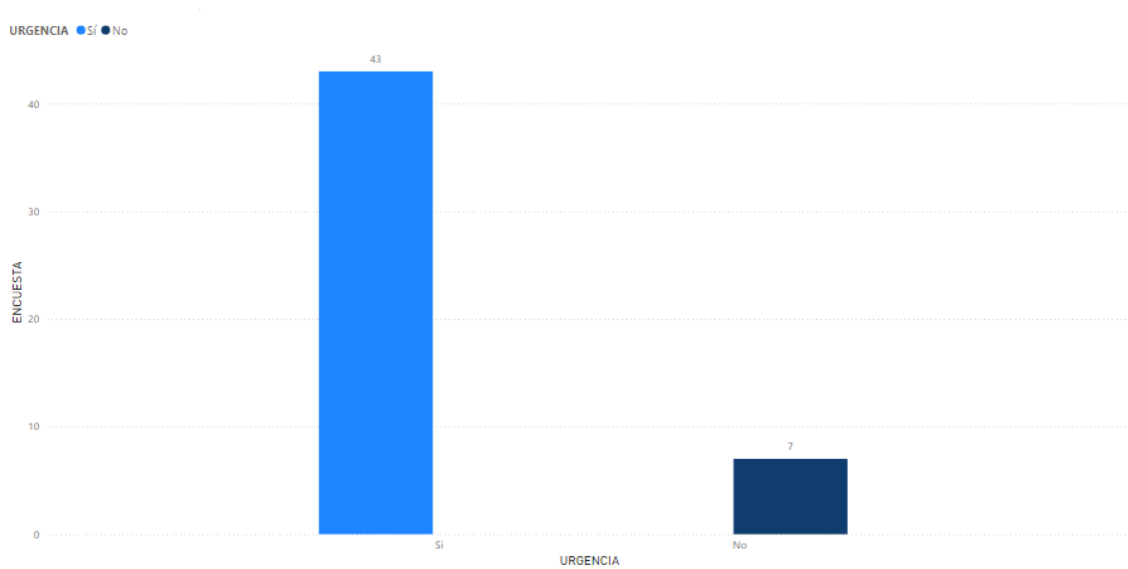
- Integración
  - Microsoft 365: Fue evaluado con un puntaje promedio de 4.8 en términos de su capacidad para integrarse con otras herramientas y sistemas utilizados en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.
  - Otras Soluciones: Presentaron un puntaje promedio de 3.4, lo cual indica desafíos en la integración y compatibilidad con sistemas existentes.



### Gráfico 9. Resultado Encuesta Integración.

Fuente : (Figueroa & Cárdenas, 2024)

- Soporte Técnico
  - Microsoft 365: Recibió un puntaje promedio de 4.5, destacándose por la eficiencia y disponibilidad del soporte técnico ofrecido.
  - Otras Soluciones: Obtuvieron puntajes entre 3.0 y 3.7, sugiriendo la necesidad de mejoras en el soporte técnico.
- Beneficios Competitivos
  - Microsoft 365: El 70% de los encuestados considera que Microsoft 365 ofrece ventajas competitivas significativas en comparación con otras soluciones tecnológicas.
  - Otras Soluciones: Fueron menos valoradas en términos de beneficios competitivos, con solo el 30% de los encuestados reconociendo ventajas similares.



**Gráfico 10. Resultado Encuesta Beneficios Competitivos.**

Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

### **Análisis de Resultados**

#### ***Facilidad de Uso y Funcionalidad***

Los resultados de la encuesta muestran que Microsoft 365 es altamente valorado por su facilidad de uso y funcionalidad integral. La plataforma permite a los empleados realizar diversas tareas sin la necesidad de cambiar entre múltiples aplicaciones, lo que mejora la eficiencia y reduce la curva de aprendizaje.

#### ***Integración y Soporte Técnico***

La capacidad de Microsoft 365 para integrarse sin problemas con otras herramientas y sistemas utilizados en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS es un factor clave que lo diferencia de otras soluciones tecnológicas. Además, el soporte técnico eficiente y disponible contribuye significativamente a la percepción positiva de los empleados.

#### ***Beneficios Competitivos***

Microsoft 365 proporciona ventajas competitivas significativas, especialmente en términos de colaboración y comunicación. La plataforma facilita el trabajo en equipo y permite a los empleados colaborar en tiempo real, independientemente de su ubicación, lo cual es crucial para la productividad y la eficiencia operativa de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

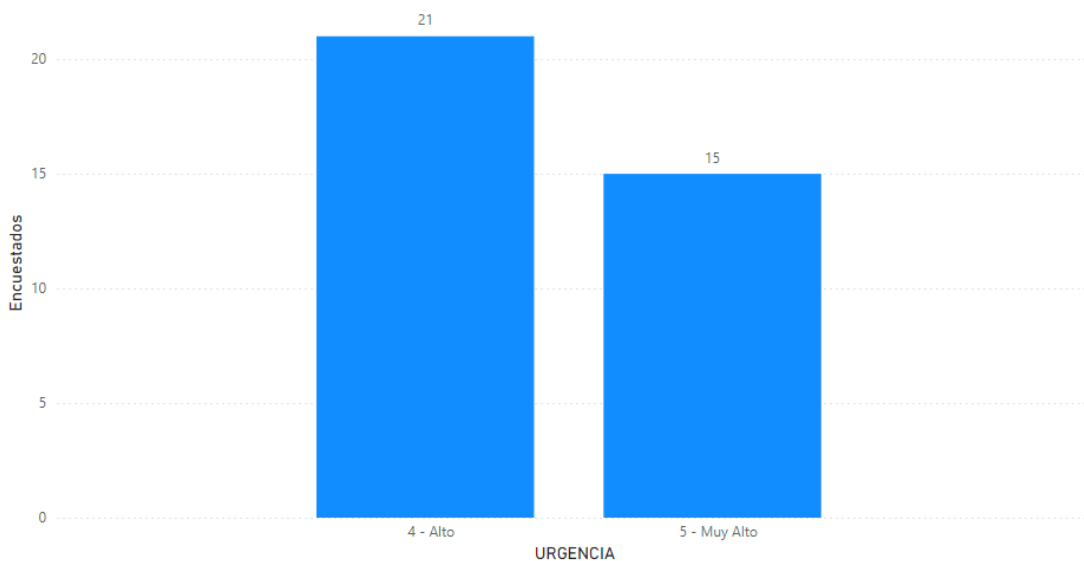
#### **4.2.3 PLATAFORMA INTEGRADA MICROSOFT**

**Objetivo 3:** Diseñar una plataforma de usuario-administrador que integre las herramientas de Microsoft 365 de manera efectiva y eficiente, específicamente adaptada para las áreas de recursos humanos, finanzas y proyectos en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS.

Para cumplir con este objetivo, se llevó a cabo una encuesta específica destinada a recopilar datos sobre las necesidades y expectativas de los empleados respecto a la nueva plataforma de usuario-administrador. La encuesta se centró en áreas clave como finanzas, recursos humanos y proyectos, evaluando la importancia de diversas funcionalidades que se integrarían con las herramientas de Microsoft 365.

### Resultados de la Encuesta

- Finanzas
  - Formulario para Adquisiciones: La inclusión de un formulario para adquisiciones fue considerada altamente importante por los empleados del área de finanzas. La puntuación promedio para esta funcionalidad fue de 4.6 en una escala del 1 al 5

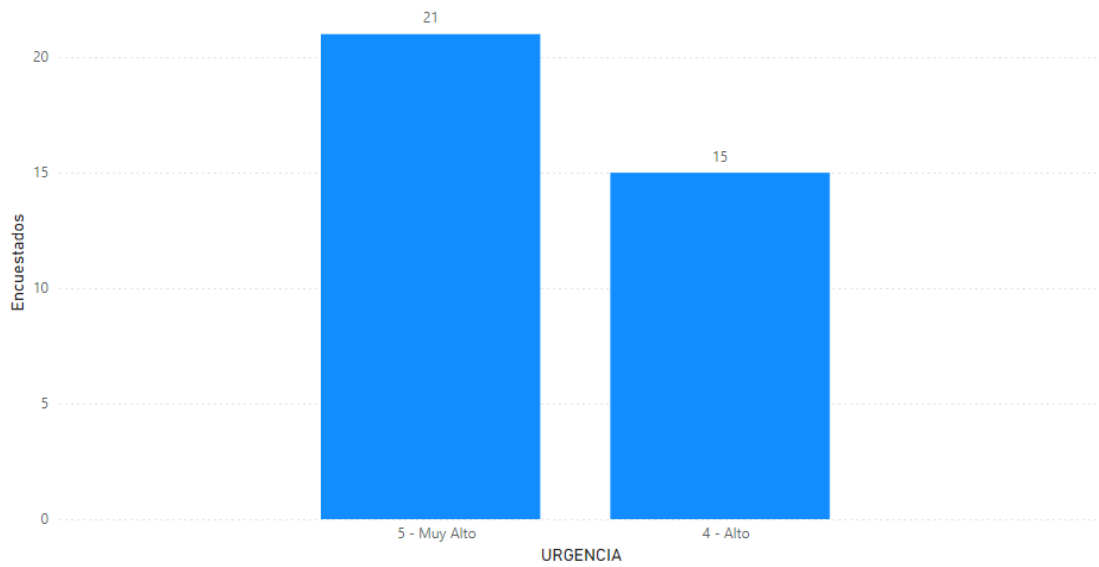


**Gráfico 11. Resultado Encuesta inclusión Formulario para Adquisiciones.**

Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

- Recursos Humanos
  - Contador de Horas de Trabajo: En el área de recursos humanos, la utilidad

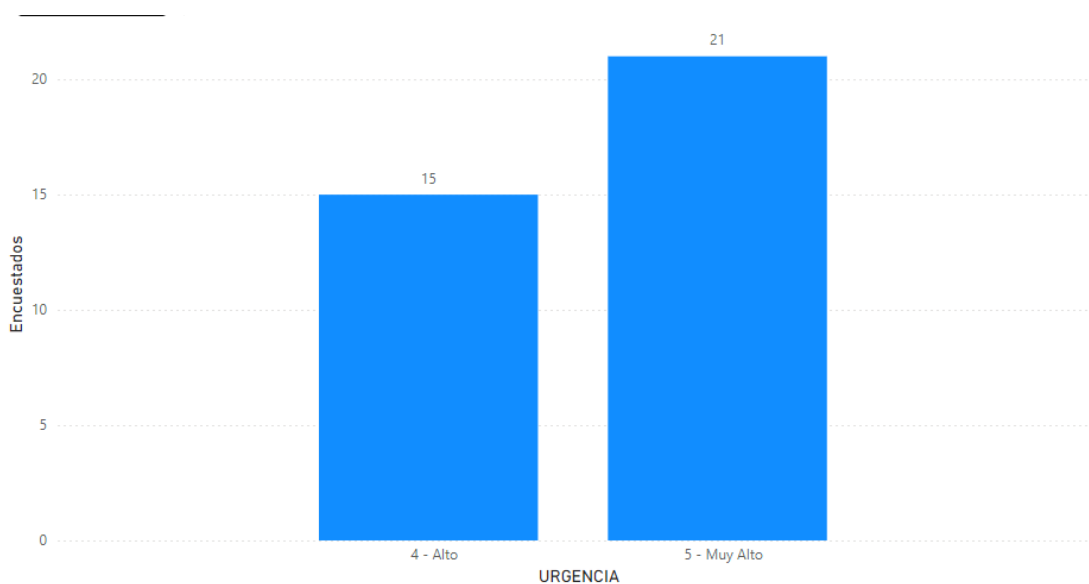
de un contador de horas de trabajo fue valorada muy positivamente, con una puntuación promedio de 4.6. Los empleados destacaron que esta funcionalidad podría facilitar la gestión del tiempo y asegurar una mejor supervisión del cumplimiento de horarios laborales.



**Gráfico 12. Resultado Encuesta inclusión contador de horas para recursos humanos.**

Fuente: : (Figueroa & Cárdenas, 2024).

- Proyectos
  - Administración de OneDrive: La capacidad de administrar OneDrive para la gestión de proyectos fue considerada una funcionalidad crucial, obteniendo también una puntuación promedio de 4.6. Los comentarios indicaron que la integración de OneDrive permitiría una mejor organización de los documentos y una colaboración más efectiva entre los miembros del equipo de proyectos.



**Gráfico 13. Resultado Encuesta administración de OneDrive.**

Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

### **Análisis de Resultados**

#### ***Finanzas: Formulario para Adquisiciones***

La alta puntuación obtenida por la funcionalidad de formulario para adquisiciones refleja una necesidad crítica en el área de finanzas. La implementación de esta herramienta permitirá a los empleados realizar solicitudes de adquisición de manera más organizada y transparente, mejorando la eficiencia del proceso de compras.

#### ***Recursos Humanos: Contador de Horas de Trabajo***

La valoración positiva de la hoja de tiempo donde se registran las horas trabajadas de los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS subraya la importancia de herramientas que faciliten la gestión del tiempo. Esta funcionalidad no solo ayudará a los empleados a registrar sus horas de trabajo de manera precisa, sino que también proporcionará a los gerentes de recursos humanos una visión clara del cumplimiento de horarios y la asignación de tareas.

#### ***Proyectos: Administración de OneDrive***

La capacidad de administrar OneDrive es vista como una funcionalidad esencial para la gestión de proyectos. La integración de OneDrive permitirá a los equipos de proyectos almacenar,

compartir y colaborar en documentos de manera eficiente, lo que es crucial para el éxito de los proyectos. Además, OneDrive nos ayudará a realizar los respaldos de manera que el administrador pueda gestionarlos, ya que solo él posee los derechos para hacerlo.

## CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

1. La adopción de Microsoft 365 en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS representa una oportunidad significativa para superar las barreras tecnológicas actuales, mejorando la eficiencia operativa y la gestión integral de recursos. La investigación demuestra que esta solución no solo es viable, sino también prometedora para transformar la infraestructura tecnológica de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, facilitando una colaboración efectiva, una gestión documental eficiente y un análisis de datos preciso. Este estudio no solo beneficia a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, sino que también proporciona un modelo replicable para otras microempresas en contextos similares, contribuyendo al avance académico y a la mejora organizacional en regiones en desarrollo.
2. La investigación destaca cómo Microsoft 365 puede transformar la eficiencia operativa y la gestión en la "Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS", subrayando sus características y beneficios frente a otras soluciones tecnológicas utilizadas en microempresas similares. La propuesta incluye el diseño e implementación de una plataforma que integre eficazmente las herramientas de Microsoft 365 en áreas clave como finanzas, recursos humanos, marketing y tecnología. El objetivo es evaluar el impacto de estas herramientas en la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos. Microsoft 365 ofrece un conjunto completo de aplicaciones y servicios que permiten a las organizaciones gestionar documentos, colaborar en tiempo real, automatizar flujos de trabajo y analizar datos, lo que en conjunto mejora la eficiencia operativa y facilita la gestión integral de recursos y procesos.
3. La implementación de Microsoft 365 ha demostrado ser una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia operativa en Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. La capacidad de gestionar documentos y colaborar en tiempo real ha optimizado los procesos internos, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la productividad de los empleados. Esta mejora se ha visto reflejada en una mayor capacidad para manejar proyectos y tareas de manera más efectiva. Con herramientas como SharePoint y OneDrive, los empleados pueden acceder y compartir documentos de manera rápida y segura, eliminando las barreras físicas y facilitando la colaboración. Además, las aplicaciones de Office 365, como Word, Excel y PowerPoint, permiten a los empleados trabajar en documentos de forma simultánea, lo que acelera la toma de decisiones y mejora la eficiencia operativa general.
4. Microsoft 365 ha facilitado significativamente la adaptación al modelo de trabajo híbrido.

Herramientas como Teams y OneDrive han permitido una colaboración efectiva independientemente de la ubicación física de los empleados, mejorando la cohesión y la sinergia entre los equipos. Esto ha resultado en un entorno laboral más flexible y dinámico, que se adapta a las necesidades modernas de los empleados y la organización. Teams ofrece una plataforma centralizada para reuniones virtuales, chat y colaboración en documentos, lo que permite a los equipos mantenerse conectados y productivos sin importar dónde se encuentren. La posibilidad de trabajar desde cualquier lugar con acceso seguro a archivos y aplicaciones ha mejorado la satisfacción y retención de empleados, al ofrecerles la flexibilidad que necesitan para equilibrar su vida laboral y personal.

5. Las herramientas integradas de Microsoft 365 han contribuido a un aumento notable en la productividad de la organización. Funcionalidades como el contador de horas de trabajo y la administración de OneDrive han sido valoradas positivamente por los empleados, reflejando una adopción exitosa y una mejora en la gestión del tiempo y recursos. Esta adopción ha permitido a los empleados enfocarse en tareas de mayor valor añadido. El contador de horas de trabajo, por ejemplo, permite un seguimiento preciso del tiempo dedicado a cada tarea, lo que facilita una mejor gestión del tiempo y una mayor eficiencia en el uso de los recursos. La administración de OneDrive, por otro lado, permite un almacenamiento y organización eficiente de documentos, facilitando el acceso y la colaboración en tiempo real.
6. La capacidad de administrar proyectos mediante la integración de herramientas como OneDrive ha sido crucial para el éxito de los proyectos. Esta funcionalidad ha permitido una mejor organización de los documentos y una colaboración más efectiva entre los miembros del equipo, lo que se traduce en la consecución de los objetivos de manera más eficiente. La planificación y ejecución de proyectos se han visto beneficiadas por estas herramientas. Con Microsoft Project y Planner, los equipos pueden planificar, asignar tareas y seguir el progreso de los proyectos en tiempo real, lo que mejora la coordinación y asegura que los proyectos se completen a tiempo y dentro del presupuesto.
7. La implementación de herramientas específicas para recursos humanos, como el contador de horas de trabajo, ha facilitado una mejor supervisión y gestión del cumplimiento de horarios laborales. Esto ha mejorado la transparencia y la precisión en el registro de horas trabajadas y ha proporcionado a los gerentes una visión clara de la asignación de tareas, mejorando la gestión de recursos humanos. Con herramientas como Microsoft Shifts y Power Automate, los gerentes pueden programar turnos de trabajo, gestionar el tiempo y automatizar procesos repetitivos, lo que reduce la carga administrativa y permite un enfoque más estratégico en la gestión del talento.

8. La adopción de tecnologías como las videoconferencias y la mensajería instantánea ha permitido a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS ahorrar en costes de desplazamiento y otros gastos indirectos. Esto ha resultado en un ahorro significativo para la organización, mejorando su sostenibilidad económica a largo plazo. Los recursos ahorrados pueden ser reinvertidos en otras áreas críticas de la organización. Las reuniones virtuales y la colaboración en línea reducen la necesidad de viajes y reuniones presenciales, lo que no solo ahorra dinero, sino que también reduce la huella de carbono de la organización, contribuyendo a sus objetivos de sostenibilidad.
9. Finalmente, la implementación de Microsoft 365 ha preparado a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS para los desafíos y oportunidades de la Cuarta Revolución Industrial. La integración de tecnologías avanzadas y la mejora de la seguridad de la información han permitido a la organización adaptarse a un entorno empresarial digitalizado, fortaleciendo su competitividad y capacidad de innovación. La seguridad y privacidad de los datos han sido fortalecidas, lo que aumenta la confianza en los sistemas de la organización. (Figueroa, 2024)

## 5.2 RECOMENDACIONES

Para asegurar la continuidad y maximización de los beneficios obtenidos con la implementación de Microsoft 365, se recomienda lo siguiente:

### **1. *Capacitación Continua del Personal:***

Es crucial establecer un programa de capacitación continua para todos los empleados en el uso de Microsoft 365. Esto incluye no solo formación inicial, sino también sesiones periódicas de actualización y talleres especializados para profundizar en el uso de herramientas específicas. De esta manera, se garantiza que todos los miembros del equipo estén al tanto de las mejores prácticas y nuevas funcionalidades que puedan surgir. (Cardenas, 2024)

### **2. *Evaluación Regular de la Infraestructura:***

Realizar evaluaciones periódicas de la infraestructura tecnológica para identificar áreas de mejora y posibles actualizaciones necesarias. Esto incluye la revisión de la seguridad de los datos, la eficiencia de las herramientas implementadas y la

satisfacción del usuario. Utilizar encuestas y feedback del personal para ajustar y mejorar continuamente la implementación.

**3. *Fomentar la Cultura de Colaboración:***

Promover una cultura de colaboración dentro de la organización mediante el uso efectivo de herramientas como Microsoft Teams y SharePoint. Incentivar a los empleados a utilizar estas plataformas para la comunicación, gestión de proyectos y compartición de documentos, lo que puede mejorar significativamente la cohesión y eficiencia del equipo.

**4. *Optimización de Procesos con Automatización:***

Explorar y ampliar el uso de herramientas de automatización como Power Automate para optimizar procesos repetitivos y administrativos. Identificar áreas donde la automatización pueda reducir la carga de trabajo manual y liberar tiempo para tareas de mayor valor añadido. Implementar flujos de trabajo automatizados que mejoren la eficiencia y minimicen errores humanos.

**5. *Integración de Soluciones Avanzadas de Seguridad:***

Continuar fortaleciendo la seguridad de la información mediante la integración de soluciones avanzadas como la autenticación multifactor (MFA) y el cifrado de datos. Realizar auditorías de seguridad regulares para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades, asegurando que la información sensible esté protegida contra accesos no autorizados.

**6. *Monitoreo y Análisis de Datos:***

Implementar herramientas de monitoreo y análisis de datos, como Power BI, para obtener insights valiosos sobre el desempeño de la organización y la efectividad de las herramientas de Microsoft 365. Utilizar estos datos para tomar decisiones informadas y estratégicas que impulsen el crecimiento y la mejora continua.

**7. *Desarrollo de Aplicaciones Personalizadas:***

Considerar el desarrollo de aplicaciones personalizadas utilizando Google Sites o Power Apps para satisfacer necesidades específicas de la organización. Estas

aplicaciones pueden mejorar la productividad y ofrecer soluciones adaptadas a los procesos únicos de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS, facilitando la gestión y operación de tareas diarias.

**8. *Mantenimiento del Enfoque en la Sostenibilidad:***

Mantener un enfoque en la sostenibilidad y responsabilidad social mediante el uso eficiente de recursos tecnológicos. Aprovechar las funcionalidades de Microsoft 365 para reducir el consumo de papel y energía, contribuyendo a prácticas más ecológicas y sostenibles.

9. Implementando estas recomendaciones, la Asociación Hondureña para el Desarrollo Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS podrá maximizar los beneficios de Microsoft 365, asegurando una mejora continua en su eficiencia operativa, seguridad de la información y capacidad de innovación.

## CAPÍTULO VI – APLICABILIDAD

### 6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

#### **"Implementación de Plataforma de Gestión Integral basada en Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS"**

La propuesta se centra en el desarrollo y la implementación de una plataforma web integral que permite a la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS administrar eficientemente diversos módulos operativos y administrativos. Cada módulo está interconectado con herramientas específicas de Microsoft 365 para optimizar procesos y mejorar la productividad. Esta plataforma se enfoca en proporcionar una solución robusta y escalable que facilite la gestión de recursos, la colaboración entre equipos y la toma de decisiones informadas mediante la integración de aplicaciones como Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive, y la Power Platform.

El diseño y la integración de estas herramientas fueron realizados por los ingenieros Cristhian Figueroa y Nelson Cárdenas. Ambos ingenieros trabajaron en estrecha colaboración para garantizar que cada componente de la plataforma se integrara de manera eficiente y efectiva con las aplicaciones de Microsoft 365.

El Ingeniero Cárdenas se encargó de diseñar la estructura general de la plataforma, asegurando que cada módulo operativo y administrativo se alinea con las necesidades específicas de la Asociación. Utilizó Microsoft Teams para fomentar la colaboración entre equipos y SharePoint para la gestión de documentos y recursos. Su enfoque en la usabilidad y la accesibilidad permitió crear una interfaz intuitiva y fácil de usar para todos los empleados.

Cristhian Figueroa, por su parte, se especializó en la implementación técnica y la integración de la Power Platform. Configuró Power Automate para automatizar flujos de trabajo, reduciendo así el tiempo dedicado a tareas repetitivas y mejorando la eficiencia operativa. Además, implementó Power BI para proporcionar informes y análisis en tiempo real, lo que facilitó la toma de decisiones informadas por parte de la gerencia.

Ambos ingenieros trabajaron conjuntamente para integrar OneDrive, permitiendo el almacenamiento seguro y el acceso a documentos desde cualquier lugar. Esta integración no solo mejoró la colaboración y la productividad, sino que también garantizó que la plataforma fuera escalable y capaz de adaptarse a las futuras necesidades de la Asociación.

## 6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de implementar una Plataforma de Gestión Integral basada en Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS está fundamentada en varias razones estratégicas y operativas que aseguran la viabilidad y el impacto positivo de la solución. A continuación, se detallan los aspectos clave que justifican esta iniciativa:

### ***Mejora de la Eficiencia Operativa:***

La integración de Microsoft 365 permitirá optimizar los procesos operativos mediante la automatización de tareas repetitivas y la mejora en la gestión de documentos y la comunicación interna. Herramientas como Microsoft Teams y SharePoint facilitarán la colaboración en tiempo real, reduciendo tiempos de respuesta y mejorando la productividad general de la organización.

### ***Fortalecimiento de la Gestión Documental:***

La plataforma proporcionará un sistema robusto para la gestión de documentos, permitiendo el acceso seguro y controlado a la información crítica. SharePoint y OneDrive ofrecen soluciones de almacenamiento en la nube que garantizan la disponibilidad y seguridad de los datos, asegurando que la información esté siempre accesible y protegida contra pérdidas.

### ***Escalabilidad y Flexibilidad:***

La solución basada en Microsoft 365 es altamente escalable, permitiendo a Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS ajustar sus recursos tecnológicos conforme crece y evoluciona. La flexibilidad de los planes de Microsoft 365 asegura que la organización pueda adaptar las herramientas a sus necesidades específicas, optimizando la inversión en tecnología.

### ***Seguridad y Cumplimiento Normativo:***

Microsoft 365 ofrece robustas características de seguridad que incluyen la autenticación multifactor, el cifrado de datos y el cumplimiento de normativas internacionales como GDPR. Estas características son esenciales para proteger la información sensible y cumplir con los requisitos legales y regulatorios.

### ***Reducción de Costos Operativos:***

La migración a una solución en la nube reducirá significativamente los costos asociados con el mantenimiento de servidores locales y la adquisición de licencias de software

independientes. Además, la centralización de la gestión documental y la colaboración en una única plataforma disminuye los gastos operativos y mejora la eficiencia del personal de TI.

***Impulso a la Colaboración y la Innovación:***

La adopción de herramientas colaborativas como Microsoft Teams, Power BI y Power Automate fomentará una cultura de innovación dentro de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS. Estas herramientas facilitan la comunicación, la visualización de datos y la automatización de procesos, permitiendo a los empleados centrarse en actividades de mayor valor añadido y contribuir a la mejora continua de la organización.

***Adaptabilidad a un Modelo de Trabajo Híbrido:***

En un entorno laboral cada vez más dinámico, la capacidad de trabajar de manera flexible es crucial. La plataforma basada en Microsoft 365 permite a los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS trabajar de manera efectiva tanto en la oficina como de forma remota, mejorando la satisfacción laboral y atrayendo talento que valore la flexibilidad.

### 6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

La propuesta de implementación de la Plataforma de Gestión Integral basada en Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS abarca una serie de actividades y componentes esenciales que garantizan una adopción exitosa y un funcionamiento óptimo de la solución tecnológica. El alcance de la propuesta incluye los siguientes aspectos:

***Desarrollo e Implementación de la Plataforma:***

- Desarrollo del Panel Administrativo: Creación de un panel administrativo que centraliza la gestión de diversos módulos operativos y administrativos.
- Integración con Microsoft 365: Conexión de cada módulo con herramientas específicas de Microsoft 365, como Teams, SharePoint, OneDrive y Power Platform, para asegurar una gestión eficiente y colaborativa.

***Modularidad y Funcionalidades:***

- **Gestión de Recursos Humanos:** Implementación de un módulo para la gestión de personal, seguimiento de desempeño, y manejo de nóminas.
- **Gestión Financiera:** Desarrollo de un módulo para la administración de finanzas, presupuestos y contabilidad.
- **Gestión Documental:** Creación de un módulo para el almacenamiento, organización y recuperación de documentos críticos utilizando SharePoint y OneDrive.
- **Colaboración y Comunicación:** Integración de Microsoft Teams para facilitar la comunicación interna y la colaboración en tiempo real.
- **Automatización de Procesos:** Uso de Power Automate para automatizar flujos de trabajo y reducir tareas repetitivas.

#### ***Capacitación y Soporte:***

- **Formación del Personal:** Provisión de sesiones de capacitación para los empleados de Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS en el uso de las nuevas herramientas y procesos.
- **Material de Apoyo:** Desarrollo de manuales, tutoriales y guías de usuario para asegurar una adopción fluida y efectiva.
- **Soporte Técnico:** Establecimiento de un sistema de soporte técnico para resolver incidencias y consultas relacionadas con la nueva plataforma.

#### ***Seguridad y Cumplimiento:***

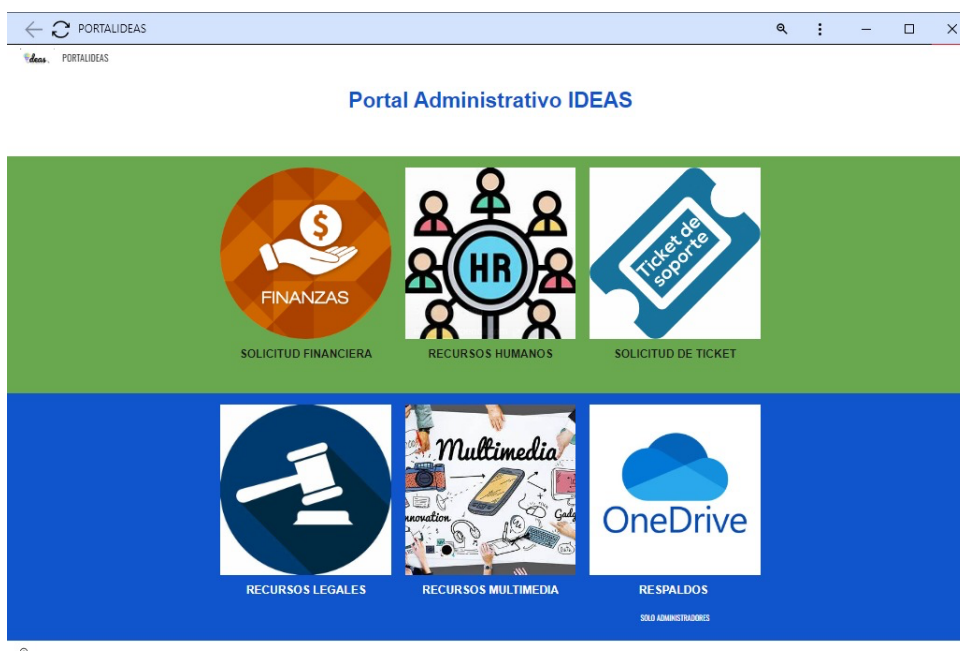
- **Configuración de Seguridad:** Implementación de medidas de seguridad robustas, incluyendo autenticación multifactor y cifrado de datos.
- **Cumplimiento Normativo:** Aseguramiento de que la plataforma cumpla con normativas locales e internacionales de protección de datos y privacidad.

#### ***Cronograma y Presupuesto:***

- Planificación del Proyecto: Definición de un cronograma detallado para la implementación de cada fase del proyecto.
- Gestión Presupuestaria: Elaboración de un presupuesto que contemple todos los costos asociados con el desarrollo, implementación, capacitación y soporte de la plataforma.

#### 6.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de implementación de una Plataforma de Gestión Integral basada en Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS consiste en el desarrollo y despliegue de una solución tecnológica que integra varias herramientas de Microsoft 365 en una plataforma web unificada. A continuación, se describe detalladamente cada componente de la propuesta:



**Gráfico 14. interfaz de inicio del Portal Administrativo IDEAS.**

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

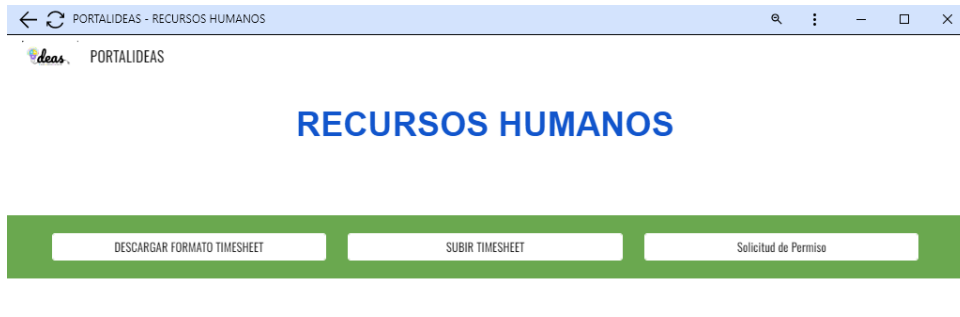
- **Panel Administrativo Centralizado:**
  - El Panel Administrativo Centralizado es una herramienta esencial diseñada para permitir a los administradores de la Asociación Hondureña para el Desarrollo

Asociación Hondureña Para El Desarrollo IDEAS gestionar y supervisar todos los módulos de la plataforma desde una interfaz única y amigable. Este panel de control principal proporciona una visión holística de las operaciones, facilitando la toma de decisiones informadas y mejorando la eficiencia operativa.

- Características Principales:
  - Personalización de Widgets: Los administradores pueden personalizar los widgets del panel para mostrar la información más relevante según sus necesidades. Esto incluye métricas clave de rendimiento, accesos directos a funciones críticas y resúmenes de actividad.
  - Acceso Rápido a Módulos Críticos: El panel proporciona accesos directos a los módulos más utilizados, como gestión de recursos humanos, gestión financiera y gestión documental, permitiendo a los administradores navegar fácilmente entre diferentes funciones sin perder tiempo.
  - Paneles de Informes en Tiempo Real: Los informes y gráficos en tiempo real ofrecen una visualización clara de los datos operativos, ayudando a identificar tendencias y áreas que requieren atención inmediata. Estos paneles permiten una toma de decisiones basada en datos precisos y actualizados.
  - Integración con Herramientas de Microsoft 365: El panel está integrado con herramientas de Microsoft 365, como Teams, SharePoint, OneDrive y Power BI, lo que permite una gestión fluida de las tareas y una colaboración eficaz entre los equipos. Los administradores pueden acceder a documentos, comunicarse con el equipo y analizar datos desde un solo lugar.
  - Seguridad y Control de Acceso: Implementa medidas de seguridad robustas, incluyendo autenticación multifactor y control de acceso basado en roles. Esto asegura que solo el personal autorizado pueda acceder a información sensible, protegiendo los datos contra accesos no autorizados.
  - Automatización de Procesos: Utiliza Power Automate para automatizar tareas repetitivas, como la generación de informes y el envío de

notificaciones, reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando errores humanos. La automatización mejora la eficiencia operativa y permite a los administradores centrarse en tareas de mayor valor.

- Interfaz Amigable: Diseñado con una interfaz intuitiva, el panel es fácil de usar, incluso para aquellos con poca experiencia técnica. Esto asegura una rápida adopción por parte de los administradores y minimiza la necesidad de capacitación intensiva.
- Beneficios Esperados:
  - Mejora en la Toma de Decisiones: Al tener acceso a datos en tiempo real y herramientas analíticas avanzadas, los administradores pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas.
  - Eficiencia Operativa: La centralización de las funciones administrativas y la automatización de procesos rutinarios aumentan la eficiencia operativa, reduciendo el tiempo y los recursos necesarios para gestionar las actividades diarias.
  - Mayor Seguridad: Con medidas de seguridad avanzadas, el panel protege los datos sensibles y asegura el cumplimiento de normativas internacionales, como el GDPR.
  - Flexibilidad y Escalabilidad: El panel puede adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, permitiendo una fácil escalabilidad a medida que la organización crece y sus necesidades evolucionan.



### **Gráfico 15. Sección para recursos humanos.**

Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

El módulo de Gestión de Recursos Humanos está diseñado para mejorar y optimizar la administración del personal en la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Este módulo se integra perfectamente con las herramientas de Microsoft 365, proporcionando un conjunto de funcionalidades que facilitan la gestión del tiempo, la supervisión del desempeño y la administración de nóminas y beneficios de los empleados. Como características y beneficios tenemos:

#### **Gestión de Hojas de Tiempo**

- Los empleados deben completar mensualmente sus hojas de tiempo o "timesheets" para el control interno de las horas trabajadas. Esto permite un seguimiento detallado del tiempo dedicado a diferentes proyectos y tareas.
- Microsoft Teams y SharePoint permiten a los empleados registrar sus horas de trabajo y a los gerentes revisarlas y aprobarlas de manera eficiente.

#### **Solicitudes de Permisos y Vacaciones**

- Los empleados pueden solicitar permisos de ausencia o vacaciones directamente desde el portal. Estas solicitudes son revisadas y aprobadas por los gerentes en un proceso automatizado.
- Microsoft Forms para la captura de solicitudes, y Power Automate para automatizar el flujo de trabajo de aprobación y notificación.

#### **Mejora en la Productividad**

- Al automatizar tareas repetitivas y centralizar la gestión de recursos humanos, se reduce significativamente el tiempo dedicado a la administración manual, permitiendo a los empleados centrarse en tareas de mayor valor, la herramienta de gestión de hojas de tiempo facilita el seguimiento de las horas trabajadas, ayudando a mejorar la asignación de recursos y la planificación de proyectos.

### **Mayor Transparencia**

- La disponibilidad de herramientas para la gestión de hojas de tiempo y evaluaciones de desempeño proporciona una mayor transparencia y responsabilidad tanto para empleados como para gerentes y los empleados pueden ver el estado de sus solicitudes de permisos y vacaciones en tiempo real, lo que reduce la incertidumbre y mejora la comunicación interna.

### **Implementación**

- Evaluar las necesidades específicas de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS en términos de gestión de personal.
- Configurar Microsoft Teams, SharePoint, Microsoft Forms y Power Automate para adaptarse a los procesos de la organización.
- Capacitar a los empleados y gerentes en el uso de las nuevas herramientas y procesos.
- Monitorear el uso del sistema y realizar ajustes según sea necesario para optimizar la eficiencia y efectividad

# SOLICITUD DE COMPRA

En esta sección podremos realizar una solicitud de compra para control interno del departamento de finanzas

Hola, CRISTHIAN ENRIQUE. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

\* Obligatorio

1. Nombre de solicitante \*

Escriba su respuesta

2. Fecha de solicitud \*

Especifique la fecha (d/M/aaaa)

**Has recibido una solicitud de compra de :Crtisthian de la sede de Tegucigalpa.**

**Solicita compra de: .tecnologia**

**favor entrar a este enlace para revisar el control de compras ingresa [aquí](#)**

[← Responder](#)

[→ Reenviar](#)

## Gráfico 16. Gestión financiera.

Fuente: : (Figuroa & Cárdenas, 2024).

1	NOMBRE COMPLETO DEL SOLICITANTE	FECHA DE SOLICITUD	SEDE	tipo de compra	Especifique la compra	Numero de requisición	Formato de requisición
4	MIRNA LIZETH RIVAS SANCHEZ	5/16/2024	Choluteca	Tecnologia	UPS	002	<a href="https://upheduhn-my.sharepoint.com/...">https://upheduhn-my.sharepoint.com/...</a>
5	Cristhian Figueroa	5/24/2024	Tegucigalpa	Tecnologia	RAM	003	<a href="https://upheduhn-my.sharepoint.com/...">https://upheduhn-my.sharepoint.com/...</a>
6	CRISTHIAN FIGUEROA LAINEZ	5/30/2024	Tegucigalpa	Tecnologia	COMPRA DE 50 LICENCIAS OFFICE 365 ADMINISTRACIÓN	004	compra de LICENCIAS OFFICE.pdf
7	Kevin Cecilio Ordoñez	5/30/2024	Tegucigalpa	Tecnologia	se requiere la compra de 5 camaras web full HD para aulas hibridas.	ORD - 005	<a href="https://upheduhn-my.sharepoint.com/...">https://upheduhn-my.sharepoint.com/...</a>
8	KEVIN ORDOÑEZ	5/31/2024	Tegucigalpa	Tecnologia	CABLES DISPLAYPORT Y EXTENSION USB	006	<a href="https://upheduhn-my.sharepoint.com/...">https://upheduhn-my.sharepoint.com/...</a>
8	Crtsthian	6/13/2024	Tegucigalpa	Mobiliario	tecnologia	008	<a href="https://upheduhn-my.sharepoint.com/...">https://upheduhn-my.sharepoint.com/...</a>

## Gráfico 17. Control de solicitudes.

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

El módulo de Gestión Financiera está diseñado para mejorar la administración de los procesos financieros en la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Este módulo utiliza varias herramientas de Microsoft 365 para centralizar y automatizar procesos clave como compras, contabilidad y solicitudes de adquisiciones.

### **Herramientas Utilizadas**

- Utilizado para el seguimiento y la gestión de datos financieros detallados.
- Empleado para la visualización y análisis de datos financieros, permitiendo generar informes interactivos y dashboards.
- Sirve como plataforma centralizada para el almacenamiento y la gestión de documentos financieros.
- Utilizado para la comunicación y notificaciones automáticas relacionadas con las solicitudes financieras.
- Herramienta para la captura de datos y solicitudes de compra o adquisición.

### **Funcionalidades:**

- **Compras:** La centralización de las solicitudes de compra permite un control más riguroso y una mejor gestión del presupuesto.
- **Contabilidad:** Facilita el seguimiento de transacciones financieras, el registro de ingresos y gastos, y la preparación de informes contables.
- **Solicitudes de Adquisiciones:** Simplifica y automatiza el proceso de solicitud y aprobación de adquisiciones, reduciendo el tiempo de respuesta y mejorando la eficiencia.

### **Automatización de Solicitudes**

- **Formulario de Solicitud:** Se utiliza Microsoft Forms para la captura de datos relacionados con las solicitudes de compra o requisiciones.

- **Notificación Automática:** Al enviar el formulario de solicitud, se genera un correo automático a través de Outlook que notifica al personal financiero sobre la solicitud.
- **Control de Solicitudes:** El correo incluye un enlace directo a un archivo de Excel almacenado en SharePoint, donde se lleva el control de las solicitudes. Esto asegura que todas las solicitudes se registren y gestionen de manera centralizada y accesible.

### **Integración de Herramientas**

- **Excel y SharePoint:** La integración de Excel con SharePoint permite que los datos financieros estén siempre actualizados y accesibles desde cualquier lugar.
- **Power BI:** La utilización de Power BI para la visualización de datos proporciona a los gerentes una visión clara y actualizada de la situación financiera, permitiendo una toma de decisiones informada.

### **Beneficios Esperados**

- **Automatización de Procesos:** La automatización de las solicitudes de compra y requisiciones reduce el tiempo y el esfuerzo necesario para gestionar estas tareas.
- **Centralización de Datos:** La centralización de los datos financieros en SharePoint facilita el acceso y la gestión de la información, mejorando la eficiencia operativa.

### **Transparencia y Control**

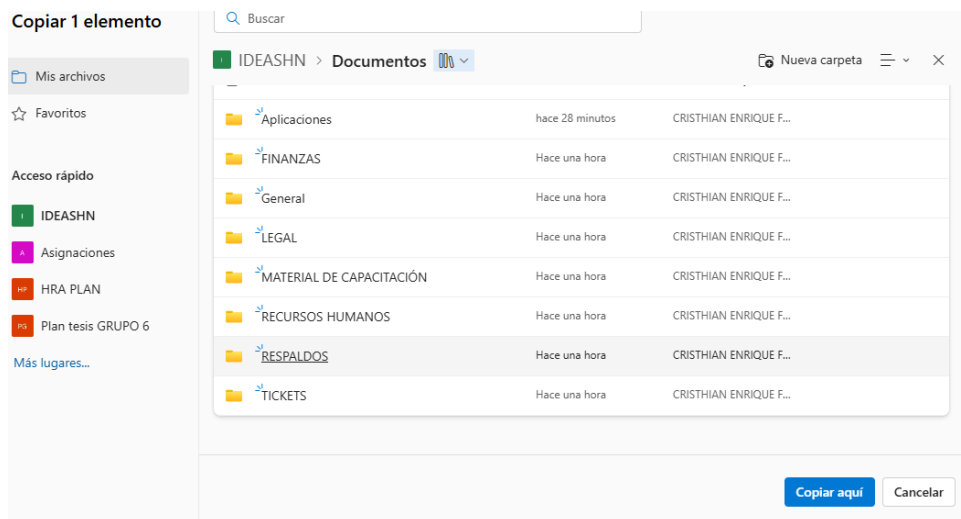
- **Seguimiento Detallado:** La utilización de Excel para el control de solicitudes proporciona un seguimiento detallado y preciso de todas las transacciones.
- **Visualización de Datos:** Power BI ofrece visualizaciones claras y comprensibles que facilitan la supervisión y el análisis de los datos financieros.

## Mejora en la Toma de Decisiones

- **Datos en Tiempo Real:** La integración de las herramientas permite disponer de datos financieros en tiempo real, mejorando la capacidad de respuesta y la toma de decisiones estratégicas.
- **Informes Personalizados:** La capacidad de generar informes personalizados y dashboards en Power BI proporciona a los gerentes la información necesaria para tomar decisiones informadas y oportunas.

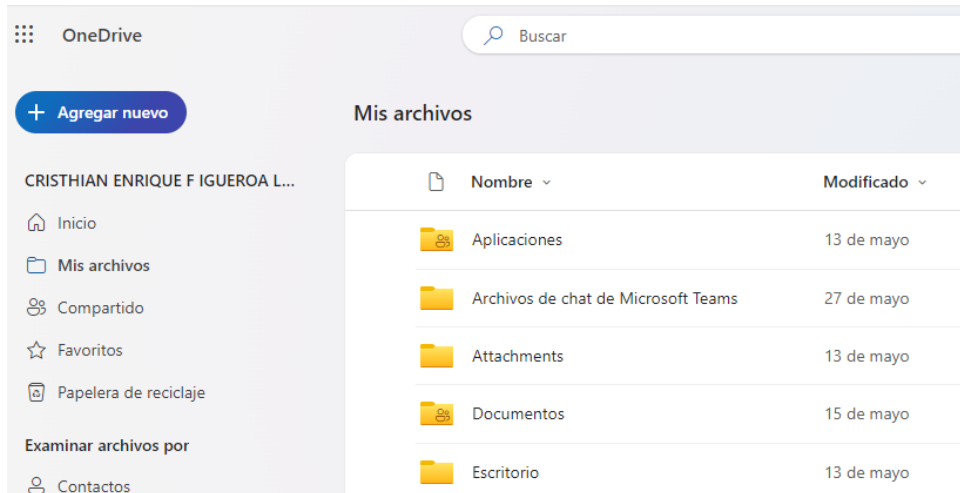
## Implementación

- Configurar Excel, Power BI, SharePoint, Outlook y Microsoft Forms para adaptarse a los procesos de la organización.
- Capacitar a los empleados del área financiera en el uso de las nuevas herramientas y procesos.
- Monitorear el uso del sistema y realizar ajustes según sea necesario para optimizar la eficiencia y efectividad.



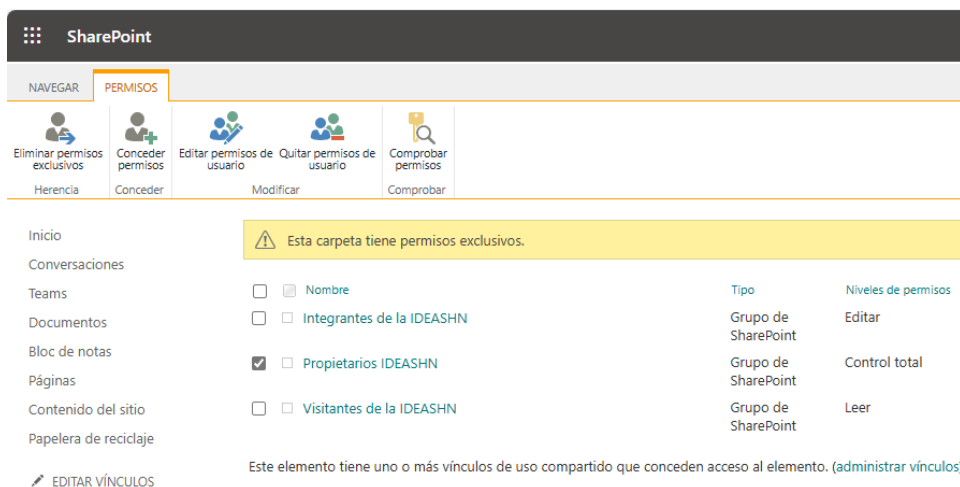
**Gráfico 18. Gestión de Almacenamiento.**

Fuente:(Figuroa & Cárdenas, 2024)



**Gráfico 19. Gestión de respaldos OneDrive.**

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)



**Gráfico 20. Administración de permisos gestión de Almacenamiento.**

Fuente : (Figuroa & Cárdenas, 2024)

El módulo de Gestión Documental está diseñado para asegurar un manejo eficiente, seguro y accesible de los documentos en la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Utilizando herramientas de Microsoft 365, como SharePoint y OneDrive, este módulo facilita el almacenamiento, la organización y el acceso controlado de documentos críticos.

### Herramientas Utilizadas

- **SharePoint:** Plataforma de colaboración que permite la creación de sitios de almacenamiento de documentos, facilitando el acceso y la gestión compartida de archivos.
- **OneDrive:** Solución de almacenamiento en la nube para archivos individuales y de equipo, permitiendo un acceso seguro y sincronizado a los documentos desde cualquier dispositivo.

### **Almacenamiento Seguro de Documentos**

- **Capacidad de Almacenamiento:** SharePoint y OneDrive proporcionan amplias capacidades de almacenamiento en la nube, permitiendo a la organización almacenar grandes volúmenes de documentos de manera segura.
- **Seguridad de los Datos:** Ambas plataformas ofrecen medidas de seguridad avanzadas, incluyendo cifrado de datos en tránsito y en reposo, para asegurar la protección de la información.

### **Control de Versiones**

- **Versionado Automático:** SharePoint y OneDrive permiten el control de versiones, asegurando que todas las modificaciones a los documentos se registren automáticamente. Los usuarios pueden acceder a versiones anteriores de los documentos, facilitando la recuperación de información y la trazabilidad de cambios.
- **Historial de Versiones:** La funcionalidad de historial de versiones proporciona un registro detallado de todas las modificaciones realizadas a un documento, incluyendo quién realizó el cambio y cuándo.

### **Acceso Basado en Roles**

- **Gestión de Permisos:** SharePoint permite establecer permisos de acceso basados en roles, asegurando que solo las personas autorizadas puedan acceder a determinados documentos o carpetas. Esto incluye permisos de lectura, edición y administración.

- **Colaboración Controlada:** Los documentos pueden compartirse de manera controlada tanto dentro como fuera de la organización, con opciones para definir niveles de acceso y permisos específicos.

### **Auditorías de Acceso**

- **Monitoreo de Actividad:** SharePoint y OneDrive ofrecen capacidades de auditoría que permiten monitorear el acceso y las acciones realizadas sobre los documentos. Esto incluye quién accedió a qué documento, qué cambios se realizaron, y cuándo.
- **Informes de Auditoría:** La generación de informes de auditoría facilita la supervisión y el cumplimiento de políticas internas y regulaciones externas, asegurando una gestión documental transparente y segura.

### **Beneficios Esperados**

- **Protección de Información Sensible:** Las medidas de seguridad avanzadas protegen los documentos sensibles y aseguran que solo los usuarios autorizados puedan acceder a ellos.
- **Control de Acceso Detallado:** La capacidad de definir permisos detallados garantiza que el acceso a los documentos esté restringido de acuerdo con las necesidades de seguridad y confidencialidad.

### **Eficiencia en la Gestión Documental**

- **Acceso Rápido y Sencillo:** El almacenamiento centralizado y seguro en la nube facilita el acceso rápido y sencillo a los documentos desde cualquier lugar y dispositivo.
- **Organización Efectiva:** Las capacidades de organización y categorización de documentos en SharePoint permiten una gestión documental eficiente y estructurada.

### **Transparencia y Cumplimiento**

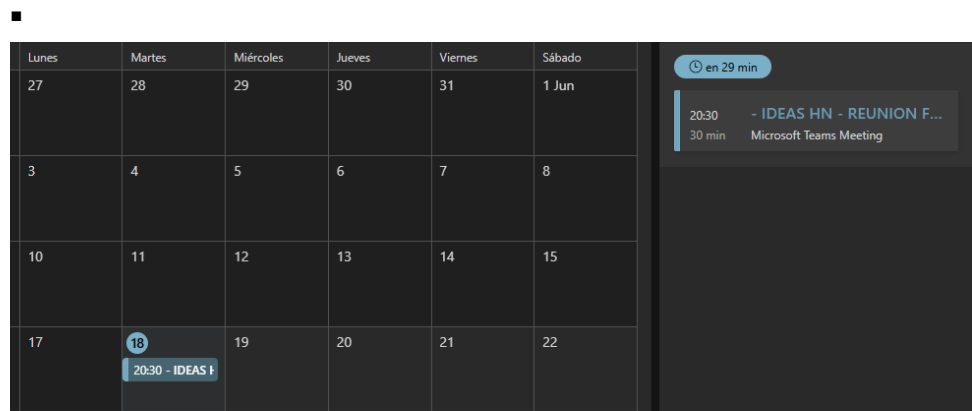
- **Trazabilidad de Cambios:** El control de versiones y el historial de modificaciones proporcionan una trazabilidad completa de los cambios

realizados en los documentos.

- **Cumplimiento Normativo:** Las capacidades de auditoría y generación de informes aseguran que la organización cumpla con las normativas y políticas internas, así como con las regulaciones externas pertinentes.

## Implementación

- Evaluar las necesidades específicas de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS en términos de gestión documental.
- Configurar SharePoint y OneDrive para adaptarse a los procesos de la organización, estableciendo estructuras de carpetas, permisos de acceso y políticas de seguridad.
- Migrar los documentos existentes a las nuevas plataformas, asegurando una transición sin problemas y la integridad de los datos.
- Capacitar a los empleados en el uso de las nuevas herramientas y procesos para asegurar una adopción efectiva.
- Monitorear el uso del sistema y realizar ajustes según sea necesario para optimizar la eficiencia y seguridad de la gestión documental.



**Gráfico 21. Gestión en comunicaciones internas por TEAMS y Outlook.**

Fuente : (Figueroa & Cárdenas, 2024)

El módulo de Colaboración y Comunicación está diseñado para mejorar la interacción y el trabajo en equipo dentro de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Utilizando herramientas de Microsoft 365 como Microsoft Teams y Outlook, este módulo facilita la comunicación en tiempo real, la organización de reuniones virtuales, la gestión de calendarios y la administración de correos electrónicos.

### **Herramientas Utilizadas**

- **Microsoft Teams:** Plataforma de colaboración que integra chat, videoconferencias, llamadas, y colaboración en documentos en tiempo real.
- **Outlook:** Cliente de correo electrónico que también incluye funcionalidades de calendario y gestión de contactos.

### **Funcionalidades**

- **Mensajería Instantánea:** Microsoft Teams permite la comunicación rápida y eficiente mediante chats individuales y grupales. Los usuarios pueden enviar mensajes, compartir archivos y colaborar en documentos en tiempo real.
- **Canales de Equipo:** Los equipos pueden crear canales específicos para diferentes proyectos o temas, facilitando la organización y el seguimiento de conversaciones relevantes.

### **Videoconferencias**

- **Reuniones Virtuales:** Microsoft Teams facilita la organización y realización de videoconferencias, permitiendo a los usuarios conectarse desde cualquier lugar. Las reuniones pueden programarse con antelación o iniciarse de manera instantánea.
- **Funciones de Colaboración:** Durante las videoconferencias, los participantes pueden compartir pantallas, colaborar en documentos en tiempo real y utilizar herramientas como pizarras virtuales para una colaboración más dinámica.

## Calendarios Compartidos

- **Gestión de Calendarios:** Outlook permite a los usuarios gestionar sus calendarios personales y de equipo, programando reuniones y eventos de manera eficiente.
- **Compartir Disponibilidad:** Los calendarios compartidos facilitan la coordinación de horarios y la planificación de reuniones, permitiendo a los usuarios ver la disponibilidad de sus colegas y programar eventos en consecuencia.

## Gestión de Correos Electrónicos

- **Administración de Emails:** Outlook proporciona una plataforma robusta para la gestión de correos electrónicos, permitiendo a los usuarios organizar, buscar y archivar mensajes de manera eficiente.
- **Integración con Otras Herramientas:** La integración de Outlook con otras herramientas de Microsoft 365, como Teams y SharePoint, facilita la colaboración y el acceso a documentos directamente desde el cliente de correo electrónico.

## Beneficios Esperados

- **Comunicación Eficiente:** Las funcionalidades de chat y videoconferencias permiten una comunicación rápida y efectiva, mejorando la colaboración y la toma de decisiones.
- **Reducción de Silos:** La creación de canales específicos en Teams ayuda a reducir los silos de información, asegurando que todos los miembros del equipo tengan acceso a la información relevante.

## Optimización de la Colaboración

- **Colaboración en Tiempo Real:** Las herramientas de Microsoft 365 facilitan la colaboración en documentos y proyectos en tiempo real, mejorando la productividad y la calidad del trabajo.
- **Acceso desde Cualquier Lugar:** La capacidad de acceder a las

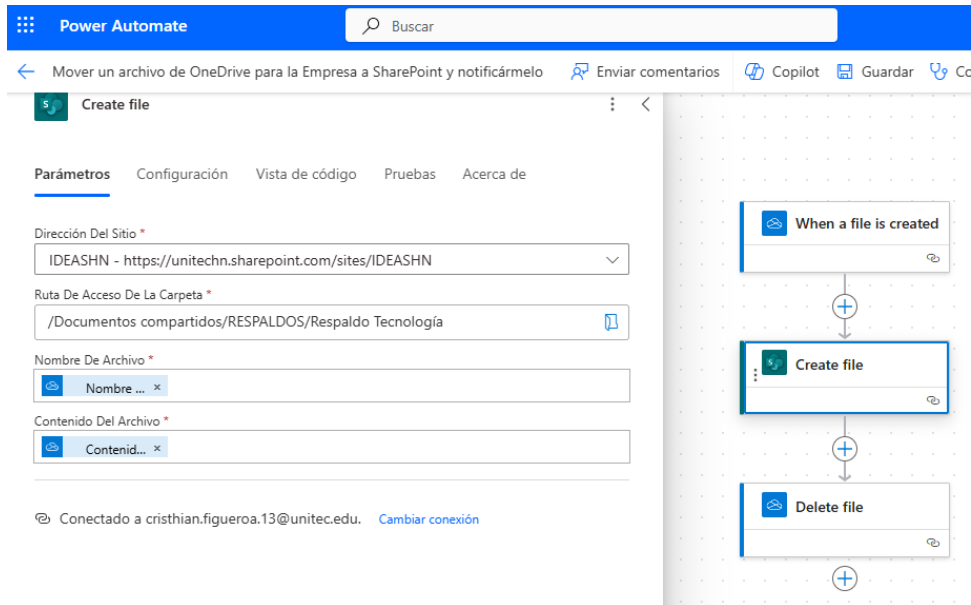
herramientas de colaboración y comunicación desde cualquier dispositivo y lugar permite a los equipos trabajar de manera flexible y remota.

### **Eficiencia en la Gestión del Tiempo**

- **Planificación Eficiente:** Los calendarios compartidos y la gestión de correos electrónicos en Outlook permiten una planificación y organización más eficiente, reduciendo el tiempo dedicado a coordinar reuniones y eventos.
- **Recordatorios y Notificaciones:** Las funciones de recordatorio y notificación aseguran que los usuarios estén al tanto de sus compromisos y tareas pendientes.

### **Implementación**

- **Configuración del Sistema:** Configurar Microsoft Teams y Outlook para adaptarse a los procesos de la organización, incluyendo la creación de equipos, canales y calendarios compartidos.
- **Capacitación del Personal:** Capacitar a los empleados en el uso de las nuevas herramientas y funcionalidades para asegurar una adopción efectiva.
- **Monitoreo y Mejora Continua:** Monitorear el uso del sistema y realizar ajustes según sea necesario para optimizar la eficiencia y efectividad de la colaboración y comunicación.



**Gráfico 22. Flujograma en PowerAutomate para automatización de procesos.**  
 Fuente: (Figueroa & Cárdenas, 2024)

El módulo de Automatización de Procesos está diseñado para optimizar y agilizar las operaciones dentro de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS mediante el uso de Power Automate. Este módulo permite la automatización de tareas repetitivas, la integración de flujos de trabajo entre diferentes módulos y la reducción de errores manuales.

### Herramientas Utilizadas

- **Power Automate:** Herramienta de automatización de Microsoft 365 que permite crear flujos de trabajo automatizados entre aplicaciones y servicios para sincronizar archivos, obtener notificaciones y recopilar datos.

### Funcionalidades

- **Creación de Flujos de Trabajo:** Power Automate permite la creación de flujos de trabajo para automatizar tareas repetitivas, como el envío de correos electrónicos, la actualización de datos en sistemas de gestión y

la generación de informes.

- **Plantillas Prediseñadas:** La plataforma ofrece plantillas prediseñadas para una variedad de procesos comunes, facilitando la configuración y puesta en marcha de automatizaciones.

### **Integración de Flujos de Trabajo entre Módulos**

- **Conexión entre Aplicaciones:** Power Automate permite integrar diferentes aplicaciones de Microsoft 365 y servicios externos, facilitando la comunicación y el intercambio de datos entre módulos como Recursos Humanos, Finanzas y Documentación.
- **Automatización Multiplataforma:** La capacidad de conectar múltiples plataformas asegura que los procesos se ejecuten de manera fluida y sin interrupciones, mejorando la eficiencia operativa.

### **Reducción de Errores Manuales**

- **Validación Automática:** Los flujos de trabajo automatizados pueden incluir pasos de validación y verificación de datos, reduciendo la posibilidad de errores manuales y mejorando la precisión de las operaciones.
- **Notificaciones y Alertas:** Power Automate puede configurar notificaciones y alertas automáticas para avisar a los usuarios sobre tareas pendientes o problemas, asegurando una gestión proactiva de los procesos.

### **Beneficios Esperados**

- **Ahorro de Tiempo:** La automatización de tareas repetitivas libera tiempo para que los empleados se enfoquen en actividades de mayor valor añadido, aumentando la productividad general.
- **Ejecución Rápida de Procesos:** Los flujos de trabajo automatizados permiten una ejecución más rápida y eficiente de los procesos, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la eficiencia operativa.

## **Mayor Precisión y Fiabilidad**

- **Reducción de Errores:** La automatización reduce la probabilidad de errores humanos, asegurando que los procesos se realicen de manera consistente y precisa.
- **Consistencia en la Ejecución:** La estandarización de los flujos de trabajo garantiza que las tareas se realicen de manera uniforme y conforme a los estándares establecidos.

## **Integración y Colaboración Mejoradas**

- **Flujos de Trabajo Integrados:** La integración de flujos de trabajo entre diferentes módulos y aplicaciones facilita una colaboración más efectiva y una gestión de procesos más coherente.
- **Mejor Comunicación:** La capacidad de conectar diferentes aplicaciones y servicios mejora la comunicación y el intercambio de información entre equipos y departamentos.

## **Implementación**

- Diseñar flujos de trabajo personalizados utilizando Power Automate para satisfacer las necesidades identificadas.
  - Configurar Power Automate y conectar las aplicaciones y servicios relevantes para establecer los flujos de trabajo automatizados.
  - Capacitar a los empleados en el uso y la gestión de los flujos de trabajo automatizados para asegurar una adopción efectiva.
  - Monitorear el desempeño de los flujos de trabajo automatizados y realizar ajustes según sea necesario para optimizar la eficiencia y efectividad.
- **Capacitación y Soporte:**

El módulo de Capacitación y Soporte está diseñado para asegurar que todo el

personal de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS esté completamente capacitado en el uso de la plataforma Microsoft 365 y sus herramientas asociadas. Este módulo incluye programas de formación integral y un sistema de soporte técnico para garantizar un uso eficiente y eficaz de las herramientas de Microsoft 365.

### **Sesiones de Capacitación**

- Sesiones interactivas donde los empleados pueden aprender a utilizar las herramientas de Microsoft 365 mediante ejercicios prácticos.
- Asegurar que los usuarios adquieran habilidades prácticas para utilizar aplicaciones como Teams, SharePoint, Power Automate y Outlook.
- Presencial o virtual, con ejercicios prácticos en tiempo real y sesiones de preguntas y respuestas.

### **Sesiones Teóricas:**

- Clases teóricas que proporcionan una comprensión profunda de las funcionalidades y beneficios de las herramientas de Microsoft 365.
- Explicar conceptos clave, mejores prácticas y casos de uso específicos que ayuden a los empleados a entender cómo las herramientas pueden optimizar su trabajo.
- Presentaciones, seminarios web y charlas magistrales.

### **Material de Apoyo**

- Documentos detallados que explican el uso de cada herramienta de Microsoft 365.
- Instrucciones paso a paso, capturas de pantalla y soluciones a problemas comunes.
- Disponibles en formato digital y físico para todos los empleados.
- Videos educativos que demuestran cómo utilizar las diferentes funcionalidades de Microsoft 365.
- Instrucciones visuales, demostraciones en vivo y ejemplos prácticos.

- Disponibles en una biblioteca en línea accesible desde cualquier dispositivo.

#### **Guías de Referencia Rápida:**

- Documentos concisos que proporcionan información rápida sobre las funciones más utilizadas.
- Atajos de teclado, pasos rápidos y consejos útiles.
- Distribuidos en formato digital y como tarjetas impresas para fácil acceso.

#### **Soporte Técnico**

- Servicio de asistencia telefónica para resolver problemas técnicos y responder preguntas.
- Horario de atención amplio para cubrir las necesidades de los empleados.
- Proveer soluciones rápidas y efectivas a problemas técnicos.

#### **Soporte Vía Chat y Correo Electrónico:**

- Servicio de soporte técnico disponible a través de chat en vivo y correo electrónico.
- Asistencia en tiempo real durante horas de oficina y respuestas rápidas a consultas por correo electrónico.
- Facilitar el acceso a soporte técnico y resolver problemas de manera eficiente.

#### **Mantenimiento Continuo:**

- Servicios de mantenimiento regular para asegurar que la plataforma Microsoft 365 funcione sin problemas.
- Actualizaciones de software, monitoreo de sistemas y resolución de incidencias.
- Mantener la plataforma en óptimas condiciones y prevenir problemas

antes de que ocurran.

### **Beneficios Esperados**

- La capacitación asegura que los empleados utilicen las herramientas de manera eficiente, lo que se traduce en una mayor productividad.
- La formación adecuada reduce la posibilidad de errores en el uso de las herramientas, mejorando la calidad del trabajo.

### **Apoyo Continuo**

- El soporte técnico disponible asegura que cualquier problema se resuelva rápidamente, minimizando interrupciones en el trabajo.
- El mantenimiento continuo asegura que las herramientas estén siempre actualizadas y funcionando correctamente.

### **Adopción Efectiva de la Plataforma**

- Los empleados, al estar bien capacitados, pueden aprovechar al máximo las funcionalidades de Microsoft 365.
- El acceso a soporte técnico y material de apoyo mejora la satisfacción de los empleados con la tecnología utilizada.

### **Implementación**

- Crear un plan de capacitación que incluya talleres prácticos, sesiones teóricas, y desarrollo de material de apoyo.
- Establecer los canales de soporte técnico, incluyendo la línea de ayuda, soporte vía chat y correo electrónico.
- Implementar las sesiones de capacitación y distribuir el material de apoyo a todos los empleados.
- Evaluar la efectividad del programa de capacitación y soporte, realizando ajustes según sea necesario para mejorar la experiencia del usuario.

## Especificar el código

Le hemos enviado un mensaje de texto al teléfono +XXX XXXXXX28. Escriba el código para iniciar sesión.

Código

---

¿Tiene problemas? [Inicie sesión de otra forma.](#)

[Más información](#)

Comprobar

### Gráfico 23. Autenticación de seguridad.

Fuente: (Figuerola & Cárdenas, 2024)

Se establecen medidas para asegurar que la plataforma cumpla con los estándares de seguridad y las normativas aplicables, garantizando así la protección adecuada de la información y la privacidad de los usuarios.

#### Componentes:

- **Autenticación Multifactor (MFA):** Se implementa la autenticación multifactor obligatoria para todos los usuarios. Este método de autenticación requiere que los usuarios verifiquen su identidad no solo con la contraseña, sino también a través de un segundo factor, como un mensaje de texto enviado al número de teléfono registrado en el correo electrónico. Esto añade una capa adicional de seguridad al proceso de inicio de sesión, reduciendo significativamente el riesgo de accesos no autorizados incluso en caso de que las contraseñas sean comprometidas.

- **Cumplimiento Normativo:** Se asegura la alineación con regulaciones globales como el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea y normativas locales de protección de datos específicas. Esto implica la implementación de políticas y prácticas que garantizan la privacidad de los datos personales de los usuarios, el manejo correcto de la información sensible, y la notificación adecuada en caso de incidentes de seguridad.

### **Fases:**

#### **Fase de Planificación:**

- En esta fase inicial, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de las necesidades de la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS, se seleccionan las herramientas de Microsoft 365 más adecuadas y se define el cronograma detallado del proyecto.
- Identificación de requerimientos funcionales y técnicos, evaluación de la infraestructura existente, y definición de objetivos específicos del proyecto.

#### **Fase de Desarrollo:**

- Durante esta fase, se procede con la creación y personalización de la plataforma Microsoft 365 y sus módulos según los requisitos y objetivos establecidos en la fase de planificación.
- Configuración de la plataforma, integración de herramientas, desarrollo de personalizaciones necesarias, y adaptación de flujos de trabajo.

#### **Fase de Pruebas:**

- Se llevan a cabo pruebas exhaustivas de la plataforma para identificar posibles errores, asegurar el funcionamiento correcto de todas las funcionalidades, y realizar ajustes basados en los resultados obtenidos.
- Pruebas de usabilidad, pruebas de carga, pruebas de seguridad, y validación de integraciones con sistemas existentes.

### **Fase de Despliegue:**

- En esta fase, se implementa gradualmente la plataforma Microsoft 365 en la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS, asegurando una transición fluida y minimizando interrupciones.
- Planificación de despliegue por fases, migración de datos si es necesario, configuración final, y capacitación del personal en el uso de las nuevas herramientas.

### **Fase de Soporte y Evaluación:**

- Una vez implementada la plataforma, se establece un sistema de soporte técnico continuo para resolver problemas y mantener la plataforma funcionando de manera óptima.
- Establecimiento de líneas de soporte técnico, monitoreo continuo del rendimiento de la plataforma, recopilación de feedback de los usuarios, y evaluación del impacto del proyecto en los objetivos organizacionales.

## **6.5 MEDIDAS DE CONTROL**

Las medidas de control son esenciales para asegurar la correcta implementación y funcionamiento de la plataforma de gestión integral basada en Microsoft 365. Estas medidas se dividen en diversas áreas clave, cada una enfocada en garantizar la seguridad, eficiencia y sostenibilidad del proyecto. A continuación, se detallan las principales medidas de control:

#### **Optimización de Procesos con Automatización:**

Uso de Power Automate: Implementar flujos de trabajo automatizados para tareas repetitivas y administrativas con Power Automate, lo que optimiza procesos y reduce la carga de trabajo manual. Esto incluye la automatización de aprobaciones, notificaciones y la integración de aplicaciones y servicios.

Identificación de áreas para automatización: Realizar un análisis exhaustivo para identificar procesos que pueden beneficiarse de la automatización, tales como la gestión de documentos, el control de inventarios y la administración de recursos humanos. La automatización

no solo ahorra tiempo, sino que también minimiza los errores humanos y mejora la eficiencia general.

#### Integración de Soluciones Avanzadas de Seguridad:

**Autenticación Multifactor (MFA):** Implementar MFA para asegurar que solo usuarios autorizados accedan a los sistemas críticos. Esta medida añade una capa adicional de seguridad, reduciendo el riesgo de accesos no autorizados.

**Cifrado de Datos:** Utilizar el cifrado de datos tanto en tránsito como en reposo para proteger la información sensible. Esto asegura que los datos no puedan ser interceptados o leídos por personas no autorizadas durante la transferencia o el almacenamiento.

**Auditorías de Seguridad Regulares:** Realizar auditorías de seguridad periódicas para identificar y mitigar posibles vulnerabilidades. Estas auditorías deben incluir pruebas de penetración, revisiones de configuración y evaluaciones de políticas de seguridad.

**Capacitación en Seguridad:** Proporcionar capacitación regular a todos los empleados sobre las mejores prácticas de seguridad, incluyendo la identificación de amenazas comunes como el phishing y la importancia de mantener contraseñas seguras.

#### Monitoreo y Análisis de Datos:

**Implementación de Power BI:** Utilizar Power BI para el monitoreo continuo y análisis de datos. Esta herramienta permite visualizar el desempeño de la organización en tiempo real, identificar tendencias y tomar decisiones basadas en datos. Los dashboards interactivos pueden ayudar a la gerencia a monitorear KPIs clave y a detectar áreas que requieren atención.

**Toma de Decisiones Basada en Datos:** Utilizar los datos obtenidos para tomar decisiones informadas y estratégicas. El análisis de datos puede revelar insights sobre la eficiencia operativa, el uso de recursos y la satisfacción del cliente, permitiendo ajustes proactivos para mejorar los resultados.

#### Desarrollo de Aplicaciones Personalizadas:

**Uso de Power Apps:** Desarrollar aplicaciones personalizadas que se adapten a las necesidades específicas de la organización. Estas aplicaciones pueden mejorar la productividad y facilitar la gestión de tareas diarias, como la administración de proyectos, la recolección de datos

en campo y la interacción con clientes.

**Integración con Otros Sistemas:** Asegurar que las aplicaciones desarrolladas se integren perfectamente con otras herramientas y sistemas utilizados por la organización, creando un entorno de trabajo cohesionado y eficiente.

**Mantenimiento del Enfoque en la Sostenibilidad:**

**Reducción del Consumo de Papel y Energía:** Aprovechar las funcionalidades de Microsoft 365 para reducir el consumo de recursos físicos. La migración a una gestión documental digital puede disminuir significativamente el uso de papel, mientras que la optimización del uso de energía en centros de datos contribuye a prácticas más ecológicas.

**Prácticas Ecológicas:** Implementar políticas de sostenibilidad en el uso de la infraestructura tecnológica, fomentando un enfoque de responsabilidad social y ambiental. Esto incluye la adopción de equipos energéticamente eficientes, el reciclaje de hardware obsoleto y la promoción de una cultura corporativa de sostenibilidad.

## 6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

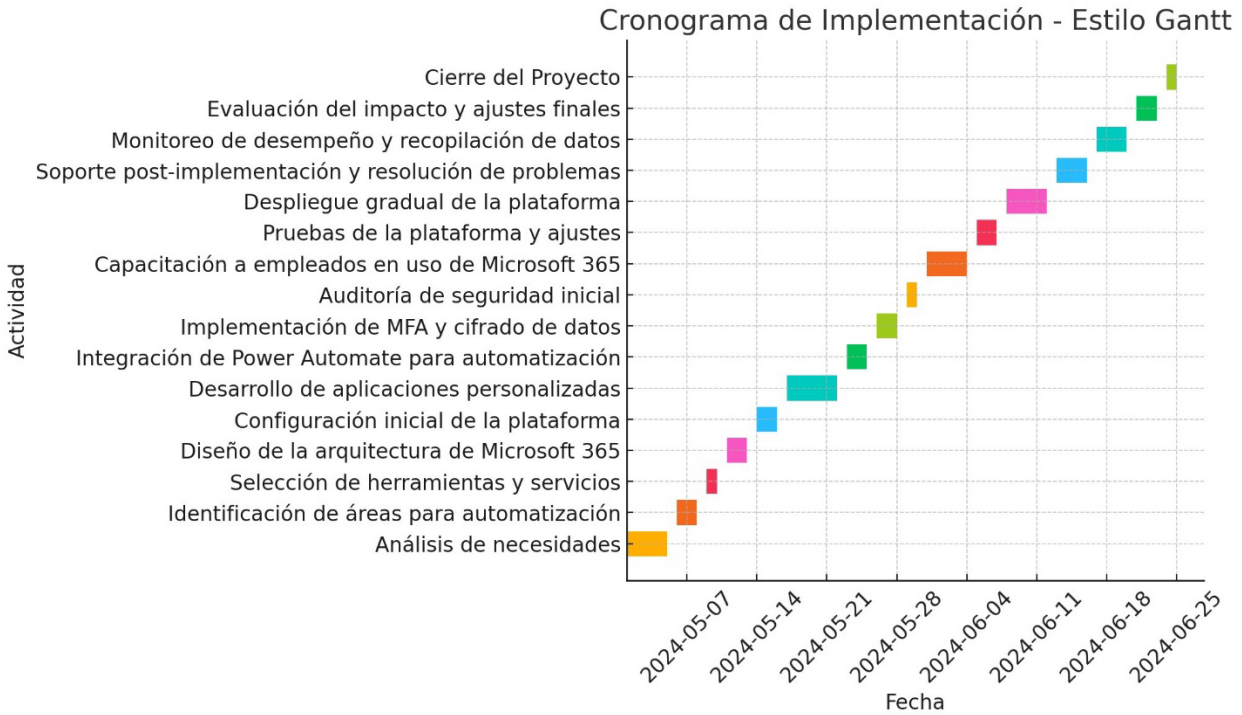
A continuación, se presenta el cronograma detallado para la implementación de la plataforma de gestión integral basada en Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el Desarrollo IDEAS. Las fechas seleccionadas van del 1 de mayo al 25 de junio, y las actividades se han distribuido para asegurar una implementación efectiva y oportuna.

**Tabla 4. Cronograma de Implementación**

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Fase 1: Planificación y Análisis		
Análisis de necesidades	1 de mayo	5 de mayo
Identificación de áreas para automatización	6 de mayo	8 de mayo
Selección de herramientas y servicios	9 de mayo	10 de mayo
Fase 2: Diseño e Implementación Inicial		
Diseño de la arquitectura de Microsoft 365	11 de mayo	13 de mayo
Configuración inicial de la plataforma	14 de mayo	16 de mayo
Fase 3: Desarrollo y Personalización		
Desarrollo de aplicaciones personalizadas (Power Apps)	17 de mayo	22 de mayo
Integración de Power Automate para automatización	23 de mayo	25 de mayo
Fase 4: Seguridad y Cumplimiento		

Implementación de MFA y cifrado de datos	26 de mayo	28 de mayo
Auditoría de seguridad inicial	29 de mayo	30 de mayo
Fase 5: Capacitación y Pruebas		
Capacitación a empleados en uso de Microsoft 365	31 de mayo	4 de junio
Pruebas de la plataforma y ajustes	5 de junio	7 de junio
Fase 6: Despliegue y Evaluación		
Despliegue gradual de la plataforma	8 de junio	12 de junio
Soporte post-implementación y resolución de problemas	13 de junio	16 de junio
Fase 7: Monitoreo y Análisis Continuo		
Monitoreo de desempeño y recopilación de datos	17 de junio	20 de junio
Evaluación del impacto y ajustes finales	21 de junio	23 de junio
Cierre del Proyecto	24 de junio	25 de junio

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)



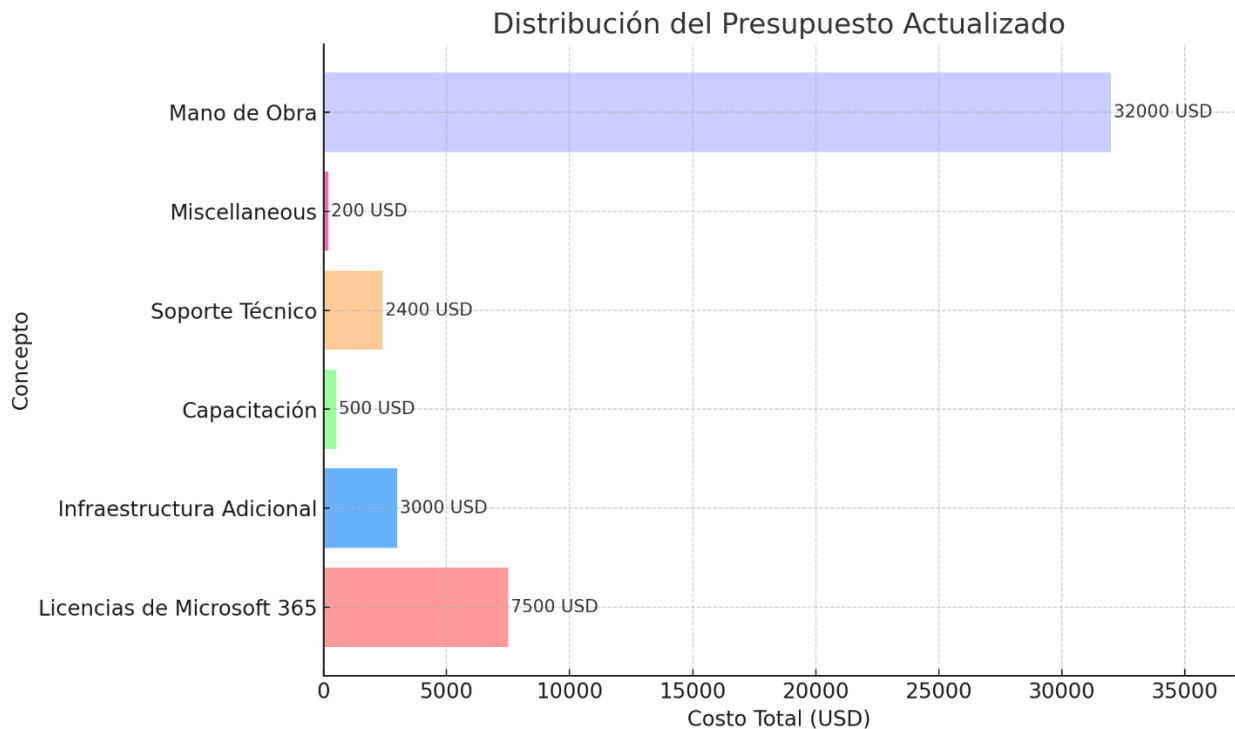
**Gráfico 24. Cronograma de trabajo.**

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

**6.7 PRESUPUESTO**

A continuación, se presenta el presupuesto detallado para la implementación de la plataforma de gestión integral basada en Microsoft 365 para la Asociación Hondureña para el

Desarrollo IDEAS. El objetivo es mostrar una solución rentable que maximice los beneficios mientras se mantienen los costos bajo control.



### **Gráfico 25. Presupuesto**

Fuente: (Figuroa & Cárdenas, 2024)

#### **Detalles y Justificaciones:**

- **Licencias de Microsoft 365 Business Standard:**
  - **Descripción:** Este paquete incluye aplicaciones esenciales como Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, Teams, y SharePoint. Estas herramientas son fundamentales para la productividad diaria, facilitando la colaboración, la comunicación y la gestión documental en un entorno integrado.
  - **Justificación:** La elección de Microsoft 365 Business Standard se basa en su amplia gama de funcionalidades que cubren las necesidades operativas de la organización. Al tener todas estas herramientas en una sola plataforma, se reduce la necesidad de adquirir múltiples licencias de software independientes, lo que ahorra costos y simplifica la administración de TI.

- Costo: \$12.50 por usuario al mes, lo que equivale a \$150 por usuario al año. Con 10 usuarios, el costo anual es de \$1,500.
- Infraestructura Adicional:
  - Descripción: Incluye almacenamiento adicional en la nube a través de OneDrive y herramientas de gestión adicionales que pueden ser necesarias para manejar grandes volúmenes de datos y asegurar un acceso rápido y seguro a la información.
  - Justificación: El almacenamiento en la nube permite a los usuarios acceder a documentos y datos desde cualquier lugar y en cualquier momento, promoviendo la flexibilidad y el trabajo remoto. Además, la seguridad integrada en las soluciones de Microsoft garantiza que los datos estén protegidos contra accesos no autorizados y pérdidas accidentales.
  - Costo: \$5 por usuario al mes, lo que equivale a \$60 por usuario al año. Para 10 usuarios, el costo anual es de \$600.
- Miscellaneous:
  - Descripción: Fondos destinados a cubrir gastos varios que pueden surgir durante la implementación del proyecto, tales como reuniones adicionales, materiales de documentación, imprevistos técnicos o administrativos.
  - Justificación: Es importante considerar un margen para imprevistos y gastos menores que no estén contemplados en los conceptos principales del presupuesto. Esto asegura que cualquier eventualidad pueda ser manejada sin afectar significativamente el presupuesto general del proyecto.
  - Costo: Se estima un fondo de \$200 para estos gastos diversos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- accion-informatica. (21 de febrero de 2022). *10 ventajas del Office 365 para tu empresa*. Obtenido de <https://accion-informatica.es/blog/descubre-las-10-ventajas-del-office-365-para-tu-empresa/>
- aditisrivastava07, microsoft. (24 de mayo de 2024). *Descripción del servicio Microsoft Forms*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-es/office365/service-descriptions/microsoft-forms-service-description>
- Aguilar, A. (16 de Febrero de 2024). *Historia y Evolución de ISO 27001*. Obtenido de <https://blog.tecnetone.com/historia-y-evoluci%C3%B3n-est%C3%A1ndar-iso-27001>
- Alonso, R. (01 de marzo de 2023). *cómo mejorar la productividad con Office, servicios inteligentes y seguridad de primer nivel con Microsoft 365*. Obtenido de [https://cultura-informatica.com/conceptos/que-es-microsoft-365/#google\\_vignette](https://cultura-informatica.com/conceptos/que-es-microsoft-365/#google_vignette)
- Beservice. (junio de 2020). Obtenido de <https://blog.beservices.es/blog/que-es-para-que-sirve-microsoft-office-365>
- Burgos, U. d. (17 de mayo de 2023). *Uso de la funcionalidad de encuestas en Microsoft 365*. Obtenido de <https://www3.ubu.es/ubucevblog/uso-de-la-funcionalidad-de-encuestas-en-microsoft-365/>
- Cardenas, N. (2024). *Sostenibilidad*. Tegucigalpa.
- Cirelli, R. (4 de agosto de 2023). *OBJETIVOS, HIPOTESIS, TENDENCIAS*. Obtenido de <https://www.redusers.com/noticias/publicaciones/excel-365-v3-objetivos-hipotesis-tendencias/>
- Consulting, F. (2023). *Transformación digital de las microempresas en América Latina: oportunidades y desafíos*. Obtenido de [https://fticommunications.com/wp-content/uploads/2023/10/FTI\\_Report-A4\\_LATAM-Spanish.pdf](https://fticommunications.com/wp-content/uploads/2023/10/FTI_Report-A4_LATAM-Spanish.pdf)
- CrossPoint. (2024). *Microsoft 365: Consultoría e Implementación*. Obtenido de CrossPoint: <https://www.crosspoint365.com/soluciones/microsoft-365/>
- eur-lex.europa. (07 de Enero de 2022). *Reglamento general de protección de datos (RGPD)*. Obtenido de <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/general-data-protection-regulation-gdpr.html>
- Figuerola, C. (2024). *Que podemos concluir con esta implementación?* Tegucigalpa.
- Gonzales, F. (15 de febrero de 2023). *Implementación eficiente de la norma ISO 27001: claves y consejos*. Obtenido de <https://datascope.io/es/blog/como-implementar-norma-iso-27001/>
- IDEAS, p. (mayo de 2024). Recolección de información para el análisis de las prioridades de IDEAS. (C. y Nelson, Entrevistador)
- IHCIETI. (15 de FEBRERO de 2014). *MARCO*. Obtenido de <https://www.senacit.gob.hn/static/marco->

- legal.html
- iplan. (2022). *Descripción y alcance del servicio*. Obtenido de [https://www.iplan.com.ar/sites/default/files/documentos/ADS\\_Office365.pdf](https://www.iplan.com.ar/sites/default/files/documentos/ADS_Office365.pdf)
- Kosutic, D. (22 de mayo de 2024). <https://advisera.com/27001academy/es/knowledgebase/evaluacion-y-tratamiento-del-riesgo-en-iso-27001-6-pasos-basicos/>. Obtenido de <https://advisera.com/27001academy/es/knowledgebase/evaluacion-y-tratamiento-del-riesgo-en-iso-27001-6-pasos-basicos/>
- López, T. (20 de Enero de 2023). *SGSI: Qué es y Cómo Implementarlo*. Obtenido de <https://blog.innevo.com/que-es-sgsi>
- Microsoft. (16 de Diciembre de 2023). *Evaluar el entorno y los requisitos para implementar Aplicaciones Microsoft 365*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-es/deployoffice/assess-microsoft-365-apps>
- microsoft. (05 de Mayo de 2024). *Análisis de uso de Microsoft 365*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/pdf?url=https%3A%2F%2Flearn.microsoft.com%2Fes-es%2Fmicrosoft-365%2Fadmin%2Ftoc.json%3Fview%3Do365-worldwide>
- Microsoft. (31 de enero de 2024). *Planeamiento de la implementación empresarial de Aplicaciones Microsoft 365*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-es/deployoffice/plan-microsoft-365-apps>
- Microsoft. (22 de Abril de 2024). *Set up your infrastructure for hybrid work with Microsoft 365*. Obtenido de Microsoft Learn: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/solutions/empower-people-to-work-remotely?view=o365-worldwide>
- Microsoft, N. C. (21 de MAYO de 2021). *El enfoque de Microsoft para el trabajo híbrido: Una nueva guía para ayudar a nuestros clientes*. Obtenido de <https://news.microsoft.com/es-xl/el-enfoque-de-microsoft-para-el-trabajo-hibrido-una-nueva-guia-para-ayudar-a-nuestros-clientes/>
- MSFT, J. D. (14 de Mayo de 2024). *Información general de Microsoft 365 para empresas*. Obtenido de <https://learn.microsoft.com/es-es/microsoft-365/enterprise/microsoft-365-overview?view=o365-worldwide>
- Navas, H. (2024). *Herramientas Informáticas: Conceptos esenciales de Microsoft Office 365*. Obtenido de <https://www.fundacionfemeba.org.ar/blog/curso-4/post/curso-de-herramientas-informaticas-conceptos-esenciales-de-microsoft-office-365-43350>
- nedigital. (2024). *ISO 27001: ¿cómo adaptarte a esta norma con Microsoft 365?* Obtenido de <https://www.nedigital.com/es/blog/iso-27001-y-microsoft-365-como-ayuda-a-adaptarse-a-esta-norma>
- Pirani. (2022). *ISO 27001: de qué se trata y cómo implementarla*. Obtenido de

<https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/iso-27001-que-es-y-como-implementarla>  
Ripoll, M. M. (01 de enero de 2024). *HERRAMIENTAS MICROSOFT 365. NIVEL I. 100% BONIFICABLE. MODALIDAD PRESENCIAL*. Obtenido de <https://www.caeb.es/evento/herramientas-de-microsoft-office-365-2/>

## ANEXOS

### ANEXO 1 – ENCUESTA ANALISIS DE NECESIDADES



## Analisis de necesidades

En una escala de 1 al 5, donde 1 es Nada Urgente y 5 Muy Urgente

Hi, NELSON JESUS. When you submit this form, the owner will see your name and email address.

### 1. Desarrollar un Sistema Propio de Gestión

	1	2	3	4
¿qué tan urgente considera la necesidad de desarrollar un sistema propio de gestión para la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera esta necesidad como una prioridad máxima para la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuánto impactaría el desarrollo de un sistema propio de gestión en la eficiencia operativa de la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2. Mejorar la Recolección de Información



	1	2	3	4
¿qué tan urgente considera la necesidad de mejorar la recolección de información en la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué mejoras específicas sugiere para el proceso de recolección de información?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

## 3. Mejorar la Ejecución de Proyectos



	1	2	3	4
¿qué tan urgente considera la necesidad de mejorar la ejecución de proyectos en la organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta actualmente en la ejecución de proyectos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Qué herramientas o procesos adicionales podrían facilitar la ejecución de proyectos?

#### 4. Optimizar la Comunicación Interna



1

2

3

4

¿qué tan urgente considera la necesidad de optimizar la comunicación interna en la organización?

¿Qué problemas específicos de comunicación interna experimenta?

¿Qué soluciones propone para mejorar la comunicación interna?

#### 5. Implementar Nuevas Herramientas de Colaboración



1

2

3

4

¿qué tan urgente considera la necesidad de implementar nuevas herramientas de colaboración en la organización?

¿Qué herramientas de colaboración actuales utiliza y qué limitaciones presentan?

¿Qué nuevas herramientas de colaboración cree que serían más beneficiosas?

## 6. Mejorar la Gestión Documental



1 2 3 4

¿qué tan urgente considera la necesidad de mejorar la gestión documental en la organización?

¿Qué problemas enfrenta actualmente con la gestión documental?

¿Qué mejoras específicas sugiere para la gestión documental?

7. Nombre completo

Enter your answer

8. Área de trabajo

Finanzas

RRHH

Proyectos

TI

Administración

otros

9. Cargo/ Posición

Enter your answer

10. Edad

---

Menos de 20

20-29

30-39

40-49

50-59

60 o más



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

**Microsoft Forms** | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

## ANEXO 2 – EVALUACIÓN COMPARATIVA DE LA TECNOLOGÍA MICROSOFT 365



### Evaluación Comparativa de la Tecnología Microsoft 365

En una escala de 1 al 5, donde 1 es Nada Urgente y 5 Muy Urgente

Hi, NELSON JESUS. When you submit this form, the owner will see your name and email address.

#### 1. Facilidad de Uso



	1	2	3	4	5
¿cómo califica la facilidad de uso de Microsoft 365?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué tan intuitiva encuentra la interfaz de Microsoft 365 en comparación con otras herramientas que ha utilizado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuáles son los aspectos que encuentra más fáciles de usar en Microsoft 365?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 2. Funcionalidad



	1	2	3	4	5
¿cómo evalúa la funcionalidad de Microsoft 365?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que Microsoft 365 ofrece todas las funcionalidades necesarias para su trabajo diario?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué funcionalidades específicas de Microsoft 365 encuentra más útiles?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

### 3. Integración



	1	2	3	4	5
¿cómo califica la capacidad de Microsoft 365 para integrarse con otras herramientas y sistemas utilizados en IDEAS?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha experimentado problemas de integración con Microsoft 365 y otros sistemas que utiliza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué tan bien se integran las aplicaciones de Microsoft 365 con sus procesos de trabajo actuales?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 4. Soporte Técnico



	1	2	3	4	5
¿cómo califica la calidad del soporte técnico de Microsoft 365?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ha tenido experiencias positivas con el soporte técnico de Microsoft 365?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué mejoras sugiere para el soporte técnico de Microsoft 365?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 5. Beneficios Competitivos



	1	2	3	4	5
¿Cree que Microsoft 365 ofrece ventajas competitivas en comparación con otras soluciones tecnológicas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿De qué					

---

---

manera  
Microsoft 365  
ha mejorado la  
competitividad  
de su  
departamento o  
empresa?

¿Qué  
características  
de Microsoft  
365 considera  
que aportan  
más a la  
ventaja  
competitiva de  
la organización?

6. Nombre completo

Enter your answer

7. Área de trabajo

- Finanzas
- RRHH
- Proyectos
- TI
- Administración
- otros

8. Cargo/ Posición

Enter your answer

9. Edad

- Menos de 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 o más



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

**Microsoft Forms** | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)  
[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

# ANEXO 3 – EVALUACIÓN DE FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA INTEGRADA DE MICROSOFT 365



## Evaluación de Funcionalidades de la Plataforma Integrada de Microsoft 365

En una escala de 1 al 5, donde 1 es Nada Urgente y 5 Muy Urgente

Hi, NELSON JESUS. When you submit this form, the owner will see your name and email address.

### 1. Formulario para Adquisiciones (Finanzas)



	1	2	3	4	5
¿Qué tan importante considera la inclusión de un formulario para adquisiciones en la nueva plataforma?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué características específicas debería tener el formulario de adquisiciones para satisfacer las necesidades del área de finanzas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo mejoraría un formulario de adquisiciones bien diseñado la eficiencia y transparencia del proceso de compras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2. Contador de Horas de Trabajo (Recursos Humanos)



	1	2	3	4	5
¿Qué tan útil sería un contador de horas de trabajo para la gestión de recursos humanos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Qué funcionalidades adicionales debería incluir el contador de horas de trabajo para ser más eficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

msa 202070

¿Cómo podría un contador de horas de trabajo mejorar la supervisión y gestión del tiempo laboral?

### 3. Administración de OneDrive (Proyectos)

1 2 3 4 5

¿qué tan crucial es la capacidad de administrar OneDrive para la gestión de proyectos?

¿Qué beneficios específicos espera obtener de una mejor administración de OneDrive en sus proyectos?

¿Qué funcionalidades de administración de OneDrive considera más necesarias para la gestión de proyectos?

### 4. Nombre completo

Enter your answer

### 5. Área de trabajo

- Finanzas
- RRHH
- Proyectos
- TI
- Administración
- otros

---

6. Cargo/ Posición 

Enter your answer

7. Edad 

- Menos de 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 o más



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

**Microsoft Forms** | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

## ANEXO 4 – DASHBOARDS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

