

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

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL PUESTO DE SECRETARIA DE  
ACTAS DE JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE  
EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ**

PRÁCTICA PROFESIONAL SUPERVISADA PARA OBTAR POR EL GRADO  
DE BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS

Postulante:  
Noelia Rojas Vargas

Heredia, 26 de octubre 2016

*Campus Omar Dengo*

## HOJA DE APROBACIÓN

Este informe final de Práctica Profesional Supervisada fue aprobado como requisito para optar por el grado de Bachillerato 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



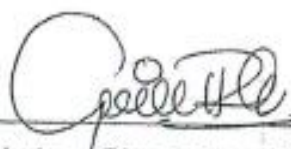
M.Sc. Margarita Vargas Calvo

Directora



M.Sc. Dinia Fallas Espinoza

Docente Supervisora



Licda. Gina Rojas Chacón

Representante de la Secretaría de Junta Directiva de ASEFLY



Noelia Rojas Vargas

Estudiante

## HOJA DE RESUMEN

La elaboración del presente informe surge por la necesidad de elaborar un Manual de Funciones para el Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de la Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz como respuesta a la necesidad existente en el puesto de Secretaria de Actas, ya que funciona como fuente de información que permite guiar satisfactoriamente sobre las actividades propias al responsable que ocupa o llegue a ocupar dicho puesto. La necesidad de diseñar el Manual de Funciones obedece a que no existe un procedimiento normalizado que contemple las funciones para desempeñar el puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva. Por lo tanto, los objetivos propuestos son diseñar un manual de funciones para el puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL que permita establecer las obligaciones y responsabilidades del puesto, identificando las funciones y procesos que se ejecutan actualmente en el puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva. Todo lo anterior, dando como resultado la propuesta del manual de funciones, que será de uso exclusivo de la persona que ocupe o llegue a ocupar el puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva. Este proyecto incentivó poner en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas por la estudiante dentro del proceso de aprendizaje.

## TABLA DE CONTENIDOS

HOJA DE RESUMEN .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
PROBLEMA Y OBJETIVOS .....	4
Antecedentes teóricos y prácticos .....	4
Justificación.....	7
Problema.....	10
Objetivo General .....	11
Objetivos Específicos .....	11
CAPÍTULO II .....	13
MARCO CONTEXTUAL.....	14
Institución educativa donde se realizará el proyecto.....	14
Universidad Nacional (UNA).....	14
Facultad de Ciencias Sociales.....	15
Escuela de Secretariado Profesional.....	16
Misión.....	17
Visión.....	17
Empresa donde se va a llevar a cabo el proyecto .....	18
Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (ASEFYL).....	18

Reseña histórica del solidarismo .....	18
Nacimiento. La .....	19
Estructura organizativa y recurso humano.....	20
Misión.....	21
Visión.....	21
Valores.....	21
Objetivos y recursos. La Asociación tiene como objetivos:.....	21
Servicios. ....	22
Ubicación y estructura del edificio. ....	23
Normativa vigente relacionada con el proyecto a desarrollar .....	24
Políticas, prácticas y lineamientos relacionados con el proyecto a desarrollar. ....	25
CAPÍTULO III .....	27
MARCO REFERENCIAL .....	28
Definición de Manual.....	28
Importancia .....	28
Objetivos de los manuales .....	29
Tipos de manuales .....	30
Estructura de los Manuales .....	32
Procedimiento .....	34
Funciones.....	34
Organización .....	34

Asociaciones Solidaristas.....	34
Junta Directiva.....	35
Diagrama de flujo .....	35
Simbología del diagrama de flujo .....	35
CAPÍTULO IV.....	38
MARCO METODOLÓGICO.....	39
Procedimiento para la recolección de información.....	40
Procedimiento para sistematizar la información.....	40
Procedimiento para elaborar la propuesta .....	41
Cronograma de actividades.....	43
Presentación de la información .....	48
1. Portada del Manual .....	48
2. Tabla de contenidos .....	48
3. Introducción.....	49
4. Elementos generales.....	49
5. Normativa, políticas y lineamientos .....	49
6. Marco referencial.....	49
7. Procedimientos específicos.....	50
8. Identificación de actividades.....	50
9. Descripción de procedimientos.....	50
10. Glosario.....	52

11.	Matriz de documentos .....	52
12.	Control de cambios .....	53
13.	Conclusiones y recomendaciones .....	53
14.	Fuentes consultadas .....	53
15.	Anexos .....	53
CAPÍTULO VI.....		55
MANUAL DE FUNCIONES DEL PUESTO DE SECRETARIA DE ACTAS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ASEFYL .....		56
CAPÍTULO VII.....		57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		58
Conclusiones.....		58
Recomendaciones.....		59
Escuela de Secretariado Profesional .....		59
Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz. ....		60
FUENTES CONSULTADAS .....		61
ANEXOS .....		64

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Simbología del diagrama de flujo</i> .....	36
Tabla 2. <i>Cronograma de actividades para la elaboración del Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL</i> .....	43

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1. Estructura de puestos en ASEFYL.....	20
Figura 2. Organigrama de ASEFYL.....	21
Figura 3. Distribución física del primer piso de las instalaciones de ASEFYL.....	23
Figura 4 Distribución física del segundo piso de las instalaciones de ASEFYL. ....	24
Figura 5. Encabezado para el Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL. ....	51
Figura 6.Estructura del procedimiento de Control de Préstamo de Salas de Reuniones de ASEFYL del Manual de Funciones de la Secretaria de Actas de Junta Directiva.....	52
Figura 7. Estructura del Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL. ....	54

## INTRODUCCIÓN

El presente informe nace como parte del cumplimiento del requisito para optar por el grado de bachiller en la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional, el cual se desarrolla en el curso Práctica Profesional Supervisada (SPK406) que imparte la Escuela de Secretariado Profesional como parte del plan de estudios.

La Práctica Profesional Supervisada tiene como objetivo que los estudiantes apliquen los conocimientos y habilidades que adquirieron durante el periodo de aprendizaje de la carrera. Este curso ofrece dos modalidades, la primera es la Práctica Supervisada, que va dirigida a los estudiantes que no tienen experiencia en el ámbito laboral y la segunda es Proyecto, que es para aquellos estudiantes que si tienen experiencia, al menos con tres meses.

La elaboración del proyecto será bajo esta última modalidad, ya que se cuenta con la experiencia, además se conoce de la existencia un problema en el área de Secretaría de la Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza Luz, en adelante ASEFYL. Esto porque que en la última contratación para el puesto de Secretaria de Actas se presentaron problemas para transmitir y explicar las funciones que tienen este puesto, porque en esta área no se cuenta con documento que contenga las funciones y los procedimientos para llevar a cabo las actividades diarias. Por consiguiente, la propuesta es elaborar un Manual de Funciones para el Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva, que canalice las actividades operativas de esta área

de trabajo. Este manual va a permitir que la persona que se encuentre en el puesto de Secretaria de Actas cuente con un documento donde se establezcan las actividades de manera ordenada y eficiente, para lograr el éxito en los servicios que ofrece. Además, reducir el tiempo que la empresa requiere para inducir al personal de nuevo ingreso, ya que funciona como guía para estas personas que desconocen sobre el puesto.

El contenido de este informe está estructurado por el capítulo I, en donde se hará referencia de trabajos similares en el ámbito de la carrera y de la institución. También, se explicarán las razones de importancia del proyecto, su relevancia, alcance, beneficiarios, el impacto para la empresa, la universidad y para la carrera. Al igual se definirá el problema que se está presentando y como se va a resolver. También, va a establecer el objetivo general y específicos del proyecto. El capítulo II, se describirá las condiciones de la organización, normativa vigente, políticas, prácticas y lineamientos relacionados con el proyecto. En el capítulo III, se realizará el marco referencial donde se mencionarán conceptos y definiciones importantes para elaborar el proyecto. El capítulo IV, se desarrollará el marco metodológico donde se especificará el procedimiento para la recolección de información, para sistematizar la información, para elaborar la propuesta y el cronograma de actividades. En el capítulo V, se presentará la información recopilada de acuerdo a la propuesta. El capítulo IV, elaborará y presentará el Manual. Finalmente, en el capítulo VIII se externarán algunas conclusiones y recomendaciones tanto para la Escuela de Secretariados como para ASEFYL.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA Y OBJETIVOS**

### **Antecedentes teóricos y prácticos**

La Universidad Nacional fue creada por medio de la Ley No.5182 del 15 de febrero del 1973. Actualmente, es una de las instituciones estatales más representativas en la educación superior costarricense, por su orientación a cumplir los deseos de superación personal y profesional de la población, logrando formación de profesionales de alto nivel para el país.

La Universidad está conformada por las siguientes facultades: Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales, Filosofía y Letras y Tierra y Mar, las cuales desarrollan su quehacer cubriendo un amplio porcentaje de los objetivos de las áreas. Dentro de estas facultades encontramos la Facultad de Ciencias Sociales, que es la primera que se creó con la apertura de la Universidad.

La Facultad de Ciencias Sociales es la instancia académica de la Universidad que centra en el trabajo del estudio y transformación de la realidad social, forma profesional, desarrolla proyectos de investigación y difunde conocimientos por medio de ocho escuelas. La Escuela de Secretariado Profesional es una de ellas y fue adscrita desde su fundación en 1974.

La Escuela de Secretariado tiene la visión de formar integralmente profesionales de excelencia en el área del Secretariado y/o la Administración de Oficinas en ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa ofreciendo dentro de su plan de estudios la carrera de Administración de

Oficinas y Educación Comercial, tanto a nivel de diplomado, bachillerato y licenciatura.

La carrera de Administración de Oficinas tiene como objetivo formar integralmente al personal de oficina desde un currículo interdisciplinario. Instruir a profesionales con principios y valores, de equidad, de respeto por las diferencias. Los estudiantes egresados de la escuela son capaces de cumplir con excelencia las tareas propias de sus quehaceres, siendo crítico, mostrando espíritu de cooperación, superación personal, responsabilidad y que sirva como factor de cambio. Esta carrera contempla dentro de su plan de estudios y para optar por el grado de bachiller en Administración de Oficinas, la Práctica Profesional Supervisada y, que según los Lineamientos de la Práctica Profesional Supervisada, aprobados por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional, en el Artículo IV, Inciso II, de la sesión celebrada el 2 de abril de 1998, Acta No. 2019, se constituye: “ *La práctica supervisada es académica y contribuye a la aplicación de los conocimientos y destrezas, así como desarrollar actitudes y valores, permitiendo un espacio de aprendizaje que ofrece la oportunidad de conocer cuáles aspectos de los anteriores se deben de mejorar, mantener o actualizar*”. En estos mismos lineamientos, se establecen las dos modalidades: Práctica Supervisada, que está dirigida principalmente a aquellos estudiantes que no poseen experiencia laboral y la segunda modalidad es Proyecto, que consiste en plantear una o más formas concretas para solucionar o evidenciar un problema existente en una organización y proponer una solución, ya sea por medio de la creación de una base de datos, manual de

---

procedimiento o página web. Tomando en cuenta lo anterior se estará asumiendo el proyecto bajo la modalidad de proyecto, ya que la estudiante cuenta con una experiencia mayor a los tres meses.

Por consiguiente, la propuesta es realizar un Manual de Funciones para el Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL, ya que, durante el tiempo laborado por la estudiante, se detectó que el puesto de Secretaría de Actas, no se cuenta con manual de funciones o algún procedimiento que permita orientar a aquella persona que desempeña o llegue a desempeñar por primera vez el puesto. Sin embargo, en otras áreas de la Asociación como Plataforma de Servicios, Tesorería, Mercadeo y Promoción y Recursos Humanos cuentan con reglamentos, procedimientos y políticas como herramientas de apoyo, para los colaboradores encargados de desempeñar las funciones de estos puestos.

Es significativo mencionar que el puesto de Secretaria de Actas estuvo ocupado por una persona por más de seis años, por lo que antes no se había presentado la necesidad de su elaboración. Sin embargo, esta persona por asuntos de superación personal dejó de laborar para la Asociación. Al conocer que no se contaba con un manual de las funciones, se le solicitó a la ex colaboradora que antes de retirarse le explicara a la persona que ocuparía el puesto las tareas y procedimientos para que tuviera una noción. Posterior a ello, la reciente colaboradora tuvo inconvenientes en la realización de algunas actividades, ya que se desconocía de las mismas. Inclusive ha tenido que comunicarse con la ex colaboradora para consulta sobre algunos procesos que no conoce cómo realizar. Actualmente, la Secretaria de Actas solo tiene como

guía una lista donde se enumeraron algunas de las funciones, pero no se contemplan todas, además, no se define el proceso de cada una. Es decir, que, si la persona actual que ocupa el puesto deja de laborar para la Asociación, se va presentar nuevamente el problema, por la falta de consolidar estas actividades propias del puesto.

Con respecto al concepto del Proyecto, es importante indicar que estudiantes egresados de la Escuela de Secretariado que han realizado propuestas similares, ya que han detectado la misma problemática en diferentes puestos de trabajo de organizaciones. Algunas referencias encontradas sobre manuales de funciones son:

- Manual de Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera del Hospital San Juan de Dios, elaborado por Eyanice Carballo Vega.
- Manual de Procedimientos de Funciones de los Puestos de Director, Abogado y Asistente de Abogacia de la Asesoría Jurídica de las Universidad Nacional, elaborado por Kattia María Seaz Zamora.
- Manual Descriptivo de Funciones y Procedimientos del Puesto de la Asistente Administrativa de Coopeseice R.L, elaborado por Johanna Carrillo Artavia.

### **Justificación**

En la actualidad la Secretaria de Actas de Junta Directiva no tiene un manual donde se especifiquen claramente cuáles son las funciones que le corresponde realizar a la persona encargada del puesto y sobre cuál es el procedimiento a

seguir para cada una de estas. Por otro lado, con la inexistencia de este documento si se contrata a una nueva persona que ocupé el puesto, la misma no tendrá un instructivo que le guie en el proceso de aprendizaje y ejecución de los quehaceres. Por esto, algunos de los efectos es que la organización se ve obligada a invertir más tiempo en el proceso de inducción de la nueva persona o ser flexible ante los errores o incumplimientos de tiempo que se presenten, ya que no se ha ofrecido la suficiente información para ejecutar eficientemente las tareas.

A raíz de la situación anterior, el Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva viene a mejorar las condiciones operativas del puesto, además de disminuir el tiempo que la organización requiere para capacitar el personal de nuevo ingreso. Para la persona que ocupa el puesto actualmente, la cual conoce por experiencia las funciones y procesos del mismo, el manual será un apoyo de consulta para verificar que las tareas se estén ejecutando satisfactoriamente. En cuanto a la persona que llegue a desempeñar el puesto por primera vez o para algún colaborador de la organización que por determinado motivo tenga que ocuparse de las mismas, el manual funcionará como guía para realizar los procesos y como fuente veraz y segura de consulta sobre los pasos a seguir.

Algunos de los beneficios que tendrá ASEFYL con este proyecto es que se normalizaran las funciones del puesto, de manera que va permitir establecer objetivos que permitan que la jefatura inmediata evalúe el trabajo, la exactitud y resultados del área. Para la Organización en general obtendrá una mejora en

sus servicios, ya que el desarrollo de los procesos del área será más eficaz y eficiente.

El manual también va a funcionar como un documento informativo, ya que servirá para informar a los nuevos miembros de Junta Directiva sobre las funciones del puesto. Como parte del funcionamiento de la Asociación, la mitad de los miembros de Junta Directiva son reelectos cada dos años, esto implica que haya miembros que desconozcan la labor que realiza la Secretaria de Actas, lo cual es importante que conozcan por la relación cercana que hay.

La importancia de la creación de los manuales es que funcionan como herramienta para transmitir conocimientos y experiencias de las personas, porque en ellos quedan plasmadas las diferentes actividades que se realizan en las organizaciones. Es por esa razón, que se estará aprovechando la experiencia que ha adquirido la estudiante durante los diecisiete meses laborados en el puesto de Secretaria de Actas. Asimismo, los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante el proceso de aprendizaje desde los cursos de Diplomado en Secretariado Profesional hasta los cursos de Bachiller en Administración de Oficinas impartidos por los docentes altamente calificados de la Escuela de Secretariado Profesional. Por consiguiente, se plantea la siguiente interrogante como parte del problema de estudio.

## Problema

¿Cómo se puede reducir el tiempo que requiere ASEFYL para capacitar e inducir al personal de nuevo ingreso en las funciones propias que se deben desempeñar como parte de la naturaleza del puesto?

A continuación, se define el concepto de manual de funciones según (Gutiérrez, 2009):

Un Manual de Funciones es un documento que se prepara en una organización con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de sus funcionarios. En este Manual se agrupan todas las actividades relacionadas con el funcionamiento y operación de la Institución o de unidad organizativa específica. Este manual documenta los conocimientos, experiencia y tecnología de la institución, para hacer frente a sus retos y funciones, con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión. (p.9)

Tomando en cuenta esta definición, se puede determinar que en el puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de la Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, no hay un manual que unifiquen, especifiquen y detallen las funciones. Por lo tanto, imposibilita transmitir a nueva persona encargada del puesto sus quehaceres y procesos e inclusive lograr los objetivos establecidos con satisfacción. El puesto de Secretaria de Actas es el encargado de la elaboración de actas, minutas, cartas; de coordinar las reuniones e información de la Junta Directiva; dar seguimiento a los acuerdos de Junta Directiva, gestionar los documentos y correspondencia de la

Junta Directiva, gestionar las diferentes actividades que se requiera en las sesiones, reuniones de la Asamblea, Junta Directiva y Comisiones; administrar la información de los diferentes procesos. Por consiguiente, se puede decir que es un puesto de confianza para la Junta Directiva, es por esa por lo que solo se cuenta con un responsable en el área. En esta oficina maneja toda la información relacionada a la Junta Directiva, como puede ser: actas, minutas, grabaciones, oficios, casos legales, seguimiento de acuerdos, atención de Junta Directiva, programación de actividades, entre otras labores. Sin embargo, por muchos años laboró una persona que conocía todas estas funciones y procesos, por lo que no se consideró la necesidad de elaborar un documento que guiara a la colaboradora. Posteriormente, esta persona dejó de laborar para la Asociación, el cual implicaron problemas, ya que no existe forma de transmitir ese conocimiento a la persona que ingresó a cubrir el puesto.

### **Objetivo General**

Diseñar un manual de funciones para el puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL que permita establecer las obligaciones y responsabilidades del puesto:

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las funciones y procesos que se ejecutan actualmente en el puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva.

- 
- 
2. Clasificar por medio de los procedimientos las funciones que se deben de llevar a cabo para cumplir con la tarea asignada.
  3. Diseñar el manual conforme al orden de ejecución de las funciones.

## **CAPÍTULO II**

## **MARCO CONTEXTUAL**

En este capítulo se describen las condiciones de la Universidad Nacional, la Escuela de Secretariado Profesional y la Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, las cuales son las organizaciones donde se desarrollará el manual de funciones.

### **Institución educativa donde se realizará el proyecto**

**Universidad Nacional (UNA).** La Universidad Nacional fue creada por medio de la Ley No.5182 del 15 de febrero del 1973, como institución educativa superior y pública para los costarricenses. También, como una entidad alternativa de superación para quienes no contaban con la posibilidad acceder a la educación superior. Se ha dedicado a la formación de profesionales de excelencia en diversos campos de conocimiento y disciplinas científicas y artísticas, en el conocimiento humanista y conciencia ambiental. La UNA ha demostrado durante su existencia que es una institución de prestigio y excelencia académica, ya que sus egresados son capaces de generar aporte a la sociedad. La Universidad ha ubicado sus principales oficinas y centro de estudio en la provincia de Heredia, nombrando las instalaciones como Campus Omar Dengo. Con el transcurso del tiempo han creado sedes alrededor del país como: Campus Liberia, Nicoya, Coto, Pérez Zeledón, Benjamín Núñez, Recinto Sarapiquí, Interuniversitaria Alajuela, con el fin de ofrecer una mejor respuesta a las necesidades de la sociedad, la participación efectiva de los ciudadanos.

**Facultad de Ciencias Sociales.** El Campus Omar Dengo de la Universidad Nacional está conformado por las siguientes facultades: Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales, Filosofía y Letras y Tierra y Mar. También cuenta con tres centros: Centro de Estudios Generales, Investigación y Docencia en Educación y Investigación, Docencia y Extensión en Artística, las cuales desarrollan su quehacer cubriendo un amplio porcentaje de los objetivos de las áreas y contribuyen a la divulgación de los conocimientos de las diferentes áreas.

En cuanto a las facultades encontramos a la Facultad de Ciencias Sociales, que es la primera que se creó con la apertura de la Universidad.

Se indica en la página [www.una.ac.cr](http://www.una.ac.cr) la misión de la Facultad de Ciencias Sociales: es la instancia académica de la Universidad Nacional que centra en el quehacer en el estudio y transformación de la realidad social. Para ello forma profesionales, desarrolla proyectos de investigación y difunde conocimientos desde la perspectiva de las Ciencias Sociales, con el fin de proponer alternativas de desarrollo a las sociedades costarricense y latinoamericana.

La Facultad de Ciencias Sociales está compuesta por las siguientes Escuelas: Escuela de Historia, Sociología, Planificación y Promoción Social, Relaciones Internacionales, Economía, Administración, Psicología y Secretariado Profesional. También por los siguientes Centros: Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO), Centro Internacional de Política Económica (CINPE) y Centro Información Documental de Ciencias Sociales.

La Escuela de Secretariado Profesional es una de las escuelas que fue adscrita desde la fundación de la Facultad en 1974.

**Escuela de Secretariado Profesional.** Según se indica en la página: <http://www.secretariado.una.ac.cr>: LA CARRERA SECRETARIAL A NIVEL UNIVERSITARIO” manifiesta que en el año 1970 la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS), en su primer Congreso celebrado en Buenos Aires Argentina, solicitó a todas sus afiliadas, entre las que se encuentra Costa Rica, poner su empeño en alcanzar dos metas dentro de la profesión: elevar la carrera a nivel universitario y lograr la formación de un Colegio de Secretariado Profesional.

Además, menciona que la Asociación Nacional de Secretarias Ejecutivas de Costa Rica (ANSE) inició gestiones para la consecución de ambos objetivos, y logró mediante la Ley No. 5005 del 29 de junio de 1972 que fuese creado el Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica. Creado el Colegio, la Junta Directiva se abocó a la tarea de conseguir el establecimiento de la carrera secretarial a nivel superior. Con este fin, se conversó con la Universidad Nacional, centro de enseñanza superior creado en 1973, y se contó desde el primer momento con un entusiasta y decidido apoyo del rector, Pbro. Benjamín Núñez; fue así como la Comisión Organizadora AD-HOC en la Sesión No. 82, celebrada el 13 de febrero de 1974, aprueba en su artículo XI, la apertura de la Escuela de Secretariado Profesional, según consta en el Folio 00189 del acta correspondiente y que a la letra dice: ARTÍCULO XI APERTURA DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL. Se ACUERDA declarar

---

oficialmente inaugurada la Escuela de Secretariado Profesional, adscrita a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional. ACUERDO FIRME.

Actualmente, la Escuela de Secretariado Profesional es una de las escuelas más consolidada de la Universidad, ya que se preocupado por contar con una oferta académica actualizada que satisfaga las necesidades del ámbito laboral. La Escuela de Secretariado está conformada por dos Autoridade, Directora y Subdirectora y cuenta con seis funcionarias administrativas quienes apoyan en las actividades operativas diarias. En cuanto al personal docente, hay 27 profesores y profesoras que se encargan de trasmitir el conocimiento y preparar los 530 estudiantes con los que cuenta la Escuela.

**Misión.** 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.

**Visión.** 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, la investigación, docencia, extensión y producción, con principios y valores éticos para fortalecer la construcción de una sociedad digna y sostenible.

---

---

**Empresa donde se va a llevar a cabo el proyecto****Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (ASEFYL)**

**Reseña histórica del solidarismo.** El solidarismo viene de la palabra Solidaridad, es integración, unión para alcanzar el bien común, se basa en principios cristianos como el amor, la claridad, el compartir lo que se tiene, con quien carece de ello. La idea de solidarismo es traída al país por Alberto Martén, como una forma de ayudar a acabar con los conflictos laborales, aumentar la producción y la justicia social. Funda la Oficina de Coordinación Económica de Costa Rica; sin embargo, la idea se queda ahí, no logra llegar verdaderamente a calar entre la empresa ríos de la época. El presbítero Claudio María Solano, desde la Escuela Social Juan XXIII le estampó la Doctrina Social de la Iglesia a esta corriente de pensamiento lo impulsó para que llegara verdaderamente a todo el país, fortaleciendo realmente la paz social y la armonía obrero – patronal. El presbítero Claudio Solano le dio ese impulso al crear un programa de seminarios de capacitación para dar a conocer la doctrina social de la iglesia en la que tenía que fundamentarse esa nueva forma de solidarismo así como sus beneficios. Fue José María Crespo, de Tienda la Gloria, el primer interesado en que sus trabajadores llevaran esta capacitación. También fue la Tienda la Gloria una de las primeras asociaciones solidaristas del país y la primera en compartir los bienes empresariales con sus trabajadores. En 1984 el padre Claudio Solano logra que en 1984 se apruebe la Ley de

---

Asociaciones Solidaristas, en Asamblea Legislativa. En 2010 el presbítero Solano asume el reto de fortalecer más el solidarismo y conseguir el apoyo de los diputados para incluir en la Constitución Política al Solidarismo, Logró la aprobación en primer debate de la iniciativa con el apoyo de 39 diputados. En el 2010, se da la creación de la Confederación de Asociaciones Solidaristas (CONCASOL), que es el único órgano legalmente constituido para unir, fortalecer y representar oficialmente a los solidaristas. CONCASOL es una organización sin fines de lucro, que busca impulsar acciones inspiradas en los principios de la solidaridad humana. Además, reúne a las Federaciones solidaristas del país, ya sean públicas o privadas.

**Nacimiento.** La Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (ASEFYL) fue constituida bajo el amparo de la Ley de Asociaciones, No. 218 del 8 de agosto del 1935. Es una organización privada que nació a raíz de la iniciativa de 19 visionarios compañeros y funcionarios de la CNFL, cuyo esfuerzo culminó el 22 de junio de 1984.

Actualmente, ASEFYL tiene un porcentaje de afiliación del 79,01% de 2.107 funcionarios de la CNFL, quienes en su mayoría se afilian una vez finalizados los tres meses de periodo de prueba que establece la Compañía, este porcentaje demuestra una gran participación de los empleados y una gran confianza en el manejo de los recursos de sus asociados, ya que ASEFYL administra eficientemente los recursos de sus asociados para alcanzar la mayor rentabilidad; a través de la colocación oportuna de crédito y ahorro; además de

las inversiones financieras e inmobiliarias. Su enfoque financiero permite crear productos adaptados a las necesidades de su mercado ofreciendo siempre la mejor tasa de interés. Al igual genera productos y servicios de carácter social para promover la integridad de los asociados y sus familias.

**Estructura organizativa y recurso humano.** ASEFYL cuenta actualmente con 21 colaboradores, los cuales están asignados en los siguientes puestos:

	<b>PUESTOS</b>	<b>COLABORADORES</b>
<b>ADMINISTRACION</b>		
MERCADEO Y PROMOCION	Coordinador Área, 1 Asistente y 1 Promotor y 1 Miscelánea	4
FINANZAS	Coordinador Área. Encargado de Plataforma, 3 Oficiales y Recepcionista. Encargado de Tesorería y Asistente. Encargado de Contabilidad y Asistente	10
T.I.	Encargado de Área	1
TALENTO HUMANO	Encargado de Área	1
GERENCIA	Gerente	1
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>
<b>AUDITORIA</b>		
AUDITORIA	Auditor y 2 Asistentes	3
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		
SECRETARIA JD	Secretaria JD	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>

Figura 1. Estructura de puestos en ASEFYL.

Fuente: Imagen tomada del documento organizacional de ASEFYL.

Estos puestos se encuentran jerárquicamente divididos de la siguiente manera:

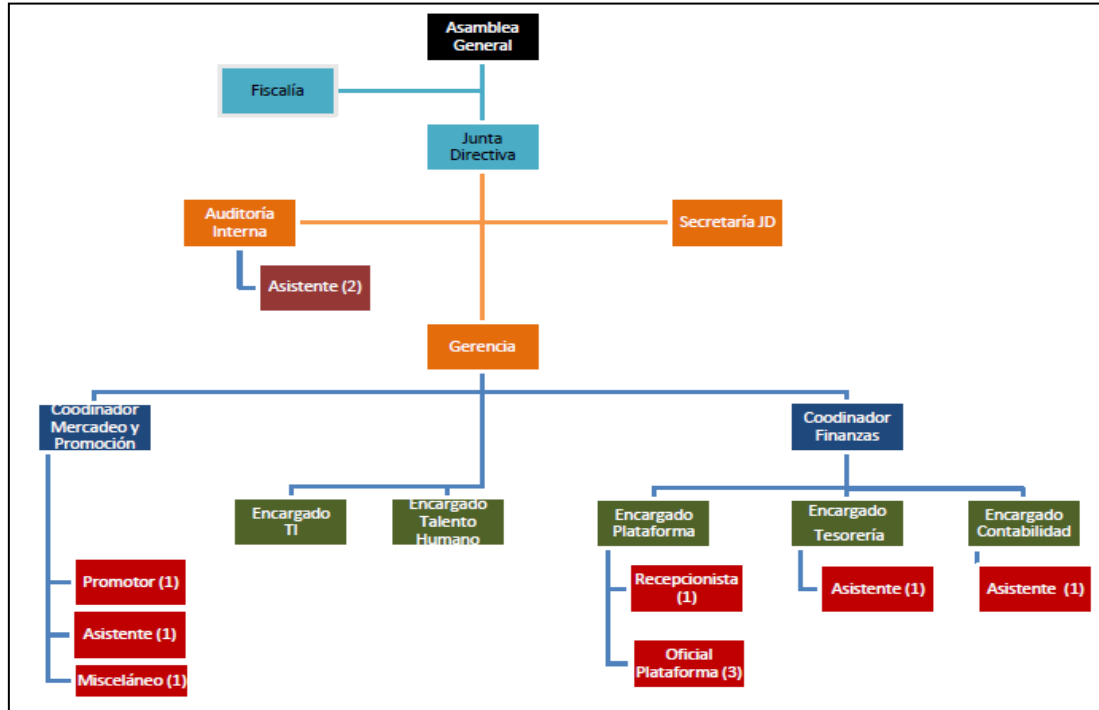


Figura 2. Organigrama de ASEFYL.

Fuente: Imagen tomada del documento organizacional de ASEFYL.

**Misión.** “Promover el desarrollo integral en la calidad de vida de los asociados y sus familias mediante el otorgamiento de beneficios y la prestación de servicios innovadores y eficientes”

**Visión.** “Ser la primera alternativa que apoye y facilite el crecimiento socioeconómico de los asociados y sus familiares”

**Valores.** Los principios de Solidariedad, Honestidad, Lealtad, e Integridad serán constantes en la consecución de nuestra Misión y Visión”

**Objetivos y recursos.** La Asociación tiene como objetivos:

1. Fomentar la armonía, los vínculos de unión y cooperación solidaria entre empleados, y entre éstos y la empresa.

2. Plantear, realizar y difundir todo tipo de programas de interés para sus asociados y que contribuyan a fomentar la solidaridad entre éstos, sus familias y la empresa.
3. Defender los intereses socio- económicos del trabajador asociado a fin de procurarle condiciones de vida digna y decorosa haciéndole participe de los servicios que brinde la Asociación o la empresa a través de ella.
4. Desarrollar campañas publicitarias dentro de la empresa, cursos o seminarios, así como cualquier otro tipo de medio que tenga como objetivo principal, informar a sus afiliados sobre actividades de la Asociación, de la Empresa, del Solidarismo y de la doctrina que le inspira.
5. Realizar actividades deportivas, sociales y todas las que, siendo lícitas, contribuyan a fomentar la solidaridad entre sus asociados y familias.

**Servicios.** ASEFYL ofrece gran cantidad de servicios a sus asociados, de los que se pueden destacar los siguientes:

- ❖ Productos financieros: Crédito personal, fiduciario, prendario, hipotecario, rapicrédito y comercial.
- ❖ Ahorros: Ahorro a la vista, Vacacional, Navideño, Recreativo y Infantil.
- ❖ Convenios y alianzas: servicios fúnebres, universidades privadas, clínicas de servicio, hoteles, entre otros.
- ❖ Seguros: Póliza Colectiva de ASEFYL, Póliza Colectiva de Protección Crediticia, Póliza de incendio y Póliza de automóviles.

- ❖ Ayudas y beneficios sociales: Ocurrencia de desastres naturales, situación económica difícil, fallecimientos de familiares, hurtos.

Asimismo, es importante mencionar que ASEFYL es una empresa dedicada al apoyo de los trabajadores y aprovechamiento de sus recursos a través de una organización sólida, estratégica, dinámica y solidaria. Su proyección tanto interna y externa la hacen notable dentro del sector y la convierten en una de las Asociaciones Solidaristas mejor manejadas y de mayor éxito.

**Ubicación y estructura del edificio.** El domicilio de legal de la Asociación es en la ciudad de San José, Paseo Colón, del INA 300 mts. Norte.

Primer Piso:



Figura 3. Distribución física del primer piso de las instalaciones de ASEFYL.

Fuente: Diseño propio.

Segundo Piso:



Figura 4 Distribución física del segundo piso de las instalaciones de ASEFYL.

Fuente: Diseño propio.

### Normativa vigente relacionada con el proyecto a desarrollar

Con respecto a la investigación sobre la normativa vigente sobre los manuales, se descubrió que en nuestro país no hay normativa relacionada a los manuales de funciones. No obstante, existen las Normas ISO 9000 (Internacional Standard Organización), las cuales promueven la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. Dentro de los tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad están los manuales, ya que son documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la

organización. Este manual de calidad y procedimientos detalla el sistema de gestión de calidad y describe las interrelaciones y las responsabilidades del personal autorizado para efectuar, gestionar o verificar el trabajo relacionado con la calidad de los productos o servicios incluidos en el sistema, según se indica la página [www.normas9000.com](http://www.normas9000.com).

Las normas ISO han tomado mucha importancia, en el ámbito empresarial, es por eso que se refiere a la elaboración de manuales, ya que han desarrollado técnicas y procedimiento, con el fin que las organizaciones actualicen sus procedimientos de trabajo, disminuyan gastos y sean competentes en el mercado.

Sin embargo, es importante mencionar que la ASEFYL actualmente no se ha acogido a esta norma ISO, básicamente porque en la actualidad ningún puesto en la organización cuenta con un manual de funciones, a excepción del que se propone realizar para la Secretaria de Actas de Junta Directiva.

### **Políticas, prácticas y lineamientos relacionados con el proyecto a desarrollar.**

En cuanto a las políticas, prácticas y lineamientos existentes en el país sobre los manuales se halló el Compendio Normativo General de la Dirección General de Servicio Civil, el cual contiene una Guía Metodología del Análisis Ocupacional. En este documento se señalan y desarrollan seis etapas básicas que debe de tener un manual.

---

En la primera de ellas se aborda de manera general la organización para conocer todos los aspectos macro de la institución, objeto del análisis ocupacional, y de esta manera evaluar el sistema estratégico. La segunda etapa se refiere propiamente a las unidades organizativas que serán objeto del análisis ocupacional. La tercera busca determinar la cartera de productos, servicios, usuarios internos y externos. La cuarta etapa pretende conocer los procesos de trabajo que se desarrollan para proveer los diferentes productos y servicios, y también proponer los cambios para mejorarlos. La quinta etapa se refiere al análisis de los puestos que están comprendidos dentro de los procesos que se analizan y la sexta etapa propone la presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de las diversas etapas.

Conociendo y analizando el contenido de la guía en mención, se estará tomando como referencia para la realización del Manual de Funciones de la Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL, ya que como se mencionó anteriormente la Asociación no cuenta con lineamientos para su elaboración.

## **CAPÍTULO III**

## **MARCO REFERENCIAL**

En este apartado se definen los conceptos necesarios para la conformación de la propuesta, igualmente para que sean de entendimiento para el lector. Algunos conceptos son como la definición de manual, procedimiento, funciones, importancia, objetivos, tipos, estructura de los manuales, ente otras definiciones.

### **Definición de Manual**

El manual es un conjunto de normas establecidas por un medio de comunicación para redactar informaciones. El documento contiene información valida y presenta el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas, según lo define el autor Graham Kellog.

### **Importancia**

La importancia de los manuales es que orientan sobre la forma en que la institución se organiza para cumplir con su objetivo, clarifica los grados de responsabilidad de las diferentes áreas administrativas que la integran y sus relaciones de autoridad y dependencia.

### **Objetivos de los manuales**

La autora María Ugalde Romero, menciona en su informe “Manuales de Procedimientos y Diagramas de Flujo en la Administración de Archivos” algunos de los objetivos de los manuales:

1. Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
2. Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de trabajo y detectar omisiones.
3. Propiciar la uniformidad del trabajo para su correcta ejecución.
4. Ahorrar tiempo y esfuerzos en la realización de labores encomendadas al personal, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
5. Facilitar el reclutamiento y la selección de personal.
6. Agilizar el estudio de la organización.
7. Promover el uso racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
8. Funcionar como medio de coordinación con otras organizaciones.
9. Establecer el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos de la organización.
10. Servir a la organización como instrumentos de diagnóstico y análisis administrativo.

## **Tipos de manuales**

El tipo de manual se determina al momento de investigar sobre el problema existente, ya que en todas las instituciones se presentan diferentes necesidades.

Podemos encontrar tipos de manuales:

### **1. Por su naturaleza o área de aplicación:**

**1.1** Macro-administrativos: Son instrumentos que tienen información de más de una organización.

**1.2** Meso-administrativos: Son documentos que contemplan a todo un sector o grupo, o a dos o más de las organizaciones que lo componen.

**1.3** Micro-administrativos: Son los que competen a una sola organización en su totalidad o parte de ella, como un área, departamento o unidad específica.

### **2. Por su contenido:**

Existe gran variedad de manuales administrativos y técnicos. Sin embargo, los más utilizados son los siguientes:

**2.1** Manual de Organización y Funciones: reúne información clasificada sobre la naturaleza, legislación, antecedentes, objetivos, el organigrama, la estructura de objetivos y funciones de cada una de los departamentos que componen la organización. El siguiente esquema presenta un ejemplo de manual de organización.

- 2.2** Manual de Historia de la Institución: son instrumentos que detallan los antecedentes de la organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución, estructura, situación y composición. Este tipo de manuales proporciona al nuevo empleado una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral. Sirve de mecanismo de enlace con otras organizaciones, usuarios o clientes y proveedores.
- 2.3** Manuales de Puestos: también conocidos como instructivos de trabajos. Reúnen la información referente a las clases, naturaleza, objetivos, funciones, responsabilidades asignadas y requisitos de cada uno de los puestos de la organización, con el respectivo perfil deseado. Pueden clasificarse por clase, nomenclatura alfabética, categoría salarial o por departamento.
- 2.4** Manual de Políticas: contempla el conjunto de políticas institucionales más relevantes. Se pueden clasificar por materia, alfabético o por unidades. Sirven de marco de actuación para la realización de acciones en una organización.
- 2.5** Manuales Técnicos: contienen la información clasificada sobre la operación o estructura de un determinado equipo y su mantenimiento (TV, radio, computadoras). Por lo general contienen mucha información gráfica. Usualmente se dirigen a un público muy amplio por lo que se confeccionan en varios idiomas.

- 2.6** Manuales de Personal: también conocidos como manuales de inducción al nuevo empleado. Contempla las reglas de empleo, información sobre las condiciones de trabajo, servicios que ofrece la organización, derechos laborales y otros.
- 2.7** Manuales de Finanzas: respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de la organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, administración y control.
- 2.8** Manuales de Procedimientos u Operaciones: son documentos que incluyen ordenadamente todas las actividades que se desarrollan para una determinada labor, con sus respectivos algoritmos o flujogramas, así como el perfil del producto o servicio resultante y los formularios utilizados como instrumentos de apoyo. El manual de procedimientos permite establecer las responsabilidades de los funcionarios respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Lo anterior, según la autora María Ugalde Romero, menciona en su informe “Manuales de Procedimientos y Diagramas de Flujo en la Administración de Archivos”.

### **Estructura de los Manuales**

Como todo documento, los manuales tienen su orden estructural. Sin embargo, hay variación de un tipo de manual a otro, todo depende de quién lo elabora y a la

necesidad que va a solucionar. Las partes fundamentales que le comprenden son:

- Encabezado de identificación: se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas, revisiones y datos relativos del manual.
- Índice: se presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
- Introducción: es una breve explicación del contenido total del manual.
- Propósito: muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
- Alcance y aplicación: son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
- Lineamientos o políticas: son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
- Responsable: es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
- Procedimientos: es la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
- Glosario: es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.
- Conclusiones o recomendaciones: Se presentan los resultados y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados

## **Procedimiento**

Los autores Julián Pérez Porto y Ana Gardey definen procedimiento como seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

## **Funciones**

Las funciones son el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición para cumplir con los objetivos establecidos, dicha definición la ofrece la autora Neil Kokemuller.

## **Organización**

Los autores Porter, Lawler & Hackman indican que las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo.

## **Asociaciones Solidaristas**

Ley de Asociaciones Solidaristas No.6970, el artículo 1 señala: las Asociaciones Solidaristas son organizaciones sociales que se inspiran en una actitud humana por medio de la cual el hombre se identifica con las necesidades y aspiraciones de

sus semejantes comprometiendo el aporte de sus recursos y esfuerzos para satisfacer esas necesidades y aspiraciones de manera justa y pacífica. Su gobierno y su administración competen exclusivamente a los trabajadores afiliados a ella.

### **Junta Directiva**

En la dirección [http://www.ecured.cu/Junta\\_directiva](http://www.ecured.cu/Junta_directiva), define el termino como un órgano colegiado que dirige la asociación cuando la asamblea no está reunida. Es el que ha de coordinar el funcionamiento ordinario de la entidad y es elegida por la asamblea según los criterios que marquen nuestros estatutos.


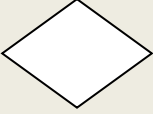





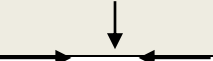

### **Diagrama de flujo**

Según Guillermo Gómez es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.

### **Simbología del diagrama de flujo**

A continuación, se hace ilustra la simbología de los diagramas de flujo y su definición, con el fin de que sea utilizada de la forma correcta:

Tabla 1. Simbología del diagrama de flujo

FUNCION	SÍMBOLO	DESCRIPCION
<b>Proceso</b>		Representa una instrucción que debe ejecutarse. Operación.
<b>Decisión</b>		Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de sí y no.
<b>Preparación</b>		Preparar. Acondicionar. Implica un proceso predefinido. Puede ser parte o un todo de otro sistema.
<b>Documento</b>		Indica lectura de algún documento. Casi siempre se refiere a un producto impreso.
<b>Entrada / Salida</b>		Trámite u operación burocrática de rutina. Implica entrada o salida de información por cualquier parte del sistema.
<b>Archivo</b>		Implica guardar o almacenar documentos, productos, materiales u otros.
<b>Extracción De archivo</b>		Significa “sacar del archivo” o desalmacenar productos, materiales u otros.
		Representan flujo de información. Indican
		

---

<b>Flechas</b>	dirección que sigue el flujo en el sistema.
----------------	---

---

Nota: Estos símbolos son utilizados para realizar el diagrama de acuerdo con el flujo de información y el orden en que deben ejecutarse.

Fuente: Informe de Manuales de Procedimientos, María Ugalde Romero.

## **CAPÍTULO IV**

## MARCO METODOLÓGICO

En cuanto a la metodología a desarrollar para la elaboración del Manual de Funciones para el Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL se estará apoyando bajo la teoría del autor Rodrigo Barrantes Echavarría. Tomando como referencia lo anterior, la clasificación del proyecto se puede determinar según su finalidad, el alcance temporal, profundidad u objetivo, por el carácter de la medida, el marco en que tienen lugar, la concepción del fenómeno, dimensión temporal o la orientación que asume.

Por consiguiente, la elaboración del manual se ubica dentro de dos clasificaciones, la primera es *según la profundidad u objetivo*, mediante la investigación descriptiva, ya que el tema de estudio son las funciones y procesos del puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL, de manera que se van a identificar y definir el proceso correcto, para ejecutar las funciones del puesto. El autor define la investigación descriptiva de la siguiente manera: “Su objetivo central es la descripción de fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo” (Barrantes, 1999, p. 64). La segunda clasificación es *según el carácter de la medida*, bajo el enfoque cualitativo, ya que el concepto que da el mismo autor: “Estudia, especialmente, los significados de las acciones humanas y de la vida social. Utiliza la metodología interpretativa (etnografía. Fenomenología. Interaccionismo, simbolismo, etc.) Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento. El tratamiento de los datos es, generalmente

cualitativo.” Entonces, se puede determinar que el proyecto se sitúa en este enfoque, porque el mismo va orientado al interés por la conducta humana, al realizar la observación participativa con el fin de instruir u orientar al proceso; lo cual va acorde al objetivo de describir las funciones del puesto de la Secretaria de Actas.

### **Procedimiento para la recolección de información**

En cuanto a la recolección de datos se utilizó por medio de entrevistas aplicadas a la Licda. Gina Rojas Chacón, quien es la actual Secretaria de Junta Directiva de ASEFYL, ya que ha permanecido por mucho tiempo ocupando el puesto. Además, cuenta un amplio conocimiento sobre las diferentes funciones y procesos de los que se encuentra a cargo la Secretaria de Actas. Por esa razón, se acordó entre las partes programar una entrevista semanal para transmitir los conocimientos e ir recopilando la información de forma confiable y veraz para el proyecto. Asimismo, se van a elaborar minutas de las reuniones para llevar un control del avance.

### **Procedimiento para sistematizar la información**

Para sistematizar la información del Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL, se aplicará la estructura utilizada en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, para este tipo de documentos. Esta estructura de manual contiene: Portada, Tabla de Contenido, Introducción, Elementos Generales (alcance y objetivos), Normativa, Políticas y

lineamientos (normativa y estrategias), Marco Referencial, Procedimientos Específicos (área de secretaría de junta directiva, misión y visión, organización ASEFYL, áreas autorizadas ), Identificación de Actividades, Glosario, Matriz de Documentos, Control de Cambios, Descripción de Procedimientos, Conclusiones y Recomendaciones, Fuentes de Consulta y Anexos.

### **Procedimiento para elaborar la propuesta**

En cuanto al procedimiento para elaborar el Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL, es importante mencionar que se realizará conforme a la estructura utilizada por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz. Igualmente, por medio de la información investigada, la experiencia laboral y las funciones y procesos que requieren el puesto en mención.

A continuación, se presentan los pasos a seguir para la elaboración del manual:

1. Recopilación de información: Se inició con la investigación sobre los manuales de funciones, tanto su importancia, objetivos, estructura como su contenido.
2. Comparación de proyectos similares: Se buscaron trabajos similares para tener una noción del este tipo de proyectos. Asimismo, identificar mejoras para aplicarlas en la propuesta.
3. Procesamiento de la información: Se analizó la información obtenida y se extrajo aquella que es relevante para el proyecto.

4. Desarrollo de partes del manual: En este paso se desarrolla el contenido del manual: Portada, Tabla de Contenido, Introducción, Elementos Generales (alcance y objetivos), Normativa, Políticas y lineamientos (normativa y estrategias), Marco Referencial, Procedimientos Específicos (área de secretaría de junta directiva, misión y visión, organización ASEFYL, áreas autorizadas ), Identificación de Actividades, Glosario, Matriz de Documentos, Control de Cambios, Descripción de Procedimientos, Conclusiones y Recomendaciones, Fuentes de Consulta y Anexos. Todo lo anterior, de acuerdo a los lineamientos y formato de redacción establecidos para los documentos de esta índole.
5. Programación de entrevistas con la Jefatura inmediata: Las entrevistas están programadas una vez a la semana, para ir esquematizando la información y revisando los avances del manual. Asimismo, hacer las correcciones pertinentes.
6. Entrega borrador del proyecto: El proyecto se le entregará a la profesora supervisora para que revise y brinde observaciones de mejora.
7. Exposición del proyecto: El proyecto se presentará ante representantes de la Escuela de Secretariado Profesional, la profesora supervisora y representante de ASEFYL, para su debida calificación y aprobación.

---

---

### **Cronograma de actividades**

Por medio el siguiente cronograma se planificó la elaboración del Manual de Funciones para el Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL, según la estructura antes mencionada:

*Tabla 2. Cronograma de actividades para la elaboración del Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL.*

<u>PERIODO DE EECUCIÓN</u>	<u>ACTIVIDAD</u>
<i>Semana del 25 al 30 de julio del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elección del tipo de proyecto a realizar: <i>“Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL”</i></li> </ol>
<i>Semana del 01 al 06 de agosto del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de permiso a la Licda. Gina Rojas Chacón para realizar el proyecto.</li> </ol>
<i>Semana del 08 al 13 de agosto del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de la nota emitida por la Licda. Gina Rojas a la profesora supervisora, aprobando realizar el proyecto.</li> <li>2. Investigación de campo N°1 sobre manuales de funciones.</li> <li>3. Elaboración del plan de trabajo para el informe.</li> <li>4. Elaboración del capítulo I del informe.</li> </ol>
<i>Semana del 15 al 20 de agosto del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista N°1 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li> <li>2. Investigación de campo N°2 sobre la elaboración de manuales y su estructura.</li> <li>3. Elaboración del capítulo II del informe.</li> <li>4. Elaboración de la portada, tabla de contenidos, bitácora de cambios, introducción del manual.</li> <li>5. Asistir a clase presencial con la académica.</li> </ol>
<i>Semana del 22 al 27de agosto del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista N°2 con la jefatura inmediata de ASEFYL, para revisión del manual.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Elaboración del capítulo III del informe.</li> <li>3. Elaboración del alcance y aplicación, organización del área, políticas del anual.</li> </ol>
<i>Semana del 29 de agosto al 03 de setiembre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista N°3 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li> <li>2. Elaboración del capítulo IV del informe.</li> <li>3. Elaboración de políticas, marco referencial del manual.</li> </ol>
<i>Semana del 05 al 10 de setiembre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista N°4 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li> <li>2. Investigación de campo N°3.</li> <li>3. Elaboración de estrategias, objetivos, misión, visión, áreas autorizadas de la Secretaría correspondiente al manual.</li> <li>4. Asistir a clase presencial con la académica.</li> </ol>
<i>Semana del 12 al 17 de setiembre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración del capítulo V del informe.</li> <li>2. Elaboración de procedimientos específicos del manual.</li> </ol>
<i>Semana del 19 al 24 de setiembre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investigación de campo N°4 sobre pasos para elaborar un manual de funciones.</li> <li>2. Elaboración de procedimientos específicos del manual.</li> </ol>
<i>Semana del 26 de setiembre al 01 de octubre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista N°5 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li> <li>2. Elaboración del capítulo VI del informe.</li> <li>3. Elaboración de procedimientos específicos del manual.</li> </ol>
<i>Semana del 03 al 08 de octubre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrevista N°6 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li> <li>2. Elaboración del capítulo VII del informe.</li> <li>3. Elaboración de instructivos, conclusiones y recomendaciones del manual.</li> <li>4. Asistir a clase presencial con la académica.</li> </ol>

<i>Semana del 10 al 15 de octubre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Entrevista N°7 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li><li>2. Elaboración de fuentes de consulta y anexos del manual.</li></ol>
<i>Semana del 17 al 22 de octubre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Entrevista N°8 con la jefatura inmediata de ASEFYL.</li><li>2. Correcciones al Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL.</li><li>3. Entrega del informe y propuesta completa.</li><li>4. Asistir a clase presencial con la académica.</li></ol>
<i>Semana del 24 al 29 de octubre del 2016</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación y exposición de la propuesta.</li></ol>

**Nota:** El presente cronograma facilitará la elaboración del manual de forma ordenada y eficaz.

**Fuente:** Elaboración propia.

## **CAPÍTULO V**

## **PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En este apartado se presenta estructuradamente la información de la cual se basará el Manual de Funciones para el Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL. Con el fin de especificar claramente el proceso para realizar las tareas asignadas al puesto. Para tener clara la definición de proceso, se indica que los procesos constituyen secuencias de actividades cuyo objetivo es satisfacer alguna necesidad de clientes de la organización, tal como indica Solano (2010). Asimismo, cada uno de los pasos citados en el capítulo IV de este informe, se van a desarrollar de la siguiente manera para elaborar el manual:

### **1. Portada del Manual**

El objetivo general de la portada es transmitir al lector la esencia del manual. Contiene el logotipo de ASEFYL, el nombre de la Asociación, el nombre de la oficina, el nombre del manual y el código que identifica el manual.

### **2. Tabla de contenidos**

La tabla de contenido refleja la estructura del manual y su contenido, es decir los títulos de los temas y subtemas que se desarrollan en el manual y su ubicación según el número de página.

### **3. Introducción**

Es la parte inicial del manual donde se elabora un resumen de lo que estará presentando como propuesta, con el fin de que se familiarice con el tema. Aquí se contextualiza la propuesta, el propósito, razones o justificación de la propuesta. Además, que problema se resuelve, su elaboración y estructura.

### **4. Elementos generales**

En este apartado se define el alcance y aplicación y los objetivos que se logrará con el manual, tanto en el área donde se estará aplicando como en otras áreas que se pueden beneficiar.

### **5. Normativa, políticas y lineamientos**

En cuanto a las políticas en este apartado se va hacer mención sobre las políticas existentes en la organización para desarrollar el Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL. Asimismo, se identifican las estrategias para lograr los objetivos del manual.

### **6. Marco referencial**

Se recopila información breve y concisa sobre los manuales, la importancia, sus objetivos, las características; que se relacionan directamente con el desarrollo del manual.

## **7. Procedimientos específicos**

En este apartado se contextualiza información sobre el área de Secretaría de Junta Directiva, definiendo su visión y misión, ilustrando el organigrama de la institución e indicando las áreas autorizadas.

## **8. Identificación de actividades**

Se señala cada uno de los procedimientos y una breve definición de cada uno.

## **9. Descripción de procedimientos**

Este apartado es la parte principal del manual, ya que se explican detalladamente los procesos y las actividades que se deben seguir para lograr el objetivo del manual. Cada uno de los procedimientos estará estructurado de la siguiente manera:

- 9.1 Encabezado: Corresponde a una tabla ubicada en la parte superior, donde se coloca la siguiente información: el logo y nombre de la institución, nombre del área administrativa, título completo del procedimiento, fecha de emisión, elaborado por, revisado por, fecha de emisión, aprobado, número de páginas.


	<b>MANUAL DE FUNCIONES DE SECRETARIA DE ACTAS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ASEFYL</b>	
<b>TIPO:</b> MANUAL	<b>AREA:</b> SECRETARIA DE JUNTA DIRECTIVA	<b>PROCEDIMIENTO:</b> CONTROL DE PRESTAMO DE SALAS DE REUNIONES DE ASEFYL
<b>CÓDIGO:</b> JD- M001	<b>PAGINAS:</b> 3	<b>APROBADO EN SESIÓN:</b>  <b>ULTIMA REVISION:</b>

Figura 5. Encabezado para el Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva de ASEFYL.

Fuente: Elaboración propia.

9.2 Propósito: se define el propósito o intención de hacer el procedimiento, respondiendo ¿qué se quiere lograr?, ¿para qué se hace el procedimiento?

9.3 Alcance y aplicación: Este punto responde las preguntas, ¿a qué aplica el procedimiento?, ¿dónde inicia?, ¿dónde termina?

9.4 Funciones específicas: Se describe el procedimiento en forma lógica y cronológica de las actividades, ¿quién hace el trabajo?, ¿qué actividad realiza?, ¿cómo se hace?

En caso de la propuesta, se contemplarán tres procedimientos: Gestión administrativa de la Secretaría de Junta Directiva, Gestión de ejecución, preparación y seguimiento de sesiones de Junta Directiva, Comisiones, Asambleas, los cuales involucran gran cantidad de funciones.

9.5 Diagrama de flujo: Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las tareas para desarrollar el procedimiento, indicando las unidades responsables de su ejecución



Figura 6. Estructura del procedimiento de Control de Préstamo de Salas de Reuniones de ASEFYL del Manual de Funciones de la Secretaria de Actas de Junta Directiva.

Fuente: Elaboración propia.

## 10. Glosario

Se definen las palabras de carácter técnico que se emplean en el desarrollo del procedimiento, con el objetivo de equiparar se interpretación.

## 11. Matriz de documentos

Se indican los documentos de apoyo que soportan el procedimiento.

---

---

## **12. Control de cambios**

Corresponde a la tabla donde quedan consignados la información de los cambios que se realicen al manual, donde se establece el número de acta en que fue aprobado, la fecha de aprobación del acta, la fecha de entrada a vigencia del cambio, la firma de autorización de la Secretaria de Junta Directiva y la descripción de la variación.

## **13. Conclusiones y recomendaciones**

Se analizan los resultados de acuerdo a los objetivos planteados para la realización del manual. Igualmente, se presentan recomendaciones para la instancia involucrada, es decir ASEFYL.

## **14. Fuentes consultadas**

La lista de las fuentes que se estudiaron y consultaron para la realización del manual, según las normas de American Phsichological Academy (APA)

## **15. Anexos**

Se presentan de anexos numerados para ampliar sobre la investigación realizada.

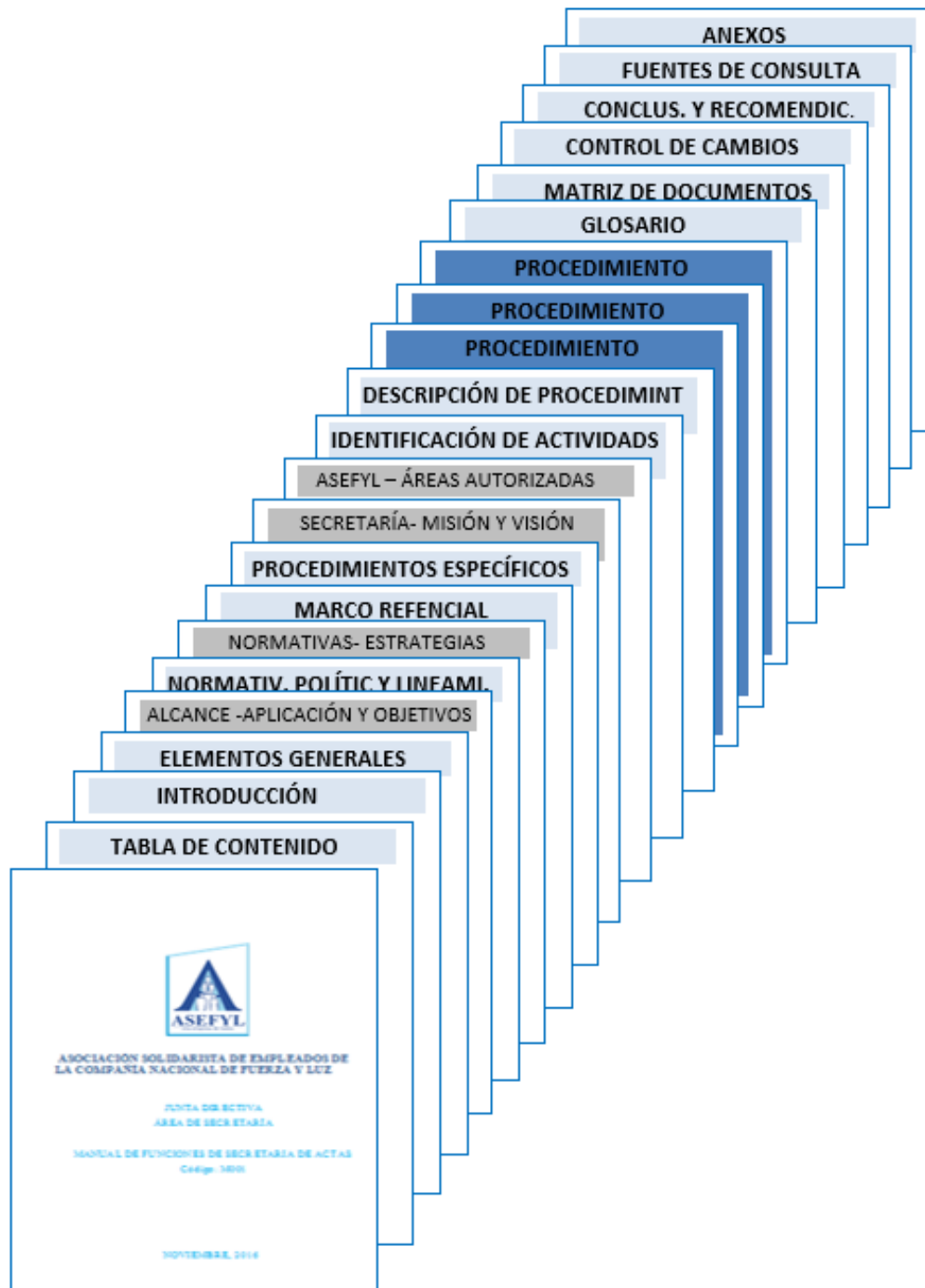


Figura 7. Estructura del Manual de Funciones del Puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL.

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO VI**

## **MANUAL DE FUNCIONES DEL PUESTO DE SECRETARIA DE ACTAS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ASEFYL**

La propuesta concreta del Manual de Funciones del puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL se encuentra en la Escuela de Secretariado Profesional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional y en la Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, organización donde se realizó el proyecto de graduación.

## **CAPÍTULO VII**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En este apartado se analizarán los resultados a la luz de los objetivos planteados para la elaboración del proyecto, tomando en cuenta: el alcance, limitaciones y recomendaciones.

### **Conclusiones**

El Manual de Funciones del puesto de Secretaria de Actas de la Junta Directiva de ASEFYL fue diseñado para uso exclusivo de la persona que ocupe o llegue a ocupar el puesto de Secretaria de Actas de Junta Directiva. No obstante, también se pueden guiar algunos responsables de ejecutar funciones contempladas en el manual, como son los miembros de Junta Directiva, Órgano de Fiscalía y ciertos colaboradores de la Administración de ASEFYL, lo cual permitirá mejorar la ejecución de tareas en tiempo y forma. Dentro de las limitaciones para elaborar el proyecto se puede recalcar la no existencia de un documento que apoyará la investigación, por lo tanto, se obtuvieron dificultades para la búsqueda y recopilación de los procedimientos y funciones del puesto. Sin embargo, gracias a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas por la estudiante dentro del proceso de aprendizaje de diplomado y bachiller de la carrera de Administración de Oficinas y la experiencia laboral obtenida por la estudiante, al poco tiempo de laborar para la organización, se logró dar respuesta a una necesidad existente. Lo cual es una muestra de lo gratificante y enriquecedor que fue el proceso de elaboración de este proyecto. Inclusive,

tomando en cuenta que puede funcionar como guía para futuros estudiantes de la carrera.

### **Recomendaciones**

**Escuela de Secretariado Profesional.** Como parte de la vivencia del proceso, se pudo observar que los estudiantes no cuentan con el conocimiento básico para iniciar la elaboración de un manual, a diferencia de los otros tipos de proyectos, como son el diseño de base de datos y página web. Básicamente, esto se debe a que dentro de los cursos del grado de bachiller, los estudiantes tienen la oportunidad de familiarizarse con la elaboración de base de datos y página web, ya que la Escuela imparte cursos específicos en estos temas. Sin embargo, en el caso de los manuales, los estudiantes no tienen ningún conocimiento previo para desarrollarlo, esto quiere decir que se requiere tiempo adicional, para que el estudiante proceda a investigar sobre el desarrollo de manuales.

La segunda recomendación es con respecto al tiempo asignado para la elaboración del proyecto, ya que considerando que los estudiantes llevan de la mano el proyecto con las responsabilidades laborales, las obligaciones familiares y el cumplimiento de las asignaciones de otros cursos, se percibe que el tiempo es muy reducido. Inclusive, ante una mínima eventualidad que se presente, el estudiante se puede desajustar con el tiempo establecido. Como opinión personal, me parece que se pueden obtener mejores proyectos si el tiempo se ajusta a la realidad.

---

**Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.** En primera instancia el manual debe ser presentado a la Junta Directiva para su revisión y aprobación, ya que como jefatura de la Secretaria de Actas el órgano director debe estar de acuerdo con las actividades contempladas en el mismo. La segunda recomendación, es que la organización asigne un colaborador responsable de velar por la constante actualización del manual, ya que de no llevarse a cabo se pueden ejecutar funciones erróneas, lo cual puede provocar la deficiencia en algún procedimiento.

## **FUENTES CONSULTADAS**

### **BIBLIOGRAFÍA**

Artavia, J. C. (2005). Manual Descriptivo de Funciones y Procedimientos del Puesto de la Asistente Administrativa de Coopeseise R.L. Heredia.

Echavarría, R. B. (1999). Investigación un camino al conocimiento un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José: EUNED.

Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (2004). Compendio de Normas INTE-ISO 900:2000. INTECO.

Maritza Ulate García, & Ana, F. M. (2014). Lineamientos para la elaboración de Informes de graduación en licenciatura. Heredia: Publicaciones, Universidad Nacional.

Universidad Nacional, Consejo Universitario. (1998). Políticas y lineamientos para el establecimiento de la Práctica Profesional Supervisada. Heredia.

Vega, E. C. (2005). Manual de Procedimientos de la Dirección Administrativa y Financiera. Heredia.

Zamora, K. M. (2005). Manual de procedimientos de funciones de los puestos de Director, Abogado y Asistente de Abogacía de la Asesoría Jurídica de la Universidad Nacional. Heredia.

### **MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Asociación Solidarista de Empleados de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (2013). ASEFYL Recuperado el 28 de 08 de 2016, de <http://www.asefyl.or.cr/>

Compañía Nacional de Fuerza y Luz. (28 de 01 de 2016). Compañía Nacional de Fuerza y Luz . Recuperado el 18 de 08 de 2016, de <https://www.cnfl.go.cr>

Eripere. (s.f.). Obtenido de <http://www.eripere.com/html/costumbres.html>

Gutiérrez, M.S. (2009). Obtenido de <https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f2ef05c6-005a-4d04-b0e5-e2bfd350bccb/guia-manuales-administrativos-2009.pdf?guest=true>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial. (2005). Manual de procedimientos municipios y zonas rurales. Recuperado el 18 de 09 de 2016, de <http://www.convencion-nortedesantander.gov.co/>

Rincon, M. L. (03 de 02 de 2016). DocSlide. Recuperado el 18 de 09 de 2016, de <http://myslide.es>

Romero, M. P. (s.f.). Studylib. Recuperado el 2016, de [http://studylib.es/doc/233463/manuales-de-procedimientos-y-diagramasde-flujo-en-la-Universidad-Nacional-Costa-Rica-\(\(s.f\)\)](http://studylib.es/doc/233463/manuales-de-procedimientos-y-diagramasde-flujo-en-la-Universidad-Nacional-Costa-Rica-((s.f))).

Escuela de Secretariado Profesional. Obtenido de <http://www.secretariado.una.ac.cr/>

Universidad Nacional Costa Rica. (29 de 04 de 2016). Universidad Nacional. Recuperado el 11 de 08 de 2016, de <http://www.una.ac.cr/>

V., R. R. (2006). Guía Metodología para la elaboración de manuales Institucionales.

Vindas, J. O. (04 de 2009). Guía de Manuales Administrativos. Recuperado el 24 de 08 de 2016, de [www.mideplan.go.cr](http://www.mideplan.go.cr)

Zegarra, J. (24 de 11 de 2008). Blogspot. Recuperado el 20 de 08 de 2016, de <http://humans-talent.blogspot.com/>

## **ANEXOS**



ASOCIACIÓN SOLIDARISTA DE  
EMPLEADOS DE FUERZA Y LUZ  
300 Norte, INA Paseo Colón  
Apartado, 12395-1000  
San José, Costa Rica.  
Tels: (506) 2258-5070 / 2258-6504  
Recepción Fax: (506) 2222-1415  
Crédito Fax: (506) 2256-6314  
E-mail: servicio@asefyl.or  
Web: www.asefyl.or

**SJD-10-2016**

San José, 05 de agosto de 2016

Docente  
Dinia Fallas Espinoza  
Universidad Nacional

Estimada profesora:

En atención a la solicitud realizada por la Srta. Noelia Rojas Vargas 27 de julio del 2016, se autoriza a la Srta. Rojas a realizar el proyecto del curso de Práctica Profesional Supervisada Para Optar por el Grado de Bachillerato en Administración de Oficinas, el cual consiste en la elaboración de un Manual de funciones del Puesto de Secretaria de Junta Directiva de ASEFYL, utilizando la información sobre las funciones y procedimientos respectivos del puesto. Lo anterior, con el fin de satisfacer las necesidades del área.

Sin otro particular, se despide,

  
Gina Rojas Chacón  
Secretaria de Junta Directiva  
**ASEFYL**



cc. Archivo.

*R*  
*Dinia Fallas*  
*20-08-2016*