

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

Análisis de ámbitos dominantes, emergentes y decadentes en el contexto de las funciones de puestos secretariales y de administración de oficinas. Estudios de caso en: Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional, período 2019-2020.

Tesis de Grado para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas

Proponente:

Bach. Evelyn Figueroa Elizondo

Heredia, 2024

Campus Omar Dengo

HOJA DE APROBACIÓN

Trabajo Final de Graduación modalidad tesis como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Ph. D. Gerardo Jiménez Porras
Representante de la decana
Facultad de Ciencias Sociales

Firmado por GERARDO JIMENEZ PORRAS (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-0627-0836.
Fecha declarada: 21/10/2024 09:34 AM

M. Ed. María Eugenia Ugalde
Villalobos
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-04-0139-0744.
Fecha declarada: 21/10/2024 08:50:36 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

MBA. Fabián Arce Soto
Tutor

FABIAN ARCE SOTO (FIRMA) Firmado digitalmente por
FABIAN ARCE SOTO (FIRMA)
Fecha: 2024.10.23 16:11:37
-06'00'

Mag. Juan Carlos Salas Carballo
Lector

JUAN CARLOS SALAS CARBALLO (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-04-0134-0065.
Fecha declarada: 23/10/2024 04:53:12 PM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Dra. Isabel Araya Muñoz
Lectora

MARIA ISABEL ARAYA MUÑOZ (FIRMA) Firmado digitalmente por MARIA
ISABEL ARAYA MUÑOZ (FIRMA)
Fecha: 2024.10.24 08:20:10
-06'00'

Evelyn Figueroa Elizondo
Sustentante

EVELYN FIGUEROA ELIZONDO (FIRMA) Firmado digitalmente por
EVELYN FIGUEROA
ELIZONDO (FIRMA)
Fecha: 2024.11.22 16:13:46
-06'00'

Tabla de contenidos

Lista de tablas	6
Lista de figuras.....	6
Siglas y acrónimos	7
HOJA DE APROBACIÓN	8
AGRADECIMIENTO	9
DEDICATORIA	10
Resumen.....	11
CAPÍTULO I	13
1.1. Introducción	14
1.1. Contexto de la investigación	15
1.2. Antecedentes	18
1.2.1 El desarrollo de la profesión del secretariado	18
1.2.2. El secretariado.....	20
1.3. Justificación	22
1.4. Planteamiento del Problema.....	24
1.5. Objetivo General y Específicos.....	26
1.5.1. Objetivo General	26
1.5.2. Objetivos específicos	26
CAPÍTULO II	27
2.1 Marco Teórico conceptual	28
2.1.1. Ámbitos profesionales	28
2.1.1.1. Ámbitos dominantes	30
2.1.1.2 Ámbitos emergentes.....	30
2.1.1.3 Ámbitos decadentes	31

2.1.2. La profesión del secretariado o administrador de oficinas.....	33
2.1.2.1 El secretariado como profesión.....	34
2.1.2.2. El Administrador de Oficinas.	36
2.1.3. Áreas de actuación del profesional en secretariado	37
2.2 Marco Contextual.....	38
2.2.1. La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.....	38
2.2.2 Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional	40
2.2.3 Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia.....	41
2.2.3.1 Gestión Administrativa	42
2.2.3.2 Apoyo a la gestión Judicial	42
2.2.4. Manual de puestos de la Universidad Nacional (UNA).....	43
2.2.4.1. Gestión operativa auxiliar en servicios secretariales operadora de central telefónica. ...	43
2.2.4.2. Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales Oficinista.	44
2.2.4.3. Técnico auxiliar en servicios secretariales, secretaria/o.	44
2.2.4.4. Técnico asistencial en servicios secretariales, secretario/a.	45
2.2.4. 5. Profesional asistencial en servicios secretariales	47
2.2.5. Manual de Puestos o perfiles secretariales del Poder Judicial	48
2.2.5.1. Puesto secretaria 1 del Poder Judicial.	49
2.2.5.2. Secretaria 2 del Poder Judicial.	51
2.2.5.3. Asistente administrativo 1.....	52
2.2.5.4. Secretario (a) de Sala.	54
2.2.5.5. Secretario (a) Ejecutivo Comisión Nacional (CONAMAJ).....	55
CAPÍTULO III.....	57

3.1. Marco Metodológico.....	58
3.1.1. Paradigma de investigación	58
3.1.2. Enfoque metodológico	58
3.1.3. Tipo de investigación.....	59
3.1.4. Las fuentes de información.....	60
3.1.4. Sujetos de información	62
3.1. 5. Población y muestra.....	62
3.1. 6. Unidad de análisis o categorías de estudios	65
3.1. 7. Operacionalización de las unidades de análisis	65
3.1. 8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	67
3.1.8.1. La encuesta.....	67
3.1.8.2. La entrevista.....	70
3.1.8.3. Análisis de contenido.....	71
3.1.9. Validación de instrumentos.....	73
CAPÍTULO IV.....	61
4.1. Análisis de la información	62
4.1.1 Identificación de funciones secretariales	63
4.1.1.1. Aptitudes o capacidades requeridas en los casos de estudio.....	68
4.1.1.2. Habilidades requeridas en los casos de estudio.....	71
4.1.2 Descripción de las áreas de actuación del servicio secretarial en los casos de estudio.....	74
4.1.2.1. Área económica y financiera en la ARH.....	75
4.1.2.2. Responsabilidad de las funciones en el área económica financiera en la ARH	77
4.1.2.3. Área jurídica en la Administración Regional.....	79
4.1.2.4 Responsabilidad de las funciones en el área jurídica de la ARH	80
4.1.2.5 Área de Recursos Humanos en la Administración Regional	83

4.1.2.6 Responsabilidad de las funciones del área de Recursos Humanos en la ARH	84
4.1.2.7. Área económica financiera en la VADM.....	86
4.1.2.8 Responsabilidad del puesto del área económica financiera de la VADM	87
4.1.2.9 Área de Recursos Humanos en la VADM	93
4.1.3. Relación de las funciones secretariales ejecutadas y desarrolladas en las áreas de actuación	98
4.1.3.1. Relación de las funciones en la ARH con su manual de puesto	98
4.1.3.2 Relación de las funciones en la VADM con el compendio de perfiles.....	103
4.1.4 Determinación de los ámbitos dominantes, emergentes y decadentes.....	109
CAPÍTULO V	118
5.1. Conclusiones	119
5.2 Recomendaciones	124
A la Escuela de Secretariado Profesional, UNA.....	124
Al Departamento de Administración Regional.....	126
A la Vicerrectoría de Administración	127
CAPÍTULO VI.....	128
6.1. Fuentes de consultas	129
CAPÍTULO VII	133
Anexos	133
Anexo 1: Consentimiento en la Administración Regional.....	134
Anexo 2: Consentimiento en la Vicerrectoría de Administración, UNA.....	135
Anexo 3. Instrumento Cuestionario	136
Anexo 4: instrumento entrevista	144

Lista de tablas

TABLA 1 ACTIVIDADES GENERALES SECRETARIALES	34
TABLA 2 POBLACIÓN DE ESTUDIO	63
TABLA 3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE ANÁLISIS	66
TABLA 4 FUNCIONES SECRETARIALES EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL	63
TABLA 5 FUNCIONES SECRETARIALES QUE SE DESARROLLA EL DEPARTAMENTO DE LA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN	65

Lista de figuras

FIGURA 1 RESPUESTA AL CUESTIONARIO APLICADO A LA POBLACIÓN EN ESTUDIO	69
FIGURA 2 PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA TÉCNICA DE ANÁLISIS DE CONTENIDO.	72
FIGURA 3 GRADO DE FIABILIDAD	60
FIGURA 4 APTITUDES O CAPACIDADES ESENCIALES, DESEABLES E INNECESARIAS SEGÚN LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL DEL PODER JUDICIAL DE HEREDIA.....	68
FIGURA 5 APTITUDES O CAPACIDADES ESENCIALES, DESEABLES E INNECESARIAS SEGÚN LOS FUNCIONARIOS DE LA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ..	70
FIGURA 6 HABILIDADES CONSIDERADOS ESENCIALES Y DESEABLES EN LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL DEL PODER JUDICIAL DE HEREDIA.....	72
FIGURA 7 HABILIDADES CONSIDERADOS ESENCIALES, DESEABLES E INNECESARIAS EN LA VICERRECTORÍA DE ADMINISTRACIÓN, UNA.....	73

Siglas y acrónimos

Abreviatura	Significado
7 ^a	Sétima
VDAM	Vicerrectoría de Administración
ARH	Administración Regional de Heredia
UNA	Universidad Nacional
PGF	Programa de Gestión Financiera
MNC-EFTP.CR	Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica.
DGSC	Dirección General de Servicio Civil
ESP	Escuela de Secretariado Profesional
PRODEMI	Programa de Desarrollo y Mantenimiento de la Infraestructura Institucional
POAI	Plan operativo anual institucional
CONAMAJ	Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia
SCIJ	Sistema Costarricense de Información Jurídica
SIBEUNA	Sistema Informático de Becas de la Universidad Nacional
CONARE	Consejo Nacional de Rectores
FIDA	Fondo Institucional de Fortalecimiento y Apoyo
FORINVES	Fondo de Riesgo para la Investigación
CONICIT	Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas
SIGESA	Sistema de Gestión Administrativa
IVA	Impuesto sobre el valor añadido
ICAEF	Unidad de Control de Activos Fijos y Seguros
INS	Instituto Nacional de Seguros
SICOP	Sistema Integrado de Compras Públicas
JEDO	Jurisdicción Especializada en Delincuencia Organizada
CONAMAJ	Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia
FUNDAUNA	Fundación para el Desarrollo Académico de la Universidad Nacional
AGDE	Sistema de Archivo y Gestión de Documentos Electrónicos
SIA	Sistema de Información Académica
SUC	Sistema Unificado de Comunicaciones
SICA-PJ	Sistema de Control de Activos Fijos, Poder Judicial
CEREDOC	Centro de Recepción de Documentos
SACEJ	Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamiento
SOAP	Sistema de Obligados Alimenticios Certificados de Pensiones
OCJ	Oficina de Comunicaciones Judiciales

HOJA DE APROBACIÓN

Trabajo Final de Graduación modalidad tesis como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Ph. D. Gerardo Jiménez Porras Representante de la decana Facultad de Ciencias Sociales	Firmado por GERARDO JIMENEZ PORRAS (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-01-0627-0836. Fecha declarada: 21/10/2024 09:34 AM
M. Ed. María Eugenia Ugalde Villalobos Directora Escuela de Secretariado Profesional	MARIA EUGENIA UGALDE VILLALOBOS (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-04-0139-0744. Fecha declarada: 21/10/2024 08:50:36 AM Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.
MBA. Fabián Arce Soto Tutor	FABIAN ARCE SOTO (FIRMA) Firmado digitalmente por FABIAN ARCE SOTO (FIRMA) Fecha: 2024.10.23 16:11:37 -06'00'
Mag. Juan Carlos Salas Carballo Lector	JUAN CARLOS SALAS CARBALLO (FIRMA) PERSONA FISICA, CPF-04-0134-0055. Fecha declarada: 23/10/2024 04:53:12 PM Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.
Dra. Isabel Araya Muñoz Lectora	MARIA ISABEL ARAYA MUÑOZ (FIRMA) Firmado digitalmente por MARIA ISABEL ARAYA MUÑOZ (FIRMA) Fecha: 2024.10.24 08:20:10 -06'00'
Evelyn Figueroa Elizondo Sustentante	EVELYN FIGUEROA ELIZONDO (FIRMA) Firmado digitalmente por EVELYN FIGUEROA ELIZONDO (FIRMA) Fecha: 2024.11.22 16:13:46 -06'00'

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Secretariado Profesional:

Quienes me brindaron todo su apoyo en la elaboración de este trabajo de investigación, que no solo estuvieron siempre dispuestos a brindar una asesoría, recomendación o sugerencia para la culminación del informe, sino también fueron motivo de mejoramiento y de formación integral como profesional, la cual me llevo como un aprendizaje y parte de mi vida.

Al personal de la Administración Regional del Poder Judicial y a los funcionarios de la Vicerrectoría de la Universidad Nacional de Heredia:

Gracias por el apoyo en cuanto a insumo teórico, el cual me permitieron dar forma a esta investigación y poder añadir más validez a su contenido. Asimismo, gracias por el apoyo en la participación de las herramientas e instrumentos que me proporcionaron, para poder obtener la información necesaria y lograr los objetivos de la investigación.

A los compañeros de trabajos:

Gracias por estar anuentes y de buena voluntad a responder a mis inquietudes en ciertos aspectos técnicos cuando se me dificultaba, por brindarme palabras de ánimo para lograr cada proceso de la investigación; incluso, sin importar la hora o lo que estuviesen haciendo, estaban dispuestos a dar su granito de arena en el aporte e insumo necesario para el desarrollo de la investigación.

DEDICATORIA

Al Dios Jesucristo.

Agradecida con Dios Todopoderoso por darme la sabiduría, la fuerza de voluntad, la tolerancia y la paciencia para ver los frutos después de casi siete años de carrera; en la cual no ha sido fácil en lo absoluto todo el proceso de estudio e investigación que he realizado en mi hogar, en diversas instituciones y con personas funcionarias que me han otorgado un poco de su valioso tiempo. Sin duda, Dios ha sido mi mayor fortaleza y fuente de sabiduría para hoy, al fin, ver un logro alcanzado.

___*Figuroa Elizondo.*

A la familia Figuroa Elizondo...

Es un gran honor y satisfacción tener el apoyo incondicional de la familia que, de diversas maneras, me extiende su abrazo, su ayuda, ánimo de forma motivacional e inspiracional. Ellos me han llenado de ánimo y fortaleza para levantarme y no rendirme aún bajo circunstancias difíciles y críticas que eran para renunciar; sin embargo, cuando se tiene a ese poderoso ser que se refleja en cálidos abrazos, palabras de aliento, motivación y alegrías en sus rostros, es suficiente porque da la fe y esperanza de seguir avanzado hasta alcanzar las metas propuestas.

Asimismo, dedico este trabajo de mucho sacrificio a mi amado padre que sé, a pesar de haber partido, tiene un descanso hermoso con nuestro Dios. Sus palabras de motivación siempre me recordaron cuándo y dónde empecé.

___*Figuroa Elizondo.*

Resumen

Este trabajo comprende un análisis en el ámbito dominante, emergente y decadente dentro del contexto funcional en los puestos donde se desarrolla el profesional en administración de oficinas en sus diferentes áreas de actuación donde presta sus servicios. Para efecto de este estudio, la investigación se desarrolló en el departamento de Administración Regional del Tribunal de Justicia en Heredia y en la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional durante el período 2019-2020.

El fin de la investigación es que por medio de la valoración de las funciones que ejecuta este profesional, se pueda determinar, a través de los casos de estudios, un panorama general de las funciones y tareas principales que desempeñan estos profesionales actualmente, así como conocer cuáles son las habilidades, destrezas y conocimientos necesarios que deben tener estos profesionales en su labor secretarial o como administradores de oficinas para el bien de la unidad o departamento en el alcance de sus objetivos.

Previo al proceso de investigación, se realizó una exploración bibliográfica con la intención de desarrollar un marco teórico sustentado que orientaron los conceptos fundamentales para esta investigación, conceptos como ámbitos profesionales, áreas de actuación y funciones secretariales, el administrador de oficinas y los diversos puestos en el servicio secretarial, tanto de la UNA como en el departamento Regional del Poder Judicial.

Una vez recabados todos los conceptos, se realizó el planteamiento metodológico, donde se generaron los instrumentos para la recolección de datos y, por consiguiente, el análisis de la información recogida para el alcance del objetivo general del trabajo de investigación.

La ordenación de este trabajo de investigación se conforma de seis apartados, los cuales se organizan de la siguiente manera: En el capítulo I, se presenta la introducción, la justificación, los antecedentes del trabajo de investigación, el planteamiento del problema a investigar, el objetivo general y los objetivos específicos. En el siguiente capítulo se plantea el marco teórico contextual y el marco teórico conceptual y referencial, el cual se conforma con el insumo teórico de los ámbitos profesionales, es decir, la profesión del secretariado como tal, el administrador de oficinas y las áreas de actuación del servicio de ambos profesionales.

En el capítulo III, se visualiza el marco metodológico, el cual da lugar al paradigma de investigación, tipo de investigación, enfoque metodológico, las fuentes de información y los instrumentos utilizados para la investigación. En el capítulo IV, se aprecia el análisis de la información; posteriormente el capítulo V, se observa las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Por último, el capítulo VI, presenta las referencias bibliográficas de acuerdo con la Guía de Normas APA en su 7ª edición y, finalmente, se adjuntan los anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

Introducción

1.1. Introducción

Esta investigación pretende analizar el contexto funcional de los puestos secretariales para conocer cuáles son las funciones de suma importancia en el campo laboral de esta profesión, conocer aquellas funciones que son predominantes en las áreas de trabajos dentro de las oficinas y cuáles funciones han sido reinventadas o han decaído en los puestos secretariales actualmente.

En el siglo actual, la educación, la innovación y la forma de organizarse son importantes para la sociedad, ya que la enseñanza tiene el objeto de formar personas capaces de manejar todo tipo de conocimiento para el rol profesional en el que aspiran ser según su naturaleza. Por consiguiente, la innovación busca que con las tendencias tecnológicas se pueda minimizar costos, ser más eficiente en el trabajo y ser más productivo. Además, el desarrollo organizacional busca mantener a las empresas en una buena posición en el mercado y ser competitivos ante otras empresas (Guízar, 2013).

Por esta razón, muchas profesiones han ido evolucionando con el paso del tiempo y, la profesión del secretariado no es la excepción; los avances tecnológicos, la globalización y la modernización de las empresas e instituciones, han permitido que hoy se integren profesionales del secretariado con una preparación más multidisciplinaria (Girado, 2016).

Cabe destacar que el impacto que ha generado el desarrollo de las tecnologías en las oficinas, en cuanto a la función secretarial ha sido muy significativo, el profesional en esta área ha mejorado la calidad, funcionalidades de sus trabajos y, por supuesto, la productividad y eficiencia en la gestión administrativa.

No se debe discriminar que la profesión del secretariado se ha vuelto polifacética, capaz de abordar una gran cantidad y variedad de tareas, debido a su importancia, cada vez se ve sometida a más y más exigencias que, a la vez, la hacen imprescindible en cada organización (Del Valle, 2016).

Para el análisis de los ámbitos profesionales en el contexto funcional se han categorizados de la siguiente manera: ámbitos dominantes que son las funciones que prevalecen en las áreas de trabajo; ámbitos emergentes, funciones o tareas que emergen por diversos factores circunstanciales en las áreas de trabajo, y ámbitos decadentes, estas son las funciones que van desapareciendo como producto de remplazos para una mejor gestión en los procedimientos (García, 2014).

1.1. Contexto de la investigación

Esta investigación se realizó para la obtención del título de licenciatura en Administración de Oficinas establecida por la Escuela de Secretariado de la Universidad Nacional y tiene requisito indispensable la culminación y defensa de forma completa e integral de todas sus partes, la investigadora optó por la modalidad de tesis y su tema principal contó con información primaria tanto en libros, artículos, revistas, aplicación de instrumentos y otros.

La realización de este trabajo no perjudicó el desarrollo de las actividades de ninguna persona en particular, funcionarios o comunidad en general; por el contrario, contribuyó con el conocimiento del estado actual en los perfiles de los puestos de trabajo de los funcionarios que realizan tareas y actividades administrativas tanto en la Administración Regional del Poder Judicial como en la Vicerrectoría de Administración de la UNA.

Tal como se mencionó, estos fueron los casos de estudio seleccionados, ambos pertenecientes al sector público, una como casa de formación profesional de la investigadora y la otra como institución que abrió sus puertas a la persona estudiante para desarrollar la Práctica Profesional Supervisada en bachillerato en Administración de Oficinas.

La Vicerrectoría de Administración (VADM) constituye una de las instancias rectoras de la gestión universitaria, la cual realiza sus acciones de acuerdo con los planes estratégicos de la Rectoría en coordinación con las demás instancias universitarias (UNA, 2020).

Esta unidad se encarga del seguimiento de disposiciones administrativas derivadas de la Contraloría Universitaria y cuenta con una Vicerrectora, director ejecutivo y programas que la conforman Programa de Gestión Financiera, Programa de Publicaciones e Impresiones, Programa Desarrollo de Recursos Humanos, Proveeduría Institucional, Programa de Servicios Generales y Programa de Desarrollo y Mantenimiento de la Infraestructura Institucional (VADM, 2020). Este apartado se ampliará en el capítulo II, el Marco Teórico.

Por otro lado, la Administración Regional es el departamento perteneciente al Tribunal de Justicia de Heredia, el cual ejerce el Poder Judicial. Este realiza las funciones que la Constitución Política le señala, las cuales son conocer los procesos civiles, penales, penales juveniles, comerciales, de trabajo, contencioso-administrativos y civiles de hacienda, de familia, agrarios y constitucionales, así como de los otros que determine la ley (Poder Judicial de Costa Rica, 2017).

El Tribunal de Justicia de Heredia está constituido de manera general en dos grandes ámbitos, el jurídico (donde se sitúa todos los juzgados) y el administrativo (Administración Regional) y es ahí donde la investigadora desarrolló su investigación.

El departamento de Administración Regional gestiona todas las funciones de coordinación administrativa, archivo judicial, auditoría y control interno, contraloría de servicio, financiero contable, planificación, proveeduría, secretaría, información y recepción de documentos y notificaciones.

Una vez identificada la viabilidad de esta temática, se procedió a solicitar ante los dos casos de estudio, el permiso por medio de oficios para hacer la visita correspondiente y aplicar las herramientas necesarias para obtener datos que permitan una conclusión sobre la temática a investigar.

En el caso de la Vicerrectoría de Investigación, la autorización para el trabajo de campo fue mediante el documento UNA-VADM-OFIC-1784-2019 del 07 de octubre de 2019 firmado por el máster Daniel Rueda Araya. En cuanto al Departamento de Administración Regional del Poder Judicial de Heredia, la autorización para el desarrollo de la investigación en el campo fue otorgado por el administrador regional Steven Picado Gamboa mediante oficio: No. 284-ARH-19 del 10 de octubre de 2019.

Es importante resaltar que, para el desarrollo de esta investigación, no se solicitó ayuda económica de ninguna naturaleza por parte de la Universidad Nacional, Vicerrectoría de Administración ni del Poder Judicial, todos los gastos fueron asumidos por la propia investigadora.

1.2. Antecedentes

Debido a que el tema ha sido poco estudiado, se hizo revisión exhaustiva más allá de cinco años con el fin de que pudiera entenderse el comienzo de esta profesión y cómo ha surgido con el tiempo, la necesidad de implementar la innovación y adaptarse a los cambios en el mundo del trabajo.

1.2.1 El desarrollo de la profesión del secretariado

Con respecto a los antecedentes que tienen que ver con el tema de investigación, Girado (2016) señala que el mundo de hoy ha ido en un crecimiento tecnológico, el cual se ha caracterizado principalmente por el aumento del uso de las tecnologías en varios campos laborales, hace referencia que,

“Actualmente existe un desafío en el perfil del secretariado, hace unos años atrás, las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estricto de oficina, pero ahora la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenaza con remplazar esas funciones” (p.1).

De acuerdo con esto, se consultó la tesis denominada “La función secretarial ante el impacto del avance tecnológico en la empresa privada y pública del área central de San José” (Chavarría y Ramírez, 1994); el cual vislumbra una tesis por el grado de licenciatura en Secretariado Profesional, elaborado por las investigadoras: Teresita Chavarría Arce y Herminia Ramírez Alfaro en el año 1994.

Esta investigación tenía como objetivo fundamental describir las nuevas funciones de la secretaría ante el avance tecnológico tanto en empresas privadas como en instituciones públicas del área central de San José, así como determinar los cambios que se producían y la visión general de la ejecución de sus labores (Chavarría y Ramírez, 1994).

Para la ejecución de este trabajo, las investigadoras visitaron 65 empresas, entre ellas, públicas y privadas y entrevistaron a más de 200 profesionales del área de secretaría. Este documento sirvió para contrastar esas funciones que se llevaron a cabo por la secretaría, pero que han evolucionado con el tiempo.

Antes en las oficinas, las funciones que desempeñaba el profesional en secretariado eran muy definidas y ejercidas de acuerdo con lo que el jefe de departamento le imponía, entre ellas destacaban atención al teléfono y visitas, agenda, correspondencia y archivo.

La atención al teléfono era por lo general de dos líneas: el interno era el de más uso. La gestión de correspondencia era básicamente utilizando la máquina de escribir y en algunos casos la taquigrafía. El archivo implicaba la gestión minuciosa de documentos físicos, la cual solía ser monótona y poco creativa, mientras que la agenda comprendía las funciones que realiza el jefe o director.

De acuerdo con la investigación realizada por Chavarría y Ramírez (1994), se ha dado un cambio significativo en esas funciones principales, iniciando por la introducción de ordenadores personales que comenzaron por entender y manejar los conceptos primarios de la informática, a esto se le atribuyó modificaciones en las funciones de la relación binomio que se tenía entre el directivo con la secretaría.

Con la llegada de la nueva tecnología, el archivo se tecnificó, la gestión de los documentos debía apoyarse en las recientes base de datos y utilizar el escáner. Asimismo, la nueva telefonía no fue exenta de esos avances tecnológicos, pues la conexión abarcaba más áreas fuera del ámbito de las empresas e instituciones.

1.2.2. El secretariado

Se dice que, a partir de 1980, se inició un cambio significativo en las funciones del secretariado producto de las revoluciones de los derechos sociales. En ese año, se expande y fortalece el sector de las secretarias, añadiendo sus habilidades debido a que la revolución tecnológica crea más responsabilidades para la figura de esta profesión (secreonline 2020).

En 1995, la introducción de Windows cambió por completo la naturaleza del negocio y, con ello, el papel de la secretaria. De hecho, las pioneras en la alfabetización informática fueron las secretarias de los años 90. Tal y como lo menciona Gómez (2020), en la presente década se hace necesaria la capacidad de innovar. Por ello en el año 2003, aparece la figura de la Social Media, donde muchos profesionales administrativos tienen ahora la oportunidad de participar en aspectos de marketing online y en los procesos creativos (p.15).

A partir del año 2010, esta profesión se convierte ya en una parte fundamental de las empresas y es en el año 2020 que su importancia es tal que se crea la figura de la secretaria virtual, un papel fundamental en los nuevos modelos de negocio (secreonline 2020).

Por otro lado, Salguero (2018) publicó un artículo denominado: “El rol de la secretaria ejecutiva como artífice en la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo”. En ese artículo se cita que, “La educación superior ha creado una carrera para las empresas modernas, con el fin de contribuir de manera eficiente el adelanto institucional” (p. 39).

Hoy, la perspectiva de mejorar y ser competitivo no es solo debido a los adelantos tecnológicos, sino también, a través de la innovación, emergen de la educación nuevas carreras, como es el caso en particular de la profesión de la secretaria ejecutiva en la gestión de la información gerencial, creando esta profesión con el objetivo de fortalecer el funcionamiento y la gestión de una organización (Salguero, 2018, p.42).

Para este caso, se consultó el libro denominado “Guía para la secretaria ejecutiva” de la autora María Claudia Londoño. Esta obra comprende una guía para el secretariado a fin de que el profesional esté completamente preparado para la ejecución de sus funciones. Es importante hacer énfasis que, “las funciones del secretariado difieren de las de un administrativo, muchas funciones están definidas por el área donde se trabaja, ya sea, recursos humanos, contabilidad, ventas, asesoría jurídica, entre otros” (p.13).

Para lograr una formación integral en la profesión del secretariado, algunos conocimientos que pueden complementarse son los siguientes: conocimientos básicos de economía, conocimientos básicos de contabilidad, manejo de la información, procesos de comunicación oral, gestión de documentación, archivo, organización de agendas, eventos y reuniones, manejo de ofimática, idiomas, entre otros (Morueco, 2009).

Una ejemplificación clara del fortalecimiento en los procesos administrativos en la oficina fue el arribo del Internet a la vida social y organizacional, en la que ahora muchas oficinas intentan implementar el uso de cero papeles, la firma digital y la necesidad del cambio en la estructura organizacional; de ahí que es necesario que el profesional en secretariado cuente con esa formación integral.

1.3. Justificación

Debido a los antecedentes de la secretaria de hoy, se hace necesario reinventar la figura profesional, ya que se debe mantener sus habilidades al día, adquirir nuevos conocimientos y obtener la experiencia en una variedad de áreas. Todo esto conlleva asumir retos, capacitaciones de innovación y fuerza de voluntad para no solo asumir sino también enfrentar el futuro que ofrece nuevas tareas la cual exige formación, habilidades, compromisos y responsabilidades.

Para lograr un mejor proceso administrativo en la oficina, el profesional en secretariado debe enfrentar los nuevos retos que hoy son más exigentes, ya que en la actualidad las empresas e instituciones son cada vez más competitivas, por ello buscan personal más calificados, con competencias personales sobresalientes, versátiles, que sobre todo tenga la capacidad de adaptabilidad e innovación y que garanticen el éxito en la realización de sus tareas. (López, 2013, 129).

Por ello, esta investigación pretende enriquecer los procesos administrativos en la oficina, la cual es la línea de investigación que persigue este trabajo. Medina (2018) plantea que los procesos administrativos buscan tener una administración más eficiente y productiva para automatizar y eliminar las actividades que no agregan valor.

1.3.1. Aportes

Para el aporte en el fortalecimiento de los procesos administrativos en la oficina, fue necesaria esta investigación, ya que mediante el análisis de las funciones que actualmente desarrolla el administrador de oficinas, se puede determinar la demanda de cuáles conocimientos, aptitudes y competencias son necesarios para poder efectuar los trabajos en la gestión de la oficina de forma concreta, eficiente y profesional.

Asimismo, como se ha mencionado, el proceso administrativo en la oficina busca eliminar tareas o funciones que no aportan eficiencia ni valor en la organización, así como automatizar, aumentar y controlar los procesos administrativos. Por lo tanto, determinar las funciones decadentes en una oficina, permite la comprensión de funciones que no generan ni son productivas en los procesos administrativos de la oficina y que deben ser adaptables al nuevo cambio y a la filtración de nuevas funciones.

1.3.2. Relevancia social

Es importante mencionar que este trabajo es significativo para los futuros profesionales en este campo y tiene, además, relevancia social ya que, en un mundo tan avanzado y cambiante, es preciso que las profesiones se mantengan actualizadas, por lo que realizar una investigación de este tipo que se basara en la identificación y determinación de las funciones dominantes, emergentes y decadentes que se ejecutan actualmente en esta profesión, es una forma de actualización e innovación.

1.4. Planteamiento del Problema

Esta investigación en la Administración Regional de los Tribunales de Justicia de Heredia surge porque la investigadora, durante el desarrollo de su Práctica Profesional Supervisada en el año 2018 en Turrialba, encontró exigencias de conocimientos para el puesto de secretaria en la Administración Regional; dichos conocimientos no se encontraban en ese momento en el perfil ocupacional ni profesional de la carrera de secretariado de la UNA.

Por consiguiente, aunque la ESP busca enriquecer al estudiantado con cursos en otras disciplinas para lograr la formación integral que se requiere, no se debe descartar la actualización de los conocimientos para las funciones administrativas propiamente demandante en la sociedad para las funciones de esta profesión.

Por otro lado, según el señor Picado Gamboa, jefe del departamento de Administración Regional, la investigación beneficiaría al departamento de Administración Regional de Heredia, ya que su manual de requisitos para el puesto de secretariado, asistentes administrativos, auxiliares y similares al puesto necesita actualización.

Igualmente, la investigadora consideró que no era necesario investigar sólo el ámbito funcional de los profesionales en un órgano público, como lo es el Tribunal de Justicia, sino que era importante hacerlo también en un departamento o unidad dentro de la Universidad Nacional para conocer esa similitud y diferencia funcional que contrasta ambos casos de estudio.

La relevancia de esta investigación es que fortalece y favorece la formación de los profesionales en secretariado a través del insumo en la construcción de sus potencialidades, habilidades, conocimientos y aptitudes para asumir su trabajo en cualquier área de actuación secretarial donde van a ejecutar sus labores.

Para conocer qué funciones requieren de mayor conocimiento y aptitudes, cuáles ya no favorecen al proceso administrativo de una oficina y cuáles emergen para suplantar o sustituir otras funciones para una mejor gestión en la oficina, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles ámbitos dominantes, emergentes y decadentes en el contexto de las funciones, se evidencian en los puestos secretariales o de administración de oficinas, a partir del estudio de caso en la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y en la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional, período 2019-2020?

Esta interrogante guía la investigación y de ella emergen los siguientes objetivos que delimitan todo el desarrollo de la temática.

1.5. Objetivo General y Específicos

1.5.1. Objetivo General

Analizar los ámbitos dominantes, emergentes y decadentes en el contexto de las funciones de los puestos secretariales o de administración de oficinas, a partir del estudio de caso en la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y en la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional, período 2019-2020.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Identificar las funciones secretariales que se ejecutan y se desarrollan en los puestos secretariales o de administración de oficinas llevadas a cabo en la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y en la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional.
2. Describir las áreas de actuación donde se desarrollan las funciones del servicio secretarial identificadas en ambos casos de estudio.
3. Relacionar las funciones secretariales que se ejecutan y se desarrollan en las áreas de actuación, de acuerdo con su manual de requisitos y exigencias para los puestos en las dos instituciones de estudio.
4. Determinar en el contexto funcional los ámbitos que dominan, emergen y decaen en la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y en la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional de acuerdo con las funciones desarrolladas por el profesional del secretariado y administrador de oficinas en contraste a lo normado en sus manuales de puestos.

CAPÍTULO II

Fundamentación Teórica

2.1 Marco Teórico conceptual

Con el fin de establecer un marco de referencia detallado para este estudio de investigación, se realizó una revisión literaria para comprender completamente los conceptos que se enumeran a continuación: ámbitos profesionales, el secretariado, el administrador de oficinas y áreas de actuación del secretariado, cuyo objetivo es legitimar la investigación y fijar estándares para el análisis de los datos obtenidos de la investigación.

Es importante conocer la conceptualización de ámbitos profesionales para comprender mejor el panorama de las funciones que se desarrolla propiamente en la profesión del administrador de oficinas.

2.1.1. Ámbitos profesionales

Se define profesional a la “persona que ejerce un empleo o trabajo que requiere de conocimientos formales y especializados” (diccionario de la Real Academia Española, 2022). El ámbito profesional es “el espacio delimitado por la organización institucional de los servicios en los que opera el profesional y por el marco pragmático y operativo en el que se concreta y se desarrolla su labor” (Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación, 2022).

En relación con lo expuesto, es importante aclarar que según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP.CR) a los niveles técnico-profesional, se les denominan secretarios o secretarias, mientras que, a los profesionales universitarios, se les conoce como administradores de oficinas. El ámbito profesional del secretariado ha sufrido cambios tecnológicos, sociológicos y organizativos en los últimos años, lo que ha producido un acercamiento entre varias funciones que le compete a otro ámbito profesional (Picado, 2018).

Esto quiere decir que, con su posición variable de funciones que realiza dentro de una oficina, el ámbito profesional del secretariado puede ser desde administrativo a ejecutivo, dependiendo de varios factores, ya sea de la empresa o institución donde trabaje, de sus capacidades, habilidades, de su antigüedad y la posición del directivo con quien colabore o trabaje (Gómez, 2020, p.13).

El desarrollo de la profesión en el contexto funcional es aquel que ha ido evolucionando de forma creciente, ya sea por el desarrollo de las tecnologías o la innovación, lo que hace necesaria la implementación de nuevos procesos o recursos en el trabajo para mejorar la calidad de vida laboral, elevar las potencialidades y, a la vez, mejorar la productividad (Gómez, 2020).

Anteriormente, las funciones del área de secretaría comprendían, por lo general, realizar tareas de gabinete; es decir, llevaban gestiones que no involucraba otras disciplinas a fondo, debido a que todas las tareas se realizaban eran por lo general en una habitación pequeña, al mando de su jefe directo (Del Valle, 2016).

No obstante, los cambios organizativos en los despachos, empresas y oficinas se inclinaron a racionalizar los puestos de trabajo y, en este caso, el profesional del secretariado tuvo que mejorar el escenario, ampliando el ámbito de las funciones, fuese cambiándolas o sustituyéndolas, y reinventando la figura profesional (Wulfsohn, 2014, p.5).

2.1.1.1. Ámbitos dominantes

Los ámbitos dominantes, en el ejercicio funcional del profesional, son aquellas funciones o prácticas que sobresalen de una forma muy diferente y eficaz con respecto al área laboral, lo cual se logra gracias a la ayuda de las tecnologías implementadas en el desarrollo de los procesos productivos en las empresas e instituciones (García, 2014).

Hoy, las empresas privadas e instituciones son las protagonistas del desarrollo económico y educativo del país; por esa razón, es necesario contar con profesionales preparados en la toma de decisiones, capaces de contribuir en el desarrollo y logro de los procesos administrativos y operativos para el cumplimiento de los objetivos a alcanzar, es decir, que sean parte esencial del buen funcionamiento en el desempeño sus funciones (Ramiro, 2016).

Se podría mencionar algunas prácticas dominantes que sobresalen actualmente en algunas empresas e instituciones, según García (2014), las cuales son desarrollar proyectos empresariales e institucionales, poseer comunicación eficaz de forma oral y escrita, adaptabilidad a diferentes áreas, consultoría y asesoría y manejo de competencias tecnológicas (p.6).

2.1.1.2 Ámbitos emergentes

Los ámbitos emergentes son aquellas prácticas o funciones que surgen de forma repentina a través de la creatividad, se desarrollan a través de la innovación, o de la implementación en el desarrollo organizacional, estas funciones emergentes tienen como fin, mejorar el proceso productivo, aprovechamiento del tiempo y funcionamiento potencial del personal (Wulfsohn, 2014, p.7).

Cuando se pone en práctica las funciones emergentes en los procesos organizacionales de la empresa o institución, se requiere de personal con competencias personales, capaz de tener presente los tipos y niveles de conocimientos, habilidades y actitudes que sean necesarios para ejecutar las prácticas funcionales ante las nuevas ideas y estrategias de mejora en la organización (Moreno, Pelayo y Vargas, 2004, p. 58).

Algunos ejemplos de prácticas emergentes de acuerdo con García (2014) son dominar y aplicar principios de contabilidad y dictaminar la información financiera, establecer estándares de calidad y de operación, diseñar estrategias administrativas, dominar un segundo idioma, promover la ética profesional y manejo y dominio de redes informáticas (p.7).

Aplicar las prácticas emergentes en la profesión del secretariado permite distinguir como propuesta de estrategias de gestión cuáles son los aspectos funcionales que se pueden modificar para generar un cambio en la oficina; por consiguiente, esto generaría la fluidez de los procedimientos administrativos y la adaptación al entorno, contribuyendo beneficios a las demandas de los usuarios internos y externos (Picado, 2018).

2.1.1.3 Ámbitos decadentes

Los ámbitos decadentes en el contexto funcional son todas las funciones que luego de un tiempo ya no aportan valor en los procesos productivos (Moreno, 2004). La supervivencia y el crecimiento de las empresas e instituciones dependen de su habilidad para desarrollar capacidades y competencias; en otras palabras, el conocimiento se perfila como el recurso que marca la diferencia (Wulfsohn, 2014).

El administrador de oficina, en función de sus tareas, debe poseer competencias personales como la adaptabilidad a las nuevas prácticas, ya que, como lo menciona Moreno (2004), de esta manera contribuye de manera eficiente en un recurso estratégico clave para proporcionar a la empresa o institución una fuente de ventaja competitiva.

La Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa (DGDAIE, 2011) define el término de ámbitos dominantes como los espacios profesionales que tienen mayor demanda; por otro lado, los ámbitos emergentes son los que tienen que ver con los nuevos descubrimientos y tendencias de la profesión y los ámbitos decadentes se refiere a actividades o prácticas que caen poco a poco en desuso.

Con base en los aportes de los diferentes autores, la investigadora concluye que los ámbitos dominantes en el ejercicio del profesional en secretariado o administrador de oficinas son aquellas funciones que prevalecen y son ejecutadas diariamente en los procesos productivos dentro de las oficinas.

Los ámbitos emergentes del profesional en secretariado o administrador de oficinas son aquellas funciones que surgen a partir de las demandas de los clientes o usuarios y debido a la turbulencia del entorno, las cuales son necesarias implementarlas para una fluidez eficiente en los procesos administrativos de las oficinas. Mientras que el ámbito decadente en el contexto funcional, son todas aquellas tareas no relevantes y que no aportan valor al proceso administrativo en la oficina o al departamento (organización) como un todo.

2.1.2. La profesión del secretariado o administrador de oficinas

La distinción del nombre de esta profesión es dada por el marco de cualificaciones de Costa Rica. Como ya se mencionó, a los niveles técnico-profesional se les llama secretarios o secretarias, mientras que a los profesionales universitarios se les denomina administradores de oficinas. La categoría laboral del secretariado o administrador de oficinas será en la mayor parte administrativa, pero dependerá también de la empresa, institución, del nivel de calificación profesional y de la experiencia.

Los puestos varían, como administrativo o secretario ejecutivo, pero la versatilidad y flexibilidad de esta profesión, así como la amplia gama de oportunidades para involucrarse en diferentes áreas y departamentos de empresas e instituciones, requieren conocimientos en una variedad de campos.

Cuando se habla de polivalencia laboral, se refiere a la capacidad técnica de algunos trabajadores en llevar a cabo el servicio de un puesto de trabajo distinto al que normalmente ejecutan (Organización del Trabajo, 2017).

En la actualidad, esta profesión se acostumbra a cierta especialización de trabajo, procedimientos y tareas bien definidas; sin embargo, en ocasiones, el desarrollo de otras actividades y funciones pueden repercutir de manera positiva tanto para el trabajador como la organización en conjunto; de ahí que se afirme que la profesión del secretariado es polifacética.

2.1.2.1 El secretariado como profesión

La profesión del secretariado, según la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), “es la persona que proporciona apoyo a funcionarios del área funcional-técnico administrativa de una institución, en el control y ejecución de los trámites administrativos relacionados en su gestión, ya sea en una dirección, departamento, área, proceso o unidades similares” (DGSC 2020).

De acuerdo con la resolución DG-234-2009 publicada en la Gaceta 158 el 14 de agosto del 2009, se dictaron las principales funciones generales que debe llevar a cabo esta profesión.

Tabla 1

Actividades Generales Secretariales

Funciones generales de la profesión del secretariado	
Colaborar con la jefatura en la ejecución, control y seguimientos de las actividades.	Apoyar de forma administrativa y logística para las sesiones y reuniones de trabajo.
Brindar atención a los usuarios internos como externos.	Gestionar la entrega y gestión de artículos y útiles de oficina.
Llevar la agenda de reuniones y citas.	Registro y archivo de la correspondencia.
Redacción y elaboración de documentos, Tomar actas, informes, reportes, acuerdos y notas.	Aprobar pagos en efectivo y propuestas de presupuesto cuando se aprueben.
Organizar, ejecutar y procedimientos trámites administrativos.	Orientar consultas y suministrar información de forma personal, telefónica y electrónica
Recomendar procedimientos para los trámites y seguimientos de los asuntos en la oficina.	Llevar control variado de actividades, documentos y expedientes.
Llevar control y reporte de los equipos con que realiza la labor.	Mantener actualización de las actividades
Participar en actividades de planes de trabajo, y capacitaciones.	Proponen mejoras relacionadas con nuevos métodos y flujos de trabajo y propone innovaciones.
Mantener limpia las áreas de trabajo.	Desarrollar tareas propias del cargo.

Fuente: Información tomada de la a resolución DG-234-2009 de La Gaceta.

Entre las habilidades que debe poseer un profesional de secretaría se encuentra la capacidad de tratar con el público de manera cortés y satisfactoria proporcionando servicios de alta calidad a los usuarios internos y externos.

Conjuntamente, saber redactar, habilidad en escritura rápida, habilidad en la supervisión de personal, destreza en el manejo de ofimática, comunicación oral, escrita y no verbal, habilidad de imagen, protocolo institucional y comunicación telefónica, organización del trabajo propio y atender otras actividades de forma simultánea, así como el manejo del tiempo (DGSC, 2020).

Otras habilidades en las que se destaca son liderazgo proactivo, capacidad para percibir las necesidades y problemas de los demás, manejo y resolución de situaciones imprevistas, trabajo en equipo, trabajo bajo presión, autocontrol y capacidad de negociación, convencimiento e innovación (DGSC, 2020).

Las actitudes que cualquier profesional en secretariado debe poseer son “responsabilidad, orden, disciplina, tolerancia, paciencia, optimismo, cooperación, confianza, discreción, lealtad, compromiso con los valores, la misión, visión y objetivos de la empresa e institución; además, ser receptivos a las críticas, tener buenas relaciones humanas y disposición al cambio” (DGSC, 2020).

Es de suma importancia “poseer conocimientos como organización y funcionamiento de la administración pública, manejo de un segundo idioma y sistemas informáticos, conocer el entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional, dominar el estatuto del Servicio Civil, así como sus reglamentos, y reconocer las leyes del régimen de empleo público” (DGSC, 2020).

2.1.2.2. El Administrador de Oficinas.

El profesional en Administración de Oficinas es aquella persona capaz de administrar información, ejecutar recursos y sistemas de la organización y desarrollar procesos de manera eficiente dentro de una oficina administrativa. Un administrador de oficinas tendrá que realizar tareas como administrar de manera racional y eficiente la información y manejar los recursos tecnológicos y materiales de la oficina, teniendo presente una visión integral y actualizada (UNA, 2020).

Por otro lado, deberá aplicar técnicas, habilidades y destrezas en el campo profesional tanto en el idioma español como el inglés, organizar y coordinar labores administrativas de asistencia a programas y proyectos y participar en actividades en campos vinculados con la administración (UNA, 2020).

Las funciones que desarrolla un profesional en Administración de Oficinas son redacción de documentos diversos de oficinas (cartas, notas, circulares, actas, informes, convocatorias, constancias y otros similares), administración y registro de correspondencia e información en general a través de medios convencionales y electrónicos, manejo de agendas y atención al público (consultas y brindar información) a través de medios electrónicos, vía telefónica y de forma personal (UNA, 2020).

También, manejo y administración de información confidencial (acuerdos, expedientes, registros, presupuestos, etc.), toma de dictado taquigráfico y transcribirlo mecanográficamente, recopilación de información para la elaboración de informes, artículos, reportes, entre otros, asistencia a reuniones, mantenimiento de registros y controles de acuerdos y lectura, interpretación y traducción del idioma inglés documentos de mediana complejidad (UNA, 2020).

Entre los conocimientos del perfil profesional del Administrador de Oficinas ese encuentra el dominio de escritura rápida, técnica de redacción general, comercial y administrativa, técnicas mecanográficas y computacionales, conocimiento de los principios del comercio nacional e internacional y las habilidades de secretaría para llevar a cabo procedimientos administrativos, incluye la preparación y redacción de documentos y comunicación efectiva en la oficina en español e inglés. (UNA, 2020).

2.1.3. Áreas de actuación del profesional en secretariado

En la profesión del secretariado existen diferentes áreas de actuación de servicio que presta el profesional. Sus niveles funcionales y cualificaciones dependerán de los requerimientos de la empresa o institución pues tiene mucho que ver la política, el tamaño de la oficina, el sector al que pertenece, entre otros factores.

Es importante mencionar que el profesional debe tener un alto grado de adaptabilidad y conocimiento en las distintas áreas de actuación, para desenvolverse en los entornos y ámbitos profesionales laborales. Morueco (2009) define las áreas de actuación como “las áreas en las que el profesional del secretariado podrá ejercer sus funciones las cuales suelen ser diversas” (p.64). Según Morueco, las áreas importantes y específicas dentro de una organización suelen ser las siguientes: área económica financiero, área científica, área jurídica, área de Recursos Humanos, área de la Administración Pública y área comercial (p.65).

2.2 Marco Contextual

En este capítulo, se considera importante hacer referencia al antecedente de la Escuela de Secretariado Profesional con el fin de conocer la evolución que ha tenido el perfil del secretariado, así como referencia a los lugares donde se desarrolló el trabajo de investigación.

2.2.1. La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional

La Escuela de Secretariado Profesional (ESP) desde su apertura, según acuerdo tomado en Acta número 82 del 13 de febrero de 1974, nació como carrera de Secretariado Profesional. En la primera graduación de la escuela, veintidós estudiantes recibieron el título de *secretaria Profesional*.

La ESP en la página de la Universidad Nacional tenía estipulado los siguientes:

“Formar integralmente profesionales de excelencia en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible” (UNA, 2020).

La visión de la ESP es:

“Ser la Unidad Académica en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas y de Educación Comercial con mayor presencia y protagonismo a nivel nacional e internacional por medio del mejoramiento continuo y la innovación académica (...) para fortalecer la construcción de una sociedad digna y sostenible” (UNA, 2020).

En 1978 se consolida en la carrera el primer bachillerato en secretariado, que sirvió como base a los programas de las futuras licenciaturas (Redondo, 2004). De acuerdo con la página de la UNA, treinta secretarios profesionales aprobaron el Plan Especial de Bachillerato en Secretariado que ofrecía en ese entonces la Universidad Nacional (UNA, 2020).

La ESP para poder adaptarse en una sociedad cambiante y satisfacer las necesidades de la sociedad en la actualidad, presenta una oferta académica para las carreras de Licenciatura en Administración de Oficinas con salida lateral al Diplomado y Bachillerato y Licenciatura en Educación Comercial con salida lateral al Diplomado y Bachillerato (UNA, 2020).

La ESP siempre se ha preocupado por ofrecer una oferta académica actualizada, por esa razón, pone al servicio del país los planes de estudio acorde con los requerimientos que exige un profesional en esa área; por ejemplo, combina la docencia y el ejercicio del conocimiento secretarial, esto garantiza una formación más sólida y robusta.

2.2.2 Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional

Por otro lado, la Vicerrectoría de Administración (VADM) es el “órgano universitario responsable de la planificación, gestión y el apoyo especializado al desarrollo de las actividades administrativas” (UNA, 2020), el cual se ubica en el edificio de la Rectoría de la Universidad Nacional.

Este órgano tiene a su cargo ocho dependencias: el Programa de Desarrollo y Mantenimiento de la Infraestructura Institucional (PRODEMI), el programa de Gestión Financiera, el Programa de Recursos Humanos, el Programa de publicaciones e impresiones, el Programa de servicios generales (documentación y archivo, Seguridad y transporte institucional), Campus sostenible UNA y Proveeduría (UNA,2020).

Su misión es “ser el órgano rector de la gestión administrativa universitaria que coadyuva a la acción sustantiva, mediante una gestión responsable, oportuna, pertinente e integral de la hacienda universitaria y de los servicios de apoyo institucionales” (UNA, 2020). Mientras que su visión es:

“Ser referente a nivel universitario nacional y regional en materia de gestión administrativa, caracterizada por la agilidad y la oportunidad, implementando la digitalización y mejora continua de los procesos, la desconcentración de servicios, el trabajo en equipo y la promoción de ambientes de trabajo saludables” (UNA, 2020).

La Vicerrectoría de Administración se acoge a los siguientes principios: transparencia, humanismo, responsabilidad ambiental y probidad; y a valores como equidad y respeto y excelencia los cuales además están contemplados en el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional en su entorno institucional (UNA, 2020).

La VADM tiene como jerarca a la vicerrectora, director ejecutivo, profesional administrativo y subordinados, quienes atienden y analizan diversos trámites administrativos que vienen de las diferentes instancias universitarias y velan por el cumplimiento correcto de lo estipulado en los reglamentos, normas y estatutos de la Universidad Nacional; además, coordinan asesoran, integran y formulan acciones sustantivas para el quehacer institucional (UNA, 2020).

2.2.3 Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia

Por otra parte, el departamento de Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia nace como consolidación del proceso de desconcentración administrativa y con sustento en el Plan de Regionalización de Servicios Administrativos, iniciado por la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial en 1994; para ese entonces, las administraciones regionales se llamaban Unidades Administrativas (Poder Judicial, 2020).

Como toda institución que desea desarrollarse, las nuevas exigencias de la sociedad moderna y los cambios que caracterizan el paso del tiempo obligan a las instituciones judiciales a considerar procesos de renovación para adaptar la administración de justicia a los nuevos tiempos. El resultado es un modelo que brinda servicios de administración judicial eficientes y oportunos. (Poder Judicial, 2020).

Ante estas exigencias, se crean los departamentos de Administración Regional que son dependientes de la dirección Ejecutiva, las cuales emergen con el fin de brindar apoyo administrativo a los despachos judiciales de cada provincia, logrando que los jueces se dediquen exclusivamente a su labor de impartir justicia. En 1995, se crean las Administraciones Regionales de Cartago, Heredia, Alajuela, Puntarenas, Liberia y Pérez Zeledón (Poder Judicial, 2020).

En cuanto a las áreas de trabajo de la Administración Regional del Tribunal de Heredia según funciones y servicios, se encuentran la Gestión Administrativa y Apoyo a la Gestión Judicial (Poder Judicial, 2020).

2.2.3.1 Gestión Administrativa

1. Diversos servicios
2. Reclutamiento y selección de personal
3. Área operacional
4. Área de mantenimiento y reparaciones
5. Ejecución presupuestaria y su control
6. Contratación Administrativa
7. Administración de personal y bienes

2.2.3.2 Apoyo a la gestión Judicial

1. Oficinas de Comunicaciones Judiciales (OCJ)
2. Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ)
3. Recepción de documentos
4. Correo interno
5. Planificación y Presupuestación
6. Custodia de Títulos Valores

7. Cuentas corrientes
8. Agenda Única
9. Servicios Tecnológicos

Dentro de cada una de estas dos áreas de actuación del Poder Judicial, existe una serie de tareas que resultan particulares y otras más comunes. Sin embargo, para el área jurídica, es importante que el profesional conozca que estos departamentos jurídicos actúan en distintas áreas del derecho que le compete al órgano constitucional del país.

2.2.4. Manual de puestos de la Universidad Nacional (UNA)

Para efecto de esta investigación, se describen los perfiles que le compete a la profesión del secretariado o administrador de oficinas, según el Compendio de perfiles de cargos administrativos del Programa de Desarrollo de Recursos Humano de la Universidad Nacional. Como se mencionó anteriormente, cada institución y empresa maneja su propio manual de requisitos para optar por un puesto en específico.

2.2.4.1. Gestión operativa auxiliar en servicios secretariales operadora de central telefónica.

Para este puesto, solo se requiere el manejo del teléfono principal, comunicación eficaz, salud laboral y el manejo de paquetes computacionales. Tiene como función principal atender llamadas internas y externas, brindar información a los usuarios, realizar conexiones para el traslado de las llamadas, reportar anomalías en las líneas y aparatos telefónicos y mantener el registro de llamadas (UNA, 2022).

2.2.4.2. Gestión Operativa Auxiliar en Servicios Secretariales Oficinista.

Este puesto tiene como propósito apoyar a la gestión administrativa en los procesos de trámites documentales e informativos sobre los servicios que se brindan en la unidad. Sus principales funciones son elaborar, diseñar y redactar diversos documentos (cartas, constancias, certificados, actas de notas de exámenes, programas de estudio, informes de admisión y otros), organizar distribución de correspondencia, apoyar en actividades y trámites estudiantiles, llevar el control de inventario de materiales y activos, apoyar en la logística de eventos y participar en actividades o eventos organizadas en la unidad (UNA, 2022).

Igualmente, debe llevar el control y registro de actas, colaborar con el archivo de acuerdo con la normativa vigente, mantener la retroalimentación de las bases de datos estudiantiles, académicos o administrativos, atender a los usuarios de forma personal, telefónica y por otro medio y participar en capacitaciones y reuniones (UNA, 2022).

2.2.4.3. Técnico auxiliar en servicios secretariales, secretaria/o.

Este puesto tiene como propósito “Brindar apoyo asistencial y operativo en los procesos por lo que su rol mantiene relación básica con los objetivos estratégicos” (UNA, 2022). Sus actividades principales son apoyar en el trámite de solicitudes como gestión de letras de cambio, solicitudes de vacaciones, viáticos, horas extras, incapacidades, ofertas de servicio, expedientes administrativos y nombramientos), elaborar y confeccionar documentos, mantener actualizado el registro de correspondencia, mantener archivos actualizados y actualizar bases de datos diversas (UNA, 2022).

Además, debe hacer toma de actas y participar en reuniones, debe apoyar en procesos sobre los programas académicos y proyectos que se gestionan en la unidad, apoyar en la confección de horarios, dar apoyo logístico al personal académico y a la jefatura, apoyar al compañero en caso de ausencias justificadas, colaborar en el plan operativo anual institucional (POAI) y colaborar en procesos estudiantiles como matrícula, inducción, puertas abiertas u otros procesos institucionales que lo ameriten (UNA, 2022).

También, este puesto debe realizar otras tareas propias del cargo, como elaborar afiches informativos en la pizarra y atender consultas de los usuarios. Como formación complementaria, debe conocer la gestión documental, manejo de paquetes computacionales y comunicación eficaz.

2.2.4.4. Técnico asistencial en servicios secretariales, secretario/a.

Este puesto tiene como rol principal, ser parte de una dimensión asistencial de la dirección del departamento. En su papel, debido a la estrecha relación con los objetivos estratégicos. Debe demostrar control, iniciativa y desempeño bajo presión.

De acuerdo con el compendio del Programa de desarrollo de Recursos Humanos de la UNA (2022), las funciones principales son dar asistencia secretarial y logística:

1. Atender y registrar la correspondencia de la unidad (gestión de la información).
2. Dar apoyo logístico y atender diversas reuniones, eventos y sesiones de los diferentes órganos colegiados de la Unidad Académica, Administrativa.
3. Preparar la convocatoria, tomar notas y actas, transcribir acuerdos y darles seguimiento.

4. Hacer inventario de materiales de oficina.
5. Archivar y custodiar las actas, acuerdos y documentos de la unidad en soporte físico o digital.
6. Digitalizar y gestionar constancias, actas de notas, salarios, historial académico, empadronamiento, graduaciones, fechas de pagos estudiantiles, trámites de beca y horarios de índole estudiantil.
7. Controlar la agenda del superior jerárquico.
8. Realizar la logística de invitaciones, protocolos y reuniones.
9. Participar en la gestión académica como: talleres, capacitaciones, congresos, admisión, matrícula, graduación, etc.
10. Atender consultas sobre comisiones y solicitudes de estudiantes, académicos y administrativos.
11. Realizar el préstamo de salas, equipos audiovisuales, auditorios, aulas y otros y su respectivo seguimiento.
12. Realizar trámites en proveeduría, gestión financiera (caja chica, fondos especiales, compras y viáticos, presupuestos, planes operativos, etc.).
13. Gestionar en el desarrollo Humano (incapacidades, vacaciones, acciones de personal, nombramientos, etc.).
14. Colaborar en la elaboración de expedientes judiciales y verificar que todos los documentos legales estén requeridos en los expedientes.
15. Apoyar en la búsqueda de insumos para la actualización de la página Web.
16. Evacuar consultas de los diferentes trámites administrativos a usuarios internos y externos.
17. Archivar y mantener actualizados los expedientes, registros, series documentales y ficheros según la Tabla de Clasificación de Documentos.
18. Coordinar trabajos técnicos de menor nivel.

2.2.4. 5. Profesional asistencial en servicios secretariales

Este puesto es también llamado secretario/a ejecutivo y tiene como propósito ejecutar trámites secretariales de tipo profesional, sus funciones son: organizar, coordinar, controlar y ejecutar los procesos y trámites secretariales (UNA, 2022)

Por otro lado, el profesional elabora y administra el archivo, la correspondencia, bases de datos, contratación administrativa, atención de consultas propias del área, elaboración y actualización de los sistemas de información.

Las actividades principales de este puesto según UNA, 2022 son las siguientes:

1. Ejecutar trámites tales como: admisión, matrícula y graduación.
2. Controlar y darle el seguimiento a la agenda de la jefatura.
3. Proporciona apoyo logístico y coordina reuniones de unidad y eventos especiales.
4. Llevar actas de reuniones, anotar acuerdos y dar seguimiento a los mismos y decisiones tomadas.
5. Gestiona viajes nacionales e internacionales.
6. Da seguimiento de trámites relacionados con expedientes de apelación o denuncias interpuestas.
7. “Gestionar la contratación de personal de la unidad, atiende solicitud de gastos de viaje, licencias, permisos, horas extras, citas, impresión y emitir documentos, solicitar información sobre productos y servicios y trámites diversos relacionados con giras, etc.” (p.190).
8. Apoyar en el POA, presupuestario institucional y control de gastos de la unidad.

9. Trámite de caja chica, fondos especiales y liquidación de este tipo de presupuesto.
10. Traducir documentos al idioma inglés.
11. Administrar y mantener actualizados el archivo de los tipos documentales según la tabla de clasificación de documentos utilizados en la Unidad.
12. Elaborar y actualizar bases de datos de diversa índole.
13. Atender y evacuar consultas de los usuarios.

2.2.5. Manual de Puestos o perfiles secretariales del Poder Judicial

El Poder Judicial tiene una complejidad y diversidad de funciones que son aprobados por la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial, donde las clases de puestos se encuentran establecidos en el Estatuto de Servicio Judicial, Ley 5155. En este estatuto, se define el puesto como un “conjunto de tareas y responsabilidades que requieran la atención permanente de una persona durante la totalidad o una parte de la jornada de trabajo” (Poder Judicial, 2020).

De acuerdo con el Estatuto Judicial, cada grupo de puestos idénticos o semejantes en cuanto a tareas y responsabilidades conforman cada clase, la cual se agrupan en series y sus grados determinarán las diferencias en cuanto a importancias, dificultad, responsabilidad y valor del trabajo (artículo 17).

En vista de lo anterior, el Poder Judicial no cuenta con un rango de puestos, sino con Manuales de Puestos o Manuales de Perfiles Competenciales, en los cuales se detalla la naturaleza del puesto, tareas, responsabilidades, habilidades y experiencias necesarias para ejecutar las funciones de una clase de puesto con un alto desempeño.

Por otro lado, es importante señalar que el Estatuto establece que el Departamento de Personal es quien debe elaborar y mantener actualizado un Manual de Clasificación de Puestos, el cual debe llevar una descripción (atribuciones, deberes y requisitos mínimos) completa hecha a base de investigación por el mismo Departamento, con el fin, de que sirva como norma para la preparación de pruebas y determinación de salarios (artículo 14).

Para efecto de esta investigación, se describen los perfiles de puestos que le compete a la profesión del secretariado y administrador de oficinas, según el Manuales de Perfiles Competenciales de la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial (2019).

2.2.5.1. Puesto secretaria 1 del Poder Judicial.

El propósito de este puesto según el Poder Judicial es “generalmente ejecutar labores variadas de secretariado que implican proporcionar apoyo a funcionarios del área funcional técnico-administrativa; su función principal son aplicar los procedimientos, disposiciones administrativas y legales” (Poder Judicial, 2020). De acuerdo con la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial las funciones son las siguientes:

1. Colaborar con sus superiores en la realización, supervisión y fiscalización de los aspectos de tarea a ejecutar.
2. Categorizar, documentar, compartir y monitorear la correspondencia que llega a diario a la oficina.
3. Realiza tareas de redacción, incluida la redacción de cartas, formularios, informes, mensajes, datos numéricos, circulares, boletines, memorandos, etc.
4. Administra agendas de reuniones, horarios, citas, reglas de asistencia, postores, horarios del personal, gastos de viaje, facturas, solicitudes de contraseña y más.

5. Apoyo en la logística de las sesiones, dando apoyo a la jefatura en los eventos y presentaciones, así como tomar notas y acuerdos, preparación de los resúmenes, actas e informes.
6. Programar citas con el personal y responder preguntas.
7. Completar el procedimiento de pago de horas extras.
8. Recibe, revisa y envía varios documentos a varios despachos judiciales para agregarlos a los archivos personales.
9. Reportar las anomalías de los equipos del departamento.
10. Atender visitas escolares y paneles informativas.
11. Colaborar con el Administrador Regional en las labores que se deriven del Consejo de Administración Regional.
12. Sugerir mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos de trabajo, procesos y proyectos que mejoren la calidad del servicio en el departamento en el que trabaja.
13. Verificar que toda la información y documentación este completa en las solicitudes de un servicio (solicitud de una demanda por manutención).
14. Aclarar dudas y proporcionar información a supervisores, compañeros de trabajo y público.
15. Tramitar fondos de Caja Chica.
16. Velar por que se sigan adecuadamente los procedimientos administrativos.
17. Participar en diversas actividades de planificación del trabajo
18. Organiza, realiza y registra tareas administrativas y mantiene actualizados los registros, controles y archivos de la oficina.
19. Atender las consultas del público personalmente o por teléfono.
20. Ordena y distribuye suministros y suministros de oficina y realiza las inspecciones apropiadas para garantizar que haya suficientes suministros disponibles.

Es importante tener en cuenta que estas funciones demandan esfuerzo mental para coordinar ideas, aplicar el juicio y el criterio para atender varias actividades en forma simultánea, así como resolver problemas de alguna complejidad y tomar decisiones con base en precedentes y procedimientos establecidos (Poder Judicial, 2019).

En este puesto se opera con un cierto nivel de autogobierno, adhiriéndose a directrices generales, procedimientos y marcos administrativos, técnicos y legales vigentes. La labor es evaluada mediante la apreciación de la eficiencia y calidad de los resultados obtenidos; por lo cual, se requiere de ciertas competencias genéricas, tales como ética, transparencia, compromiso, responsabilidad y servicio de calidad (Poder Judicial, 2019).

2.2.5.2. Secretaria 2 del Poder Judicial.

La naturaleza de este puesto es realizar una variedad de responsabilidades de secretaría compleja y diversas que incluyen ayudar a los funcionarios en la gestión e implementación de medidas administrativas.

Las principales funciones son las siguientes: ayudar a los supervisores en la gestión y supervisión de los asuntos relacionados con las actividades realizadas, en la recepción, registro, clasificación, sellado, inspección y distribución de la correspondencia que ingresa diariamente a la oficina, en la redacción y mecanografía de cartas, memorandos y mensajes, en la elaboración de circulares, asistir en la convocatorias, memorandos, cuadros, informes y otros documentos similares (Poder Judicial, 2020).

Por otro lado, también se lleva un registro de la agenda de reuniones de los jefes, citas, compromisos y otras actividades, se mantienen informados, se brinda apoyo logístico en la organización de reuniones y se ayuda en la toma de actas de discusiones, acuerdos y presentación de informes, se mantiene actualizados los archivos, controles y registros de oficina en base a los resultados (Poder Judicial, 2020).

Otras funciones son atender el público de forma personal y por teléfono, revisar documentos variados y darles sus trámites respectivos, llevar los registros de asistencia, tramitar asuntos como viáticos, movimientos de personal, requisiciones, solicitudes y otros similares, mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad y minimizar la comisión de errores que atenten contra los objetivos organizacionales (Poder Judicial, 2019).

2.2.5.3. Asistente administrativo 1.

El propósito de este puesto es realizar tareas de secretaría complejas al servicio de altos funcionarios, según la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial (2020) las principales funciones son:

1. Asignar, coordinar y supervisar las funciones secretariales y de apoyo administrativo del departamento.
2. Velar por la tramitación en tiempo y forma.
3. Llevar la agenda de reuniones, citas y funciones laborales y reportar a su supervisor.
4. Redacción y elaboración de cartas, memorandos, mensajes, circulares, informes, actas, informes, llamadas telefónicas, actas y otros documentos similares.
5. Asistir a reuniones de trabajo.

6. Transcribir documentos: actas, informes, cuadros, memorandos, formularios y otros documentos de naturaleza similar.
7. Revisar archivos procesados y archivos referenciados.
8. Proteger los documentos que contengan información confidencial.
9. Trabajar con los programas y recursos de su computadora y mantenga actualizados los archivos de Office en su disco duro.
10. Realizar audiencias públicas, asistir a reuniones públicas y resolver dudas o remitirlas a la oficina o funcionario correspondiente.
11. Grabar dictados.
12. Emitir pedidos y distribuir artículos y suministros de oficina.
13. Comparar y validar diversos datos en tablas, archivos, órdenes de compra, informes, órdenes de compra, informes, libros de control, requisitos, formularios, actas, documentos, contratos y otros documentos.
14. Informar a su supervisor sobre los asuntos que se manejan en la oficina.
15. Tramitar asuntos diversos tales como gastos de viaje, cambios de personal, solicitudes, consultas, facturas, pagos, cobros y asuntos similares.
16. Garantizar que los equipos, suministros y materiales de oficina se utilicen correctamente.
17. Leer y revisar periódicos, recortes de artículos e información de interés para el departamento.
18. Actualizar los tableros de anuncios informativos.
19. Supervisar al personal subordinado (según sea necesario).

Entre las habilidades que deben poseer los profesionales en este puesto incluyen: Comprender mensajes escritos y documentación técnica, realizar minuciosamente las tareas asignadas, gestionar información sin errores y brindar un servicio de excelencia. Además, tener la capacidad para actuar de manera innovadora y creativa optimizando su trabajo a través de nuevas posibilidades y soluciones de resolución de problema

Además, debe tener capacidad de organización, habilidad para transmitir información, ideas y criterios a través de la escritura, aplicando la terminología adecuada y adaptándola a los procedimientos del sistema judicial (Poder Judicial, 2020).

2.2.5.4. Secretario (a) de Sala.

El propósito de este puesto es estipular, inspeccionar, monitorear y desarrollar actividades jurídicas y administrativas en una Sala. Las funciones según el Poder Judicial (2020) son las siguientes:

1. Asignar, supervisar y gestionar las funciones de los auxiliares administrativos.
2. Velar por que los asuntos de competencia de la oficina sean tratados con eficiencia y dentro de las fechas y plazos establecidos.
3. Trabajar con su supervisor inmediato para completar tareas administrativas (por ejemplo, aprobar licencias, nombrar sustitutos, evaluar el desempeño, verificar la asistencia, etc. En una sala con administrador, debe coordinarse para que la tarea se pueda realizar de manera efectiva.
4. Revisar los archivos y publicaciones para asegurarse de que cumplan con los requisitos legales.
5. (conflictos jurisdiccionales, admisibilidad, objeciones a denegación de aprobación).
6. Trabajar con los asistentes judiciales para organizar y coordinar la conducción necesaria de las votaciones y audiencias públicas.
7. Expedir certificados, ejecución, asistencia jurídica y solicitud de certificados.
8. Recopilar la doctrina jurídica de las decisiones adoptadas en los tribunales.
9. Garantizar la recepción y el almacenamiento adecuados de los archivos, documentos, pruebas y objetos de valor que se traen a la oficina.
10. Velar por el correcto uso y mantenimiento del equipo y mobiliario de oficina.
11. Presentar informes diversos.
12. Mantener actualizados los diversos controles y expedientes de oficina.
13. Atender las consultas de los usuarios de forma presencial o telefónica.

Entre las habilidades que se demandan en el puesto son comunicación asertiva, y poseer el conocimiento en materia jurídica que le compete a cada sala, etiqueta y protocolo y buenas relaciones interpersonales (Poder Judicial, 2020).

2.2.5.5. Secretario (a) Ejecutivo Comisión Nacional (CONAMAJ).

Este puesto tiene como propósito la planificación, organización, coordinación, ejecución y evaluación de labores administrativas y técnicas de apoyo a la gestión de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Poder Judicial, 2020).

Las funciones principales que el profesional en este puesto debe realizar son las siguientes:

1. Organiza y gestiona el trabajo de la Comisión.
2. Apoya en la labor administrativa de la Comisión Nacional.
3. Planifica, prepara y toma las actas relacionadas en las reuniones.
4. Monitorear continuamente el cumplimiento del contrato e informar sobre el progreso.
5. Coordinación y ejecución de evaluaciones y revisiones de proyectos y actividades asignadas a la Comisión.
6. Facilita y prepara planes de trabajo, presupuestos, proyectos, informes y otros documentos solicitados por los supervisores.
7. Presenta a la Comisión propuestas e informaciones de interés para el departamento.
8. Capacita a los miembros de la Comisión.

Es importante mencionar las responsabilidades que el profesional de esta área debe llevar a cabo en su trabajo, la cuales son trabajar con independencias, siguiendo las instrucciones de la comisión nacional de la Administración de Justicia, supervisar un número variable de servidores y trasladarse en diversos lugares del país (Poder Judicial, 2020).

De acuerdo con el Manual de puestos del Poder Judicial, se describieron de forma detallada cinco perfiles del secretariado, donde se muestran sus principales funciones que, para efecto de esta investigación, permiten conocer cuáles son las actividades principales que se desarrollan en los diferentes cargos, las cuales tienen que ver con el área administrativa y jurídica. Por esa razón, es un puesto donde el profesional debe desarrollar habilidades y competencias personales y técnicas para poder no solo hacer bien su trabajo asignado sino también destacar y sobresalir.

El análisis de la descripción de los puestos mencionados abre un panorama más amplio de la cantidad de funciones que un profesional en administración de oficinas debe conocer y ejecutar correctamente. Como menciona Wulfsohn (2014), los deberes, destrezas y funciones del secretario actual son muchos y diversos, abarcando un número significativo de distintas áreas temáticas (p.5), lo cual es una enormidad de tareas acometidas que hoy se han incrementado.

CAPÍTULO III

Marco metodológico

3.1. Marco Metodológico

En este apartado, se describe la forma en que se llevó a cabo la investigación y se muestran aspectos metodológicos, que determinan el paradigma, el enfoque metodológico, los sujetos y las fuentes de información, el tipo de investigación y la descripción de los instrumentos utilizados, con el fin de determinar los ámbitos dominantes, emergentes y decadentes en el contexto funcional de los puestos secretariales o de administrador de oficinas.

3.1.1. Paradigma de investigación

El paradigma según Barrantes (2013) es el conjunto de teorías, percepciones, acciones e instrumentos que servirán para lograr el fin de la investigación. Este trabajo se basó en un tipo de paradigma hermenéutico, el cual buscaba enfatizar la comprensión de la realidad que vive actualmente el desarrollo de las funciones del profesional en administración de oficinas en los casos de estudio.

Se eligió el paradigma hermenéutico, asimismo, para obtener una perspectiva cualitativa que busca entender las características de los fenómenos de estudio tratando de ver el porqué de sus funciones desarrollados; es decir, obtener una perspectiva cualitativa del objeto de investigación.

3.1.2. Enfoque metodológico

El enfoque metodológico de esta investigación es cualitativo, ya que, según Sánchez (2015), este enfoque está relacionado con la subjetividad y el inconsciente, los significados de las palabras, el sentido de estos, la interpretación de los símbolos (hermenéutica), la cultura (antropología), la percepción de la realidad y sobre la sociedad (p.22).

Esta investigación al producir datos descriptivos de las realidades de un campo de trabajo se desarrolla bajo este método.

Por lo tanto, para lograr el enfoque cualitativo, se procuró en primera instancia estar en el campo de trabajo, ya que la investigación se enfoca en el estudio de las acciones o funciones que realizan los profesionales en administración de oficinas, estudiando situaciones subjetivas y analizando hechos para ser cuestionado con la realidad de los profesionales que se desenvuelven en su área de trabajo.

Por otro lado, Barrantes (2013), indica que el enfoque cualitativo “nace de la interacción social, la cual propicia explorar las relaciones tal y como los experimenta los involucrados. La investigación cualitativa requiere de entender el comportamiento humano y las razones que lo gobiernan” (p.87).

Asimismo, “el enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Hernández, 2014, p.391).

3.1.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, de acuerdo con Barrantes (2013), es aquella que describe una situación o evento, donde se esclarecen las propiedades destacables de personas, grupo, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Por lo tanto, esta investigación es no experimental descriptiva porque de acuerdo con el tema, se busca describir la situación real en un ámbito profesional y, en este caso en particular, la del secretariado y administrador de oficinas.

La investigadora determinó que era más factible el tipo de investigación descriptiva pues, como Barrantes lo menciona, la idea es describir una situación real que se está dando en un tiempo determinado, así como se intenta conocer a detalle la variable que en este caso son las funciones del profesional secretariado y administrador de oficina a fin de esclarecer y conocer su ámbito funcional.

Igualmente, con la investigación descriptiva, es más probable determinar una situación particular que arroje datos importantes y destacables que alimenten la investigación; por ejemplo, habilidades y conocimientos que se relacionan con las funciones y que podrían ser de utilidad para plasmar las conclusiones de los datos obtenidos.

3.1.4. Las fuentes de información

Con el fin de obtener información pertinente a la investigación, González y Maranto (2015) indican que las “principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos” (p. 3).

Las fuentes primarias constituyen la revisión de literatura y datos de primera mano, que referencian teoría sustentando el tema de investigación obtenidos de la biblioteca Joaquín García Monge en el año 2019 que se mencionan a continuación: “Guía para la secretaria ejecutiva”; en este libro, se describe y orienta las características y cualidades que debe poseer una secretaria ejecutiva.

El Manual Práctico de Gestión y Secretariado, publicado en el 2012, es un recurso ideal para todos los profesionales del secretariado y aquellos involucrados en tareas administrativas y administrativas dentro de las empresas.

Este libro cubre una variedad de áreas que todo profesional administrativo y secretarial debe conocer, brindando conocimiento y práctica que ayudarán a los profesionales a satisfacer las necesidades y desafíos de los negocios modernos.

También, fue necesario referenciar la tesis de pregrado “La función secretarial ante el impacto del avance tecnológico en la empresa privada y pública del área central de San José” (T. Chavarría A., 1994) ya que después de hacer una indagación en el repositorio de la ESP, se encontró que era la única tesis con similitud en el planteamiento del problema a investigar y, además, se orientaba en la misma línea de investigación.

Asimismo, se utilizó el libro “La secretaria Eficaz” así como los testimonios de expertos y el Manual de Clases y Especialidades de Carrera Administrativa del Servicio Civil y el “Manual Descriptivo de clases de puestos del Poder Judicial”, los cuales se utilizaron para conocer a trasfondo las funcionalidades que desarrollan los sujetos de estudio.

Por otro lado, con el objetivo de poder ampliar el análisis de la investigación, se utilizaron las fuentes secundarias. Según González y Maranto (2015) “el proceso de esta información se puede dar por una interpretación, un análisis, y la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria” (p. 3).

En esta investigación, se utilizaron las tesis elaboradas con información adyacente al tema, enciclopedias, páginas web, artículos científicos referente al secretariado, entre otros.

3.1.4. Sujetos de información

En cuanto a los sujetos se menciona a los funcionarios que trabajan en el área de la VADM y en el departamento de Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia, específicamente aquellos funcionarios que realizan tareas y actividades administrativas. El periodo se delimitó en el año 2020, antes de dar inicio al periodo de la pandemia del Covid-19.

3.1. 5. Población y muestra

En cuanto a la población, Barrantes (2013) menciona que, “la población son un conjunto de elementos que comparten características comunes” (p.166). Por lo tanto, el grupo poblacional para esta investigación comprende las personas funcionarias que ocupan un perfil en el área administrativa de la VADM y en el departamento de Administración.

Tabla 2*Población de estudio*

Población de estudio		
Área Administrativa	#	Perfil administrativo
Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional	2	Técnico auxiliar en servicios secretariales
	2	Técnico Asistencial en servicios secretariales
	2	Gestión Operativa auxiliar en Servicios secretariales
	1	Asistente administrativo
	1	Profesional asistencial
	2	Técnico analista en servicios secretariales
Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia	2	Asistente administrativo 1
	2	Técnico administrativo 1
	1	Secretaria de sala
	1	Secretaria ejecutiva
	1	Secretaria 2
	4	Auxiliar administrativo
	1	Técnico administrativo 2
	3	Supernumerario 1
	3	Supernumerario 2
	2	Auxiliar de apoyo

Nota: Elaboración propia de la investigadora (2020).

Tal como se muestra en la tabla 2, la población estudiada se concentra en el área administrativa en ambos casos de estudio y se contabilizó alrededor de 30 personas funcionarias, diez en el área de la Vicerrectoría de Administración y veinte en la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia.

Debido a que el tipo de investigación es descriptiva, porque analiza la situación de las funciones desarrolladas en un ambiente determinado, no fue necesaria un tipo de muestreo basado en fórmula, sino la muestra tipo no probabilística o dirigida. El autor Hernández (2010) define esta muestra como “un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo de la población determinada” (p.436).

Por otro lado, en las muestras no probabilísticas según Hernández (2014):

“...el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores que obedecen a otros criterios de investigación como el planteamiento del estudio, el tipo y diseño de la investigación y la contribución que se piensa hacer” (p. 176).

Entre los tipos de muestra no probabilística, se eligió la muestra homogénea, Hernández (2014) lo define como: “las unidades a seleccionar que poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares...su propósito es centrarse en el tema a investigar o resaltar situaciones en un grupo social” (p.338).

Debido a que este es un estudio cualitativo, se trabajó con informantes clave y participantes en puestos similares en la profesión secretarial (secretarios, técnicos auxiliares y asistentes administrativos) tanto en el VADM como en el departamento de Administración Regional.

Fueron al menos treinta funcionarios pertinentes porque comparten características similares y comunes en cuanto a su profesión.

3.1. 6. Unidad de análisis o categorías de estudios

Según Hernández (2014), “las unidades de análisis pueden ser casos, personas, prácticas, episodios, papeles desempeñados, encuentros, relaciones, organizaciones, grupos, comunidades, subculturas, estilos de vida” (p. 459).

Por esa razón, se tomó en consideración las funciones desempeñadas por la población en estudio. Asimismo, “la unidad de análisis es un segmento de contenido textual, auditivo o visual que se analiza para generar categorías” (p. 461).

Por consiguiente, en esta investigación, se representan los segmentos del contenido que son caracterizados e individualizados para posteriormente categorizarlos, relacionarlos y establecer inferencias a partir de ellos, los cuales servirá para extraer resultados.

De acuerdo con el planteamiento del problema, se determinó que las unidades de análisis son las funciones administrativas del profesional en secretariado y administrador de oficinas, teniendo como categorías las funciones emergentes, dominantes y decadentes presentadas actualmente en ambas instituciones.

3.1. 7. Operacionalización de las unidades de análisis

La operacionalización de la unidad de análisis en este estudio toma en cuenta los objetivos, sus definiciones conceptuales y operativas, y los instrumentos utilizados, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3*Operacionalización de las unidades de análisis*

Objetivos	Unidad de análisis	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Identificar las funciones secretariales desarrolladas en los puestos secretariales y de administración de oficinas.	Funciones, tareas y actividades principales administrativas.	Según Sánchez (2020) son conjunto de tareas, actividades y procedimientos que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente.	Clasificar las actividades, tareas y técnicas administrativas que realiza los profesionales en estudio.	Se utilizará el cuestionario para la recolección de datos.
Describir las áreas de actuación donde se desarrollan las funciones del servicio secretarial identificadas en ambos casos de estudio.	Áreas de actuación del servicio secretarial.	Morueco (2009) señala que son espacios específicos donde el profesional ejerce sus funciones dentro de una organización.	Determinar las áreas en la que el profesional se desenvuelve y realiza funciones específicas.	El cuestionario y la entrevista semiestructurada, mediante una guía.
Relacionar las funciones secretariales que se ejecutan en el área de trabajo en las dos instituciones en estudio.	Manual de requisitos para puestos competenciales.	Documento que contiene las mejores prácticas de una organización, detallan las expectativas, los planes y las rutinas de trabajo Franco (2019).	Relacionar las funciones secretariales que se ejecutan y se desarrollan en el área de trabajo de acuerdo con los manuales	Análisis de contenido e información documental
Determinar los ámbitos que dominan, emergen y decaen, en el contexto de las funciones del profesional secretarial.	Ámbitos dominantes, emergentes y decadente.	Funciones siempre ejecutadas. Algunas surgen por diversas razones; mientras que otras pierden valor en las oficinas (García, 2014).	Establecer los ámbitos dominantes, emergentes y decadentes en el contexto funcional.	Los resultados del análisis de la información obtenida

Fuente: Elaboración propia de la investigadora (2020).

3.1. 8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas en la investigación proponen instrumentos que permiten observar, recopilar, examinar, analizar y exponer datos e información para conocer a los individuos, símbolos, significados, objetos, entornos, hechos, fenómenos, sus relaciones y sus dependencias a través de un proceso. (Dupuis, 2019).

Para desarrollar este estudio se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos. Según el autor Hernández (2014), la recolección de datos es fundamental para la medición de información de diferentes fuentes a fin de obtener datos (p.396).

Desde un enfoque cualitativo, se recolecta la información con la finalidad de analizarla y comprenderla, de modo que se encuentre respuesta a la pregunta de investigación y se genere conocimiento, al mismo tiempo que no se reduzca sólo a números para ser analizados estadísticamente (Hernández, 2014, p. 397). Se utilizaron los siguientes instrumentos para la recopilación de datos en este estudio:

3.1.8.1. La encuesta.

Esta técnica sirvió para recoger datos a través de la interrogación de los sujetos y se implementó con el fin de poder identificar las funciones secretariales desarrolladas en los puestos de trabajo de ambos casos de estudio. La encuesta tiene como fin “obtener de manera sistemática, medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López y Fachelli, 2015, p.8).

Los datos se recolectaron a través de un cuestionario electrónico, utilizando la herramienta de formulario de Google Drive, la cual sirvió de medición con una serie de 20 preguntas en total, tanto abiertas como cerradas. El cuestionario estaba dividido en dos secciones: la primera parte consistía en solicitar información general sobre el perfil y el puesto que desempeña y la segunda sección solicitaba los conocimientos, aptitudes y habilidades que requería el puesto a desempeñar.

El cuestionario fue enviado en los meses de junio y julio del 2020 al Tribunal de Justicia de Heredia por medio del correo principal del poder judicial, fue recibido por la secretaria de la Administración Regional y remitido de manera difusional a todos los demás funcionarios del departamento para ser completado. En el caso de la Vicerrectoría de Administración, este se remitió a cada uno de los funcionarios que ejercen servicios secretariales y administrativos.

Este instrumento además de conocer las funciones que se desarrollaban en los casos de estudio, también pretendía determinar las áreas en la que el profesional se desenvuelve y realiza funciones específicas. El cuestionario contenía cuatro preguntas cerradas de selección única, diez preguntas de medición tipo escala de Likert y seis preguntas abiertas. (ver anexo 2).

Por consiguiente, se utilizó del programa de Excel una hoja de cálculo con el fin de recolectar y codificar la información facilitada en el cuestionario por los individuos que participaron de la investigación. Esta información se sistematizó con IBM SPSS Statistics, donde los datos obtenidos se podían tabular por medio de gráficos y tablas para una mejor visualización y precisión del alcance.

En la siguiente figura se muestra las respuestas codificadas del cuestionario en línea aplicado a la población de los casos de estudio, el cual se descargó de la herramienta de Drive a la hoja de datos en Excel.

Figura 1

Respuesta al cuestionario aplicado a la población en estudio

1	Marca temporal	1. sexo	2. Grado académico	3. Área de formación	4. Años de serv	5. Puesto en el que desempeña	6. División a la que perf	7. D
2	6/15/2020 17:24:11	2) Femenino	Bachiller universitario	Administración de Oficinas	2	Auxiliar Profesional en Servicios Secretariales	Público	Escu
3	6/15/2020 22:09:33	2) Femenino	Bachiller universitario	Administración de Oficinas	12 años	Asistente Dirección Académica	Académica	Pree
4	6/15/2020 22:13:12	2) Femenino	Bachiller universitario	Administración de Oficinas	12 años	Asistente Dirección Académica	Académica	Pree
5	6/15/2020 22:14:00	2) Femenino	Bachiller universitario	Administración de Oficinas	12 años	Asistente Dirección Académica	Académica	Pree
6	6/17/2020 16:31:41	2) Femenino	Licenciada	Administración de empresas	34 años	Profes. Analista en Servicios Administrativos	Area de Planificación	Vice
7	6/17/2020 16:42:03	1) Masculino	Maestría	Administración de Empresas	23 años	Administrador Regional	Administración Regional	Adm
8	6/17/2020 17:18:58	2) Femenino	Maestría	Economía y Administración	27 años	Coordinadora Unidad 3	Administración Regional	Área
9	6/18/2020 16:34:01	2) Femenino	Licenciatura	Administración	15 años	Profesional Ejecutivo en Servicios Administrativos	Vicerrectoría de Administ	Vice
10	6/20/2020 14:14:49	2) Femenino	Bachiller administració	Administración de Oficinas	1año	Asistente servicios secretarial	Académica	adm
11	6/20/2020 14:18:38	2) Femenino	LICENCIADA	UNIVERSIDAD	12 años	TECNICA SUPERNUMERARIA	PORDER JUDICIAL	ADM
12	6/20/2020 15:20:10	1) Masculino	licenciado	Administración	5 años	Técnico supernumerario	PORDER JUDICIAL	ADM
13	6/20/2020 15:20:20	1) Masculino	Licenciado	Administración	4 años	Técnico supernumerario	PORDER JUDICIAL	ADM
14	6/20/2020 15:20:27	2) Femenino	Licenciada	Secretariado	20 años	Secretaria técnica en coordinación regional	Ministerio de Educación F	Ases
15	6/20/2020 15:20:29	2) Femenino	Bachiller universitario	Secretariado	25 años	Secretaria 1	PORDER JUDICIAL	Adm
16	6/20/2020 15:20:30	1) Masculino	Licenciado	Administración	11 años	Secretario de sala	PORDER JUDICIAL	Adm
17	6/20/2020 15:20:35	2) Femenino	Bachiller universitario	Economía y Administración	9 años	Auxiliar Administrativo	Área de pensiones	Juzg
18	6/20/2020 16:10:06	2) Femenino	Bachiller universitario	Administración de Oficinas	14 años	Asistente en servicios secretarial	Académica	Adm
19	6/20/2020 16:20:41	2) Femenino	Licenciada	Administración	20 años	Auxiliar en apoyo administrativo	Área Jurídica	CCS
20	6/20/2020 17:20:42	2) Femenino	Licenciado	Administración de empresas	32 años	Secretaria Ejecutivo Comisión Nacional (CONAMA	PORDER JUDICIAL	Adm
21	6/20/2020 17:20:43	2) Femenino	Licenciada	Economía y Administración	23 años	Auxiliar en apoyo administrativo	Despacho de Familia	Juzg
22	6/20/2020 18:26:44	1) Masculino	Licenciado	Administración	11 años	Auxiliar Administrativo	Despacho de Familia	Juzg
23	6/21/2020 18:40:45	2) Femenino	Maestría	Economía y Administración	12 años	Auxiliar Administrativo	PORDER JUDICIAL	Adm
24	6/21/2020 19:08:46	1) Masculino	Licenciado	Administración	9 años	Técnico Supernumerario	PORDER JUDICIAL	Adm
25	6/21/2020 19:10:47	2) Femenino	Maestría	Administración de empresas	22 años	Auxiliar en servicios de apoyo jurídico	PORDER JUDICIAL	Adm
26	6/21/2020 19:26:08	1) Masculino	Bachiller universitario	Administración de Oficinas	10 años	Auxiliar Administrativo	Área Jurídica	CCS

Nota: Respuesta codificada del instrumento aplicado. Elaboración propia por la investigadora (2020).

3.1.8.2. La entrevista

La definición de entrevista, según López, N. y Sandoval I. (s.f.), es una “comunicación interpersonal establecida entre investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas.” (p. 9). Por otro lado, el autor Hernández (2014) lo concreta como “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y otra (entrevistado)” (p.403).

Por consiguiente, se crea precisamente una interacción entre la investigadora con cada uno de los jefes, secretarías y funcionarios claves de ambos departamentos para obtener respuestas fundamentales y conocer a profundidad la población en estudio en sus áreas de actuación, donde se desarrollan sus funciones de servicio secretarial.

Como se busca encontrar y abordar todas las respuestas que pudieran proporcionar información relevante y sustancial, fue necesario una entrevista flexible y abierta.

La entrevista semiestructurada se fundamenta en una guía de preguntas con las que el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para que la información sea más precisa (Hernández, et al., 2014, p.404).

Por esa razón, se realizaron dos entrevistas semiestructuradas de forma presencial, las cuales constaban de 10 preguntas abiertas para que las personas entrevistadas pudieran abarcar su criterio sin limitaciones; además, se pretendía obtener información más completa, integral y enfocada en el objeto de estudio.

La guía de la entrevista estaba dividida en dos secciones, la primera sesión estaba relacionada con preguntas sobre la descripción de su área de trabajo, cambios que se han dado y las funciones que desarrolla; la segunda sesión se relacionaba con las habilidades y conocimientos empleados en su área de trabajo (ver anexo 3).

3.1.8.3. Análisis de contenido

El análisis de contenido, según López (2002), “se sitúa en el ámbito de la investigación descriptiva, pretende, sobre todo, descubrir los componentes básicos de un fenómeno determinado, extrayéndolos de un contenido dado a través de un proceso que se caracteriza por el intento de rigor de medición” (p.179).

De acuerdo con el autor Hernández, et al., (2014), el análisis de contenidos cualitativos se deriva de las técnicas de estudio de documentos, que pueden ser de índole históricas, literarias, jurídicas, sociológicas, políticas y otros. Así como datos visuales (fotografías, videos...), auditivas (grabaciones) y narraciones (...). En este estudio siempre tiende a ejercer la subjetividad personal (p. 418).

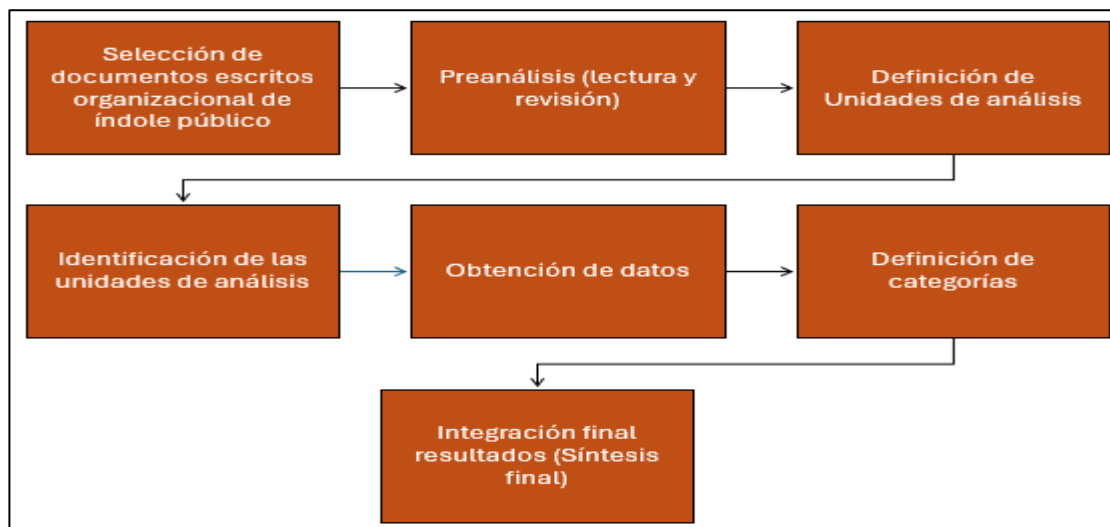
El autor también señala que una fuente muy valiosa para la obtención de los datos cualitativos son los documentos, materiales y artefactos diversos porque contribuyen a entender el fenómeno central de estudio; de ese modo, le permite al investigador conocer los antecedentes de un ambiente, las experiencias, vivencias o situaciones y su funcionamiento cotidiano. (Hernández, 2014 p. 415).

La investigadora utilizó un tipo de documento organizacional de índole público, el Manual de puesto proporcionado por la Dirección de Gestión Humana en el Poder Judicial, con el fin de leer, revisar y conocer a trasfondo las funciones de cada perfil administrativo secretarial para poder hacer el análisis, igualmente se utilizó el Compendio de perfiles de cargos administrativos de la Universidad Nacional.

Una vez recolectada la información obtenida a través de los manuales oficiales que disponen las instituciones y en conjunto con el cuestionario y entrevistas, se procede a sintetizar y analizar los datos. El objetivo del análisis del contenido es la interpretación inicial del contenido del material proporcionado, hasta profundizar en el contexto social qué tan certero es su funcionamiento en las áreas de trabajo, siendo su fin generar un contraste de las funciones descritas con las determinadas a través del proceso de investigación.

Figura 2

Procedimiento general de la técnica de análisis de contenido.



Nota: Elaboración propia de la investigadora, 2020.

En la figura 2, se muestra el proceso general que la investigadora llevó a cabo para el análisis del contenido de los documentos proporcionado por el administrador Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y por Recursos Humanos de la Universidad Nacional,

3.1.9. Validación de instrumentos

Para determinar la confiabilidad del estudio, el instrumento fue evaluado y validado mediante juicio de expertos e indicadores de tabla de calificación. De acuerdo con López et al. (2019), la validación de instrumentos es considerada un tipo de estudio con sus características y procedimientos asociados a una estructura secuencial, de estricto cumplimiento para asegurar que el instrumento esté validado y así obtener resultados avalados desde la ciencia. Esto significa que, para poder darle validez, se presentó el instrumento a varios expertos, quienes valoraron la relevancia, comprensión y calidad a la que debía asociarse cada punto del cuestionario y de las entrevistas.

El juicio de expertos se define como:

“constituye la primera fase de validación de contenido donde los expertos seleccionados son los encargados de valorar si los ítems que están en el instrumento son claros, precisos, relevantes, coherentes y exhaustivos, donde además pueden emitir juicio y criterio López et al. (2019).

Para que expertos valoraran adecuadamente los instrumento, se explicó a cuatro funcionarios de la Universidad Nacional (expertos en materia de investigación) la propuesta del tema a investigar, los objetivos, el marco teórico, qué se quería medir y los lugares dónde se iba a aplicar dichos instrumentos.

Con respecto a la validación del cuestionario, el cual fue dirigido a funcionarios que desempeñan funciones administrativas llevadas a cabo dentro de ambos departamentos, los datos cuantificables se midieron con el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determinó 0.914 en su grado de fiabilidad. Esto representa un buen rango de consistencia de acuerdo con el estudio de las variables (ver figura 1).

Figura 3

Grado de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	62

Fuente: Elaboración propia de la investigadora según datos del cuestionario medidos según el alfa de Cronbach.

En cuanto al análisis de contenido es importante señalar que, desde el enfoque cualitativo, primero se hizo la conversación previa con la jefatura de ambas instituciones sobre proporcionar el contenido o el material que sería preanalizado con el fin de conocer toda la información textual y normado con que cuenta la unidad y el departamento.

En la etapa de preanálisis, se hizo la lectura y revisión del manual del perfil y del compendio y se seleccionaron los datos importantes y relevantes del objeto de estudio para delimitar el tema a analizar, seguidamente, a través del apoyo de las fuentes primarias y secundarias, se pudieron definir las unidades de análisis, una vez concretado se pudieron identificar las unidades de análisis. Este instrumento fue validado por juicio de experto.

CAPÍTULO IV

Análisis de la Información y resultados

4.1. Análisis de la información

En esta sección se presentan los resultados obtenidos mediante la aplicación de la herramienta de recolección de datos realizada entre el personal de la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y la Vicerrectoría de Administración de la UNA quienes fueron un total de treinta personas. A través de los objetivos específicos se marcó una pauta para realizar un análisis de la información.

Para la identificación de las funciones secretariales que se desarrollan en los puestos de trabajo tanto en la Administración Regional como en la VADM, fue necesario hacer una categorización a las unidades de análisis. Con respecto a esto, el autor Rivas (2015) hace referencia a la categoría de análisis como “una estrategia de tipo metodológica cuya principal función es describir el objeto de estudio o fenómeno sobre el cual se está investigando”. Rivas enfatiza que se recomienda incluir hasta cinco categorías de análisis en el proceso de investigación. Además, se pueden incluir subcategorías y otros indicadores en la decisión para controlar con precisión el proceso de investigación sistemática.

En la tabla 4, se muestran las categorías con el fin de lograr una mejor organización de la información y evitar confusión en los datos de la investigación. Estas categorías fueron separadas en dos tablas para poder centrar la información recolectada por cada estudio de casos (Administración Regional y Vicerrectoría de Administración).

4.1.1 Identificación de funciones secretariales

En la tabla 4, se muestra las categorías que se determinaron a partir de los funcionarios que laboran en la Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia, con respecto a las funciones secretariales que desarrollan en su puesto de trabajo.

Tabla 4

Funciones secretariales en el departamento de Administración Regional

Categorías	Indicadores
Dar seguimiento a las actividades administrativas	Colaboración con el superior en la ejecución, control y seguimientos de las actividades.
Apoyar en la gestión	Brindar apoyo y soporte a la gestión administrativa.
Redactar documentos	Elaborar y presentar diversos documentos (boletos de combustible, denuncias penales, recibos de nómina, certificados, formularios, agendas de citas, listas de pacientes, solicitudes de rayos X, exámenes clínicos, certificados del I.N.S., incapacidades, etc.
Ejecutar trámites	Tomar, archivar, distribuir y cancelar avisos, citaciones, ubicaciones, comisiones y otros.
Tramitar gestiones del personal	-Realizar autenticación (pensionado, exención de impuestos, manutención, salida, etc.). -Realiza procedimientos de reparación y mantenimiento de muebles, equipos, vehículos e instalaciones.
Apoyar en la logística en eventos de trabajo	Apoyar de forma administrativa y logística para las sesiones y reuniones de trabajo.
Llevar la agenda del superior	Manejo y planificación de la agenda del Administrador Regional.
Llevar la agenda única	Desarrollar actividades relacionadas con una agenda única (asesorar y aprobar citas, preparar citas, asignar salas, notificar partes y testigos).
Manejar el inventario	Entregar y gestionar útiles y consumibles de oficina (inventario).
Actualizar base de datos	Mantener controles actualizados sobre las actividades, sistemas, base de datos y velando por el control interno.

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento aplicado al personal de la Administración Regional de la sede en Heredia (2020).

Participar en eventos diversos	Participar en actividades (planes de trabajo, capacitaciones, sesiones, procesos de proyectos y programas propios e inherentes de la institución).
Proponer recomendaciones en la mejora del trabajo	Apoyo y sugerencias en procesos de autoevaluación, controles internos, planes operativos anuales, riesgos, presupuestación, capacitación, honorarios, etc.
Recopilar informaciones	Recopilar información para la elaboración de informes, artículos, reportes, etc.
Rendir informes diversos	Redacción y presentación de los informes de trabajos y balances (balance anual, de sumas y saldos), las cuentas de resultados (pérdidas y ganancias) y libros contables.
Controlar la facturación y tesorería	Manejo de presupuesto y manejo de movimientos de efectivo, depósitos, manejo de contabilidad de combustible, entrada y salida de cheques, manejo pasivo de efectivo, vehículos, bancos de licitación locales, cámaras internas, sistemas informáticos, libros contables.
Archivar	Control y mantenimiento del archivo y la gestión de documentos físicos y electrónicos.
Apoyar en capacitación y contratación de personal	Llevar gestiones de formación integral interna del personal y la contratación administrativa del personal de la unidad.
Informar sobre asuntos o temas de interés	Elaborar fichas informativos en diferentes elementos para la difusión de información de interés o relevante
Atender el teléfono	Atención de llamadas
Brindar atención al usuario interno y externo	Brindar atención (personal, telefónica u otros medios) a los usuarios internos como externos.
Registrar correspondencia	Recibir, registrar, sellar, leer y distribuir la correspondencia e información en general a través de medios convencionales y electrónicos.
Gestionar expedientes judiciales y del personal	Elaborar, verificar y controlar los expedientes del personal y judiciales.
Controlar las notificaciones	Recibe, clasifica, registra y reenvía correspondencia u otros documentos recibidos en la oficina para su respectivo procesamiento y seguimiento.
Recibir y despachar insumos	Recibir, registrar y emitir envíos y surtidos de suministros, bienes y servicios adquiridos, y gestionar pagos por servicios y bienes.

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento aplicado al personal de la Administración Regional de la sede en Heredia (2020)

Las categorías que se muestran en la Tabla 4 están organizadas en funciones realizadas por el departamento en Administración Regional en la sede de Heredia, a saber, apoyo a la gestión administrativa, control y supervisión de las actividades y procedimientos laborales realizados en las oficinas internas y apoyo directo a la dirección. Además, elaboración de documentos diversos, archivo, logística y participación de eventos, manejo de inventarios, actualización de información en bases de datos, manejo de presupuesto, caja chica y financiera, atención al cliente interno y externo, atención telefónica, gestión de correspondencia, expedientes y notificaciones.

En la tabla 5, se presentan las categorías de las funciones que se desarrolla en la Vicerrectoría de Administración UNA, de acuerdo con los criterios de los funcionarios a los que se les aplicó el instrumento.

Tabla 5

Funciones secretariales que se desarrolla el departamento de la Vicerrectoría de Administración

Categorías	Indicadores
Colaborar con el superior jerárquico	Colaboración con el superior en la ejecución, control y seguimientos de las actividades.
Llevar la agenda del superior	Manejo y planificación de agendas.
Apoyar en la gestión	Brindar apoyo y soporte a la gestión administrativa.
Creación y redacción de diversos documentos	Redactar y elaborar diversos documentos (informes, reportes, acuerdos, notas y otros de diferente naturaleza propio o relacionado con el departamento).

Tramitar solicitudes de bienes y servicios (recibir y despachar insumos)	Colaborar en la tramitación de solicitudes de bienes y servicios (cambios, viáticos, incapacidades, vacaciones, horas extras, registros administrativos y prestación de servicios).
Gestionar información	Gestionar y administrar información (escrita y digital) confidencial.
Apoyar en la logística en eventos de trabajo	Apoyar de forma administrativa y logística para las sesiones y reuniones de trabajo.
Participar en eventos diversos	Participar en actividades (planes de trabajo, capacitaciones, procesos de proyectos y programas propios e inherentes de la institución).
Manejar el inventario	Gestionar el suministro y control de los útiles y materiales de la oficina (inventario).
Rendir informes diversos	Redacción y presentación de los informes de trabajos y balances (balance anual, de sumas y saldos), las cuentas de resultados y el Plan Operativo Anual
Transcribir actas y acuerdos	Redacción de actas y transcripción de acuerdos (llevar un control del registro de estos).
Archivar	Control y mantenimiento del archivo y la gestión de documentos físicos y electrónicos.
Atender el teléfono	Atención de llamadas
Brindar atención al usuario interno y externo	Brindar atención (personal, telefónica u otros medios) a los usuarios internos como externos.
Registrar correspondencia	Administrar y registrar correspondencia e información en general a través de medios convencionales y electrónicos.
Colaborar en la toma de decisiones	Participa en la toma de decisiones sugiriendo cursos de acción alternativos.
Proponer y diseñar implementaciones sobre mejoras a la institución	Proyectos que implementen sistemas, políticas, planes, programas de trabajo, metodologías, herramientas, regulaciones y procedimientos.

Fuente: Elaboración propia con datos del instrumento aplicado al personal de la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional, sede en Heredia (2020).

Actualizar base de datos	Mantener controles actualizados sobre las actividades, sistemas, base de datos y velando por el control interno.
Recopilar informaciones y divulgarlo	Recopilar información para la elaboración de informes, artículos, reportes, etc.
Informar sobre asuntos o temas de interés	Elaborar fichas informativos en diferentes elementos para la difusión de información de interés o relevante
Difundir información de la imagen institucional	Facilitar información a los medios de comunicación y transmitir la imagen de la organización.
Controlar la facturación y tesorería	Manejo de presupuestos y control de movimiento de la tesorería, control de facturación.
Realizar trámites de compras	Realización de trámites de compras nacionales e internacionales.
Manejar caja chica	Manejo y gestión de caja chica, fondos especiales, compras y viáticos.
Gestionar licitaciones	Distribuir carteles de licitación y contratación directa a proveedores.
Apoyar en capacitación y contratación del personal	Llevar gestiones de formación integral interna del personal y la contratación administrativa del personal de la unidad.

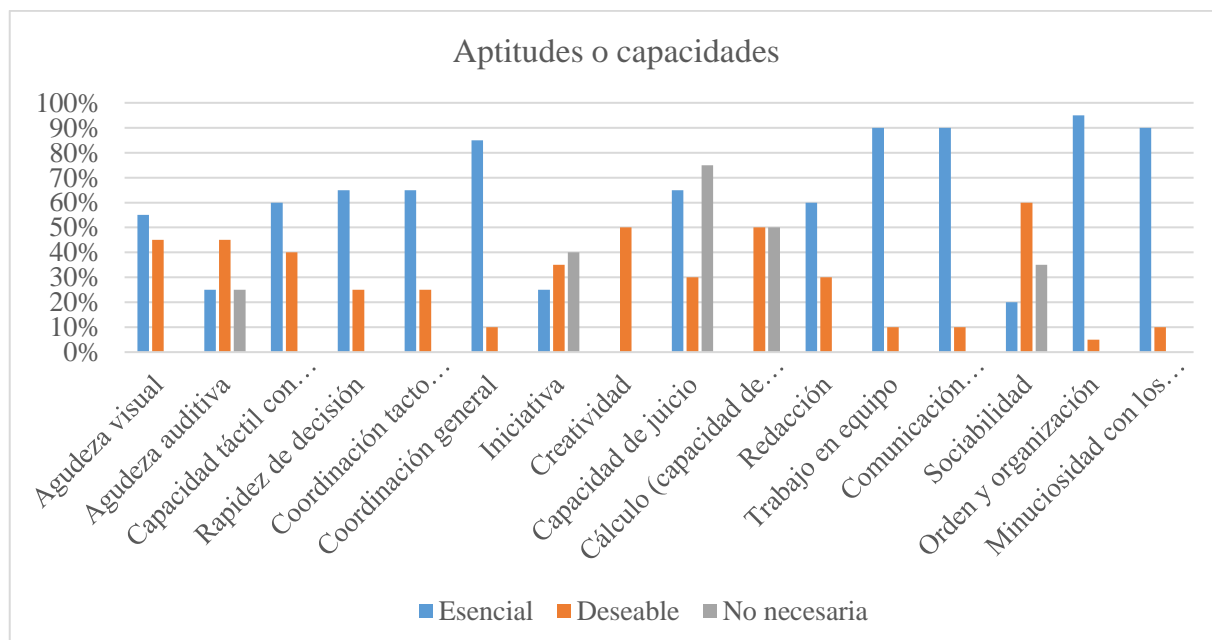
4.1.1.1. Aptitudes o capacidades requeridas en los casos de estudio

De acuerdo con los datos preliminares obtenidos de las funciones que se realiza en ambos casos de estudio, es necesario resaltar la importancia de cuán esencial, deseable o innecesaria es una lista de aptitudes o capacidades personales con las que debe contar el profesional en secretariado en la ejecución de sus labores y, a su vez, los futuros profesionales procuren y desarrollen las mismas para la realización de sus tareas.

En la figura 4, se muestra el grado de importancia para cada una de las aptitudes o competencias personales en sus funciones.

Figura 4

Aptitudes o capacidades esenciales, deseables e innecesarias según los funcionarios de la Administración Regional del Poder Judicial de Heredia.



Fuente: Elaboración propia según datos del instrumento aplicado a los funcionarios de la Administración Regional (2020).

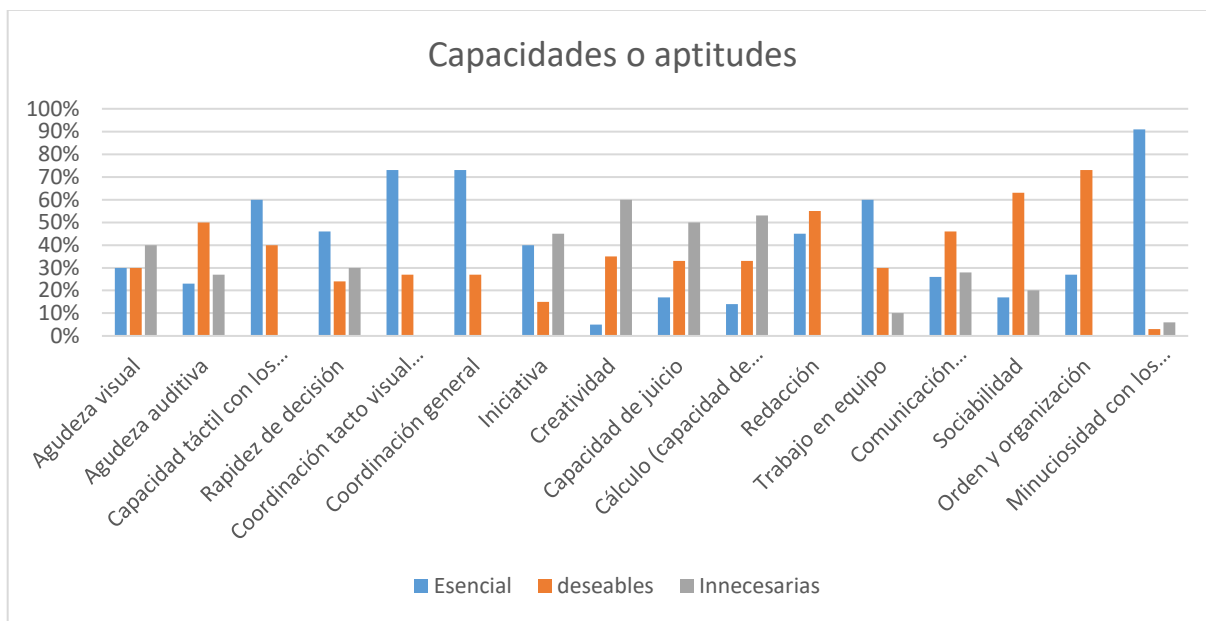
En la figura anterior, se exponen los resultados de las aptitudes o capacidades del funcionario en el desarrollo de sus funciones en la Administración Regional. Se indica la agudeza visual en un 55% como una capacidad esencial y un 45% como deseable; la capacidad táctil con los instrumentos y equipos de trabajo en un 60% esencial y un 40% deseable; la coordinación tacto visual (tareas realizadas con los implementos de trabajo) un 65% esencial y un 25% deseable.

Asimismo, la coordinación general es un 85% como capacidad esencial y un 10% deseable; el trabajo en equipo, la comunicación interpersonal y la minuciosidad en el trabajo fueron de un 90% cada uno como capacidad esencial y 10% de cada uno afirmó que son capacidades deseables. En cuanto a capacidades no necesarias, se determinó de acuerdo con el instrumento aplicado que la creatividad es un 50% innecesaria, la capacidad de juicio es un 75% innecesaria, el cálculo matemático un 5% innecesaria y la sociabilidad un 35% innecesaria.

De acuerdo con la información obtenida, se concuerda que en la Dirección General de Servicio Civil (2020), lista una serie de aptitudes o capacidades que el profesional en secretariado debe poseer como conocer los principios de redacción, escritura rápida, habilidad en la supervisión de personal; debe tener conocimientos en el manejo de ofimática, comunicación verbal, escrita y no verbal, protocolos dentro de una organización, comunicación telefónica, ser experto en la organización del trabajo y manejo del tiempo y atender otras actividades de forma simultánea, es decir coordinación de tareas.

Figura 5

Aptitudes o capacidades esenciales, deseables e innecesarias según el personal de la Vicerrectoría de Administración de la UNA.



Fuente: Elaborado por la investigadora (2020).

En la figura 5, se visualiza el porcentaje de las aptitudes que los funcionarios de la VADM consideran esenciales, deseables e innecesarias. Entre las capacidades esenciales se encuentran habilidad táctil con los instrumentos y equipos de trabajo con un 60%, rapidez en la toma de decisiones con 46%, coordinación tacto-visual y coordinación general con 73%, trabajo en equipo y minuciosidad en los trabajos con un 60% y 91% respectivamente.

Por otro lado, las capacidades que se consideran deseables son la agudeza auditiva con un 50%, capacidad de la redacción con un 55%, sociabilidad en un 63% y orden y organización con un 73%. Entre las capacidades innecesarias se determinaron las siguientes: la aptitud de ser iniciativo con un 43%, la creatividad en un 60%, la capacidad de juicio en un 50 % y el cálculo matemático en un 52%.

4.1.1.2. Habilidades requeridas en los casos de estudio

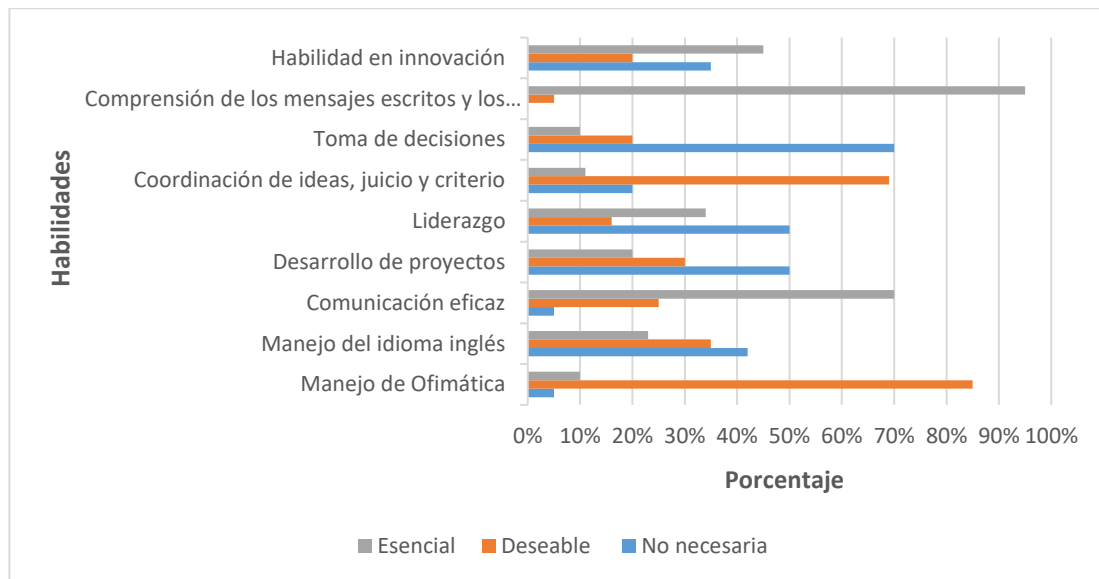
La habilidad, según la autora Pérez (2020), “es la destreza que tiene la persona para llevar a cabo de manera adecuada actividades determinadas”. En otras palabras, es la capacidad de hacer algo o realizar una determinada acción.

Hay una diferencia entre la aptitud y la habilidad: mientras que la aptitud es un talento natural inherente que ya posee una persona, la habilidad se aprende, se enseña y se adquiere (Uvirtual, 2022).

Las habilidades que los funcionarios de la Administración Regional del Poder Judicial de Heredia consideran importantes en la ejecución de sus funciones, se detallan en el siguiente gráfico.

Figura 6

Habilidades considerados esenciales y deseables en la Administración Regional del Poder Judicial de Heredia.



Fuente: Elaborado por la investigadora (2020).

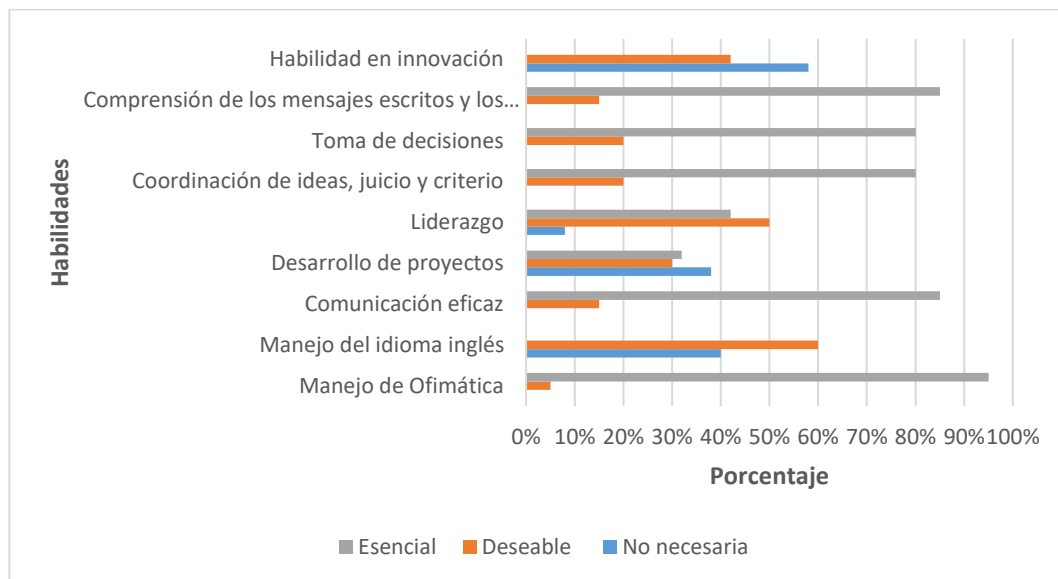
En la figura 6, se aprecia que las habilidades que son esenciales para el desarrollo de las funciones en el departamento de Administración Regional son innovación con un 45%, comprensión de los mensajes escritos y los documentos técnicos un 95% y la comunicación eficaz un 70%.

No obstante, la coordinación de juicio, ideas y criterio y el manejo de ofimática son consideradas habilidades deseables con un 69% y 85% respectivamente. Por último, la población consideró que la toma de decisiones es una habilidad innecesaria, pues se recibe instrucción directa del jefe, apoyo de él y se sigue una serie de procesos ya estandarizados.

Por consiguiente, el liderazgo, desarrollo de proyectos y el manejo del idioma inglés también fueron determinados como habilidades innecesarias, con un 50% y 42% respectivamente.

Figura 7

Habilidades considerados esenciales, deseables e innecesarias en la Vicerrectoría de Administración, UNA.



Fuente: Elaborado por la investigadora (2020).

En la figura 7, se puede ver que las habilidades que son esenciales para la ejecución de las funciones en la VADM son manejo de ofimática con un 95%, comunicación eficaz y comprensión de escritos y documentos técnicos con un 85%; seguido a estas la coordinación de ideas, juicio y criterio con un 80 %.

Entre las habilidades deseables para las funciones secretariales en el departamento, se encuentran el manejo del idioma inglés en un 60% y liderazgo en un 50%. Finalmente, la habilidad en innovación y el desarrollo de proyectos fueron considerados por los sujetos de estudio como innecesarias para el departamento.

Realizando una comparación de ambos casos de estudio, se puede resaltar que el manejo de ofimática, comprensión de escritos, coordinación de ideas, juicio y criterio y la comunicación eficaz son consideradas habilidades necesarias para el profesional en secretariado, independientemente de la naturaleza de la institución.

Asimismo, esta información recopilada sobre habilidades se confirma por la dirección del Servicio Civil, donde indica que es necesario que el profesional en secretariado tenga la habilidad en redacción, ofimática, comunicación oral y escrita, liderazgo, capacidad para reconocer las necesidades y problemas de los demás, capacidad para afrontar y resolver situaciones inesperadas, trabajo en equipo, capacidad para trabajar bajo presión, autocontrol, capacidad de negociación, persuasión e innovación. (DGSC, 2020).

4.1.2 Descripción de las áreas de actuación del servicio secretarial en los casos de estudio.

Para la descripción de las diferentes áreas donde el profesional en secretariado desarrolla sus labores, se categorizaron de acuerdo con la naturaleza de las funciones, las cuales pueden ser, de acuerdo con lo dicho por Molinari (2018), una ordenación funcional que concentra diferentes tareas basándose en conocimientos comunes y trabaja en conjunto para realizar un trabajo similar o bajo la dirección de otro especialista o especialista con las mismas habilidades o calificaciones para esa tarea. (p.7).

Entre las áreas específicas en la que el profesional podrá ejecutar sus funciones se encuentran: “área económica financiero, área científica, área jurídica, área de la Administración Pública, área de Recursos Humanos y área comercial” (p.24).

En el departamento de Administración Regional (ARH) se encuentran las siguientes áreas de actuación.

4.1.2.1. Área económica y financiera en la ARH

En el área económica financiera, las funciones más importantes que desarrollan los profesionales, según Molinari (2018), “son colaboración en la redacción y presentación de los informes de balances (balance anual, de sumas y saldos), las cuentas de resultados (pérdidas y ganancias), los libros contables, la memoria, control de inventarios, los presupuestos y control de movimiento de la tesorería, control de facturación (pedidos, albaranes, abonos) y control de leasing, impuestos (IVA, IRPF) o arbitrios municipales” (p. 39).

En el departamento de Administración Regional, las funciones que realizan los auxiliares y técnicos de apoyo secretarial en el área económica y financiera generalmente son de carácter operacional y contable (depósitos bancarios, pagos de viáticos, liquidación de combustible, arqueos de caja chica) en los datos al sistema. Estas funciones se realizan en condiciones controladas de oficina, las cuales demandan concentración y análisis de los resultados matemáticos (Picado, comunicación personal, 2020).

Los errores que puedan cometerse en el proceso contable pueden ocasionar atrasos en los procesos administrativos; no obstante, existen mecanismos en el sistema judicial que permiten detectarlos y corregirlos a tiempo (Picado, comunicación personal, 2020).

De acuerdo con el Poder Judicial, 2020 las funciones que realiza el área económica y financiera de la ARH son las siguientes:

1. Realizar depósitos bancarios (cheques y transferencias a 4 meses o más).
2. Obtener y entregar cheques y mantener diversos archivos y registros relacionados con estos movimientos.
3. Gestionar el reembolso la caja chica y gestionar el uso para compras pequeñas.
4. Integrar y actualizar datos en sistemas informáticos (comunicaciones, gestión de balance de combustible, avisos, ubicaciones, citaciones, honorarios, devoluciones de caja chica, autorizaciones de gastos, depósitos de garantía, agendas electrónicas de servicios médicos, etc.).
5. Mantener actualizados diversos controles y archivos. Por ejemplo, depósitos y retiros de cheques, conteo de efectivo, administración pasiva de efectivo, vehículos, bancos licitadores locales, cámaras internas, sistemas informáticos, libros de contabilidad, transferencia de fondos a otras oficinas, libros de la biblioteca, gestión de incapacidades concedidas, gestión de casilleros.
6. Procesar pagos de facturas, horas extras, viáticos y ayudas económicas.
7. Tramitar las garantías de fábrica en los activos o mobiliario sufra daños.
8. Mantiene vigentes controles, estadísticas, archivos diversos físicos o digitales, sistemas informáticos, libros de contabilidad, manuales y registros electrónicos.
9. Solicitar una requisición de compra al Departamento de Proveduría Judicial.
10. Recibe, analiza y aprueba órdenes para preparar cheques.
11. Recibir y retener garantías en procedimientos relacionados.
12. Reciba, recopile, analice y clasifique diversos documentos de procesamiento de pagos y registros contables.
13. Ordena y distribuye suministros de oficina y realiza las inspecciones apropiadas para garantizar que haya suministros adecuados disponibles.
14. Guarde la llave de la caja fuerte para guardar materiales y artículos.

4.1.2.2. Responsabilidad de las funciones en el área económica financiera en la ARH

La responsabilidad en esta área está limitada por revisiones periódicas del trabajo y rendición de cuentas. Una incorrecta ejecución puede afectar el curso normal de las actividades, por lo cual, para el desarrollo de estas funciones, existen métodos, procedimientos, normas, lineamientos y demás disposiciones administrativas debidamente establecidas (Picado, comunicación personal, 2020).

Las funciones del área económica exigen minuciosidad y cálculo exacto de las operaciones matemáticas en los sistemas judiciales, buen manejo de la información y capacidad para registrar, medir, organizar, controlar, documentar y comunicar todos los movimientos contables que se producen dentro del departamento. Esto significa que debe llevar un control de los costes internos y de los gastos (contabilidad) (Picado, comunicación personal, 2020).

En el departamento de la Administración Regional, se utilizan tres formas de compras: por contrato, por pedido (directa) y por caja chica. Las compras por caja chica no deben sobrepasar más de 200 mil colones; estas compras por caja chica se utilizan para compras no predecibles, como cambio de llantas, repuestos de moto, servicios municipales y mano de obra. Para la caja chica, se debe hacer un reporte a las oficinas centrales del presupuesto de San José los primeros tres días del siguiente mes (Picado, comunicación personal, 2020).

En cuanto a las formas de pago, se realizan por efectivo, tarjeta y transferencia. (En el capital solo hay salidas no hay entrada). El pago en efectivo es cuando se realiza desde la caja chica y se utiliza para solventar gastos como traductores, intérpretes, taxis y compras mínimas. El pago en tarjeta es aquella que utilizan ciertos funcionarios y técnicos del OCJ para pago de combustible, pago de compras de ciertos inventarios y activos. (El informe de las tarjetas se debe mandar al jefe trimestralmente).

El pago en transferencia es cuando se realiza el pago de víveres al interior o el pago que se realiza a ciertas empresas de repuestos por vía banca digital: la Administración lo ejecuta por transferencia al Banco de Costa Rica (Picado, comunicación personal, 2020).

Otras funciones que realizan incluyen la gestión de recuentos de efectivo y retenciones. Los Arqueos se utilizan para verificar que todo el efectivo recibido o los saldos estén contabilizados y que los saldos mostrados coincidan con los saldos correspondientes para garantizar que los controles se realicen adecuadamente. En este caso, en el banco, en la tarjeta y la factura deben sumar siempre los dos millones.

Las retenciones ocurren cuando se rebaja el 2% de impuestos sobre la renta (intérpretes, curadores, traductores). Este porcentaje se envía al Ministerio de Hacienda (Picado, comunicación personal, 2020).

Para el sistema de Beneflota, el control del combustible se registra a través de los voucher, dependiendo de lo que indiquen en la tarjeta para combustible. Antes de ingresarlo al sistema, se verifica el kilometraje, los días en que viajaron los técnicos de comunicación o los demás funcionarios que realizaron alguna ruta o utilizaron algún vehículo para labores externas, además, se revisa a través del GPS su ruta exclusivamente de origen laboral judicial (Picado, comunicación personal, 2020).

En cuanto al inventario de activos en todo el edificio, este se realiza una vez al año entre junio/octubre, utilizando el aparato Hanjel, el cual es un lector de códigos. Los archivos que constatan en dicho lector son vehículos decomisados, acta de donación y destrucción de vehículos decomisados, vehículos decomisados entrega, reparación de archivos, inventario de despacho recibido, activos prestados y activos de destrucción (Picado, comunicación personal, 2020).

Por otro lado, se le explicó a la investigadora en términos generales cómo funciona la Agenda Crono, la cual pretende lograr la coordinación competitiva de la agenda del Ministerio Público (Fiscalía), la Defensa Pública, los juzgados penales y los tribunales de Juicio, de manera que se evite la suspensión de las audiencias que se programen.

En el sistema de la Agenda Crono, se revisa las solicitudes de apartado de salas que llegan, se verifica la fecha y hora de inicio y la fecha y hora del final; asimismo, se verifica que esté digitalizado el nombre de la persona demandante, el delito o la causa y el imputado (Picado, comunicación personal, 2020).

4.1.2.3. Área jurídica en la Administración Regional

En esta área de actuación, Morueco (2012) indica que el profesional debe manejar y desarrollar funciones de apoyo en materia jurídica; por esa razón, es vital que el profesional posea conocimiento de derecho para la correcta gestión en la documentación y la completa confidencialidad de la información.

En esta área, el profesional debe disponer de dotes organizativos y habilidad de comunicación y relación con el entorno pues su ambiente de trabajo se verá compartido con profesionales de abogacía, notarios, jueces y peritos; es decir, el profesional está involucrado en materia jurídica como denuncias, apelaciones y querellas.

4.1.2.4 Responsabilidad de las funciones en el área jurídica de la ARH

La responsabilidad en la ejecución de funciones del área jurídica demanda total diligencia, confidencialidad y manejo de la información, la cual es, en general, compleja; por esa razón, se requiere poseer la capacidad de analizar y ejecutar de forma exhaustiva y precisa una tarea determinada.

El profesional debe ser responsable, discreto, ordenado, proactivo y con excelente servicio al cliente y trabajar en equipo (Picado, comunicación personal, 2020). Los trabajos que se hacen son, en su mayoría, de apoyo a la dirección, la cual es la encargada de realizar los diferentes trámites que se brindan al personal judicial. Dentro de las actividades se destacan las siguientes:

1. Recepción y archivo de los documentos que ingresan al departamento.
2. Trámite de las incapacidades de todo el personal judicial.
3. Efectuar certificaciones y constancias (pensionista, exención de impuestos, pago de pensión alimenticia, certificado de salida, certificado penal, hojas de delincuencia, entre otras), las cuales deben estar sellados y firmados por la jefatura.
4. Desarrolla actividades relacionadas en la agenda única (asesorar y aprobar nombramientos, preparar citas, asignar salas, citar a partes y testigos).
5. Recibir, controlar y despachar documentos a diversos órganos judiciales tales como: Copia del título para complementar el expediente de personal.

6. Cooperar en todas las funciones relacionadas con la competencia de la fiscalía regional.
7. Elaborar memorandos, oficios, actas, cuadros, estadísticas, envíos de materiales, etc.
8. Mantener actualizados los tableros de anuncios informativos.
9. Verificar la legalidad de los documentos recibidos para su trámite en la oficina (tales como formularios, órdenes de liberación, transferencias, confirmaciones de órdenes, firmas y otros documentos).
10. Verificar si se les concederá la libertad a los privados de su libertad o si tienen otros casos pendientes que ameritan un reacercamiento a las autoridades judiciales.
11. Gestión de Salas de juicio y cámaras de Gessel.
12. Atender al público personal o telefónicamente respondiendo sus consultas y brindando la orientación respectiva sobre sus procedimientos.
13. Coordina diversos asuntos con partes internas y externas según sea necesario.
14. Apoyar en las actividades tales como realizar reuniones, eventos y presentaciones, convocar reuniones y arbitrajes, proporcionar documentos y materiales relevantes, tomar notas sobre discusiones y acuerdos, preparar resúmenes, actas e informes, y preparar comunicaciones relacionadas.

La Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ) se encarga de cumplir con la entrega de los documentos que dan seguimiento a un proceso en gestión de alguna denuncia o asunto legal; estos documentos se clasifican en citación, notificación o comisión.

El proceso inicia cuando el jefe recibe los documentos, sean citaciones, comisiones o notificaciones, y remitidos a los profesionales del área secretarial, quienes los ingresan en los sistemas correspondientes: el Sistema de Control y Distribución de las Cédulas en Comisión (CDCD-PJ), en el caso de ser comisiones y notificaciones, o al Sistema Unificado de Comunicaciones (SUC) si son citaciones.

La Oficina, además de gestionar estos documentos, vela para que estos sean entregados correcta y satisfactoriamente en el tiempo establecido y cumpliendo con el reglamento estipulado la Ley de Notificaciones Judiciales N8687 (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2023).

Para entender mejor los conceptos de citaciones, comisiones y notificaciones, según el coordinador de la oficina OCJ, las notificaciones son resoluciones de trámites que los despachos producen con base en el seguimiento de un proceso que se gestiona en los despachos. Las comisiones, al igual que las notificaciones, son resoluciones, la diferencia es que una comisión informa sobre un proceso en contra.

Una vez que se le notifica a la persona con una comisión, se le establece un plazo para que presente su defensa. Por otro lado, las citaciones son citas que se le asignan a un imputado, testigo u ofendido para que comparezca ante un despacho, con el objetivo de dar seguimiento a un proceso de demanda; cabe señalar que estas citas son documentos nuevos que vienen de los despachos internos y externos.

Los pasos de producción de las comisiones, notificaciones y citaciones son las siguientes:

1. Admisión de los documentos que vienen de la Oficina de recepción de manera presencial o a través del sistema de Centro de Recepción de Documentos (CEREDOC).
2. Ingreso al Sistema CDCD-PJ o al sistema SUC y posterior clasificación ya sea en el Sistema de Administración y Control Electrónico de Juzgamiento (SACEJ) o al Sistema de Obligados Alimenticios Certificados de Pensiones (SOAP).
3. Impresión del Acta de Notificación y selección con la Comisión correcta (las citas no llevan el acta), tomando en cuenta el consecutivo y adjuntarlo con el explícito (la primera página de la Comisión).
4. Separación por cada sector tomando en cuenta el consecutivo que le corresponde a cada técnico del OCJ.
5. Notificación telefónica.

4.1.2.5 Área de Recursos Humanos en la Administración Regional

Esta área de actuación, según el autor Morueco (2012), es cuando el profesional de secretariado actúa como asistente para la jefatura de Recursos Humanos. En ella deberá realizar funciones como selección de personal, gestionar agendas, atención al cliente y ser parte del procedimiento de las entrevistas. Además, deberá ser clave para la planificación de los procesos de formación integral del personal de la institución (p. 83).

Esta área se encarga de todos los procesos relacionados con la contratación del capital humano, su capacitación y formación integral para el mejoramiento de su eficiencia en su puesto de trabajo, desarrollo de la productividad y bienestar de los empleados del Poder Judicial (Picado, comunicación personal, 2020). Entre las funciones, las que más se destacan son el reclutamiento y gestión del personal, así como formación, capacitación, evaluación, buen ambiente laboral y seguridad.

4.1.2.6 Responsabilidad de las funciones del área de Recursos Humanos en la ARH

Para poder desarrollar estas funciones en el ejercicio como asistente administrativo, se debe mantener contacto a menudo con los compañeros de trabajo; asimismo, tienen que desarrollar un esfuerzo mental significativo para ordenar ideas, manejar múltiples actividades simultáneamente, solucionar conflictos y tomar decisiones que beneficien a la organización en términos de capital humano.

Las decisiones que se tomen deben estar acordes con las políticas, lineamientos, procedimientos de acción y leyes establecidas en la Constitución. En lo que concierne a la resolución de conflictos, el profesional debe ostentar la habilidad de reconocer y resolver eficazmente situaciones, hechos o conflictos, tratar a las personas y las situaciones difíciles con ecuanimidad y sensibilidad, tomar en consideración sus expectativas y buscar soluciones justas y comprensibles para las partes (Picado, comunicación personal, 2020).

Conjuntamente, deberá tener discreción para salvaguardar la información, guiados por el apego a los principios de honestidad e integridad, siempre sentir y actuar con transparencia, y accionar en el fomento de la confianza en aquellos con quienes interactúan mientras cumplen con las responsabilidades.

Por otro lado, deberá tener excelencia en un marco de innovación y creatividad para que el desempeño de las funciones del personal de la institución sea alto en eficiencia (Picado, comunicación personal, 2020).

Según el Poder Judicial, 2020, las funciones que se desarrollan en esta área son las siguientes:

1. Contribuir al diseño e implementación de planes de trabajo, manuales, normas y procedimientos propios de su área de especialización.
2. Sugerir mejoras relacionadas con nuevos procesos y métodos de trabajo que contribuyan a una mejor gestión de la oficina.
3. Coordina diversos asuntos con partes internas y externas según sea necesario.
4. Determina las necesidades de suministro y equipo velando por el adecuado uso de estos.
5. Ayuda a los técnicos y profesionales a investigar y/o recuperar antecedentes e información de variada naturaleza o dificultad.
6. Apoyar procesos de autoevaluación, controles internos, riesgos, presupuestos, capacitación, honorarios y más.
7. Realiza diversos procedimientos administrativos o específicos de la oficina y ayuda en la preparación de citas y otros cambios de personal.
8. Preparar, proteger y revisar archivos físicos y electrónicos para diversas actividades de capacitación.
9. Planifica en la logística para el desarrollo de diversos eventos como capacitaciones, seminarios, charlas, etc.
10. Revisar los requisitos del solicitante para participar en las actividades de capacitación especificadas en la invitación a participar.
11. Participar en la formación de los empleados.
12. Atender diferencias en el proceso de contratación, vacaciones, horas extras, incapacidad, tiempo libre remunerado y no remunerado y dependientes.
13. Actualiza la información en el Sistema Costarricense de Información Jurídica (SCIJ).

14. Garantiza que los equipos, suministros y materiales de oficina se utilicen correctamente.
15. Se mantiene informado, revisa y recorta artículos e información de interés de la institución.
16. Presenta informe por mes (sobre ausencias y demás situaciones laborales).
17. Mantener informado a la jefatura sobre cualquier asunto relevante del proceso desarrollado en la oficina.

En cuanto al departamento de la VADM se encuentran las siguientes áreas de actuación.

4.1.2.7. Área económica financiera en la VADM

De acuerdo con su sitio web, esta área se encarga de administrar, asesorar y controlar materia financiera. Su actividad fundamental es la formulación y control de la ejecución presupuestaria, administración del flujo de efectivo, fortalecimiento continuo del sistema de control interno institucional en temas financieros y asesoramiento en la toma de decisiones para garantizar el equilibrio y sostenibilidad financiera de la institución (Vicerrectoría de Administración, 2021).

Se ha establecido la siguiente jerarquía en la Vicerrectoría de Administración: La Dirección y su equipo directivo que contribuyen a las actividades sustantivas a través del manejo responsable, oportuno y adecuad de los fondos y servicios de apoyo institucional de la universidad.

Las instancias que forman parte de su estructura organizacional son Publicaciones e impresiones, Gestión Financiera, Recursos Humanos, Proveeduría Institucional, Servicios Generales y Mantenimiento de la infraestructura civil, eléctrico-mecánico, planificación y mobiliario.

Entre los principales trámites que realiza el área gestión financiera a los estudiantes se encuentran: entrega de certificado de póliza estudiantil, cuentas bancarias Sibeuna, trámites de viáticos, cajas chicas y fondos especiales, pólizas para funcionarios, retenciones de renta, pago de matrícula, examen de suficiencia, graduaciones y devoluciones de garantía.

Los principales trámites para funcionarios son unidad especializada, presentar documentos presupuestarios, trámite de caja chica y fondos especiales, trámite de viáticos, póliza de funcionarios, activos fijos y retenciones de renta. En cuanto a las funciones principales para personas y entes externas, se enumeran: retenciones de renta, cesiones de factura, devolución de garantías e información relevante para proveedores.

4.1.2.8 Responsabilidad del puesto del área económica financiera de la VADM

La responsabilidad del personal en esta área es la concentración en el uso adecuado y racional del presupuesto que la Universidad Nacional dispone; asimismo, se enmarca en la ejecución eficiente del presupuesto y el seguimiento de las medidas implementadas para la contención de costos y la sostenibilidad financiera de la UNA.

En el Programa de Gestión Financiera (PGF), se tiene como actividad fundamental la formulación y control de la ejecución presupuestaria, administración del flujo de efectivo, fortalecimiento continuo del sistema de control interno institucional en temas financieros y asesoramiento en la toma de decisiones para garantizar el equilibrio y sostenibilidad financiera de la institución (Vicerrectoría de Administración, 2021).

Las actividades que realiza el PGF en cuanto a los trámites para estudiantes deben ser con total diligencia, ya que deben crear cuentas bancarias, realizar trámites que conlleven recibir dinero que debe ser digitado en las cuentas contables con los montos correctos, sin incurrir a errores.

En el caso de ingresar información de la cuenta bancaria al depositar fondos para becas, etc., se debe gestionar mediante la plataforma del Sistema Informático de Becas de la UNA (SIBEUNA). Una vez ingresada una cuenta, el sistema impide realizar cambios o correcciones en los números de cuentas. En el caso de recepción de pagos de examen por suficiencia, se realiza utilizando los mecanismos pago por medio del BN o BCR.

Por otro lado, en el trámite de funcionarios, en la unidad especializada se realiza el trámite de diversos fondos (unidades académicas, viáticos, cursos y otros) que son generados por transferencia tecnológica y vinculación externa, cooperación externa y otros fondos específicos que son depositados en el PGF (Vicerrectoría de Administración, 2021).

Este departamento está bajo la responsabilidad de la Oficina de Presupuesto y coordina con los programas de recursos humanos y la proveeduría de la UNA, desarrolla en un solo lugar procedimientos claros y rápidos todos los trámites que involucran el gasto de recursos públicos generados por la transferencia tecnológica y la colaboración externa.

El financiamiento del sistema es administrado y proporcionado, entre otros, por el Consejo de Nacional de Rectores (CONARE), el Fondo para Riesgos de Investigación (FORINVES) y el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICIT). De igual manera, otros recursos como el Fondo Institucional de Fortalecimiento y Apoyo (FIDA), en este caso por la agilidad de su ejecución, están sujetos a los procedimientos de control interno y políticas establecidas por el PGF, no existiendo posibilidad de que su gestión y control sean ignorados por la Normativa nacional e institucional vigente. Los procesos importantes incluyen:

1. Aspectos presupuestarios (modificaciones presupuestarias, transferencias presupuestarias, solicitudes de transferencias de efectivo, consultas).
2. Compra de activos, contratación de servicios, cajas chicas y fondos especiales.
3. Gastos de viajes nacionales e internacionales.
4. Transacciones de personal.
5. Entrega el cheque.
6. Formulario o documento utilizado en un departamento profesional.

El PGF tiene a su cargo la presentación de información para cumplimiento de normas técnicas, las cuales se canalizan por medio de la Sección de Presupuesto y el Área de Análisis y Plan Presupuesto y son emitidas por la Contraloría General de la República.

Los documentos presupuestarios que deben presentar son las siguientes:

1. Liquidación Presupuestaria.
2. Presupuesto Ordinario.
3. Presupuestos Extraordinarios.
4. Modificaciones Presupuestarias.
5. Estados contables.

En cuanto al trámite de viáticos, se debe considerar el monto de las tarifas de viajes y hospedaje tanto del interior como al exterior del país; estipulado en el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos; por ejemplo, si un académico, administrativo o investigador realiza una gira, el profesional a cargo ingresará la solicitud en el Sistema de Gestión Administrativa (SIGESA), donde deberá contemplar el gasto de hospedaje, alimentación, y otros gastos menores según el reglamento mencionado (Contraloría General de la República, 2022).

En cuando al trámite de caja chica, el personal deberá revisar que las solicitudes que ingresan en el sistema SIGESA cumplan con las características especiales que son situaciones de urgencia y contrataciones de escaso monto, revisar que las facturas electrónicas adjuntadas al sistema coincidan con el monto registrado en cada uno de los consecutivos generados, y que el monto del IVA no sea alterado.

En cuanto al procesamiento de activos, el Departamento de Contabilidad, a través de la Dirección de Administración de Activos Fijos y Seguros (U.C.A.F.S.), es responsable de gestionar los procesos relacionados con la gestión contable financiera de los activos fijos institucionales y la gestión de contratos de pólizas de seguros para las diferentes necesidades y requerimientos de la universidad. La U.C.A.F.S tiene por competencias las siguientes:

1. Gestionar baja de activos, según la normativa establecida.
2. Actualizar y revisar los datos de los activos, contenidos en el sistema "Banner" automatizado
3. Gestionar las pólizas de seguros del Instituto Nacional de Seguros (INS).
4. Brindar asesoría y atención técnico en materia de aseguramiento.
5. Ejecutar tomas físicas de bienes Institucionales.
6. Aplicar la devaluación de los bienes.
7. Proporcionar atención y asesoramiento de la Comunidad Universitaria en materia de activos.
8. Generar los reportes de los bienes.

Los funcionarios deberán velar por el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento General de Bienes del Sector Público con respecto a la administración y mantenimiento de los bienes públicos adquiridos o transferidos para uso de personas jurídicas y poseídos a cualquier título. Los profesionales deberán brindar un servicio sobresaliente en custodia, préstamos de servicios públicos, etc. de conformidad con este Reglamento y otras disposiciones que prescriba la Contraloría General y la propia organización o entidad.

En cuanto a los trámites con entes externos, el funcionario deberá tener cuidado con la recepción de la solicitud de los proveedores para el pago de facturas, verificando que la solicitud indique que se requiere una certificación de retención de renta, anotando el periodo o facturas específicas de las cuales requiere la certificación.

En el caso de garantías de cumplimiento de licitaciones o contratos que no se apliquen automáticamente en el Sistema Integrado de Contrataciones Públicas (SICOP), los proveedores aún deberán gestionarlas directamente con la autoridad de adquisiciones, o sea, con la Proveeduría. Esta unidad aprueba la devolución del depósito y envía el proceso al departamento de Tesorería para su debida devolución.

Igualmente, se utiliza el SICOP para la contratación de servicio de mantenimiento, crecimiento y desarrollo de la infraestructura de todos los campus de la UNA. El Programa de Desarrollo y Mantenimiento de la Infraestructura Institucional (PRODEMI) es la sección de mantenimiento que proporciona soluciones de mejora continua para la infraestructura y el mantenimiento electromecánico (aires acondicionados, fontanería, plantas de tratamiento, telefonía y sistemas eléctricos).

Por consiguiente, la adquisición de mobiliario también lo regula PRODEMI, pues el funcionario administrativo vela porque cada uno de los procesos de compra y contratación sea realizado en apego a la Contraloría General sin incurrir a errores ni alterar las licitaciones; además tramita los contratos de alquileres y recibe los formularios de solicitudes de mobiliario a través del sistema de compras en el SIGESA y solicitudes de persianas y mantenimiento por medio del sistema AGDE.

4.1.2.9 Área de Recursos Humanos en la VADM

Esta área es la responsable de “diseñar, proponer y gestionar la aprobación, administración y evaluación del Sistema de Clasificación y Valoración de Perfiles de Cargos de Trabajo y de Salarios de la Universidad Nacional, cubriendo todos los procesos de trabajo y perfiles de cargos de carácter administrativo de la Universidad Nacional” (UNA, 2020)

Esta área comprende las gestiones de organización del trabajo, clasificación y valoración de cargos, atracción y dotación del talento humano, asó como salud laboral, administración de las remuneraciones, gestión de la información y formación y actualización del talento humano (UNA, 2020).

Es una institución técnica encargada de diseñar, proponer, gestionar y evaluar los sistemas profesionales y salariales universitarios nacionales desde la perspectiva de la organización empresarial, la clasificación profesional y la evaluación. También debe asegurarse de que se mantenga un equilibrio salarial interno adecuado dentro del sistema mediante el análisis y la aplicación de herramientas de evaluación técnica que definan de manera justa la posición de los perfiles laborales en las categorías salariales. (UNA,2020).

Los procesos desarrollados en el Área de Organización del Trabajo, Clasificación y Valoración de Cargos son los siguientes:

1. Administración salarial: emite criterios técnicos para otorgar el ingreso y la prórroga a compensaciones salariales varias.
2. Organización del trabajo: integra el talento humano y la tecnología, equipos y materiales de trabajo en un proceso de trabajo (producción, servicio, capacitación o conocimiento).
3. Clasificación y evaluación de puestos: Método de analizar sistemáticamente diferentes tipos de puestos y clasificarlos en macroprocesos, capas y niveles, teniendo en cuenta las funciones, responsabilidades y demás características de los puestos.

Por su parte, a la Sección de Atracción y Provisión de Talento del Departamento de Recursos Humanos le corresponde preparar, publicitar y difundir concursos internos y externos para que las personas interesadas tengan la oportunidad de seleccionar puestos administrativos en la UNA.

La Sección de Salud Ocupacional atiende todos los temas relacionados con las Normas de Prevención de la UNA, riesgos laborales en el trabajo, construcción, COVID 19, equipos de protección personal, notificación de accidentes y enfermedades profesionales y factores psicosociales.

El Departamento de Remuneración y Gestión de la Información es el departamento que verifica el cumplimiento y correcta aplicación de los contratos de trabajo, sistemas de remuneración, normas de pensiones y seguridad social, así como el almacenamiento y actualización de la información escrita del personal de la UNA.

El Departamento de Formación y actualización del talento es el encargado de dirigir la capacitación del personal administrativo de manera que contribuya a su desarrollo y mejor desempeño, de acuerdo con los controles organizacionales y normas establecidas para este efecto.4.1.2.10 Responsabilidad del puesto del área Recursos Humanos en la VADM.

El funcionario encargado en esta área le corresponde “realizar análisis salariales a nivel del mercado laboral, para determinar la situación de la Universidad y recomendar las medidas y ajustes necesarios que aseguren un adecuado equilibrio salarial externo y brindar asesoría necesaria a las autoridades universitarias en esta materia” (UNA, 2020).

Sus funciones según UNA, 2020 son las siguientes:

1. Establecer una estructura profesional que se alinee con los procesos de su organización utilizando un enfoque basado en competencias para organizar puestos que respalden las operaciones de gestión.
2. Actualizar las estructuras laborales y salariales basadas en políticas y procedimientos internos para mantener la coherencia interna y externa.
3. Asesorar a las autoridades sobre análisis de carrera y sistemas de incentivos salariales para la toma de decisiones.
4. Tramitar las solicitudes de incentivos y beneficios salariales de acuerdo con los reglamentos y procedimientos y determina la viabilidad de cada uno de ellos.
5. Elaborar recomendaciones de políticas, reglamentos, procedimientos e instrucciones adecuadas a su especialidad.

El personal del área formación y actualización del talento humano se responsabiliza por la realización de actividades formativas (capacitaciones). Su objetivo es responder a necesidades organizacionales, llenar vacíos y lograr mejoras en los procesos de trabajo de los departamentos ejecutivos de las universidades nacionales, y esto se hace a través de una variedad de enfoques metodológicos, modalidades y recursos técnicos.

Se encarga, asimismo, de brindar capacitaciones, validación de actividades formativas, permisos para estudio, carrera administrativa y persona general en el sistema SIGESA.

Además, los factores evaluados se identifican, actualizan y aplican a los participantes en los diferentes procedimientos concursales. Además, se evaluarán los criterios de selección a través de pruebas técnicas y de comportamiento (concursos externos) para determinar si los participantes cuentan con las habilidades necesarias para ocupar su puesto ideal en la UNA.

El personal del Salud Laboral es responsable de velar por el buen ambiente de trabajo de los funcionarios. Los profesionales en esta área proporcionan soporte y solución en el proceso de recepción, trámite y seguimiento de solicitudes que las demás instancias académicas solicitan para mejorar ya sea postura en la oficina, trabajos de campo o de jardinería y mantenimiento.

Además, apoyan en las medidas preventivas en caso de un accidente o riesgo en el lugar de trabajo, así como enfermedad que puede generarse por factores externos.

Por otro lado, el personal asistencial y administrativo brinda asistencia en la recepción de solicitudes de ayudas psicológicas en caso de que algún funcionario de otra unidad lo requiera y le da el seguimiento respectivo.

4.1.3. Relación de las funciones secretariales ejecutadas y desarrolladas en las áreas de actuación

Las funciones que se ejecutan y se desarrollan en el área de trabajo del secretariado se analizaron luego de un estudio minucioso al Manual administrativo de perfiles competenciales de clases de puestos Judicial de la Administración Regional de Heredia (ARH), el Manual de perfiles de puesto del programa de Desarrollo de Recursos Humanos de la Universidad Nacional (Compendio de perfiles de cargos administrativos) y el Manual de Organizaciones y funciones de la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional en contraste con los datos arrojados en el cuestionario.

4.1.3.1. Relación de las funciones en la ARH con su manual de puesto

De acuerdo con el Manual descriptivo de puesto que detalla deberes laborales, responsabilidades, condiciones laborales, consecuencias de errores, habilidades personales y requisitos mínimos para el puesto, se determinó que las secretarias trabajan con sus superiores, escriben y reciben documentos, clasifican, distribuyen y dan seguimiento de las comunicaciones, tanto físicas como por correo electrónico oficial.

Según los datos que se obtuvieron del instrumento aplicado, la población en estudio brinda apoyo en su mayor parte a la jefatura inmediata tanto en la gestión y supervisión de los asuntos relacionados con la actividad de la instancia y departamento promoviendo el éxito de esta y contribuye a la realización de los objetivos institucionales.

En el Manual de puestos del Poder Judicial, se indica que se toman notas de las discusiones y acuerdos, que se preparan resúmenes, actas y comunicaciones; sin embargo, no se toma notas como tal para discusiones, sino que, en sesiones de Consejo de Administración Regional, se graba la sesión para efectos del acta, mientras que, para una reunión administrativa, se levanta un memorando.

En lo que respecta a trámites de nombramiento de personal como el registro, pago de horas extras, incapacidades, vacaciones y permisos, son generalmente las mismas que se ejecutan en el departamento, pero además se verifican y envían a distintos despachos judiciales documentos variados (incapacidades o copias de títulos para agregar a expediente personal).

Otras funciones que desarrolla el profesional es reportar las anomalías y bajas que sufre el equipo con el que se trabaja, dar seguimiento y velar por las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.

Por otra parte, debe atender a escolares, pasantes y visitantes externos a la institución y mantener actualizadas las pizarras informativas; sin embargo, las funciones del profesional no solo se limitan a las mencionadas, sino también debe proponer mejoras e innovar en métodos y procesos de trabajo, así como participar en actividades que conlleven a la elaboración de mejores planes de trabajo o en proyectos que mejoren la calidad del servicio.

Existe un área encargada directamente del servicio al cliente y se especializa en atender al usuario en la entrega de constancia de pensiones y hoja de delincuencia. En esta área, el profesional no solo debe cumplir con las tareas mencionadas, sino también resolver consultas y brindar, suministrar y orientar información para personal interno y usuarios en general.

El profesional tiene que controlar el uso adecuado de los fondos de Caja Chica: velar porque los trámites de la oficina se cumplan en forma adecuada, en cuanto a registro, controles, archivos e inventarios.

Existe un puesto dentro de la Administración Regional que es la secretaria 1 JEDO, quien desempeña una variedad de tareas de secretaría, incluido el apoyo técnico y administrativo al sector del crimen organizado. Sus funciones, tal como se describen en el Manual de descripción de funciones, son colaborar con su supervisor en la ejecución, gestión y supervisión de los asuntos de la Unidad de Crimen Organizado. Además, se procesan las comunicaciones que llegan diariamente a la oficina, ya sea en formato impreso o electrónico a través del correo oficial.

Según el manual descriptivo, las funciones del secretario de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración Judicial (CONAMAJ) están estrechamente relacionado con las actividades de los funcionarios públicos en el trabajo, tales como planificar, organizar, dirigir y gestionar el trabajo del personal administrativo de la Comisión.

También asiste y convoca a reuniones, prepara agendas, revisa y elabora las actas de los comités pertinentes, monitorea constantemente el cumplimiento de los acuerdos, informa sobre sus avances y programas según lo soliciten los superiores, coordina presupuestos, proyectos, informes y otros documentos como integración con otras instituciones del ámbito judicial.

El profesional también identificará recursos que puedan brindar asistencia técnica a las instituciones en el campo, prepararán informes detallados sobre el logro de los objetivos de los programas de trabajo de las instituciones asociadas y publicarán los documentos resultantes que el director decidirá. Además, deben asesorar a los miembros de la Comisión en sus áreas de especialización y mantener una comunicación constante con sus superiores a medida que desarrollan sus funciones.

En lo que concierne al asistente administrativo del departamento de Administración Regional, este se ocupa de la correspondencia en la agenda general incluyendo asignación de salas, confección de citas, citación de partes y testigos; también, recibe, confecciona y entrega las boletas de combustible, constancias de salario, hojas de delincuencia, certificaciones, boletas de citas, exámenes de laboratorio, boletas del INS, oficios, cuadros estadísticas y despachos de materiales; efectúa depósitos bancarios y apoya en el proceso de caja chica y compras menores.

El inventario de activos en todo el edificio se realiza una vez al año entre junio/octubre, utilizando el aparato Hanjel, el cual es un lector de códigos que registra los siguientes activos: vehículos decomisados, acta de donación y destrucción de vehículos decomisados, vehículos decomisados entrega, reparación de archivos, inventario de despacho recibido, activos prestados y activos de destrucción.

El archivo es una función que no se deja atrás, ya que mantiene en constante actualización los controles de entrada y salidas de cheques, de vehículos, banco de oferentes regional, personas que visitan las cámaras de Gesell, documentos contables como facturas, traspaso de fondos a otros despachos, libros de la biblioteca, control de incapacidades otorgadas y control de casilleros. También se resguardan en el archivo judicial, facturas, correspondencia, solicitud de vehículos, cartel de vehículos y motos, oficios enviados, control de circuito cerrado de TV, contratos, actas de bienes y servicios, correo interno, actas y control médico y circulares.

Por otra parte, el profesional secretarial se encarga de reenviar los correos que se reciben de diversos despachos y registrar y gestionar toda la documentación del departamento de OCJ, la cual se compone de notificaciones, comisiones y citaciones que deben ser entregadas en diversos lugares del área de Heredia y al despacho central de San José.

Es importante señalar que los profesionales en apoyo administrativo del departamento Regional no están exentos de las actividades relacionadas en el proceso de autoevaluación, auditoría, Plan Anual Operativo, riesgo, formulación presupuestaria y capacitaciones.

4.1.3.2 Relación de las funciones en la VADM con el compendio de perfiles

Las funciones que deben realizar los profesionales en secretariado en la Vicerrectoría de Administración están determinadas por el Manual de compendio de perfiles de cargos administrativos. Dicho documento es “una agrupación ordenada de las distintas ocupaciones, distribuidas en macroprocesos, estratos y niveles de la estructura ocupacional institucional que le permite al Programa Desarrollo de Recursos Humanos organizar, delegar y supervisar la labor encomendada por la normativa nacional e institucional” (UNA,2020).

El Manual contiene de manera ordenada y sistemática la estructura y funciones a las que responde la Vicerrectoría, se incluyen los cargos, sus relaciones y funciones generales y específicas asignadas a cada área para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar fugas.

Cabe señalar que el Manual surge como resultado de la actualización del Estatuto Orgánico y fue establecido en el apartado III, “Instrumentos normativos y formatos, punto E: Manual de Organización y Funciones, aprobado en la resolución UNA-R-RESO-241-2016 del 2 de setiembre de 2016.” (UNA,2020).

Asimismo, en el Compendio, se mencionan cinco nombres de puesto secretariales que se diferencian por su contenido de funciones a realizar, de ahí que se clasifiquen en categorías. En lo que respecta a Gestión operativa auxiliar en servicios secretariales, que se encuentra en categoría 12, el manual determina que su puesto es apoyar la gestión administrativa en el desarrollo de procesos documentales e informativos sobre los servicios de la instancia.

El cargo de gestión operativa auxiliar “se encuentra ubicado en una dimensión operativa y las actividades ofrecen poca variabilidad, por lo que tienen poca relación o integración con los objetivos de los procesos sustantivos o administrativos de la organización” (UNA,2020). Sus funciones son atención al usuario interno y externo vía oral o telefónica, atender la central telefónica y registrar los usuarios atendidos de forma física y por otros medios digitales convencionales.

La función del registro de usuarios atendidos, especificado en el Compendio, no es realizada en la Vicerrectoría de Administración, debido a que los secretarios no manejan un registro; por el contrario, se pretende primordialmente proveer un buen servicio al cliente y no contabilizar las personas atendidas. También, los profesionales elaboran diversos documentos básicos relacionados con trámites, solicitudes, trabajos de instancia, procesa solicitudes de servicios dentro de la institución y realiza su seguimiento.

En el Compendio, se establece que se conformen y se actualicen los expedientes estudiantiles, del personal o administrativos que se le dé custodia; también, que se registre, reciba y distribuya la correspondencia física o digital. Esta función, en el caso de la Vicerrectoría de Administración, solo conforma y actualiza expedientes de personal administrativo y no estudiantiles. Por otro lado, el profesional en esta categoría planifica, organiza, registra, atiende y controla el préstamo de equipo electrónico, salas y apoya en la logística de este.

Todo lo que se indica en el Compendio que tiene que ver con admisión, matrícula, graduaciones, trabajos finales, prácticas supervisadas, giras estudiantiles y académicas no es realizado por la VADM; sin embargo, apoya en la logística de las actividades académicas o eventos nacionales e internacionales de la instancia.

Asimismo, en el Compendio se indica que los profesionales en secretariado de la VADM participen en el proceso de gestión del desempeño establecido por la UNA y en las acciones de mejora acordadas con la jefatura.

Otro de los cargos que se ocupan en la Vicerrectoría de Administración es el Técnico Auxiliar en Servicios Secretariales categoría 21, dicho puesto “está relacionado con los procesos front-end de cara al usuario y se considera un rol sensible o técnico; sus responsabilidades son apoyar en la tramitación de bienes y servicios tales como letras de cambio, viáticos, incapacidades, vacaciones, horas extras, compromisos, expedientes administrativos, prestación de servicios, logística de actividades y eventos, y otros rubros similares” (UNA,2020).

Otras funciones que ejecuta el Técnico, según el Compendio, “son la transcripción de actas, elaboración documental de los procesos de formulación o evaluación de proyectos, programas o actividades académicas. No obstante, es importante aclarar que estas funciones no son realizadas por la secretaría de la VADM, aunque sí redactan oficio y minutas de reuniones en ausencia del titular y brindan seguimiento al despacho y respuesta de estos trámites” (UNA,2020).

Entre otras funciones que realizan los Técnicos, de acuerdo con el Compendio, se encuentran “colaborar en la digitación del POAI, elaborar afiches informativos para las pizarras que sirvan de orientación a los usuarios y atender trámites dirigidos al Departamento de Registro, como actas de notas, corrección de notas, calificaciones, actas por suficiencia u otras relacionadas con los datos de la población estudiantil. Sin embargo, estas funciones no son realizadas por los profesionales en secretariado en la VADM” (UNA,2020).

Por otra parte, el compendio indica que se crean y elaboran registros, actas, cartas, circulares, cuadros estadísticos, informes y otros documentos similares necesarios para la administración. No obstante, estas tareas en la VADM se realizan solamente en la gestión administrativa por parte de la Rectoría.

El Manual, además, señala “que los Técnicos atiendan solicitudes de búsqueda de documentación, reproducción, escaneo y compaginación de documentos varios, se conformen expedientes del personal activo, casos especiales o legales, según requiera la instancia. Asimismo, se estipula que se brinde apoyo en el archivo y custodia de documentos sean impresos o electrónicos, lo cual se alinea con el profesional en secretariado de la VADM” (UNA,2020).

En el Compendio, “se propone que se distribuya la correspondencia en los casilleros de los académicos o al personal administrativo de la unidad, lo cual, de acuerdo con los profesionales, esto no es una función que ellos realizan a lo interno de la Vicerrectoría de Administración, aunque sí participan en acciones de mejora acordadas con la jefatura inmediata, para fortalecer el desempeño en el cargo” (UNA,2020)

Por otro lado, en el Compendio también se categoriza el puesto Técnico Asistencial en servicios secretariales, categoría 22, el cual “sirve como soporte de otros cargos de mayor impacto ofreciendo variabilidad en cuanto a solución de problemas a usuarios. Las funciones que ejecutan los profesionales en secretariado con esta categoría comprenden realizar inventario de materiales de oficina y hacer pedidos cuando se requiera a través de los sistemas de proveeduría y caja chica, lo cual es acorde con lo realizado por parte de los asistentes y secretarios de la VADM” (UNA,2020).

Además, estos profesionales apoyan en la logística de las actividades académicas o eventos nacionales e internacionales, brindan el seguimiento de la agenda del superior jerárquico y verifican la ejecución de actividades por parte de puestos de menor o mayor nivel, lo cual concuerda con las funciones que realizan los profesionales en secretariado.

Otras tareas acordadas en el compendio y realizadas por el secretario y asistentes incluyen la realización de trámites de inscripción, baja, donación y transferencia de bienes en la instancia, redactan y preparan oficios, correspondencia, informes, documentos procesales, consultas, memorandos, actas, etc. y brindan asistencia a administradores, maestros y al público por teléfono, fax y otros medios.

En lo que respecta a la logística y su ejecución en los procesos relacionados con las operaciones de una organización o a nivel organizacional (admisiones, matrícula, graduación, becas, gestión financiera, suministros, recursos humanos, servicios generales, proyectos, programas, actividades académicas, etc.), la VADM no forma parte de estas funciones, solamente interviene en caso del incumplimiento de los recursos propios de la UNA o para otorgar el visto bueno o permiso de la obtención de un producto o servicio que requiera alguna unidad académica.

El Compendio señala que el profesional puede generar e imprimir reportes de sistemas institucionales relacionados con registros estudiantiles, vida estudiantil, académicos, gestión administrativa y FUNDAUNA; sin embargo, el profesional asistencial y secretarial de la VADM no lo realiza.

También, el Compendio establece que los profesionales en secretariado organicen y atiendan sesiones y reuniones, preparen la agenda del día y conformen la documentación correspondiente y participen en la creación las convocatorias. Sin embargo, aunque la VADM no realiza sesiones de Consejo, sí se llevan a cabo reuniones para atender un tema en específico que debe ser organizado por el secretario o asistente administrativo y, a su vez, brindar apoyo en todo lo que se requiera en la reunión efectuada, así como el debido seguimiento.

Todo lo relacionado sobre manejo de la información y gestión documental, archivo, actualización de base de datos, registro y distribución de correspondencia impresa y digital mencionado en el Compendio se alinea con las funciones que realiza el profesional en secretariado y asistente en la VADM.

Finalmente, en el Compendio, se menciona llevar controles sobre el material de descarte y reposición, el cual la VADM no realiza en cuanto a desechos de hojas y materiales físicos (calculadoras, lapiceros, cuadernos, marcadores y otros similares); no obstante, sí lleva el control de activos para conocer con qué equipos cuenta la unidad a lo interno. Asimismo, en cuanto a su intervención, los profesionales velan por el correcto procedimiento para gestionar la recepción, custodia, traslado, deterioro y baja de activos institucionales y la gestión de adquisición, traslado y disposición final de los activos no capitalizables.

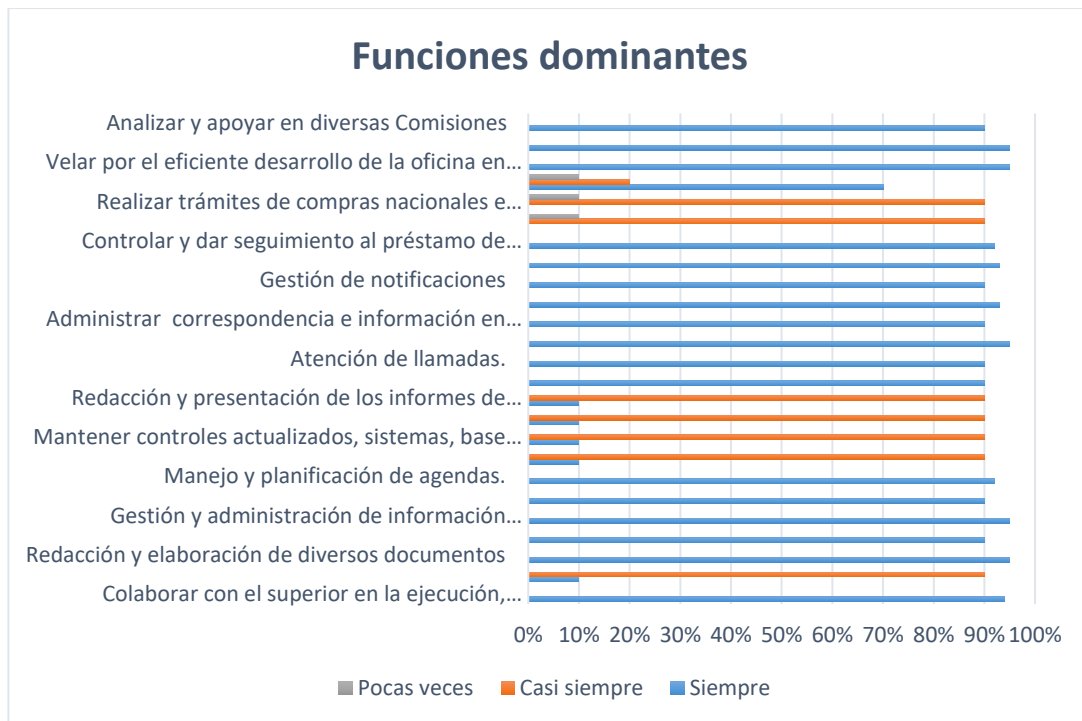
4.1.4 Determinación de los ámbitos dominantes, emergentes y decadentes

Una vez identificadas las funciones que realizan los profesionales en secretariado en ambos casos de estudio, descritas sus áreas de actuación y realizada la comparación de las tareas que se ejecutan con las que están establecidos en su Manual de puestos, se procedió a determinar las funciones que sobresalen, las que surgen y las que decayeron por motivos externos e internos que ha sufrido la institución.

Es importante mencionar que trabajar en el puesto de secretaria conlleva una gran responsabilidad y confianza hacia la jefatura, ya que es la persona encargada de la distribución y organización en este caso de la unidad académica y departamento. Entre las funciones que dominan se determinaron en la siguiente figura:

Figura 8

Funciones dominantes en ambos casos de estudio.



Nota: Elaboración propia de la investigadora (2022)

En la figura 8, las funciones que dominan en ambos casos de estudio son las siguientes: colaborar con el superior en la ejecución, control y seguimientos de las actividades; brindar apoyo y soporte a la gestión administrativa, redacción y elaboración de diversos documentos; organizar, ejecutar y registrar trámites administrativos, gestión y administración de información confidencial; apoyar de forma administrativa y logística las sesiones y reuniones de trabajo, planificación y ejecución de agendas; gestión en el suministro de materiales de la oficina; actualizar bases de datos y velar por su control interno.

Además, participar en actividades de planes de trabajo, capacitaciones y procesos de proyectos y programas; presentar los informes de balances, las cuentas de resultados y libros contables al superior jerárquico, la gestión del archivo y la gestión de documentos en soporte impresos/electrónicos y atender las llamadas para brindar atención al usuario tanto interno como externo.

Específicamente, en la Administración Regional, los profesionales, aparte de las funciones ya mencionadas, elaboran, verifican y controlan los expedientes judiciales; llevan el control de notificaciones y le dan seguimiento; coordinan con los asesores legales sobre el envío de documentos legales y recopilación de firmas; controlan y proporcionan seguimiento al préstamo de salas, auditorios, equipos audiovisuales y vehículos; manejan y gestionan la caja chica, fondos especiales, compras y viáticos; realizan trámites de compras nacionales y velan por el eficiente desarrollo de los asuntos a cargo de la oficina en las fechas y plazos establecidos.

En ambos casos de estudio, la gestión de documentos es una tarea dominante, debido a que los profesionales crean, reciben, tramitan, brindan seguimiento y resguardo a los documentos, los cuales pueden crearse o recibirse de manera impresa o digital (esta última es la más común). Para llevar a cabo esta función, utilizan una serie de aplicaciones de software que permiten preparar y desarrollar los documentos con mayor rapidez, como OneDrive, Google Drive.

La revisión de los correos electrónicos en la Administración Regional es una tarea dominante, ya que se reciben constantes solicitudes, consultas, procesos y otros de índole judicial que deben ser atendidos con cautela y prontitud.

En la Vicerrectoría de Administración, se destaca principalmente el uso de las herramientas ofimáticas (Microsoft Word, Excel) para redacción de los documentos (oficios, reportes, minutas e informes), procesamiento de la información, apoyo en el desarrollo de proyectos institucionales y estrategias administrativas y revisión de procesamientos, reglamentos, leyes e instructivos.

Por otro lado, la atención al cliente es realizada por el personal en secretariado y se intenta que el servicio brindado sea de calidad, ya que el objetivo siempre es mejorar la calidad de sus servicios o trámite que se brinda, así como atender las dudas, quejas, reclamos, recomendaciones y solicitudes que el usuario tanto interno como externo necesita.

En el caso específico de la Administración Regional, la atención al público interno y externo debe ser de calidad pues la institución brinda servicio para la población civil del país. Además, la información debe ser tratada de manera confidencial, ya que se trata de información sensible y personal del usuario que no puede ser publicado sin previa autorización.

La gestión de agenda y planificación de actividades es una función dominante porque permite gestionar y priorizar de manera adecuada el tiempo de cada tarea de la jefatura y, por ende, de toda la unidad o departamento. En ambos casos de estudio, se predomina el uso del calendario electrónico sin descartar el planificador.

Seguido a la gestión de agenda, la organización de viajes, giras y actividades están vinculadas entre sí, debido a que se gestionan en gran cantidad los viajes de la jefatura (administradores Regionales y directores), notificadores, investigadores, oficiales, jueces y otros. Cabe destacar que esta función siempre ha sido una tarea que ha predominado en la función secretarial; por esa razón, la persona que considere estudiar secretariado deberá entender variables como el cálculo, presupuesto, hospedaje, vuelos, clima, tránsito y conocer el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios Públicos, el cual regula la tarifa del pago de viáticos dependiendo de la hora de salida y llegada al centro de trabajo.

En el caso particular de la Administración Regional, los trámites de vehículos son funciones que dominan en el área secretarial, pues el departamento tiene a su poder el uso constante de los transportes institucionales que utiliza de forma regular el personal de la oficina para trámites de notificaciones judiciales, mensajería e investigación.

Por otro lado, en el caso de las funciones emergentes se determinaron en ambos casos de estudio la gestión documental digital. Se clasificó como este tipo de función debido a la integración y avance en el uso de sistemas electrónicos dentro de las oficinas; por ejemplo, en la Vicerrectoría de Administración, se introdujo el Sistema de Archivo y Gestión de Documentos Electrónicos (AGDE) el cual utiliza el software Alfresco Share. Sign In. © 2005-2019. Dicho sistema se encarga de almacenar, elaborar, tramitar, despachar y archivar documentos de forma electrónica de manera rápida y ágil para la gestión administrativa (UNA, 2021).

Con la llegada del sistema AGDE, se aumentó la eficiencia en el tiempo de respuesta para cada uno de los trámites y procesos administrativos, ya que anteriormente para tramitar una respuesta de criterio técnico, se gestionaba de forma impresa y presencial, así como se atendía a los controles de recibido y, finalmente, brindar respuesta una vez que eran firmados por la jefatura.

En el caso de la Administración Regional, ahora es posible enviar la documentación (hoja de delincuencia) por medio del correo electrónico e incluso solicitar algún documento sobre demanda, querrela, notificación a través del mismo medio. Otra función emergente fue el uso de la firma digital: la VADM fue el primero en participar en el plan piloto del uso del sistema AGDE entre el 2019-2020, por lo que se trabajaba en ambos soportes tanto impreso como digital (Carvajal R. 2024).

En el 2020, todos los funcionarios de este departamento se vieron obligados a tramitar la firma digital y abrazar cambio y transición a esta modalidad, lo que conllevó en el año 2021 a utilizar este sistema de gestión documental al 100%. Por consiguiente, el archivo digital se convirtió en una función emergente, siendo su método para el resguardo de los documentos más práctico y fácil en contraste con el archivo en soporte impreso; también, facilitó la búsqueda en el mismo.

Por otro lado, en ambos casos se determinó que el teletrabajo es una función emergente; no obstante, es importante recalcar que, durante el desarrollo de esta investigación, no se había implementado el teletrabajo como parte de la modalidad de trabajo en la UNA, ya que la pandemia del COVID-19 llegó a Costa Rica en marzo del 2020. Por esa razón, la información recolectada indica que el teletrabajo es una función emergente porque pronto se encontró que las funciones del personal secretarial se podrían ejecutar desde la comodidad del hogar.

Debido a la implementación y crecimiento exponencial de la tecnología en el trabajo, se determinó como funciones emergentes: el uso y dominio de sistemas, paquetes ofimáticos y aplicaciones innovadoras se añadieron en el caso de la Vicerrectoría de Administración, como el sistema AGDE y el Sistema de Información Académica (SIA), el cual es una plataforma informática de trabajo para la interacción de usuarios que facilita el almacenamiento, procesamiento, acceso y salida de información sobre programas, proyectos y actividades académicas (UNAWEB, 2021).

En el caso del Tribunal de Justicia, se incorporaron sistemas tecnológicos para mejorar el acceso de los usuarios a la información y a los servicios, por ejemplo, un sistema integrado de gestión en línea permite ver los procedimientos judiciales en línea, ahorrando costos y tiempo de viaje, también, se introdujo la aplicación móvil del Poder Judicial para facilitar el envío de órdenes de apremio y tiene la capacidad de verificar depósitos, varios servicios, el sistema de notificaciones y el proceso de notificación de las a las partes de juicios y quejas.

Otra de las funciones emergentes fue el uso de las plataformas de las redes sociales y páginas web para informar de procedimientos, normativa, informes y actividades de la Unidad; por ejemplo, la página web Sisauna, que tiene que ver con las áreas comunes de las sodas de la UNA, y la página web de la Vicerrectoría de Administración <https://www.vadm.una.ac.cr/>. Ambas adquirieron mayor visibilidad e interacción con los usuarios.

De igual forma, el uso del correo electrónico se ha vuelto una función emergente. A pesar de que ya estaba establecido, el correo electrónico se convirtió en un medio primario y oficial para solicitudes y trámites, pues, anteriormente, las solicitudes por lo general llegaban a las diferentes instancias por medio del mensajero. Ahora, los usuarios realizan gestiones y reciben respuesta a través de este medio.

Entre las funciones decadentes, se ha determinado el archivo físico (impreso), ya que anteriormente la tramitología era en soporte de papel, los controles eran físico, se articulaba con el mensajero toda la papelería para registrar el despacho de recibido y entregado en las diferentes instancias; de este modo, todos los documentos eran llevados por controles físicos, los cuales debían ser archivados en los respectivos colgantes para colocarlos en los archivadores correspondientes.

Para llevar control de los usuarios atendidos y las solicitudes que se tramitaban, se registraban en un documento. Con la implementación del sistema AGDE, estas funciones decayeron con el uso del sistema, impactando esta gestión desde dos aristas: por un lado, disminuyó el uso y gasto del papel y, por otro lado, decrecieron las compras de insumo de papel en la unidad.

Es importante mencionar que con la transición al uso del sistema AGDE, la elaboración y conformación de los expedientes funcionales aún conservaban cierta documentación en formato impreso que requería subirse al sistema; por lo que se determinó la creación de expedientes híbridos o mixtos que se mantuvieron durante un tiempo. A su vez, esto impactó de manera positiva en el control de la ubicación de ciertos documentos y se creó un instrumento de referencia para ubicar los documentos impresos.

CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos de esta investigación que perduró alrededor de 3 años, la investigadora pudo conocer las funciones que han persistido con el paso de los años a pesar de la implementación de nuevas tecnologías y desarrollo organizacional de las instituciones: de ahí que se percibiera que el profesional en secretariado evoluciona adaptándose y capacitándose en diversas áreas administrativas, económicas y legales.

Como conclusión, se encontraron dentro del contexto funcional dominante las siguientes tareas en la Administración Regional:

1. Apoyo y colaboración al Administrador Regional.
2. Gestión de agenda y planificación de actividades.
3. Gestión administrativa en la elaboración de diversos documentos del quehacer del departamento.
4. Apoyo administrativo y logístico durante sesiones de trabajo y reuniones.
5. Presentación de informes de balances, cuentas de resultados y libros contables.
6. Atención al usuario interno y externo.
7. Archivo de expediente judicial.
8. Gestión de notificaciones y firmas.
9. Gestión de trámite de vehículos.
10. Gestión de caja chica.

Por otro lado, el contexto funcional emergente de la Administración Regional se encontraron las tareas:

1. La gestión documental digital.
2. El uso de la firma digital.
3. El archivo digital.
4. El teletrabajo como forma de trabajo desde la comodidad del hogar.
5. Gestión documental a través de sistemas tecnológicos.
6. Gestión de trámites a través de plataformas y aplicaciones tecnológicas.
7. Gestión de trámites y procesos en el uso de las redes sociales y plataformas digitales.
8. Trámites por correo electrónico.

Entre las funciones decadentes en la Administración Regional, se determinaron las siguientes:

1. El archivo físico.
2. El dictado.
3. Manejo de sistemas contables manuales.

Dentro de los resultados, se resalta la importancia del manejo o conocimiento de la tecnología aplicable en los procesos administrativos de la oficina, debido a que, en la actualidad, toda la transcripción, redacción y gestión general de los documentos se realiza por medio de esta herramienta, de la cual se depende cuánto puede estar capacitado el profesional para el puesto.

Asimismo, el conocimiento en derecho administrativo legal, estadística y contabilidad es importante porque se requiere en la gestión de documentos, desde reconocimiento del tipo documental hasta sus procesos. También, se debe tener conocimiento en estadística que permita al personal apoyar en la gestión de proyectos que analiza el departamento de Administración Regional, de manera que se puedan cuantificar los resultados de la realidad de un hecho determinado y establecer el curso de acción más adecuado. Finalmente, el conocimiento básico en contabilidad es esencial, pues permite al personal apoyar de forma eficiente en el manejo de los arqueos de caja chica.

Por otro lado, se concluyó que las tareas en el contexto funcional dominante en la Vicerrectoría de Administración de la Universidad Nacional en el puesto secretarial son las siguientes:

1. Apoyar y colaborar con el superior jerárquico (director ejecutivo, Vicerrectora, Profesional ejecutiva) en la ejecución, control y seguimientos de las actividades.
2. Brindar apoyo y soporte a la gestión administrativa.
3. Redactar, elaborar y gestionar diversos documentos.
4. Gestionar y planificar la agenda.
5. Gestión de entrega e inspección de material de oficina.
6. Actualizar la base de datos y asegurar los controles internos.
7. Participar en actividades de planes de trabajo, capacitaciones, procesos de proyectos y programas.
8. Llevar control de archivo.
9. Brindar atención al usuario interno como externo.
10. Participar en la gestión y logística de eventos, viajes y giras programadas.

11. Manejar y velar por la caja chica.

En el ámbito funcional emergente en la VADM, se determinó lo siguiente:

1. Revisión de correos electrónicos.
2. Gestión de documentos en el AGDE.
3. Archivo digital.
4. Gestión de expedientes electrónicos.
5. La firma digital.
6. El teletrabajo.
7. Gestión de trámites a través de uso de sistemas tecnológicos.
8. Gestión de la información en las plataformas de las redes sociales y páginas web.

Se encontró que el ámbito funcional decadente en la VADM son las siguientes funciones: la gestión del archivo, gestión de expedientes físicos y el registro del control de trámites y solicitudes por parte de los usuarios. Al igual que los resultados obtenidos en la Administración Regional, es importante el conocimiento y manejo de paquetes ofimáticos y equipos tecnológicos diversos.

Por otro lado, el archivo digital se ha vuelto determinante para la gestión legal del resguardo de los documentos y manejo correcto de estos; por consiguiente, se requiere conocer el Reglamento Ejecutivo a la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos con el fin de ejecutar toda la instrucción sobre el procedimiento correcto de la valoración y eliminación de documentos.

Conjuntamente, se requiere conocer la Ley de la Administración Pública y la normativa institucional de la UNA, que contribuye al correcto procedimiento de las funciones y a no incurrir en errores, por ejemplo, en el área analista de la VADM, que se encarga del seguimiento de disposiciones administrativas derivadas del informe de la Contraloría Universitaria e implica emplear toda la documentación para trámites de mayor complejidad.

Por otro lado, el profesional en secretariado no puede dejar de lado la comunicación eficaz, ya que es necesaria para ayudar, transmitir, apoyar y gestionar todos los procedimientos de inicio a fin; asimismo, el liderazgo es esencial, pues aumenta el compromiso, persuade a otros compañeros y colegas a trabajar como equipo y la colaboración en el alcance de los objetivos de la unidad y departamento.

Con los resultados encontrados, se ha logrado entender que la profesión del secretariado ha demostrado ser un pilar importante dentro del ámbito comercial, financiero, administrativo y jurídico. El profesional demuestra que es esencial para el dominio completo de las técnicas de la oficina, demuestra capacidad para asumir responsabilidades que la jefatura le encargue, tiene iniciativa en las labores diarias, aplicando el sentido común para emitir juicio y criterio y participa en la toma de decisiones dentro del margen de autoridad que se le ha asignado.

Es indispensable que el profesional en secretariado posea capacidades intelectuales, disposiciones dinámicas, seguridad personal, criterio adecuado, adaptabilidad, trabajo bajo presión, personalidad definida, entre otras cualidades personales. También debe estar al tanto en los asuntos institucionales y saber cómo elaborar proyectos en caso de que se requiera.

Con el paso del tiempo, esta profesión ha evolucionado, por lo que se ve en la necesidad de prepararse en diversas disciplinas y conocimientos que se integran y se convierten en indispensables para las organizaciones e instituciones.

5.2 Recomendaciones

A la Escuela de Secretariado Profesional, UNA

En cuanto a las recomendaciones para la ESP, la investigadora considera importante que se continúe aprovechando los recursos de la UNA en la impartición de cursos de aprovechamiento de Educación Permanente para la población estudiantil de la carrera de Administración de Oficinas, de manera que la Escuela siempre proporcione esa oportunidad de capacitación para la población estudiantil.

Para el estudiante y futuro profesional en administración de oficinas es necesario siempre fortalecer las habilidades y capacidades administrativas (organización del tiempo, agilidad en la tecnología, entre otros) para complementar su profesión a fin de satisfacer las demandas de una sociedad cambiante y exigente.

Por otra parte, cuando se inició esta investigación, la Escuela de Secretariado tenía un plan de estudio muy desactualizado, en el sentido que el estudiante debía llevar cursos que no se implementaban en el campo laboral, por ejemplo, Notigrafía. Por lo tanto, la investigadora cuando realizó su ponencia para el I Congreso Internacional y VII Congreso Nacional en Educación Comercial: Proceso de transformación curricular en función de la mejora continua en el año 2020; en sus recomendaciones indicó que el plan de estudio debía ser revisado y analizado, ya que existen cursos que no son necesarios para el profesional de este tiempo, debido principalmente al auge y desarrollo tecnológico.

En el año 2022 la Escuela de Secretariado Profesional aprueba el rediseño del plan de estudios de la carrera de Administración de Oficinas, el cual incorporan nuevos cursos en diferentes áreas disciplinares tales como la innovación tecnológica, administración y legislación. Este nuevo plan de estudios se empieza a implementar en el I ciclo del 2023

Actualmente se recomienda a la ESP continuar con un proceso de mejora continua de su oferta académica en la carrera de Administración de Oficinas que satisfaga las demandas actuales en el mercado laboral; pues, como se ha podido descubrir en este trabajo de investigación, es de suma importancia tener ciertos conocimientos en otras disciplinas, como conocer la normativa Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y la Ley de Administración Pública.

Por otro lado, aunque la funcional secretarial tiende a ser sistemática, ya que el procedimiento está establecido y estandarizado, es importante tener la habilidad de innovación y emitir criterio para comunicar ideas; esto favorece la propuesta de ideas y la innovación, ya que toda organización está en constante cambio, por lo que la mejor estrategia es la adaptabilidad a cada situación.

Además, en la actualidad, los entornos y los ambientes laborales requieren que el profesional tenga la capacidad de innovar, ser creativo y conocer el manejo de sistemas y plataformas tecnológicas.

Al Departamento de Administración Regional

En el departamento de Administración Regional de Heredia, se recomienda tomar en cuenta actualizar los requisitos de los perfiles de cargos existentes del área secretarial, administrativos, auxiliares y similares al puesto, ya que, durante la investigación, se encontró que el manual de puestos no cuenta con una investigación reciente de los requisitos que debe tomar en cuenta un profesional en esta área.

Por otro lado, se ha visualizado que las oficinas que conforman la Administración Regional en cuanto a las funciones se encuentran bien organizadas, trabajan en conjunto y se ayudan mutuamente.

Al Departamento de Administración Regional

En el departamento de Administración Regional de Heredia, se recomienda tomar en cuenta actualizar los requisitos de los perfiles de cargos existentes del área secretarial, administrativos, auxiliares y similares al puesto, ya que, durante la investigación, se encontró que el manual de puestos no cuenta con una investigación reciente de los requisitos que debe tomar en cuenta un profesional en esta área.

Por otro lado, se ha visualizado que las oficinas que conforman la Administración Regional en cuanto a las funciones se encuentran bien organizadas, trabajan en conjunto y se ayudan mutuamente. Sin embargo, a pesar de que utilizan gran cantidad de sistemas judiciales, aún no han logrado alcanzar sus objetivos ambientales, que es la contribución a la oficina cero papeles, pues la gestión con la documentación de notificaciones todavía requiere del soporte físico.

A la Vicerrectoría de Administración

Se recomienda implementar acciones o mecanismo que fortalezcan las competencias y capacidades de sus subordinados y personal en las áreas secretariales, abordando conocimientos de suma importancia en el mundo actual. Además, se sugiere crear acciones que fortalezcan las capacidades digitales de los administrativos, de modo que el profesional en secretariado tenga habilidades en diversas áreas tecnológicas.

CAPÍTULO VI

Referencias

6.1. Fuentes de consultas

- Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación, ANECA (2023) Ámbitos profesionales. Consultado en el sitio web: <https://acortar.link/B58GeN>
- Albuquer, S. (2011). Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana. Prácticas dominantes y emergentes. Fundamentos de Investigación. Consultado el 22 de marzo de 2019 en <https://fundamentosdeinvestigaciontec1.blogspot.com/2011/07/13-las-practicas-predominantes-y.html>
- Barrantes, R. (2006). Investigación, Un camino al conocimiento: un enfoque cuantitativo y cualitativo. Editorial ENED. San José: Costa Rica
- Barrantes, R. (2013) *Métodos de estudio a distancia*. A la búsqueda del conocimiento, Módulo III. San José, Costa Rica: EUNED.
- Bermúdez, J., Bajo, A., Millán, N., Araya, I., Sánchez, I., Ramírez, H., Vargas, M., y Sánchez, G (2011) Gestión del Conocimiento en la administración de oficina. Dínamo innovador. Heredia: Costa Rica.
- Bercovici, G. y Harache, C. (2005). La secretaria Eficaz. 3ed. Barcelona, España: edición Gestión 2000.com.
- Cáceres, P., (2003). Análisis Cualitativo De Contenido: Una Alternativa Metodológica Alcanzable. Psico perspectivas, II (1), 53-81.
- Chavarría, T., y Ramírez, H. (1994) La función secretarial ante el impacto del avance tecnológico en la empresa privada y pública del área central de San José. (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Heredia. Repositorio en la Biblioteca Joaquín García Monge.
- Chávez, D. (2008) conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social School of Economics and Political Science, de la Universidad de Londres, Inglaterra. https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/articulos/a_20080521_56.pdf
- Del Valle, D. (2016) Consideraciones sobre el secretariado, tomado del sitio web, Hoy en el TEC <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2016/04/26/opinion-consideraciones-secretariado>
- Dirección de Educación Media Superior (2019) Catálogo de Listas de cotejo. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH) https://www.uaeh.edu.mx/division_academica/educacion-media/docs/2019/listas-de-cotejo.pdf
- Dirección General de Servicio Civil (2020) Manual de clases y especialidades de carrera administrativa. Recuperado del sitio web <https://www.dgsc.go.cr/manuales.html>
- Dirección de Gestión Humana (2019) Manual Descriptivo de clases de puestos. Poder Judicial. Recuperado del sitio <https://ghanalisispuestos.poder-judicial.go.cr/index.php/manual-descriptivo-de-clases-de-puestos>

- Dupuis, A. (2019) tomado del sitio web <https://campusidyd.com/tipos-de-tecnicas-y-herramientas-de-investigacion/>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2014). Misión y Visión. Recuperado en: http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=27
- Estatuto de Servicio Judicial (2020). Sistema Costarricense de Información Jurídica http://www.pgrweb.go.cr/scij/busqueda/normativa/normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=5751&strTipM=TC&lResultado=2&strSelect=sel
- García, E. (2014) Las prácticas predominantes y emergentes de la profesión en el contexto internacional nacional y local. Prezi. Recuperado de <https://prezi.com/cf77xzjepyxc/las-practicas-predominantes-y-emergentes-de-la-profesion-en/>
- Girado, C. (2016). *Una profesión con valor agregado. El perfil de la secretaria ejecutiva*. Clarín Digital. Propietario Arte Gráfico, editorial argentino.
- Gómez (2020) ¿Cuál es nuevo rol de la secretaria ejecutiva o asistente de gerencia? Tomado del sitio web www.guiadesecretarias.com.ar
- González, M. y Maranto, M. (2015). Fuentes de Información. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Gortari, E. (1980) *Elementos del método científico. Cuaderno de sociología*. Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica
- Gracia, F., Martínez-Tur, V. y Peiró, J. (2001) *Tendencias y controversias en el futuro de la gestión y el desarrollo de los recursos humanos*. Madrid, España: editorial Pirámide
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. (4ed). México D. F: McGraw Hill, Editorial
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación* (5ed). Mexico D.F: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ed). Mexico D.F: McGraw Hill.
- Ley de Notificaciones Judiciales N8687. Del 28 de octubre del 2008, publicada en la Gaceta N20, del 29 de enero (2009). Artículo 19.
- Londoño, C. (2008) *Guía para la secretaria ejecutiva*. Madrid, España: editorial Fundación Confemetal, FC.
- López, N. y Sandoval, I. (s.f.). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/176>

- López, F., (2002) El análisis de contenido como método de investigación. *Revista de Educación*. 4 (1), 167-179.
- López Fernández, Raúl et al. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(Supl. 1). Epub 01 de diciembre de 2019. Recuperado en 13 de junio de 2024, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011&lng=es&tlng=es
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: editorial Bellaterra, Diposit digital documents.
- Molinari (2018) *Las áreas funcionales en las organizaciones*. Primera editorial. Argentina. Editorial Edulp.
- Moreno, M., Pelayo, Y. y Vargas, A. (2004) La gestión por competencias como herramienta para la dirección estratégica de los recursos humanos en la sociedad del conocimiento. *Revista de empresa*. 10, 56-72.
- Morueco, R. (2012) *Manual Práctico de Gestión y Secretariado*. Madrid, España: editorial RA-MA.
- Morueco, R. (2009) *Manual Práctico de Secretariado*. 2ed. Madrid, España: editorial RA-MA.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Recuperado de Scielo: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pardinas, F. (2012). *Metodología y técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. (2d) México, D.F: sxxi editores.
- Picado, M., (2018) *La importancia de capacitar secretarias y asistentes administrativas*. Tomado del sitio web: <https://acortar.link/Gce9VO>
- Pérez, M. (2020) Definición de Habilidad. <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>. Consultado el 11 de noviembre del 2022.
- Poder Judicial de Costa Rica (2017). Dirección Ejecutiva. Administraciones Regionales. <https://direzcionejecutiva.poder-judicial.go.cr/index.php/administraciones-regionales>
- Poder Judicial de la República de Costa Rica. (2020). Manual descriptivo de clases de puestos. <https://ghanalisispuestos.poder-judicial.go.cr/index.php/sistema-de-clasificacion-y-valoracion-de-puestos/manual-de-puestos?start=20>
- Programa de desarrollo de Recursos Humano. (2019) *Ámbito Talento Humano*, UNA Transparente. Universidad Nacional. Recuperado del sitio web <https://www.recursoshumanos.una.ac.cr/>

- Planes estratégicos del Poder Judicial. (2019). Página oficial. Recuperado del sitio: <https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/estrategia/plan-estrategico-institucional>
- Rivas, L. (2015). Definición de variables o categorías de análisis. En L. Rivas, ¿Cómo hacer una tesis? México. Ed. Taller Abierto. Recuperado del sitio web: <https://crasesoresproyectos.com/como-determinar-las-categorias-de-analisis-o-las-variables-de-mi-investigacion/>
- Ramiro, M. (2016) El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de Futuro*, 20 (2) 1-20.
- Redondo, A. (2004). Elaboración de Manual de Procedimiento para Archivos de Gestión en el Fondo de Beneficio Social de los Trabajadores de la Universidad Nacional. Proyecto de Graduación. Escuela de Secretariado Profesional. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional.
- Real Academia Española. (2023). Diccionario de la lengua española (23.a ed.). Consultado en <https://dle.rae.es/profesional?m=form>
- Romero, C. (2005) La categorización es un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Investigaciones Cesmag* 11 (11), 113-118.
- Sánchez Gómez, M. C., (2015). Metodología De Investigación En Pedagogía Social (Avance Cualitativo Y Modelos Mixtos). *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (26), 21-34.
- Sánchez, J. (2020) Funciones administrativas. Tomado del sitio web <https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html>
- SEP. (2012). *Las Estrategias y los Instrumentos de Evaluación Desde el Enfoque Formativo*. 2ed. Secretaría de educación pública. México.
- Tamayo, M. (2003) *El Proceso de la Investigación Científica*. México D.F. Limusa, Grupo Noriega
- Universidad Nacional (2022) Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación, Centro de Gestión Tecnológica, Área UNAWEB, recuperado del sitio web: <https://www.una.ac.cr/>
- Uvirtual (2022). Recuperado del sitio web <https://blog.uvirtual.org/diferencia-entre-habilidad-y-aptitud>
- Vicerrectoría de Administración (2021). Programa de gestión financiera. Recuperado del sitio web: Programa de Gestión Financiera (una.ac.cr)
- Wulfsohn, L. (2014). *El secretario Corporativo Polímata*. Washington, E.U. editorial IFC.

CAPÍTULO VII

Anexos

Anexo 1: Consentimiento en la Administración Regional



Heredia, 10 de octubre del 2019

Oficio No. 284-ARH-19

**Doctora
Isabel Araya Muñoz
Profesora de cursos Metodología de Investigación II
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional Costa Rica**

Estimada señora:

En respuesta a nota en la que solicita la autorización para que la Srta. Evelyn Figueroa Elizondo, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Oficinas, realice su anteproyecto en esta oficina durante este octubre, con una duración de dos meses, me permito informarle que esta Administración está de acuerdo, en el entendido que dicha autorización podría variar si alguna condición particular así lo exige.

En conversación con la Srta. Figueroa Elizondo, informa que, por asuntos meramente académicos, el anteproyecto se realizará el primer ciclo del año 2020.

Sin otro particular,

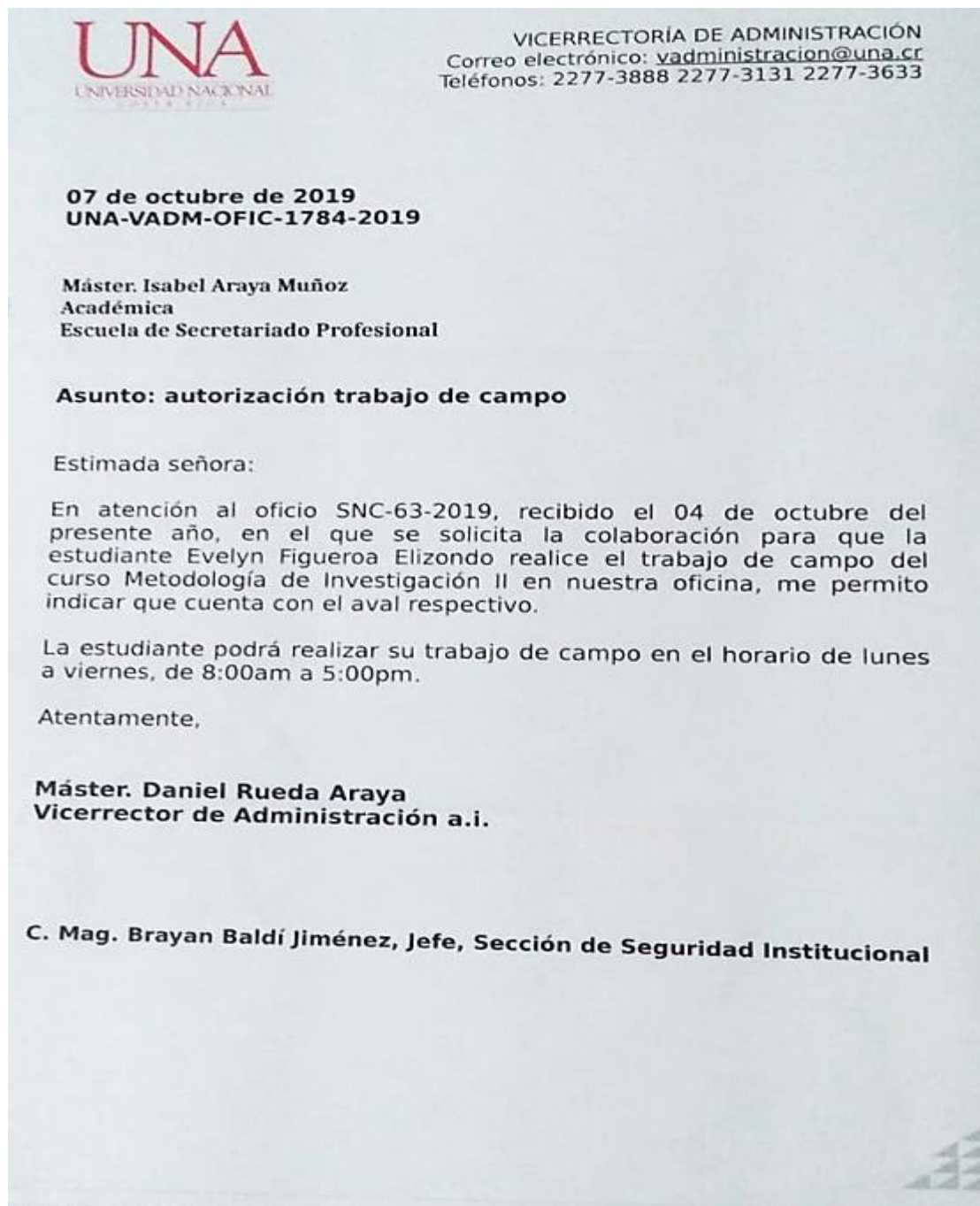
Atentamente,

**Steven Picado Gamboa
Administrador Regional Heredia**

C: Evelyn Figueroa Elizondo, estudiante UNA

Ref SICE 340

Anexo 2: Consentimiento en la Vicerrectoría de Administración, UNA.



Anexo 3. Instrumento Cuestionario

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
TESIS DE GRADO**

**Cuestionario para los funcionarios del departamento de Administración Regional del
Tribunal de Justicia de Heredia y el departamento de la Vicerrectoría de la UNA**

El presente cuestionario, tiene como propósito conocer las funciones administrativas llevadas a cabo dentro de las oficinas y departamento de las instituciones elegidas como estudio de caso, así como conocer las habilidades y conocimientos que se requieren para desarrollar el proceso funcional que desempeñan en los puestos de trabajos. Los datos suministrados serán analizados de manera estadística y confidencial por la investigadora Evelyn Figueroa Elizondo. La realización del cuestionario tiene una duración de 10 minutos.

Indicaciones: Lea cuidadosamente el cuestionario y responda con toda libertad a cada pregunta. Marque con una (x) en su respuesta.

I. Información General

1. Sexo: masculino () femenino ().
2. Grado Académico: _____.
3. Área de formación: _____.
4. Años de Servicio: _____.
5. Nombre del puesto en el que desempeña: _____.
6. División a la que pertenece: _____.
7. Departamento/Unidad a la que corresponde: _____.

II. Descripción Sumaria de las tareas al puesto que desempeña

8. De acuerdo con las tareas que realiza, ¿cómo clasificaría la naturaleza del puesto? (marque con una X en su respuesta).

- | | |
|-----------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> | Administrativo con especialización |
| <input type="radio"/> | Administrativo Secretarial |
| <input type="radio"/> | Auxiliar Administrativo |
| <input type="radio"/> | Auxiliar en servicios secretariales |
| <input type="radio"/> | Profesional o Auxiliar de apoyo |
| <input type="radio"/> | Secretario/a vinculado a la Dirección |
| <input type="radio"/> | Secretario/a ejecutiva |
| <input type="radio"/> | Técnico especializado |
| <input type="radio"/> | Técnico secretarial/administrativo |

9. De acuerdo con el puesto que usted desarrolla, anote con una X en la escala de frecuencia, las funciones que realiza dentro de los procedimientos en la oficina o departamento.

Funciones	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca
1. Colaborar con los superiores en la ejecución, control y seguimientos de las actividades.				
2. Brindar apoyo y soporte a la gestión administrativa.				
3. Redacción y elaboración de diversos documentos (informes, reportes, acuerdos, notas y otros de diferente naturaleza propio o relacionado a la unidad)				
4. Organizar, ejecutar y registrar trámites administrativos.				
5. Gestión y administración de información (escrita y digital) confidencial.				
6. Apoyar de forma administrativa y logística para las sesiones y reuniones de trabajo.				
7. Manejo y planificación de agendas.				
8. Gestionar el suministro y control de los útiles y materiales de la oficina (inventario).				
9. Mantener controles actualizados sobre las actividades, sistemas, base de datos y velando por el control interno.				
10. Participar en actividades de planes de trabajo, capacitaciones, procesos de proyectos y programas propios e inherentes de la institución.				
11. Proponer mejoras e innovaciones relacionados a nuevos métodos y procesos de trabajo.				
12. Tomar dictado taquigráfico y transcribirlo mecanográficamente.				
13. Recopilar información para la elaboración de informes, artículos, reportes, etc.				
14. Leer, interpretar y traducir del idioma inglés documentos y publicaciones de mediana complejidad.				
15. Redacción y presentación de los informes de balances (balance anual, de sumas y saldos), las cuentas de resultados (pérdidas y ganancias) y libros contables.				
16. Manejo de presupuestos y control de movimiento de la tesorería, control de facturación (pedidos, albaranes, abonos), control de leasing, impuestos (IVA, IRPF) o arbitrios municipales.				
17. Entregar los carteles de licitación y contrataciones directas a los proveedores.				
18. Control y mantenimiento del archivo y la gestión de documentos físicos/electrónicos.				
19. Llevar gestiones de formación integral interna del personal y la contratación administrativa del personal de la unidad.				
20. Atención de llamadas.				
21. Apoyar en el trámite de solicitudes de bienes y servicios (letras de cambio, viáticos, incapacidades, vacaciones, horas extras, nombramientos, expedientes administrativos y ofertas de servicios.				
22. Elaborar fiches informativos en la pizarra.				
23. Brindar atención (personal, telefónica otro medio) a los usuarios internos como externos.				

24. Administrar y registrar correspondencia e información en general a través de medios convencionales y electrónicos.				
25. Elaborar, verificar y controlar los expedientes judiciales.				
26. Coordinar con los asesores legales sobre el envío de documentos legales y recopilación de firmas.				
27. Llevar el control de notificaciones y darle el seguimiento.				
28. Recibir, registrar y emitir despachos y surtidos de los insumos, bienes y servicios adquiridos, así como la gestión del pago de servicios y bienes.				
29. Controlar y dar seguimiento al préstamo de salas de reunión, auditorios, equipos audiovisuales, aulas (préstamo y uso) y otros recursos.				
30. Mantener actualizado la base de datos de las Gacetas.				
31. Manejo y gestión de caja chica, fondos especiales, compras y viáticos.				
32. Supervisar actividades del personal secretarial y a otros de nivel inferior y efectuar reportes				
33. Capacitar al personal en aspectos tecnológicos y administrativos de recursos humanos.				
34. Operar programas y recursos computadorizados y mantener actualizados archivos en disco.				
35. Tomar dictado y transcribir correspondencia, mensajes, memorandos, documentos y comunicaciones.				
36. Leer y revisar los periódicos, recortar artículos e informaciones de interés para la Dependencia.				
37. Diseñar y proponer la implementación de los sistemas, políticas, planes, programas de trabajo, metodologías, instrumentos, reglamentos y procedimientos.				
38. Transcribir y redactar actas y acuerdos (llevar un control del registro de estos).				
39. Colaborar en la toma de decisiones mediante la proposición de alternativas de acción.				
40. Organizar viajes al interior y al exterior del país. Solo interno como CONARE				
41. Coordinar protocolos organizacionales en eventos o actividades de alto nivel en la organización				
42. Realizar trámites de compras nacionales e internacionales.				
43. Manejar sistemas de administración y gestión documental físicos y electrónicos.				
44. Brindar información relacionada con los medios de comunicación y difusión de la imagen institucional.				
45. Asesorar en procesos de gestión documental.				
46. Asesorar en procedimientos técnicos, administrativos y legales en trámites administrativos de alto nivel gerencial o de órganos colegiados.				
47. Colaborar con la búsqueda de insumos para la actualización de la página Web de la institución sodas campus.				

48. Velar por el eficiente desarrollo de los asuntos a cargo de la oficina y que éstos se tramiten dentro de las fechas y plazos establecidos.				
49. Rendir informes diversos.				
50. Ejecutar los acuerdos orientados a mejorar la administración de justicia y prestar asistencia en labores administrativas de la Comisión Nacional.				
51. Dar seguimiento permanente al cumplimiento de los acuerdos que se tomen e informar sobre los avances de estos.				
52. Analizar sugerencias, información y proyectos de interés para el sector y presentar propuestas a la Comisión.				
53. Coordinar y ejecutar evaluaciones y revisiones a los proyectos y actividades a cargo de la Comisión.				
54. Asesorar a los miembros de la Comisión.				

10. De acuerdo con las principales tareas que realiza en su puesto, ¿Cuánto es el porcentaje (de un 100%) de tiempo estimado que usted les dedica a esas funciones?

Tarea Principal	% Tiempo Laboral

11. De acuerdo con las siguientes responsabilidades. ¿Cuál es el grado de importancia que en su opinión tiene cada una de ellas de acuerdo con su puesto de trabajo? (marque con una X su respuesta).

Responsabilidades	Muy importante	Importante	Moderadamente importante	Poco importante	Sin importancia
1. Responsabilidad sobre bienes					
2. Uso de materiales.					
3. Responsabilidad sobre el tratamiento y manejo de información.					
4. Supervisión del trabajo de otras personas.					
5. Manejo de dinero, títulos o documentos afines.					
6. Responsabilidad en el diseño de estrategias.					
7. Responsabilidad en relaciones públicas.					
8. Responsabilidad en el desarrollo de proyectos institucionales.					
9. Responsabilidad en el establecimiento de estándares de calidad y de operación.					
10. Responsabilidad en el traslado hacia diversos lugares del país.					

III. Habilidades, aptitudes y conocimientos requeridos

12. ¿De las siguientes listas de aptitudes o capacidades, anote las que considera no necesarias, deseables o esenciales para el desempeño del puesto?

Característica	No necesaria	Deseable	Esencial
Agudeza visual			
Agudeza auditiva			
Capacidad táctil con los instrumentos y equipos de trabajo			
Rapidez de decisión			
Coordinación tacto visual (tareas realizadas con los implementos de trabajo)			
Coordinación general			
Iniciativa			
Creatividad			
Capacidad de juicio			
Atención al público			
Cálculo (capacidad de operación matemática)			
Redacción			
Trabajo en equipo			
Sociabilidad			
Comunicación interpersonal			
Orden y organización			
Minuciosidad con los trabajos			

13. ¿Cuáles de las siguientes habilidades considera que no son innecesarias, deseables o esenciales para el desempeño del puesto?

Característica	No necesaria	Deseable	Esencial
Manejo de Ofimática			
Servicio al cliente			
Manejo del idioma inglés			
Comunicación eficaz			
Habilidad en desarrollo de proyectos			
Liderazgo			
Coordinación de ideas, juicio y criterio			
Toma de decisiones			

Habilidad para comprender los mensajes escritos y los documentos técnicos			
Habilidad en innovación			

14. ¿De las siguientes actividades, marque con una X en la opción que usted realiza para obtener la información técnica que su puesto de trabajo requiere? (no dejar fila de casilla en blanco)

Actividades o tareas	Siempre	Casi siempre	Pocas veces	Nunca
Leer publicaciones técnicas acerca de procedimientos y métodos.				
Participación en cursos o seminarios relacionados con su trabajo.				
Estudiar los programas y los sistemas de operación existentes para obtener y mantener la familiaridad con estos.				
Llevar a cabo investigaciones bibliográficas necesarias para el desarrollo de su trabajo.				
Asistir a reuniones de información donde se definan normas de procedimientos.				
Consultar a compañeros de trabajo a fin de intercambiar nuevas ideas y técnicas.				
Consultar a otros equipos técnicos del servicio para intercambiar nuevas ideas y técnicas.				
Asistir a reuniones para ver estado de avance de proyectos.				
Asistir a reuniones de equipo para revisar estrategias del departamento o división.				
Discutir los planes y objetivos del departamento con el jefe.				

15. Respecto a las comunicaciones escrita y oral que hace referencia al cumplimiento de su trabajo, marque con una X donde considera qué tan importante resulta la actividad que se señala para el logro de los objetivos del puesto.

Actividades	Muy Importante	Importante	Poco importante	Nada importante
1. Redactar documentos propios de oficina (informes, cartas, memorandos, resúmenes, actas, acuerdos, constancias, salarios, reportes a solicitud de la unidad) y otros similares.				
2. Asesorar (guía a individuos acerca de la resolución de problemas por medio de principios profesionales, legales, financieros, etc.).				
3. Negociar (Tratar con los demás con el fin de llegar a un acuerdo o solución en materias relativas a trabajo que desempeña en el puesto).				
4. Persuadir (Tratar con los demás para influir en ellos con respecto a alguna acción o punto de vista).				
5. Instruir (Impartir a otros conocimientos o habilidades, ya sea de manera formal o informal).				
6. Entrevistar (Conducir entrevistas dirigidas hacia objetivos específicos relacionados con la organización).				
7. Intercambio de información habitual (Dar y recibir información relacionada con el trabajo de naturaleza habitual).				
8. Discurso Público (ofrecer charlas, conferencias, exposiciones formales ante un público relativamente numeroso).				
9. Enseñar (supervisar y llevar un control y seguimiento en el desempeño de un grupo de personal de menor nivel).				

16. ¿Considera que para el desempeño del puesto se requiere experiencia en la Administración Pública? (marque con una X solo una respuesta).

SI
 NO

17. ¿De los siguientes idiomas, ¿cuál considera que tiene mayor nivel de utilidad para el puesto que desempeña? (no dejar fila de casilla en blanco).

Idiomas	Mucho	Bastante	Poco	Nada
1.inglés				
2.francés				
3.mandarín				

18. De acuerdo con la siguiente escala, ¿qué tan imprescindible, importante, aconsejable o no relevante considera que se requiere los siguientes conocimientos al desempeño de su puesto?

Conocimientos	Imprescindible	Importante	Aconsejable	No relevante
1. Economía				
2.Contabilidad básica y general				
3.Derecho Civil				
4. Derecho mercantil				
5. Derecho administrativo, laboral				

19. ¿Cuáles otros conocimientos consideran que son imprescindible e importante en el desempeño del puesto y por qué?

20. ¿Qué características sobresalientes considera usted que posee el puesto que usted desempeña?

—

¡Muchas gracias por su valiosa información!

Anexo 4: instrumento entrevista**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL
TESIS DE GRADO**

Tema: Análisis de ámbitos dominantes, emergentes y decadentes en el contexto de las funciones de puestos secretariales o de administración de oficinas. Estudios de caso en: Administración Regional del Tribunal de Justicia de Heredia y Vicerrectoría de Administración, período 2020.

Indicaciones: Se presentan una serie de preguntas para guiar una conversación que puede abrir la posibilidad de que surjan otras preguntas y respuestas enriquecedora para el tema en estudio. El propósito de este instrumento es comprender las funciones de los puestos secretariales o de administración de oficinas a profundidad y conocer si existen cambios en el desarrollo de las funciones en el departamento. La información será tratada confidencialmente con fines investigativos.

I. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.**I.1. Preguntas generadoras**

1. Hábleme de su puesto de trabajo
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la institución?

I.2. Desarrollo de las funciones

3. ¿Cuáles funciones considera usted que más realiza en su área de trabajo? Porqué.
4. ¿En cuáles funciones ha tenido que capacitarse o llevar algún tipo de adiestramiento?
5. ¿Qué cambios funcionales ha tenido en los últimos años el departamento para mejorar su eficiencia?
6. ¿Cuáles fueron las razones de esos cambios?
7. ¿Existen funciones que ya no realizan en el departamento debido a los cambios?

III. HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS EMPLEADOS EN SU ÁREA DE TRABAJO.

8. ¿Cuáles habilidades considera que debe tener el profesional en el departamento y por qué?
9. ¿Cuáles competencias debe sobresalir en el profesional en secretariado?
10. ¿Qué conocimientos debe alcanzar el profesional que desee trabajar en el departamento para lograr una competencia personal que lo haga apto para ocupar un puesto en esta oficina?