

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

**ÉTICA DEL PERSONAL SECRETARIAL EN EL EJERCICIO PROFESIONAL:  
CASO DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA  
SOCIAL PERÍODO 2017**

Proyecto de Graduación para optar al grado de Licenciatura en  
Administración de Oficinas

Postulantes:  
**Jéssica Araica Gaitán**  
**Miurlin Ramírez Pérez**  
**Cinthia Rivera Álvarez**

Heredia, abril de 2019  
Campus Omar Dengo

## HOJA DE APROBACIÓN

Proyecto de graduación fue presentado el día martes 23 de abril de 2019, como requisito para aspirar al 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

M.Sc. Francisco Flores Zúñiga  
Representante del Decano  
Facultad de Ciencias Sociales

---

M.Sc. Margarita Vargas Calvo  
Directora  
Escuela de Secretariado Profesional

---

M.Sc. Marco Hernández Cubero  
Tutor

---

M.Sc. Álvaro Cortés González  
Lector

---

M.Ed. Carlos Ulate González  
Lector

---

Br. Jéssica Araica Gaitán  
Candidata

---

Br. Miurlin Ramírez Pérez  
Candidata

---

Br. Cinthia Rivera Álvarez  
Candidata

---

## Tabla de contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento .....	vi
Resumen ejecutivo.....	vii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
Introducción.....	2
Antecedentes.....	3
Instituto Mixto de Ayuda Social.....	6
Problema: ¿Cuáles son los principios y valores éticos que deben de prevalecer en el personal secretarial: caso oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social en el 2017?.....	7
Justificación .....	9
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos .....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
Fundamentación teórica.....	13
La importancia de la ética. ....	13
Códigos, reglamentos, leyes y decretos .....	19
Lineamientos.....	25
Ética Profesional y principios en una organización .....	26
Cultura organizacional y Gestión eficaz.....	30
Bienestar social .....	35
Códigos de ética.....	39
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) .....	39
Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica .....	42
Antecedentes.....	43
Órganos del colegio .....	43
Logros .....	44
Incorporaciones.....	45

Código de ética .....	47
CAPÍTULO III .....	48
MARCO METODOLÓGICO .....	48
Marco metodológico.....	49
Paradigmas.....	49
Enfoques .....	50
<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	50
<i>Enfoque cualitativo.</i> .....	50
<i>Enfoque mixto.</i> .....	50
Técnicas e instrumentos.....	54
CAPÍTULO IV .....	61
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	61
Análisis de resultados .....	62
Objetivo 1. Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales. Variable La importancia de la ética. ....	62
Objetivo 2. Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS. Variable. Códigos, reglamentos y leyes.....	68
Objetivo 3. Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS. Variable. Lineamientos.....	72
Lineamientos .....	74
CAPÍTULO V.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	91
Conclusiones y recomendaciones.....	92
Conclusiones.....	92
Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales. ....	92
Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS.....	93

Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS. ....	93
Recomendaciones .....	94
Fuentes de Consulta.....	97
ANEXOS .....	101
Entrevista.....	102
Observación .....	103
Encuesta.....	104

### **Índice de figuras**

Figura 1. Escala descriptiva.....	64
Figura 2. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 2....	65
Figura 3. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 4....	65
Figura 4. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 5....	66
Figura 5. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Preguntas de la 6 a la 9.....	67
Figura 6. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Criterios 1,3 y 4. ....	68
Figura 7. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 1....	69
Figura 8. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 3....	70

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Variables-objetivos.....	57
Tabla 2. Cuadro de Instrumentalización de Variables.....	58

## **Dedicatoria**

A Dios por sostenerme con su misericordia diaria, dándome la oportunidad de superarme y  
conocer personas que han sido de apoyo en mis metas.

A mis padres e hija por su apoyo.

**Jéssica Araica Gaitán**

A Dios quien me dio este galardón, mi familia quienes de una u otra manera me apoyaron,  
muy especialmente a mi hermano Jacson Ramírez Pérez que creyó en mí, me instó a  
estudiar y decirme que si podía cursar y concluir los estudios superiores.

**Miurlin Ramírez Pérez**

A Dios quien permanece con conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome  
fuerza en mi vida para lograr los objetivos propuestos.

A mi familia quienes a lo largo de mi vida me han apoyo en todo momento.

**Cinthia Rivera Álvarez**

## **Agradecimiento**

A Dios por la oportunidad de estudiar en una institución de enseñanza superior con excelencia académica; a mis padres, Manuel Araica y a Migdalia Gaitán, y a mi hija

Daniela Araica, por su amor, comprensión y apoyo incondicional.

A mi jefa y compañeros de trabajo que de una u otra manera me han apoyado en mis años de estudios en la Universidad Nacional; y a los profesores que fueron parte de mi proceso de formación profesional académico superior.

**Jéssica Araica Gaitán**

A Dios quien me ha ayudado y provisto abundantemente durante todos los días de mi vida, a los profesores quienes me instruyeron, a Marco Hernández Cubero por acompañarme en este proceso, a Margarita Calvo Vargas por apoyarme durante la carrera y especialmente a Yolanda Jiménez por su dedicación y ayuda.

**Miurlin Ramírez Pérez**

A Dios por otorgarme las más grandes bendiciones, por poner en mi vida personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser un pilar fundamental en mi vida, por su gran amor reflejado en mi crianza y educación, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo.

A mis profesores por sus enseñanzas durante estos años de estudio, en especial a los profesores Álvaro Cortés González, Marco Hernández Cubero, Carlos Ulate González por su gran apoyo incondicional durante la elaboración del proyecto de graduación.

**Cinthia Rivera Álvarez**

Las sustentantes manifiestan en conjunto el agradecimiento al señor Emilio Arias Rodríguez Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social y Presidente Ejecutivo del IMAS 2014-2018.

## **Resumen ejecutivo**

El presente trabajo fue realizado durante el año 2017 en las oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social, con el fin de estudiar y analizar el manejo de la Ética en la práctica profesional del personal administrativo que desempeña labores secretariales. Las postulantes designaron el tema de la ética porque se observó una pérdida de valores en la sociedad, aparte de ser un tópico muy poco explorado.

Para cumplir con este propósito, la investigación se basó en examinar a fondo cuáles principios y con cuáles valores éticos cuenta y aplica el personal secretarial del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Se acudió a las herramientas indagatorias de entrevistas, las que se ejecutaron de forma individual, además un cuestionario mediante la tecnología en la nube Google Forms y el método tradicional de la observación, por parte de las tres postulantes, en diferentes oficinas con distintos horarios por lo que se pudo obtener más información para el previo análisis.

Se consideraron los insumos obtenidos de la aplicación de las herramientas, acorde a cada uno de los objetivos propuestos de analizar y determinar los principios y valores éticos; contrastar los códigos de ética pertinentes, el Código del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y el Código de Ética y Conducta del IMAS, con el fin de diseñar lineamientos específicos para el personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el Instituto Mixto de Ayuda Social.

Lo anterior con la finalidad de obtener la respuesta al problema, ¿Cuáles son los principios y valores éticos que deben de prevalecer en el personal secretarial: caso oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social en el 2017?, planteado en la investigación.

De los cinco capítulos de los que consta este proyecto de graduación, los esenciales para la solución del problema son: El Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Teórico y Capítulo III Marco Metodológico.

Capítulo I. Introducción consiste en los antecedentes de los estudios relacionados con el tema de la ética a nivel nacional e internacional, las generalidades de la institución estudiada, el problema planteado, justificación del proyecto de graduación, objetivos tanto el general como los objetivos específicos.

El Capítulo II. Marco Teórico en el que se despliega una serie de definiciones, de la ética, códigos, reglamentos, leyes, lineamientos y referentes hipotéticos, para enriquecer el trabajo con diferentes puntos de vista de los distintos autores, que se abarcaron como base para llevar a cabo la investigación.

Mientras que en el Capítulo III. Marco Metodológico se encuentra especificado el cómo se realizó el trabajo y las técnicas a las que se acudieron para ejecutar la investigación.

A modo de síntesis e interpretación final de los insumos obtenidos según el resultado del trabajo realizado, se aportan recomendaciones para la institución en estudio, la Universidad Nacional, y la Escuela de Secretariado Profesional.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **Introducción**

El siguiente trabajo ostenta el propósito de presentar el proyecto titulado “Ética del Personal Secretarial en el Ejercicio Profesional: Caso de las Oficinas Centrales del Instituto Mixto De Ayuda Social Período 2017” para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas.

En una sociedad cada vez más acelerada por el ritmo de vida de sus individuos, se reflejan los fenómenos sociales poco amigables con una asertiva convivencia social. Es aquí donde la ética encuentra una significancia distintiva, puesto que es “Parte de la filosofía que trata del bien y del fundamento de sus valores” (Diccionario Real Academia Española, 2016, párrafo 5). Es decir, la ética se preocupa por el obrar del ser humano según lo que dicta la moral sobre lo que está bien o lo que está mal en cuanto a su comportamiento en el seno familiar, académico, profesional y espiritual.

En lo que abarca a la moral, esta se encuentra estrechamente relacionada con la ética; Vidal y Pérez (2016) la definen:

Moral: es un sistema de juicios de valor que hacen parte de la cultura de una sociedad o comunidad humana, mediante el cual esa comunidad califica como buenos o como malos los actos de las personas que pertenecen a ella. Constituyen las reglas de vida en sociedad y una de las formas de la conciencia social. (p.7)

Sin embargo, hace mayor referencia a la conducta de la persona principalmente en la vida social por lo que es interesante, ya que, en la oficina la relación interpersonal es un factor habitual.

En cuanto a la ética profesional, se define como la competencia implementada en el ámbito laboral, la cual debe ser promovida periódicamente para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos y relaciones cotidianos.

La ética desde tiempos atrás ha sido abordada por diversos escritores dada su gran importancia en la sociedad, por ejemplo, en el libro *Ética y Sociedad* se menciona la ética profesional como: “La denominada, propiamente, ética profesional, interesada por las valoraciones y obligaciones del trabajo, que, además, constituye una forma de reflexión en torno a proceso, costumbres y proyecciones morales en contextos específicos relacionados con la práctica de las profesiones” (Zamora, 2012, p.211). Es decir, que la ética en el entorno laboral permite analizar el comportamiento del profesional ante las funciones promovidas en el plano social y laboral.

La investigación radicará en analizar el conjunto de normas éticas que conforman el perfil profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales.

### **Antecedentes**

En el libro *Ética Integral* se menciona que:

Toda doctrina ética parte de un concepto específico de hombre y en la medida en que ese concepto de hombre sea más completo e íntegro, la doctrina ética que con él se construya será más completa y, por tanto, más cercana a la realidad del ser humano (Blanco, 2013, p.20).

Se destaca de lo anterior, que no es suficiente con solo saber qué es la ética, sino lo que esta implica y el cómo desarrollarla según el conocimiento e importancia que se le conceda a esta, incluso se podría afirmar que no basta solo el completar la medida en el área personal, sino que también se refleje en el entorno profesional.

A nivel nacional, desde la perspectiva de las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial se han elaborado investigaciones en el área de la Ética, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) ha dado su aporte con el estudio de “Ética Aplicada a la Actividad Turística”, por Zamora, del cual se puede mencionar que la ética ha retomado el pensamiento de San Tomás de Aquino:

... ha centrado su interés en la razón personal, en la conciencia moral, de tal forma que ha dejado de ser una ciencia abstracta para convertirse en una disciplina práctica que muestra una apertura hacia los actos humanos de amor y la conciencia social reflejados en el bien común y la paz. (Zamora, 2010, p.6)

Otro estudio realizado se encuentra en una tesis ubicada en la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, este fue elaborado por Agüero P. y Chaves Y., (2013) en la Caja Costarricense de Seguro Social. Dicha tesis trata sobre el proceso dinámico de transformación institucional y el impacto en los cambios surgidos en la clasificación de los diferentes puestos de la institución; no obstante, aunque la ética no es su eje de estudio no deja de ser incluida, puesto que se menciona la importancia del comportamiento profesional que un administrador debe de implementar en su puesto.

A nivel internacional, en Ecuador se cuenta con la investigación de Ética Profesional de la Secretaría en el Agua Potable por Campos, Bustos y Angulo (2014) el cual se puede catalogar con un enfoque cualitativo y de tipo descriptivo. En esta tesis es interesante como se puntualiza la importancia de la ética en la secretaria, menciona aspectos como la no divulgación de información y de hechos, los cuales se pueden dar a conocer en función al cargo. Detalla que la secretaria debe de tener discreción, ya que, tiene acceso a material reservado.

Por su parte, en Guatemala existe un estudio titulado “La ética profesional del docente en el nivel medio del departamento de Jutiapa” realizado por Castillo M. (2000), el cual abarca la importancia la ética y la moral profesional en el desarrollo educativo en los institutos y como los deberes profesionales admiten la construcción de valores morales, los cuales se han ido desaprovechando como secuela de trabas sociales, culturales y la deteriorada vida familiar y social.

La ética, a pesar de considerarse una cuestión de costumbres aprendidas para luego ser aplicadas, se plantea como un hecho concluyente y no se le brinda un enfoque relevante lo cual hasta cierto punto se podría considerar que ese es un vacío de conocimiento existente, debido a que se es consciente de su existencia, pero se pasa desapercibida. Por ello es prudente considerar lo que Barquero (2003) expresa en el libro *Ética Profesional*:

... pese a la ineludible reflexión teórica que siempre la acompaña, la ética tendrá una necesaria orientación práctica, por cuanto su propósito último será el definir y dictar reglas que permitan al hombre guiar su conducta ante las exigencias que diariamente le impondrá su vida y las circunstancias que a estas conforman (p.36).

En Santiago de Chile, Ginés en su libro *Ética empresarial, principios, tendencia y disparates*, establece la interrogante: ¿Quedan secretos que deben cuestionar las secretarias o secretarios? Ginés (2007) hace referencia a los secretos:

A pesar de que los secretos hayan disminuido cuantitativamente, sigue quedando en la conciencia de todos, un necesario margen a la privacidad, a la pertinencia y a la peculiaridad de personas y productos que valora lo secreto. Frente a esto la secretaria o el secretario son los sujetos que deberán mantener el espíritu de guardián celoso y discreto (p.86).

Esto refleja que es de suma importancia que la secretaria o el secretario mantengan total control de la información que es considerada secreta.

En España también se cuenta con el libro *Habilidades de gestión para la secretaria Eficaz*. En cuanto a la gestión de la información, Londoño (2012) refiere que: “Las secretarios, secretarias y asistentes de dirección gestionan la información, incluyendo la confidencialidad o de carácter “sensible” de la empresa y de las personas para las que trabaja. Obviamente se requiere discreción, buen juicio y ética personal y Profesional” (p.32).

Con lo anterior el objetivo que de Londoño se desprende es establecer la importancia en el manejo de la información referente a la empresa y a la de los clientes. Se demuestra que la discreción, el buen juicio, la ética deben de prevalecer en el talento humano de la organización.

### **Instituto Mixto de Ayuda Social**

Es una institución autónoma con personería jurídica, creada según la ley 4760 del 30 de abril de 1971, vigente a partir del 8 de mayo de ese mismo año. Sus oficinas centrales se encuentran en Barrio la California, ubicado en San José.

El trabajo del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) se centra en solventar los problemas de pobreza extrema en el país, enfocándose en los recursos humanos y económicos que divisan de empresas, de la fuerza trabajadora del país, del sector público nacional y extranjero, de organizaciones privadas, de instituciones religiosas y de otros grupos interesados, a trabajar en el plan nacional de lucha contra la pobreza.

Los principios institucionales que difunde como eje de interacción son:

- Justicia y solidaridad

- Trabajo en equipo
- Excelencia
- Servicio
- Transparencia

Para la elaboración del presente trabajo se contó con la aprobación y respaldo del señor Emilio Arias Rodríguez Ministro de Desarrollo Humano e Inclusión Social y Presidente Ejecutivo del Instituto Mixto de Ayuda Social, período 2014-2018.

**Problema: ¿Cuáles son los principios y valores éticos que deben de prevalecer en el personal secretarial: caso oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social en el 2017?**

El IMAS, como ente encargado de administrar los fondos públicos que son dirigidos para contrarrestar la pobreza extrema nacional, requiere de trabajadores sociales para recopilar y manejar correctamente la información de cómo y a quién se le va a otorgar la ayuda; no obstante, para que ellos logren los objetivos de la organización, precisan de los conocimientos de los administradores de oficina para el proceso de archivo, confección de documentos y base de datos, atención de llamadas, calendarizar las agendas, servicio al cliente, entre otros.

El problema surge de la duda a que si se aplica una gestión eficaz de los datos que se recopilan, almacenan y estudian en el IMAS, dado que es información delicada y confidencial de la población costarricense que recurre para solicitar asistencia, recibir apoyo y darle solución a los problemas socioeconómicos que viven. Las prácticas administrativas gestionadas en el contexto de oficinas se tornan importantes cuando su éxito depende de la

efectiva relación entre el personal externo y el interno, así como el manejo que este último hace de los documentos e información bajo su responsabilidad. El efectivo desempeño del grupo de funcionarios que desarrollan labores de oficina permitirá que se genere una atmósfera de confianza sobre el manejo de los datos ante la sociedad costarricense en harás del cumplimiento de la misión que pregona el IMAS:

Promover condiciones de vida digna y el desarrollo social de las personas, de las familias y de las comunidades en situación de pobreza o riesgo y vulnerabilidad social, con énfasis en pobreza extrema; proporcionándoles oportunidades, servicios y recursos, a partir del conocimiento de las necesidades reales de la población objetivo, con enfoque de derechos, equidad de género y territorialidad; con la participación activa de diferentes actores sociales y con transparencia, espíritu de servicio y solidaridad (IMAS, 2017).

Por tanto, se cree que los profesionales de la gestión de oficinas deben conocer el menester de aplicar la ética, es decir, que, si la actuación de los funcionarios se guía no solo por su bien individual, sino por alguna forma de bien común, es posible internalizar los efectos externos, reducir los costos de control y mantener la buena imagen y transparencia de la institución, haciendo cumplir la misión trazada.

Al examinar el código de ética del IMAS (2016), el problema que se visualiza es la generalización, porque se rige a toda la institución y no cuenta con un apartado dirigido propiamente al personal administrativo que desempeña labores secretariales, involucrado con la creación, archivo y seguimiento de la información recopilada por el ente. Esta información es de carácter confidencial por lo que debe ser resguardada éticamente evitando su divulgación por los diferentes canales de comunicación.

Lo anterior concuerda con un objetivo de la carrera, el cual es: “Contribuir en el desarrollo de las políticas para seleccionar, supervisar y estimular el personal de oficina en

las organizaciones” (Plan de estudios carrera Administración de Oficinas, 2011, p.24). Por tanto, tal y como lo evidencia el objetivo antes expuesto, con respecto a las políticas de contratación, es necesario contar con personal altamente calificado en el campo de la ética que pueda aplicar sus competencias en pro de la organización a la que se integren, logrando así que se identifiquen con los valores que se promueven en el ambiente laboral.

Con el fin de analizar y evidenciar las realidades que caracterizan el entorno meta, las postulantes, quienes cuentan con los conocimientos teóricos y prácticos aprendidos durante la carrera, diseñarán lineamientos de consulta constante como guía para el personal administrativo que desempeñan labores secretariales del IMAS.

### **Justificación**

La Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional de Costa Rica, para optar por el título en Licenciatura en Administración de Oficinas, en el plan de estudios establece generar un trabajo de graduación estipulado según el código SPK507 del programa de estudios de la carrera de Administración de Oficinas.

Las estudiantes eligieron realizar el trabajo de graduación que consta, según Ulate y Fournier (2014), de:

“El proceso de un trabajo final de graduación culmina con la presentación formal, escrita y oral de los resultados obtenidos, a partir del análisis sobre un tema determinado o la investigación aplicada a partir de un proyecto. Es decir, el documento que representa esa rendición de cuentas formal a la institución debe transmitir información que dé cuenta de lo que se ha descubierto o aplicado, de lo que se ha probado y de lo que no se pudo probar” (p.3).

El mismo trabajo se realizará en el IMAS. La institución cuenta con una población secretarial que atiende a un sector costarricense vulnerable y la información que se recopila es de carácter muy sensible, lo que genera demanda de este sector secretarial un foco muy significativo para analizar el tema de la ética.

El trabajo de investigación consiste en analizar el conjunto de normas éticas que conforman el perfil profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales y con la información que se refundase buscará identificar carencias presentes para solventar las necesidades de lineamientos centrados en el tema de la ética profesional de dicho personal en específico.

Con el resultado de este trabajo se pretenderá favorecer a la sociedad, dado que se beneficiará en el fortalecimiento de un ambiente moralista, al erradicar todas las posibles actitudes negativas que debilitan la idoneidad de los servicios al ciudadano, para generaren el resultado la transparencia apta y recomendable para el correcto manejo de los fondos públicos.

El IMAS también se beneficiará de los conocimientos teóricos y prácticos de la formación integral universitaria de las estudiantes en la carrera de Administración de Oficinas, quienes le dejarán a la institución los lineamientos de consulta constante para realizar de manera óptima y según las normas de ética evidenciadas en este estudio los procedimientos secretariales que requiere el instituto y la sociedad en general.

El beneficio para la Escuela de Secretariado Profesional es despertar el interés de sustentar la formación que brinda con un tema tan sensible y notable como es la ética profesional para el fortaleciendo del perfil integral que requiere cada uno de sus estudiantes.

En la parte individual, las postulantes se beneficiarán con la investigación adquiriendo nuevos conocimientos mediante la metodología de recolección de datos y su análisis, lo cual

ayudará a confrontar la parte teórica con lo práctico. Además, se podrá implementar todo lo aprendido sobre la ética no solo a nivel profesional en futuros empleos sino también en la parte personal.

Se considera importante dejar un documento de apoyo en la Universidad Nacional, para que el estudiantado tenga una guía de consulta sobre la importancia de la ética en una organización mediante la aplicación de la ética se mejoran los procesos, la confianza de los usuarios internos y externos de la organización.

### **Objetivo general**

Analizar los principios y valores éticos que deben prevalecer en el personal secretarial: Caso oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social en el 2017.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales.
- Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS.
- Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y el del IMAS.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **Fundamentación teórica**

Como bien se ha mencionado en el capítulo anterior, el eje de este estudio es la ética profesional en el personal administrativo que ejerce labores secretariales en el IMAS y la interrogante es ¿Cuáles son los principios y valores éticos que deben de prevalecer en el personal secretarial: caso de las oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social periodo 2017?, pero para proceder a la resolución de dicha incógnita es necesario contemplar y entender los conceptos que se relacionan con la investigación.

### **La importancia de la ética.**

La trascendencia de la ética reside en emplear un esquema de conducta idónea para que los individuos se desenvuelvan correctamente en la sociedad en que se desarrollan, con el fin de respetar los derechos y valores de cada persona, a tratarlas con igualdad en el entorno social sin importar el estatus de cada una de ellas.

Por lo tanto, se podría afirmar que la ética tiene como objeto de estudio a los actos humanos, en torno a las obligaciones y el deber de la vida cotidiana, así como también a los distintos valores morales que son inculcados desde la infancia y que pueden ser vinculados por la tradición y cultura de un ambiente determinado.

**Actos humanos y desarrollo profesional.** Primeramente, los actos humanos se pueden definir como las acciones que un individuo realiza, asimismo se podría señalar que los actos humanos son: "...voluntarios, libres y conscientes. Son el objeto material de la disciplina ética". (Viquez, 2001, p.19). Al ser los objetos que la ética valora, esta los orienta del cómo debe de ser la conducta idónea de las personas. Es trascendente mencionar que a

pesar de que el accionar es voluntario y libre, las personas han de ser conscientes de que los actos tienen consecuencias medibles y ello es un factor que se menciona en el libro **30 lecciones de iniciación filosófica** de Fernández (2006) que precisa el concepto de la siguiente manera:

Son actos humanos los ejecutados por el hombre con conocimiento, voluntad y libertad. Solo los actos del hombre son objetos morales, pues solo la actuación que se conoce y se quiere libremente puede ser moralmente buena o mala y puede serle imputada a su agente. (p.263).

El texto preliminar reafirma que los actos humanos no son solo valorados por la ética, sino que también dichos objetos pueden ser imputados y no solo moralmente también por normas y estas a su vez por medio de sanciones.

Se considera que un buen profesional realiza actos humanos acorde con la moral y valores, en sí un correcto acto involucra que genere resultados positivos en una organización, actuando de la mejor manera.

Según el *Diccionario de la Real Academia Española* se concibe la moral como perteneciente o relativo a las acciones de las personas, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva.

De aquí, al hablar de moral, se puede asociar con aquellas acciones humanas vinculadas con el bien o el mal entorno a la sociedad.

En el libro *Nociones básicas del derecho* se indica que: “(...) la moral regula la conducta libre del hombre, de acuerdo con lo que le dicta su conciencia, para encontrar su destino trascendente.” (Soto, 2017, p.30). Con esto se destaca que conforme a la conciencia así el hombre actúa.

Con respecto a los valores León (2014) hace referencia:

(...) los valores son ideas de cómo orientar la conducta. Son personales, pero parten de un referente social, ya que, es a través de la comprobación empírica (la práctica) que se da un determinado comportamiento que se instituye como valioso y deseable. Los valores son, pues, aspectos que le permiten a los seres humanos orientar sus actos hacia un fin determinado. De esa forma, también se constituyen en indicadores de la conducta futura, pues una persona con un proyecto de vida y valores claramente definidos, no buscará presentar comportamientos contrarios a sus creencias básicas. (p.22).

Cabe señalar con lo anterior, que los valores se consideran como cualidades, modelos, guías de comportamiento, los cuales pueden ser estimados y practicados en procura del bien en general. Permiten orientar el comportamiento humano en función de realizarse como personas en la sociedad según sus creencias básicas.

Castillo (2009) aporta que las secretarías deben de poseer y aplicar valores que les guíe en sus labores:

De igual manera las Secretarías Ejecutivas consideran que los valores están en línea donde se obtienen varios beneficios como son: moral alta, confianza, colaboración, productividad, éxito y resultados. Por lo tanto, los valores son formulados, enseñados y asumidos dentro de una realidad concreta y no como entes absolutos en un contexto social, representando una opción con bases ideológicas con las bases sociales y culturales. (p.18)

La moral y los valores conforme la persona se desarrolle permite que esta sea considerada oportuna en el mundo laboral. Una persona que tenga presente en su vida la parte moral y se desarrolle conforme valores, es una pieza muy importante en la organización,

ya que, se verá identificada con los valores institucionales y su actuar logrará un aporte en el desarrollo de metas organizacionales.

El IMAS en su código de Ética y Conducta hace referencia a los valores como: “cualidades que hacen apreciada una cosa, persona o sus actos porque encarnan algún bien. Ideas consideradas por la sociedad como deseables para ser vividas, por la convicción de que posibilitan la felicidad y el bienestar personal y social.” (IMAS, 2012, p.8).

Algunos valores que debe seguir un buen profesional se detallan a continuación:

#### Honestidad

“Actuar con justicia, decoro, honradez y, moderación. Implica una conducta razonable, recta y honrada, que facilita la transparencia, la credibilidad y la confianza en las relaciones interpersonales y laborales con diferentes compañeros/as, superiores jerárquicos y usuarios.” (Ugarte, 2013, p.14).

Es por ello por lo que con la honestidad se logra abarcar un comportamiento idóneo entre las personas a nivel personal y laboral.

#### Honradez

Según el *Diccionario de la Real Academia Española* se especifica como: Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.

Lo anterior se puede aplicar al cumplimiento de los deberes, de una forma transparente y recta.

De aquí la importancia que un profesional sea honrado, reflejando transparencia en el actuar, sin generar dudas que con lleven a la desconfianza.

### Integridad

“Actuar con rectitud y honradez en las diferentes relaciones, circunstancias y asuntos encomendados, debido a las funciones asignadas. Proceder transparente, recto y justo que excluye el engaño, el doble discurso, el fraude y la mala fe.” (Ugarte, 2013, p.14).

Ugarte indica, que, en las diferentes relaciones laborales, la integridad se refleja en la rectitud, honradez, transparencia con lo que se realizan las labores diarias. Si se actúa de forma íntegra se verá reflejada la seguridad de que se está haciendo bien el trabajo.

Según el diccionario de la *Real Academia Española*, la palabra integridad es la cualidad de íntegro lo que a su vez lo define como “Dicho de una persona: Recta, proba, intachable.”

Gilli (2011) refiere a Bennis al hablar de integridad:

Presenta la integridad como resultado de tres elementos esenciales: conocimiento de sí mismo, sinceridad y madurez; por otra parte, dice que la confianza es una condición que debe de ganarse de colegas y seguidores sobre la base de un comportamiento íntegro, es decir, que debe de haber congruencia entre lo que se predica y práctica. (p.50)

Al tener conocimiento de sí mismo, el ser humano es competente para la toma de decisiones sobre su conducta. La integridad es una cualidad que condiciona y da autoridad para resolver situaciones conforme al comportamiento. Esto es integridad moral y está relacionada con los pensamientos, las ideas, las creencias y la forma de actuar de cada individuo.

### Justicia

El *Diccionario de la Real Academia Española* define justicia como aquello que debe hacerse según derecho o razón. Con esto se puede agregar que la justicia es un valor que

inclina a obrar y a juzgar, asumiendo por guía la verdad y dando a cada persona lo que le pertenece, su realización y su dignidad.

En una organización, la justicia con los demás debe prevalecer, siguiendo un camino de verdad, de derecho, se logrará una buena reputación organizacional y la confianza del cliente externo se verá reflejada e incrementada.

El IMAS en su Código de Ética y Conducta, define justicia como:

“palabra que se deriva del latín/iustitia/, principio fundamental propio de los seres humanos, que inclina a dar a cada uno lo que le pertenece o lo que le corresponde.” (IMAS, 2012, p.12).

Por lo que las estudiantes, entienden que cada persona debe respetar los derechos propios y ajenos.

### Lealtad

En el *Diccionario de la Real Academia Española* se refiere al cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien. Se interpreta que las personas cumplen con las leyes logrando un bien común.

“Fidelidad a las personas, a los pactos, a los compromisos y a las causas justas.” (Ugarte, 2013, p.14). Aquí se rescata, ese compromiso de las personas con otras y, además, a cumplir con lo encomendado.

### Respeto

Ugarte (2013) se refiere al respeto como:

Disposición para tratar a las personas de, manera digna y consecuente con su integridad física y moral. Se manifiesta en el trato sincero y cortés que, cada persona merece en virtud de su dignidad humana. El respeto se basa en el principio de hacer a los demás, lo que nos gustaría que nos hicieran a nosotros. Es también, la actitud

moderada para tolerar, aceptar y acatar libremente las costumbres, las leyes y los actos, que conllevan el bien común de personas, grupos e instituciones. (p.15).

Ugarte rescata el respeto como la manera de tratar a las personas según su dignidad humana, el trato justo y la aceptación entre las personas, grupos e instituciones.

“Se parte de la tolerancia y, sin quedarse en el desinterés o el puro “soportar al otro”, conduce a ser solidario y realmente capaz de aceptar la condición del otro como diferente.” (Viquez, 2001, p.81).

Con lo anterior Viquez indica que el respeto activo involucra una aceptación entre las personas independientemente de sus diferencias. Esta aceptación hace que las personas logren compartir y relacionarse de mejor forma, generando asimismo una comunicación asertiva.

## **Códigos, reglamentos, leyes y decretos**

### Código

Según el *Diccionario de la Real Academia Española*, un código es un “conjunto de normas legales sistemáticas que regulan unitariamente una materia determinada.”

En el caso de la ética un código adecua y regula la conducta, tal cual lo expone el Código de Ética y Conducta del IMAS (2008):

“... código constituye el marco que encausará la construcción y consolidación de la gestión ética en la institución, por lo que deberá ser asumido como fundamento para guiar el accionar de la institución, las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboramos.” (p.4)

En las definiciones anteriores se hace referencia a la palabra “regula” con ello se ve la importancia del código en dirigir la conducta humana.

Mediante la creación del Código de Ética y Conducta del IMAS, se entrega al colaborador una importante guía ética que pauta el cómo desarrollar sus funciones de forma correcta en el lugar de trabajo. De aquí que el trabajador construya de la mejor forma y fortalezca su actuar ético en la institución.

Entonces un código de ética se puede definir como normas que regulan el correcto comportamiento de las personas en un determinado lugar.

En este caso sería la regulación del comportamiento del personal secretarial y administrativo que ejerce funciones secretariales, el lugar su oficina de trabajo y como una normativa interna.

### Reglamento

Entre otros medios que ayudan a controlar la conducta humana, se ve lo que es la aplicación del reglamento. El *Diccionario de la Real Academia Española* define este término como: “Norma jurídica general y con rango inferior a la ley, dictada por una autoridad administrativa.”

Por otro lado, Lesser (2015) menciona, en *American Business Regulation: Understand, survive, and Thrive*, que:

... un reglamento es una orden en el sentido de un mandato detallado de un organismo autorizado. En la práctica, un reglamento con frecuencia deriva autoridad de la ley subyacente. El enfoque aquí se limita a las regulaciones del gobierno; una orden en el sentido de un mandato detallado de un organismo gubernamental. (p.6)

Como bien se conoce, en Costa Rica, todo proyecto de ley es revisado primero por la Asamblea Legislativa y que a su vez toda ley tiene un reglamento. Es así como la Asamblea es el organismo acreditado a la aprobación de las leyes en Costa Rica, y la función de los reglamentos consiste en regular actividades relacionadas y establecidas en las leyes vigentes.

Por lo que se aprecia, el reglamento posee entre sus características dos sobresalientes por un lado tiene connotaciones jurídicas lo que lo hace imperativo y, por otro le aporta obligación de acatamiento por parte de los colaboradores.

Que el Estado Democrático y Constitucional de Derecho está comprometido en la defensa de un sistema de valores y principios, el cual debe de operar eficazmente en la lucha para prevenir, detectar, sancionar y erradicar el grave mal de la corrupción. (Reglamento de la ley 8422, considerando 1.).

De lo citado anteriormente llama la atención como se basa en la ética, donde se contemplan los valores, los principios y la moral de las personas. En Costa Rica este aspecto se vislumbra y defiende de forma legal. De ahí radica la gran estima que posee la ética en las funciones diarias de los costarricenses tanto en su vida cotidiana como en sus lugares de trabajo. Por tanto, el IMAS consciente de ello, se dio a la tarea de construir sus reglamentos para regir de forma ordenada y estructurada cada una de sus funciones entre los que se encuentran:

- CS - Reglamento Organización Funcionamiento Contraloría Servicios
- Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS
- Reglamento de Compra de mercadería para la venta de E C
- Reglamento para la gestión administrativa de la cuenta a cobrar 2012
- Reglamento Ley 4760
- RH-Reglamento Autónomo de Servicios
- RH-Reglamento Ley Igualdad Oportunidades Personas con Discapacidad.

## Ley

Es bueno recordar que la ley se encuentra por encima del reglamento. La RAE precisa que Ley es: Precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.

Por ende, la ley es de sometimiento obligatorio y debe observarse totalmente, ya que, hacer esta observación es un acto de ética, aparte de que el desacatamiento de la ley es para causa de reprimenda social. Así lo respalda la *Constitución Política* en su artículo 129 que dicta “Las leyes son obligatorias y surten efectos desde el día que ellas designen; a falta de este requisito, diez días después de su publicación en el Diario Oficial.” (Constitución Política de Costa Rica, 2015, p. 36)

Nuestra Constitución Política, como documento oficial, cumple con la función de fijar los límites y concretar el tipo de interacción entre los poderes del Estado. Es por eso que a su vez propone los derechos y las garantías sociales que ampara, regula e impone a la ciudadanía costarricense y habitantes del territorio nacional. Como establece en su artículo 33: “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana.” (Constitución política de Costa Rica, 2015, p.9).

El diccionario enciclopédico 2015 expresa ley como: Regla y norma constante e invariable de las cosas. 2. Precepto dictado por la suprema autoridad, en que se manda o prohíbe una cosa en consonancia y para el bien de los gobernadores.

El IMAS como institución autónoma que se rige mediante una serie de leyes que velan por su seguridad y servicio respaldando sus funciones. Tales como:

- Ley N°4760 Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social
- Ley N° 7154 Ley de escrituras a adjudicatarios IMAS
- Ley N° 7769 Atención a la Mujer en Condición de Pobreza

- Ley N° 8292 Ley General de Control Interno
- Ley N° 8422 Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública-8422
- Ley N° 8563 Ley Fortalecimiento Financiero IMAS 2007
- Ley N° 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
- Ley N° 9220 Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil
- Ley N° 9326 Impuesto a los moteles y lugares afines
- Ley N° 9499 Reforma a la Ley N° 4760, Creación del IMAS. Cap VII
- Ley N°218 Ley de Asociaciones
- Ley N°5507Ley de Integración Juntas Directivas IMAS
- Ley N°5662 Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares
- Ley N°6106 Ley de Distribución de Bienes Confiscados
- Ley N°6890 Ley sobre actividad ordinaria IMAS
- Ley N°7083 Norma autoriza a IMAS traspasar terrenos propiedad
- Ley N°7151 Ley autorización IMAS traspasar terrenos propiedad
- Ley N°7222 Ley reforma la ley 4760 articulo 15
- Ley N°7334 Ley reforma la 4760 art 15 modif en ley 7222
- Ley N°7504 Ley reforma 4760 art 15 modif en ley 7334
- Ley N°7557 Ley general de aduanas - tiendas libres
- Ley N°7647 Ley que reforma la ley 4760 articulo 15
- Ley N°8454 Ley de certificados firmas digitales y doc electrónicos
- Ley N°9097 Regulación del Derecho de Petición
- Ley N°9137 Creación del SINIRUBE
- Ley N°9153 Crea Fideicomiso de apoyo a productores de café afectados por la Roya

- Ley N°9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
- Ley N°7476 Ley contra el hostigamiento sexual en el empleo y la docencia

Con estas leyes el IMAS logra una mejor regulación y orden con los distintos casos que se presentan para resolución en diario vivir.

### Decretos

El diccionario enciclopédico 2015 expresa decreto como: resolución, decisión del jefe del Estado, de su gobierno o de un tribunal o juez.

Los decretos que amparan al IMAS como institución estatal son:

- Decreto 4199-P reglamento a ley presidencias ejecutivas.
- Decreto 8563 - Ley Fortalecimiento IMAS 2007.
- Decreto 18670-J reglamento a ley asociaciones - IBS.
- Decreto 20422-TSS creación subdirección empresas económicas.
- Decreto 26831- Reglamento de Igualdad discapacidad.
- Decreto 26940-MIVAH-MTSS reglamento a la ley 4760.
- Decreto 29531-MTSS Reglamento Ley 4760 y otras leyes.
- Decreto 34476-H-TUR Reforma Reglam Arrendam vehículos.
- Decreto 37206 MP-MBSF Mod Decreto 36916 MP-MBSF Red Nac Cuido y Desarrollo Infantil.
- Decreto 2362-H exoneración pago impuesto consumo selectivo.
- Decreto-23721-plan.

### Directriz

En la fuente diccionario enciclopédico 2015, se define como: conjunto de instrucciones para la ejecución de algo.

El IMAS sigue una serie de directrices que ayudan a la toma de decisiones. Las mismas son las siguientes:

- Directriz de priorización de atención de la pobreza - Presidencia Ejecutiva IMAS.
- Directriz GG-0032-01-2017 Lenguaje inclusivo en documentación.
- Directriz GG-0128-01-2017 Matrices de cumplimiento (MACU).
- Directriz GG-0439-03-2017 Recomendación y aprobación de beneficios a otras ULDES.
- Directriz GG-0701-04-2017 Contratos servicios relacionados TI.
- Directriz GG-0749-04-2017 y SGDS-0485-04-2017 Uso de la Sub Partida 1.07.02 y la Sub Partida 2.02.03.
- Directriz GG-0785-04-2017 Cumplimiento política laboral igualdad y equidad de género.
- Directriz GG-0853-05-2017 Formalización de la Comisión para la Formulación POI Presupuesto 2018.
- Directriz GG-0982-05-2017 Fiscalización contratos por arrendamiento.

### **Lineamientos**

¿Qué se conoce como lineamientos? Generalmente se conoce como un vocablo correlacionado con un tipo de bosquejo, diseño, dibujo, esquema, croquis o planificación de una superficie en que se diferencia una figura.

Es interesante la perspectiva en que el Consejo de Administración de Infeion presenta el beneficio de los lineamientos:

... ¿cómo podemos asegurarnos de que nuestra conducta sea jurídica y éticamente correcta en cada situación? Los nuevos Lineamientos de conducta empresarial constituyen un conjunto vinculante de principios que nos ayudan a tomar decisiones autónomas en relación con el cumplimiento de nuestras obligaciones. El cumplimiento de estos lineamientos nos protege, a nosotros y a nuestra empresa, frente a cualquier conducta inapropiada. (Lineamientos de Conducta, 2016, p.5)

El párrafo anterior destaca que los lineamientos establecen un conjunto vinculante de principios, lo cual deja claro el papel que desempeña la ética y la moral en las acciones cotidianas no son solo personales si no también laborales.

Además, de eso, refleja que los lineamientos son guías que no solo benefician al colaborador; también benefician a la empresa en sí, al evitar y detectar los posibles escenarios inadecuados en el comportamiento del personal. Una empresa con lineamientos llega a hacer próspera.

En resumen, se puede afirmar que los lineamientos son pautas esenciales que forjan los principales aspectos de la estrategia de una organización de acuerdo con las prácticas generalmente establecidas junto con la misión, visión, valores y objetivos de la institución.

### **Ética Profesional y principios en una organización**

En el libro *Gestión ética para organizaciones públicas y privadas*, define: “(...) la ética como: Un área del conocimiento humano nacida directamente de la filosofía.” (León, 2014, p. 4). Además, que “(...) la ética es un instrumento para que la persona alcance el fin que da sentido a su vida.” (p. 6).

En base a lo anterior, al definir que la ética es una disciplina filosófica, ésta reflexiona en el estudio y valoración de la conducta moral de las personas en la sociedad. Siendo una herramienta que tiene como enfoque establecer y asegurar las normas, costumbres, principios y valores que guían la conducta conforme al sentido de la justicia y el uso responsable de la libertad.

Es evidente entonces que la ética es la orientación racional de la conducta hacia un fin socialmente aceptado, lo cual implica que en la toma de decisiones se debe considerar las posibles consecuencias de los actos en relación con el plan de vida y el entorno social.

“La ética es una parte de eso que llamamos cultura y que engloba cuatro ejes esenciales: ciencia, bellas artes, religión y normas de conducta.” (Viquez, 2001, p.18).

En otras palabras, la ética es un elemento aplicado en diferentes áreas de la vida, por ejemplo, en la ciencia se representa con la responsabilidad moral de los científicos en el uso que se les da a sus investigaciones. Mientras que las normas de conducta se basan en el comportamiento idóneo del sujeto ya sea en un contexto personal o profesional previamente establecido por la sociedad en la que se desenvuelve.

“La ética como generadora de criterios, refiere más a valores, a posicionamiento y a criterios que, en el transcurrir de los años, van guiando el comportamiento individual y social.” (Núñez, 2001, p.79).

Con lo anterior Núñez demuestra que la ética genera ciertos criterios y valores que guían el comportamiento individual y social de las personas.

Asimismo, se observa la parte ética en las profesiones, la importancia que esta genera en un profesional.

Morales (2010) plantea que la ética profesional, es entendida como el conjunto de normas de conducta de un profesional responsable, una base en las empresas y organizaciones socialmente comprometidas y la fuente que inspira las buenas prácticas.

Se puede interpretar que la ética profesional es la piedra angular de las empresas y que las buenas prácticas son manifestaciones en el desarrollo organizacional conforme a los valores que fomentan.

Víquez se refiere a la ética profesional como: “Saber que, desde la noción de bien, indica al profesional lo que es recto al proceder en su campo respectivo, además, que define en ese sujeto la integridad de su actuar, así como su mismo profesionalismo y, por supuesto, su responsabilidad de frente al todo social.” (Víquez, 2001, p.91).

Con lo anterior se refleja que la ética profesional cede al profesional actuar en su labor diario de forma íntegra y responsable.

La organización para una mejora continua inculca en el personal el seguimiento de principios institucionales.

En cuanto el presente proyecto de graduación llevado en las oficinas centrales del IMAS, es responsabilidad de las estudiantes conocer cómo define la institución estudiada el concepto de ética, en su código de Ética y Conducta establece:

“Se considera la ética como la fundamentación racional de los principios morales y su aplicación a la vida cotidiana; por eso recibe también el nombre de “filosofía moral”.” (IMAS, 2012.p.7).

De lo anterior se destaca que son principios aplicables habitualmente en todas las áreas de la vida.

El IMAS en la misma fuente, relaciona la ética con la parte técnica, de la siguiente manera: “se puede ver que correspondería a una institución excelente, plena, que cumple por completo con sus objetivos y cometidos institucionales.” (IMAS, 2012.p.7).

De lo definido anteriormente, se establece que con la ética se logra llevar mejores prácticas y comportamientos en toda la vida de la institución, lo que hace que se alcancen las metas establecidas. Pero para alcanzar los propósitos institucionales, cada uno de los trabajadores deben hacer de la institución parte de sus vidas. Para ello conviene otorgarles capacitaciones frecuentes sobre los valores y principios organizacionales.

Ugarte (2013) precisó que los principios:

Son las máximas, fundamentos, guías o normas directrices que orientan la conducta individual y colectiva, así como, la toma de decisiones en los diferentes niveles de una organización. También, los principios funcionan como normas o guías universales que marcan la pauta en la elección y la práctica de valores en diferentes circunstancias individuales, organizacionales y sociales. (p.15)

Según se ha citado, se podría afirmar que los principios cumplen un papel importante al representar el cómo se debe de aplicar la ética trazando los límites de conducta social.

Asimismo, que: “Los principios éticos se definen como elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia, a la vez que la posibilitan a través de los actos de las personas.” (Código de Ética y Conducta IMAS, 2008, p.5). Es decir que, además, de brindar la guía hacia la ética, también los principios contribuyen a la armonía de las ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de una sociedad.

Es significativo destacar la diferencia de los principios a los valores, la cual es que el primero tutela las consecuencias de conductas mostradas por las segundas y los resultados de las actitudes emanan de los principios que se poseen y no de los valores.

Se entiende por principios éticos como: “elementos fundamentales sobre los que se construye la convivencia, a la vez que la posibilitan a través de los actos de las personas.” (IMAS, 2012, p.8). Es así como lo define el IMAS en su Código de Ética y Conducta.

En el trato diario de los trabajadores es provechoso que los (as) funcionarios (as) desplieguen y hagan uso de los principios institucionales.

### Responsabilidad

Ugarte se refiere a la responsabilidad como:

Disposición para responder y dar cuenta de los actos que derivan del ejercicio de la libertad y las acciones individuales, que tienen incidencia en las relaciones con personas, grupos y organizaciones. Cualidad, Sentido y capacidad para asumir actividades respetando los plazos preestablecidos, en consideración del respeto que merecen las personas y las metas fijadas. (p.15).

Con ello se resalta la disponibilidad de asumir las consecuencias de los actos humanos y adjudicarse actividades respetando plazos preestablecidos. La responsabilidad genera un alto grado de tranquilidad, al saber que se cuenta con una persona capaz de realizar las actividades encomendadas.

Este valor es vital en la cultura de una organización, ya que, ayuda a que se dé una gestión eficaz en cada proceso institucional.

### **Cultura organizacional y Gestión eficaz**

El concepto de cultura organizacional no es nuevo en el mundo de la Administración, específicamente en la rama de Recursos Humanos. Ortega referencia a Kouzes para definir cultura organizacional como: “Un conjunto de valores permanentes y compartidos,

comunicados a través de una variedad de medios simbólicos y que dan significado a la vida laboral de las personas.” (Administración General, 2007, p.280)

Es decir, que la cultura organizacional es un campo de estudios sobre la interacción interna y externa de los individuos de una organización, tomando en cuenta la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales).

Pérez (2011) indica que:

La cultura organizacional se expresa a través de la filosofía de la empresa que comprende, la misión, la visión, los valores, los objetivos, las normas de conducta y los estatus de calidad, pero algo que resulta importante de resaltar, es el hecho de que la cultura organizacional no se da por generación espontánea, se debe de construir poco y a paso firme a través de una activa interacción y comunicación entre todos los integrantes de la empresa. (p.202)

Es evidente que la ética es parte fundamental de la cultura organizacional de una empresa puesto que toma en cuenta los valores no solo los empresariales sino también los personales y en conjunto buscar una armonía que se refleje en el ambiente laboral de cada uno de sus colaboradores.

Como se mencionó anteriormente la cultura organizacional cumple la misión, la visión, los objetivos de la empresa, para lograr dichos objetivos la organización, necesita de personal competente, que involucre una gestión eficaz en el trabajo ligado a la moral.

Para entender esto primeramente se define el término trabajo, Viquez (2001) se refiere a este como:

Es el ejercicio de las facultades humanas aplicado sobre distintas realidades, para comunicarles utilidad y valor, haciendo posible a quien trabaja tender hacia su propio

perfeccionamiento, obtener la satisfacción de sus necesidades vitales y contribuir a la creciente humanización del mundo y sus estructuras. (p.80).

Además, establece que los fines del trabajo: “serán el perfeccionamiento del trabajador, la vía para obtener los medios para la subsistencia y un medio para construir una sociedad mejor”. (p.81).

Por lo que con lo anterior se establece que el trabajo permite la satisfacción de las necesidades humanas contribuyendo a la sociedad. Un trabajador da su aporte no solo al crecimiento de una organización, sino que las personas externas (clientes) se verán beneficiadas con el trabajo del empleado.

Para que haya un buen trabajo y, por lo tanto, se genere los resultados deseados, se debe tener una gestión eficaz en cada paso que se dé en la organización.

Muriel nos expone desde el punto de vista moral, lo que define como gestión eficaz: “Una gestión eficaz” es una reivindicación de los valores humanos y de las virtudes personales que deben de guiar la conducta del gestor. Sin ese anclaje ético, la gestión empresarial o de cualquier naturaleza adolece de cimientos...” (Muriel, 2013, p.12 y 13)

Se puede deducir que las normas morales y éticas se derivan de los principios de eficiencia y eficacia y sin esos factores, los procesos cotidianos pueden ser débiles y, por lo tanto, no se obtendrán los resultados deseados.

La ética en la gestión eficaz puede facilitar a que los colaboradores sean capaces de situar de manera práctica y efectiva en los procesos, metas y objetivos, el impregnar la ética, mediante códigos de conducta, a toda la cultura de la organización para que sea compartida por todos y sirva de punto de referencia obligado para llevar adelante la gestión cotidiana.

Rodríguez (2016) manifiesta que:

La palabra código viene del latín *Codex* que tiene que ver con inscripción de reglas escritas, no en vano fueron los romanos los primeros en utilizar el término, pues estos fueron verdaderos impulsores de leyes y reglamentos de carácter jurídico. (p.85)

Es decir, que los códigos son normas trazadas con una finalidad y que se rigen por directrices previamente determinadas. Así es como lo define el *Diccionario de la Real Academia Española*: “Conjunto de reglas o preceptos sobre cualquier materia”. Es por lo que se puede determinar al código de ética como un instrumento esencial para la gestión de la organización, debido a su utilidad para la orientación de la conducta en el ambiente profesional.

Desde otra perspectiva, al indagar en la necesidad de un código de conducta, se puede concluir que: “...lo cierto es que de ahí están las pautas de convivencia, las que han sido fundamentales para el desarrollo cultural de la especie humana.” (Rodríguez, 2016, p.14). Además, el mismo autor señala que quienes se dedican a una profesión no solo deben de implementar los códigos de conducta en una dimensión individual sino también profesional: “... este denominado código de conducta responde – a nivel de los tiempos que corren – a las exigencias profesionales de las reglas de juego que deben ser arbitradas desde un grupo o colegio profesional.” (Rodríguez, 2016, p.23).

Shaw define como códigos profesionales de ética: “Estos se supone que deben regir la conducta de los miembros de una profesión determinada.” (Shaw, 2016, p.4).

Es importante para una gestión eficaz que se generen códigos de conducta, ya que, estos ayudarán a que el personal tenga una guía que seguir y respetar, para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Es responsabilidad del empleado aplicar esos códigos, de modo que si no cumple puede llegar a generar una sanción, entendiéndose sanción como lo siguiente:

La definición referenciada de Agudelo et al, del concepto de sanción es muy puntual: “la sanción es un medio represivo que se pone en marcha precisamente porque la obligación no se ha cumplido.” (Garrido, 2006, p.193).

Con esto se quiere decir que si el empleado no cumple con su obligación serán tomadas acciones para corregir su acto, evitando que se repita.

Para una gestión eficaz también es importante las competencias de los empleados, no basta que sepan las normas, reglamentos institucionales, sino también estén preparados y posean cualidades que permitan el crecimiento empresarial, así como su crecimiento personal.

Arce et al (2013) referenciaron a Trejos de su reportaje *Softskills*, para definir el concepto de competencias como:

Características personales que puede ir desarrollando una persona. Algunas de estas son: el liderazgo, manejo de idiomas adicionales, trabajo en equipo, habilidad negociadora. Tales competencias son altamente valoradas por las organizaciones, que necesitan trabajadores con una visión de mundo, capaces de desenvolverse ante diferentes culturas y equipos de trabajo multidisciplinarios. (Trejos, 2012)

Mediante las competencias se logra medir lo que las personas deben saber, hacer y lo que les agrada para superarse en el área personal y en el ámbito profesional en una organización

La organización se encargará de validar y generar nuevas competencias en los empleados y es responsabilidad del empleado ayudar a que esas competencias se logren.

## **Bienestar social**

*Bienestar:* En la fuente diccionario enciclopédico 2015 lo define como: Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien.

*Social:* La misma fuente citada anterior mente lo puntualiza como: Estructura y funcionamiento de los grupos humanos.

De los conceptos anteriores se llega a la conclusión que Bienestar Social referencia a que las personas puedan cubrir sus necesidades básicas durante toda su vida.

En términos generales, el bienestar social hace alusión al estado que atraviesa una personal en referente a la satisfacción y felicidad; se asocia a la situación económica cómoda y holgada que posee una persona.

En el bienestar social se incluyen todos aquellos puntos que inciden de manera positiva para que un sujeto, una familia, una comunidad, puedan alcanzar el objetivo de tener una buena calidad de vida.

Una de las características que hacen del IMAS una institución relevante para las familias que atraviesan necesidades esporádicamente por haber sufrido una emergencia o las que se catalogan como familias en pobreza extrema en Costa Rica, es el brindar apoyo a quienes lo ameritan según sea su situación económica, por ejemplo, esta institución tiene diferentes beneficios a otorgar como son:

- Atención a la familia: Consiste en otorgar dinero para cubrir necesidades de alimentación, transporte, vestido, pago de servicios básicos, gastos de servicios fúnebres, alquiler domiciliario, enseres domésticos, medicamentos, dieta especial, servicios de apoyo y ayudas técnicas, letrinas, servicios profesionales que no cubran otras instancias públicas.

- Asignación familiar inciso H: Da alimentación, cubre motivos de alquiler de vivienda, pago de asistente personal y atención de gastos capacitación laboral, técnica y/o universitaria, gastos médicos, rehabilitación para las personas con discapacidad y compra de herramientas técnicas de apoyo.
- Prestación alimentaria (inciso K) a jóvenes egresados del PANI: Brindado a jóvenes entre 18 y 25 años, egresados de las Alternativas de Cuido operadas o supervisadas por el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), con el fin de que atienda necesidades básicas de subsistencia y educación continua.
- Cuidado y Desarrollo Infantil (Red de Cuido): Resguarda el costo de atención de la niñez en la primera y la segunda infancia; para que asistan a las alternativas de cuidado. Mientras sus padres, madres o personas encargadas trabajan, estudian, se capacitan o presentan alguna discapacidad o afectación de salud.
- Veda pesquera: Presta atención a las personas pescadoras y sus ayudantes, en los periodos declarados en veda nacional, por medio de una transferencia monetaria temporal.
- Mejoramiento de vivienda: Se genera un subsidio económico y técnico para colaborar con el mejoramiento de viviendas propias en mal estado.

Además, el IMAS por medio del Programa de Donación de Bienes logra dotar de bienes materiales a diferentes organizaciones, con el objetivo de fortalecer las empresas sujetas de donación que tienen diversas creencias, con la donación de bienes para su uso o para que adquieran recursos, con la intención de mejorar las condiciones de infraestructura, de acceso de recursos materiales a la población que atienden.

## **Confidencialidad de datos en una organización**

Se podría afirmar que, en casi todas las profesiones y oficios, el tópico de la confidencialidad ser un deber ético. Por ejemplo, en el caso de los médicos y psicólogos no es debido develar aquello que conocieron bajo el secreto profesional. Lo mismo aplica para el caso en estudio, puesto que en el IMAS se maneja diversa información de la población costarricense que se encuentra en situaciones menesterosas.

El *Diccionario de la Real Academia Española* menciona que es confidencial, es decir “Que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho.” La confidencialidad es un principio ético primordial por lo que es imperativo el respeto de la información ajena durante su manipulación.

Dickson (2010) menciona que: “El amplio concepto de confidencialidad incluye la expectativa de que el material confidencial no será divulgado o compartido con otros...” (p.122). Es decir, que la confidencialidad ha de garantizar el requerimiento inexcusable de proteger información sensible, y esto ha derivado en que algunas profesiones y oficios, empleen y asocien la confidencialidad a un principio ético como parte de sus labores cotidianas; como señalaba Dickson, se ha vuelto una expectativa de que la información no será divulgada.

Entonces la importancia de mantener la confidencialidad de datos, reside que la garantía será evaluada mediante un grupo de reglas o bien en otros casos de un contrato de confidencialidad, el cual limitará el acceso a la información sólo a las personas autorizadas para soslayar no solo el desprestigio de la organización si no el entorpecer procesos que provocarán que no se brinde la ayuda o servicio acostumbrado al cliente.

Carroll (2013), en su libro *Business Ethics: Brief Readings on Vital Topics*, aporta una perspectiva a reflexionar en el área secretarial:

Las secretarias se enfrentan regularmente a un número de preguntas éticas diferentes que no se les enseña a manejar. ¿Qué deben hacer cuando el jefe les pide que digan que él o ella está fuera de la oficina, cuando en realidad está detrás de puertas cerradas en la oficina? ¿Está bien fabricar las actas de la última reunión cuando, de hecho, la secretaria no estuvo presente y no conoce los detalles? ¿Qué debe hacer la secretaria cuando el jefe le pide que invente una historia sobre por qué el último informe no se entregó a tiempo? ¿Qué debe hacer una secretaria si observa que el jefe participa en actividades cuestionables? La lista de tales dilemas morales puede seguir. (p.190)

Carroll menciona cuestiones y situaciones que el sentido común, junto con los valores y principios aprendidos a lo largo del crecimiento personal y profesional, podrían ser una guía de qué hacer ante las circunstancias previamente descritas; sin embargo, el saber que la estabilidad laboral puede depender de esas decisiones, pone entre la espada y la pared la ética profesional de cualquiera. Es en ese momento cuando la importancia de la ética, no solo personal sino también a nivel profesional, reaparece en escena ya que la satisfacción de haber hecho lo idóneo brinda una sensación de agrado moral no solo con uno mismo, también con la sociedad.

La misma autora, Carroll (2013), ejemplifica de manera más puntual lo anterior:

La posibilidad de participar en actividades cuestionables coloca a las secretarias en el dilema de tener que decidir si mostrar "lealtad al jefe" o "lealtad al público, a la compañía o a la conciencia personal". Considerando que la lealtad al jefe, se esperaba automáticamente y se producía normalmente, los tiempos están cambiando. Con la creciente profesionalización de los puestos de secretaría y el mayor apoyo general

para los empleados que optan por "hacer lo correcto", las secretarías tienen hoy más posibilidades de tomar el camino moral que antes. (p.191).

Lo anterior reafirma el impacto de la ética, puesto que el apoyo a “hacer lo correcto” ha incrementado por encima del interés propio. Se puede ser leal al jefe, pero con límites, mismos que la organización promueve al personal mediante los principios y valores que sean coherentes con la misión y visión.

Entonces, se ratifica que el personal administrativo tiene una gran responsabilidad ética de velar que cada documento se manipule de la mejor manera, evitando propagar información no necesaria y no permitida a otros empleados o personal fuera de la institución.

## **Códigos de ética**

### **Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)**

El Instituto Mixto de Ayuda Social como una organización del gobierno regido y respaldado por leyes, directrices, normativas y código cuenta con un Código de Ética y Conducta elaborado por ellos mismos, tomando en consideración el artículo 13 de la Ley de Control Interno y específicamente de la norma 2.3 del denominado “Manual de Normas de Control Interno”.

En su búsqueda de la transparencia, ya que es una institución que distribuye fondos del gobierno, en la actividad de sus funciones la Presidencia Ejecutiva del IMAS estableció el Código de Ética y Conducta mismo que fue elaborado por la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia que fue fundada en el año 2006, dicho código se basa en una disertación de la deontología.

La oficina de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia conocido como CIVET, se encuentra ubicada en las oficinas centrales del IMAS Calle 29, avenida 2 y 8, De KFC La California 75 sur, San José, Costa Rica y su lema es “Fortalecimiento de los valores, la ética y la transparencia en la gestión institucional.” Son los encargados de gestionar las actividades en las que se promueven los valores y principios de la institución.

Dichas actividades se llevan a cabo en los diferentes lugares donde existan oficinas del IMAS comprendiendo todo el territorio nacional, para que cada funcionario y funcionaria conozca, sepa y aplique lo que en el Código de Ética y Conducta se establece con el fin del fortalecimiento institucional.

La Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia consideró los documentos colectivos desde organigrama a la cultura institucional sin dejar de incorporar ningún ente relacionado para su conformación ya que cada división es importante incluirlo.

Se incluyó al personal de todas las dependencias del IMAS para recolectar información de las posibles debilidades y mejoras que se le podrían aportar al proyecto.

El Código de Ética y Conducta fue aprobado en el acuerdo número 105 08 del Consejo Directivo con fecha del 10 de marzo del año 2008. Consta de introducción, objetivo y cuatro capítulos que se explican a continuación:

## Capítulo I DECLARACION DE PRINCIPIOS Y VALORES

- I. PLENITUD LABORAL
  1. Justicia y Solidaridad
  2. Trabajo en equipo
  3. Excelencia
  4. Servicio
  5. Transparencia

## II. PLENITUD CIUDADANA

1. Formación de conciencia
2. Construcción del bien común
3. Sentido patrio

## III. PLENITUD HUMANA

1. Tolerancia
2. Disciplina
3. Responsabilidad
4. Respeto
5. Honestidad

## Capítulo II CÓDIGO DE CONDUCTA

1. Principios y valores éticos aplicados
2. Compromisos éticos
  - 2.1 Compromisos de los funcionarios y funcionarias del IMAS
  - 2.2 Compromisos de las jefaturas del IMAS
  - 2.3 Compromisos de quienes ocupen los puestos de Gerente General y Sub Gerente
  - 2.4 Compromisos del Consejo Directivo del IMAS
  - 2.5 Compromisos para con la población objetivo
  - 2.6 Compromisos de la población objetivo
  - 2.7 Compromisos hacia la sociedad civil y la ciudadanía
  - 2.8 Compromisos en relación con el ambiente

### 3. Pautas éticas

#### 3.1 Pautas éticas para las relaciones con otras instituciones del Estado

#### 3.2 Pautas éticas para las organizaciones aliadas estratégicas de la sociedad civil que participan en la operación de los programas sociales

#### 3.3 Pautas éticas para las relaciones con la sociedad civil

## Capítulo III APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

## Capítulo IV COMPROMISO

El IMAS (2012) en su Código de Ética y Conducta, especifica el objetivo del mismo documento:

Establecer el Marco Ético de la institución en el cual se declara los principios y valores éticos que deben prevalecer en el Instituto Mixto de Ayuda Social, porque los consideramos indispensables para cumplir de manera permanente, los objetivos fundamentales que la sociedad costarricense ha confiado a nuestra organización a quienes en ella laboramos. (p.7)

### **Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica**

¿Qué es? Es una institución pública, sin fines de lucro, integrado por profesionales en secretariado autorizados para ejercer la profesión. El Colegio se ubica en Tibás San José, de la esquina SO (atrás del Cementerio de Tibás) 100 Sur, casa esquinera color terracota y el horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

### **Antecedentes**

En las décadas de los cincuenta y sesenta, la corriente de desarrollo que se caracterizó en Latinoamérica tuvo gran influencia en el Secretariado y es así como en el año 1966 se funda la Asociación Nacional de Secretarías Ejecutivas de Costa Rica (ANSE).

Durante los años setenta tuvo lugar, en Buenos Aires de Argentina, el Primer Congreso Interamericano de Secretarías. En conmemoración del primer encuentro de países americanos, también tiene lugar la creación de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (FIAS) la cual es una institución de carácter internacional, autónoma, apolítica, laica, cultural, profesional y representativa, con personería jurídica y patrimonio propios; de duración indefinida, con sede legal y social en Santo Domingo, República Dominicana donde está establecida la secretaria permanente; ANSE es miembro fundador.

En dicho Congreso se concertó conmemorar el Día de la Secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea. También se tomó el acuerdo de elevar el nivel profesional de las Secretarías de América, por lo que se recomendó la creación carreras de Secretariado Profesional a nivel universitario y la fundación de Colegios de Secretarios Profesionales.

De esta manera, bajo el impulso y lucha tenaz de ANSE, se fundó el Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica, mediante la Ley No. 5005, que salió publicada en La Gaceta el 29 de junio de 1972.

### **Órganos del colegio**

- La Asamblea General. Se realiza cada año en la última semana del mes de noviembre para conocer los informes de la Junta Directiva saliente y aprobar o improbar el

presupuesto y los balances generales de la institución, así como para elegir una nueva Junta Directiva que ejerce su mandato por un año.

- La Junta Directiva. De acuerdo con el Reglamento Interno, se reúne una vez por mes en sesión ordinaria y en forma extraordinaria las veces que sea necesario. Son atribuciones y obligaciones de la Junta Directiva convocar a Asamblea, aprobar o improbar la admisión de nuevos miembros de acuerdo con la Ley, dirigir las publicaciones que efectúe el Colegio, formular los proyectos presupuestarios y rendir cuentas a la Asamblea General. Los miembros de la Junta Directiva duran en sus cargos un año, no pudiendo ser reelectos por más de dos períodos consecutivos. El Presidente es el representante judicial y extrajudicial del Colegio.
- Tribunal de Honor. Está formado por tres propietarios y dos suplentes que son nombrados por dos años. La Junta Directiva elevará a su conocimiento las situaciones que a su juicio lo ameriten, en virtud de estar de por medio aspectos morales, éticos y profesionales que pongan en duda las actuaciones de uno o más de sus Colegiados.

### **Logros**

Después de su fundación en 1972, el Colegio se dio a la tarea de trabajar por la superación técnica, profesional y cultural del Secretariado Profesional, por lo que en 1974 logra la creación de la Escuela de Secretariado Profesional en la Universidad Nacional, la cual gradúa Diplomados, Bachilleres y Licenciados en Secretariado Profesional y en Administración de Oficinas, así como con énfasis en Educación Comercial. Es ameno agregar que como muestra de crecimiento, en nuestro país existen además de la UNA,

algunas universidades privadas, así como instituciones parauniversitarias, que imparten la carrera de Secretariado Profesional.

Otro logro importante fue publicado en La Gaceta No. 54 del 17 de marzo de 2011, de la resolución 04- 2010 del Consejo Nacional de Salarios mediante la cual, previa solicitud de revisión salarial presentada por el Colegio, se acordó incluir las ocupaciones siguientes en la lista clasificada de ocupaciones de los decretos de salarios.

Luego el día 9 de diciembre del 2014, mediante La Gaceta se publica las reformas a los artículos 1, 2, 12, 13, 14, 15, 16 y 20, y adición de los incisos f) y g) del artículo 11 y del artículo 12 bis de la Ley No. 5005 y cambio de nombre del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica a Colegio de Profesionales En Secretariado de Costa Rica, mediante la Ley No. 9284.

Dichas reformas consisten en el cambio del nombre del Colegio, en la categorización más específica de los integrantes y postulantes a incorporarse, en las atribuciones en la Asamblea General y de cada miembro de la Junta Directiva, así el cómo se administrarán los fondos del Colegio.

A nivel internacional FIAS remitió el día 2 de julio de 2018 la Credencial correspondiente al Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica (CPS), que lo acredita como Miembro de Derechos Plenos de FIAS, para el período 2018-2020.

### **Incorporaciones**

Según el artículo 2 de la Ley No. 9284, publicada en La Gaceta No. 237 (2014), el Colegio lo integran:

- a) Los bachilleres y licenciados en secretariado profesional o en administración de oficinas, graduados por instituciones de enseñanza superior del país públicas y privadas, reconocidas por el Estado.
- b) Los diplomados universitarios y parauniversitarios, graduados en la carrera de secretariado por instituciones de enseñanza superior del país, públicas y privadas, reconocidas por el Estado.
- c) Los graduados de universidades o instituciones equivalentes en el extranjero, de acuerdo con las leyes y los tratados vigentes. (p.2)

De cumplir con los requisitos mencionados debe realizar lo siguiente:

- Enviar una carta dirigida a la Junta Directiva manifestando su interés de colegiarse acompañada de un timbre fiscal de 200 colones.
- Traer a la oficina el original y la copia de los títulos y la fotocopia de la cédula.
- Adjuntar el Currículum Vitae.
- Completar el formulario que puede descargar de la página web del Colegio.  
(<http://cpscr.org/incorporaciones/>)
- Dos fotografías tamaño pasaporte.

De ser aceptada por la Junta Directiva se le va a enviar una carta de aceptación y luego deberá depositar 10.000 por la colegiatura y ₡3.600 de la mensualidad. Los documentos los puede traer la interesada u otra persona a las oficinas del Colegio.

### **Código de ética**

El Colegio de Profesionales en Secretariado posee un Código de Ética que es entregado al nuevo miembro una vez juramentado, o bien puede ser descargado en la página web del Colegio. Dicho código insta a:

Los miembros del Colegio de Secretariado Profesional, deben constituir un grupo respetado y respetable, que ejercen su profesión no sólo por satisfacción personal, sino en cumplimiento de normas de ética profesional para mantener la disciplina, enaltecer la profesión y brindar los servicios secretariales profesionales que nuestra sociedad demande. (p.1)

Con lo anterior se concreta que al aumentando el papel de un profesional en secretariado, ya que desempeñan y contribuyen en el funcionamiento eficaz de una empresa por medio de una labor discreta, organizada y metódica al grado de asumir con ahínco algunas responsabilidades de la jefatura, es ineludible e importante reafirmar el cómo se llevan a cabo las tareas diarias implementando normas de ética profesional cumpliendo así los objetivos del Colegio indicados en el artículo 1 de la Ley No. 9284.

El Código de ética contiene 8 artículos con 48 incisos en los que se establecen los deberes:

- De los profesionales con el colegio.
- De los profesionales con la profesión.
- De los profesionales con los colegas.
- De los profesionales con la empresa.
- Profesional consigo mismo y con la sociedad.
- Vigencia del código.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

## **Marco metodológico**

Todo proceso de investigación demanda de un régimen ordenado y estructurado de pasos a implementar con el fin de obtener la información necesaria a través de la recolección de datos, tomando en cuenta el enfoque y del tipo de investigación a desarrollar.

Lo anterior se consigue al utilizar un marco metodológico, el cual consiste en un conjunto de gestiones planteadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que circunscribe indicar el enfoque, tipo de investigación, sujetos y fuentes de información y análisis de la información.

### **Paradigmas**

El paradigma se puede asociar a sinónimo de “ejemplo” o para hacer referencia a algo que se toma como “modelo”, pero en la investigación es aplicado a un bosquejo teórico usado como guía para el análisis y resolución de un problema; similar a lo que detalla Barrantes (2013): “... es conjunto de presupuestos o compromisos para clasificar a mundo y así le permite a cualquier comunidad científica seleccionar, evaluar y criticar al ejecutar sus estudios.” (p.74)

Existen dos tipos de paradigmas: positivista y naturalista. El primero tiende a buscar generalidades de argumento y usa técnicas cuantitativas por lo cual su diseño es estructurado. El segundo se basa en la fenomenología y su fin es comprender e interpretar la realidad y debido a lo anterior este predomina en el enfoque cualitativo.

## **Enfoques**

Se podría definir que el enfoque es el procedimiento lógico y riguroso para obtener, recopilar y analizar los datos para la investigación y así valorar la información, admitiendo o rechazando los hechos con el fin de conseguir resultados que orienten a la resolución del problema planteado.

Según el rumbo, los objetivos y necesidades a solventar del problema planteado en la investigación, el enfoque puede demarcarse en tres: cuantitativo, cualitativo y mixto.

*Enfoque cuantitativo.* Según Barrantes (2015), "...asume una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados" (p.94).

Por lo tanto, las indagaciones de enfoque cuantitativo procuran el esclarecimiento de una realidad social desde una perspectiva externa y objetiva, siendo su intención explorar la exactitud de indicadores sociales que midan y generalicen resultados de la población meta en estudio.

*Enfoque cualitativo.* Es un enfoque que va de lo particular a lo general, además, de que es más dinámico y subjetivo, debido a que la estandarización no es lo primordial, sino en la forma de recolección e interpretación de los datos.

Barrantes (2015) afirma: "Nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal y como las experimenta los involucrados" (p.95). Por ello puede que el proceso se torne más complejo, ya que, el resultado tiende a ser significativo.

*Enfoque mixto.* En cuanto al enfoque mixto, como bien lo dice, es un híbrido del resultado de los enfoques cuantitativos y cualitativo, por ser mixto se emplean las técnicas y los instrumentos que mejor se adecuen y primen a la investigación que se genera, como lo menciona Barrantes (2015) "No hay una técnica específica para este enfoque." (p.316).

Por lo tanto, esta investigación se llevará a cabo bajo el paradigma naturalista, llamado también paradigma interpretativo, de enfoque cualitativo y de tipo descriptivo. El interés de esta escogencia metodológica radica en la observación, estudio y descripción del comportamiento del ser humano en el ambiente laboral y más específicamente en la manera en que desarrolla sus tareas en aras de la ética profesional.

La selección del paradigma naturalista se realizó al tomar en cuenta importantes factores como el origen del paradigma naturalista y la ética, los cuales tienen sus raíces en tradiciones filosóficas y son descendientes de un mismo campo de estudio.

Este modelo de enfoque cualitativo permite, a través de la observación, que el investigador analice y llegue a una conclusión propia, por lo cual facilitará la exploración de la realidad en su contexto natural y como sucede, obteniendo e interpretando los fenómenos implicados en la investigación.

El paradigma es otra articulación importante en definir. “En términos generales un paradigma lo podemos definir como un marco interpretativo o como una red que contiene las premisas epistemológicas, ontológicas y metodológicas desde las que se abordará la investigación.” (Hernández, 2014, p.190)

De lo anterior se rescata que el paradigma elegido para este trabajo de investigación, el naturalista, es el idóneo, ya que, se pretende realizar el estudio basándonos en la observación de las acciones realizadas por el personal administrativo que realiza labores secretariales en el contexto laboral y vida social y con esa información interpretar cómo cumplen dichas funciones y si emplean o no la ética durante todo o parte del proceso de sus quehaceres diarios.

La información obtenida mediante la observación será el insumo primordial para alimentar y sustentar el trabajo de graduación.

Buscando en otros autores encontramos:

“... que el paradigma naturalista parte de que existen diversas realidades y las variables que encontramos en ellas son interdependientes, se relacionan de forma holística.” (López, 2015, p.16)

Por lo tanto, esta investigación implica profundizar en el conocimiento de una realidad para entender la dinámica del entorno del sujeto y objeto de estudio razón por la cual veremos cómo se desarrollan las funciones secretariales en las oficinas.

El enfoque cualitativo de una investigación es “aquella que utiliza preferente o exclusivamente información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados.” (Cauas, 2015, p.2)

Se optó por dicho enfoque para concientizar al potencial y actual estudiantado de la carrera de Administración de Oficinas de que el lugar de trabajo es un espacio dinámico social y deben de atender, estudiar y analizar las características en que se desenvuelven diariamente en su jornada laboral y las responsabilidades que conlleva. Barrantes expresa lo siguiente con respecto al enfoque cualitativo, el cual es mayormente usado en el campo social:

"Nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal como las experimenta los involucrados. La investigación con enfoque cualitativo requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan" (Barrantes, 2013, p.95).

Es por tanto que es el ideal para socavar y abarcar la investigación, ya que, permite la observación participante y se podrá apreciar si se aplica o no la ética durante las labores realizadas por el personal administrativo, que ejerce funciones secretariales en la oficina

central del IMAS y si el cometido se puede lograr, de forma óptima, al interactuar, observar y conocer las funciones secretariales de cerca.

Mientras que, con el enfoque cuantitativo, el investigador es un agente externo al objeto en estudio y por tanto dificultaría con su aplicación en esta investigación, el proceso para alcanzar el objetivo.

Según Varela y Vives, en su estudio denominado “*Autenticidad calidad en la investigación educativa cualitativa*” nos presentan que el enfoque cualitativo tiene cuatro ejes: “... el enfoque cualitativo se sustenta en el pospositivismo, la fenomenología, el constructivismo y la teoría crítica que involucran la existencia de varias realidades subjetivas y construidas en las interacciones.” (Varela y Vives, 2016, p. 7).

El pospositivismo aporta una perspectiva crítico realista, es decir, la realidad existe, pero no puede ser completamente aprehendida, pero que de los hechos que surgen sí pueden ser explicados y todo empieza por la observación; la fenomenología, por su parte permite el estudio de todo lo relacionado con los acontecimientos que rodean a un objeto o situación. Mientras que el constructivismo plasma el proceso de aprendizaje activo del mundo, pero que es desde el interior del ser humano mediante la función cognoscitiva; por último, la teoría crítica acepta cuestionar las realidades para adaptar una postura progresista.

Razón muy importante en cuanto al trabajo de investigación se refiere, ya que, todas las oficinas no son iguales y las responsabilidades que en ellas se realizan dependen de la unidad a la que pertenezcan porque no es lo mismo una oficina de servicio al cliente o una oficina de administración. Las labores, por su naturaleza, son distintas, aunque las dos conciernen a la administración, una como un todo y la otra como una subordinación.

En ambas oficinas se viven realidades diferentes cada día dado, por ejemplo, que en la oficina de servicio al cliente se esperaría que el trabajo sea dinámico por tener que atender

a diferentes personas con distintos reclamos todos los días. Mientras que en la oficina de Administración se realizan funciones que abarcan diferentes y pequeñas dependencias, por lo tanto, es un poco rutinario.

### **Técnicas e instrumentos**

Las técnicas de investigación son procedimientos metodológicos y sistemáticos a los que se comisionan mecanismos e implementación de los métodos de investigación. Para poder llevar a cabo una investigación científica se cuenta con estas herramientas que facilitan el proceso de recolección de datos para su posterior análisis.

Ellos son las técnicas aplicadas y los instrumentos. La RAE define Técnica como: “Pertenece o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes.” y también como “Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.”

Por lo que se deduce que una técnica tiene como característica que se puede aplicar en procedimientos o recurso tanto a ciencias como al arte. Y las investigaciones se pueden realizar en todos los campos sin dejar por fuera el arte.

La misma fuente define Instrumento como “Objeto fabricado relativamente sencillo, con el que se puede realizar una actividad.” por ende se puede ultimar que los diferentes investigadores han generado un gran y valioso compendio de ayuda para realizar sus investigaciones y conseguir dar solución a los diferentes problemas estudiados. De ahí el valor de los instrumentos para realizar la investigación.

Tanto las técnicas y los instrumentos se dividen según el enfoque que se esté usando para la investigación.

Cabe mencionar que las técnicas y los instrumentos, según Barrantes (2013), en cuanto al Enfoque Mixto, también cuentan con sus peculiaridades y que se deben tener en cuenta.

Las técnicas y los instrumentos utilizados en el enfoque mixto son los mismos que se utilizan en los dos enfoques anteriores, o sea, si el enfoque principal es el cuantitativo, se usa la observación, las encuestas, el análisis de contenido. En cambio, si es cualitativo, se emplea la observación, la entrevista en profundidad, las historias de vida y las técnicas grupales. (p. 316)

La investigación con enfoque cualitativo no solo se puede llevar a cabo interrogando a la población meta, también existe la técnica de observación, la entrevista, algunos tipos de cuestionarios, hojas de vida, actividades en grupo, entre otros. Para poder alcanzar los objetivos de la investigación, las estudiantes harán uso de diferentes instrumentos para la recolección de la información:

- Entrevistas: se explorará el ambiente y se generarán preguntas previamente diseñadas al personal docente de la carrera de Administración de Oficinas según su experiencia laboral relacionada con el tema de la ética, se entrevistará al encargado del soporte administrativo del IMAS y al jefe inmediato de cada instancia donde exista un puesto de personal administrativo.
- La observación: se explorará el ambiente comprendiendo los procesos abarcados por el personal administrativo que labora en el IMAS.
- Encuestas: se realizarán de forma que el personal administrativo y al encargado del soporte administrativo del IMAS expresen su sentir sobre la aplicación de la ética documental.

Los sujetos de investigación, a los cuales se les aplicará los instrumentos antes mencionados, son aquellos funcionarios del IMAS que tiene alguna relación directa con procesos de administración de oficinas. La razón que motivó a esta escogencia fue que dichos funcionarios, desempeñan tareas secretariales ya sean profesionales propios de dicha rama o bien otros profesionales especializados que han requerido aprender y aplicar los procedimientos de un administrador de oficinas en contraste con la ética aplicada.

La muestra por tomarse de tipo no probabilística, ya que, los sujetos serán seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional de los estudiantes.

En cuanto a los instrumentos, al igual que las técnicas, se puede hacer uso de uno o de varios, esto dependerá del enfoque usado.

Con los instrumentos seleccionados y mencionados anteriormente las postulantes podrán analizarán los principios y valores éticos que deben prevalecer en el personal administrativo que desempeñan labores secretariales en las oficinas centrales del IMAS.

La observación se refiere a la acción de observar, analizar y asimilar información. Por medio de esto las estudiantes se podrán familiarizar con los funcionarios del IMAS, en un periodo destinado, donde analizarán la información suministrada.

La técnica de observación radica en la modalidad participante, que consiste en obtener los datos “desde adentro” en el contexto de la participación propia de los investigadores no encubiertos ni estructurados.

Este tipo de observación proporciona descripciones de los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, pero también, la vivencia, la experiencia y la sensación de la propia persona que observa.

Referente a la entrevista, se puede interpretar como una conversación formal, donde se hace una serie de preguntas al personal, las mismas son previamente preparadas para alcanzar el fin en sí de la entrevista. Por lo tanto, con su aplicación se ayudará a las estudiantes a recolectar información valiosa sobre si se aplica o no ética laboral en el IMAS.

Las encuestas se consideran como procedimientos dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado. Los datos se logran obtener realizando preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población en estudio.

El fin de aplicar encuestas a los funcionarios del IMAS es conocer sus estados de opinión, ideas, características o hechos específicos relacionados con la ética documental.

Las variables serán aquellas características, propiedades o cualidades que pueden ser medidas o evaluadas. Es importante retomar su concepto y según Barrantes (2013), se define:

Una variable es todo un rango, cualidad o característica cuya magnitud puede variar en individuos, grupos u objetos. También, puede decirse que “es una propiedad a la que se le atribuyen valores numéricos, que pueden sufrir variaciones a lo largo de una amplitud finita o infinita.” (p. 151)

Las variables por desarrollar según cada objetivo son las siguientes:

Tabla 1. *Variables-objetivos.*

Objetivo	Variable
Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales.	La importancia de la ética
Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS.	Códigos, reglamentos y leyes

Tabla 1. *Variables-objetivos.*

Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS.	Lineamientos
--	--------------

**Fuente:** Elaboración grupo investigador (2017).

En esta investigación el objeto de interés de análisis es el propio personal que realiza labores secretariales en el IMAS, dicho estudio se basará con el siguiente cuadro metodológico:

Tabla 2. *Cuadro de Instrumentalización de Variables.*

Título: Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional: caso de las oficinas centrales del instituto mixto de ayuda social período 2017				
Problema ¿Cuáles son los principios y valores éticos que deben de prevalecer en el personal secretarial: caso de las oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social período 2017?				
Objetivo general Analizar los principios y valores éticos que deben prevalecer en el personal secretarial: Caso oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social en el 2017.				
Objetivos específicos	Categorías de análisis	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales.	Importancia de la ética.	La importancia de la ética radica en ser la guía de la conducta y comportamiento del personal en una organización	Entrevistas	Explorando el ambiente. Generar preguntas a expertos en el tema de la ética.

Tabla 2. *Cuadro de Instrumentalización de Variables.*

<p>Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del Instituto Mixto de Ayuda Social.</p>	<p>Códigos de ética</p>	<p>Según la RAE, un código es un conjunto de normas legales sistemáticas que regulan unitariamente una materia determinada.</p> <p>Un código de ética se podría definir como las normas tendientes a regular el comportamiento de las personas en la organización.</p>	<p>Observación</p>	<p>Explorar el ambiente. Comprender procesos. Generar preguntas sobre el código de ambas instituciones.</p>
<p>Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS.</p>	<p>Lineamientos</p>	<p>Es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.</p>	<p>Observación Encuesta Entrevista</p>	<p>Analizando el comportamiento del administrador de oficinas y secretarial. Realizar encuestas al Administrador de Oficinas. Realizar entrevistas al encargado del soporte administrativo del IMAS. Realizar entrevista al jefe inmediato de cada instancia donde exista un puesto Administrador de Oficinas y Secretarial.</p>

Tabla 2. *Cuadro de Instrumentalización de Variables.*

---

Metodología: Paradigma naturalista (interpretativo), enfoque cualitativo y de tipo descriptivo.

---

**Fuente:** Elaboración grupo investigador (2017).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## **Análisis de resultados**

Se muestra en este capítulo el desarrollo del análisis de los resultados de cada una de las variables, tratando de detallar cada uno de los puntos importantes que se lograron encontrar en el momento de la investigación. Además, se presenta en cada una los resultados obtenidos de las encuestas y de las entrevistas realizadas a las diferentes secretarías que asignó el departamento de Desarrollo Humano.

La población meta propuesta para el estudio al inicio fue de 30 participantes. Para la entrevista colaboraron 10 personas y para la encuesta fueron 24. Cabe mencionar que de las personas asignadas a entrevistas también a algunas les enviaron el enlace para la encuesta, es decir, que existió muestreo que aplicó ambas herramientas.

La encuesta fue dividida en tres secciones: preguntas, criterio y respuesta breve. Se aplicó a individuos del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, todos designados por el departamento de Desarrollo Humano.

La dinámica para la distribución y aplicación de las encuestas fue a través de la herramienta en la nube Google Forms y distribuido por el contacto de Desarrollo Humano, la señora Rita Pereira Muñoz.

**Objetivo 1. Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales. Variable La importancia de la ética.**

El objetivo de esta variable era medir la importancia de la ética en el ejercicio cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales. Para alcanzar dicha meta mediante las entrevistas, la observación y las encuestas

En las entrevistas, por un lado, se tomaron un total de 7 ítems que ayudaron a evaluar lo relevante del tema de la ética. El personal en estudio mostró en su gran mayoría que tienen la noción de lo que es la ética; sin embargo, solo lo emplean al uso racional y adecuado de los suministros, no así a lo global de lo que encierra el concepto. Es decir, no tienen muy claro que no solo eso abarca el tema de la ética, si no que va más allá, otros temas que no sean lo material como son la comunicación, el uso responsable y transparente de la información.

Lo anterior se refleja a la falta de implementación de los valores institucionales, los conocen, pero no los practican y de practicarlos no son conscientes de ello.

Luego, siguiendo con la información recolectada de las entrevistas, la Secretaría de la Comisión Institucional de Valores, Ética y Transparencia (CIVET), comentó que la última evaluación del clima organizacional fue en el 2017 y en ese mismo año se comenzó con la formulación de la nueva valoración debido a que esta se aplica en cada cambio de gobierno, los demás funcionarios desconocen del tema de evaluación del clima organizacional, solo a nivel de desempeño que califica la jefatura.

En referencia a la observación, durante las visitas se analizó el actuar del personal en sus labores diarias, el comportamiento a la hora de responder las consultas, la manera de relacionarse con las demás personas, la forma de contestar llamadas telefónicas, la administración de los documentos, y la comunicación entre el mismo personal.

Como resultado de la exploración, se concluye que la mayoría del personal administrativo expresa sus pensamientos de una forma libre, interactiva, que demuestra su estado de seguridad a la hora de entablar una conversación y al aclarar dudas.

Se percibe que la mayoría del personal estudiado conoce y aplica la ética profesional en su quehacer cotidiano, por lo que se ve la importancia que le toman al tema. Lo anterior se refleja en la figura 1:

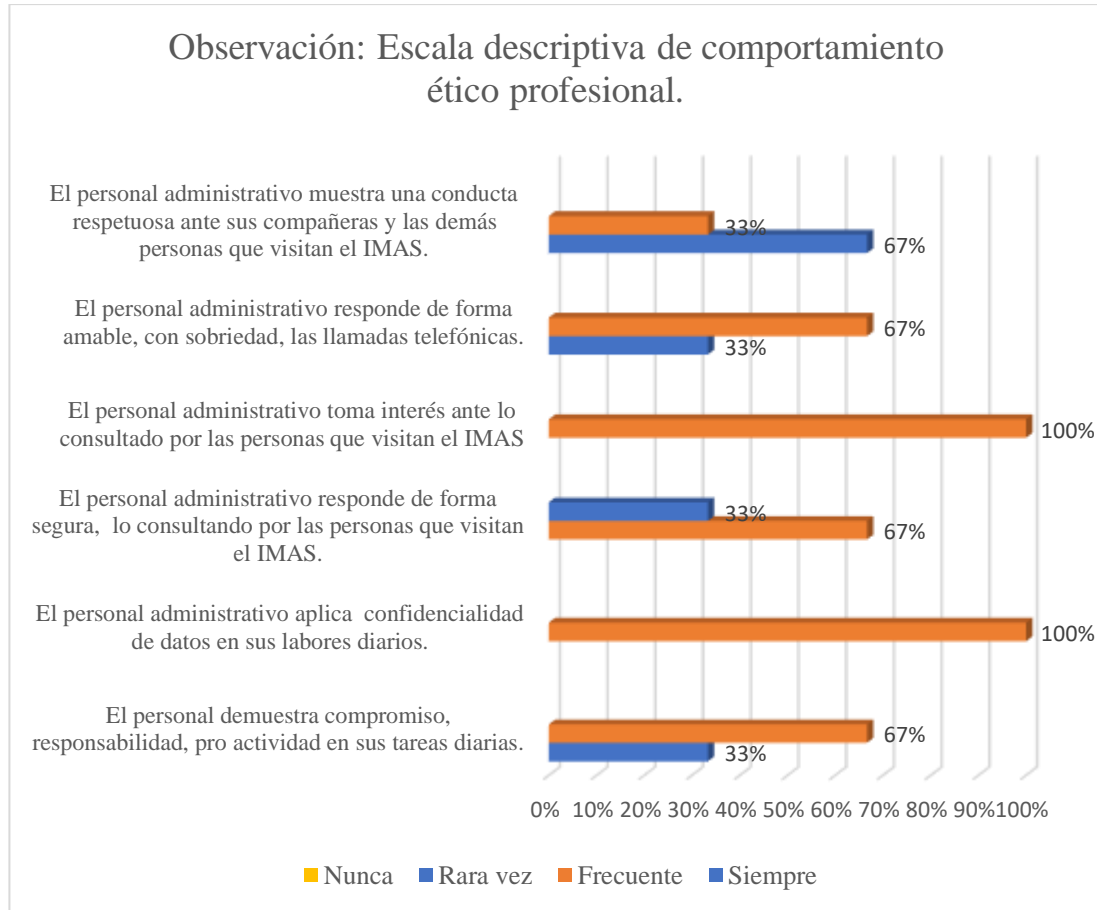


Figura 1. Escala descriptiva.

**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

Según la información de las encuestas, y tomando como primera referencia a la figura 2, nos denota que el 87% del personal administrativo que desempeña labores secretariales en el IMAS tiene interés en que exista un código profesional dirigido a ellos. Se podría deducir que la tasa de respuesta derivada ante la consulta planteada, determina una necesidad que

demanda de una guía específica para la población meta que, además, les reitere la relevancia de los puestos y funciones que ejercen.

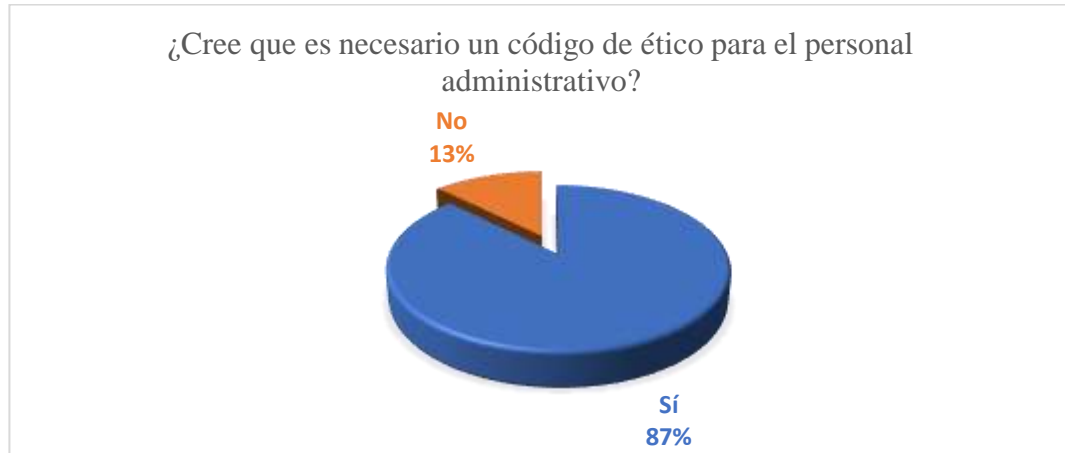


Figura 2. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 2.

**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

La pregunta 4 reflejó que la ética debe formar parte del perfil profesional de los funcionarios; sin embargo, aunque el personal trabaje con una ética sobresaliente no queda exento de situaciones en las cuales la toma de decisiones será puesta en la balanza de los intereses de la institución y su propia moral como guía.

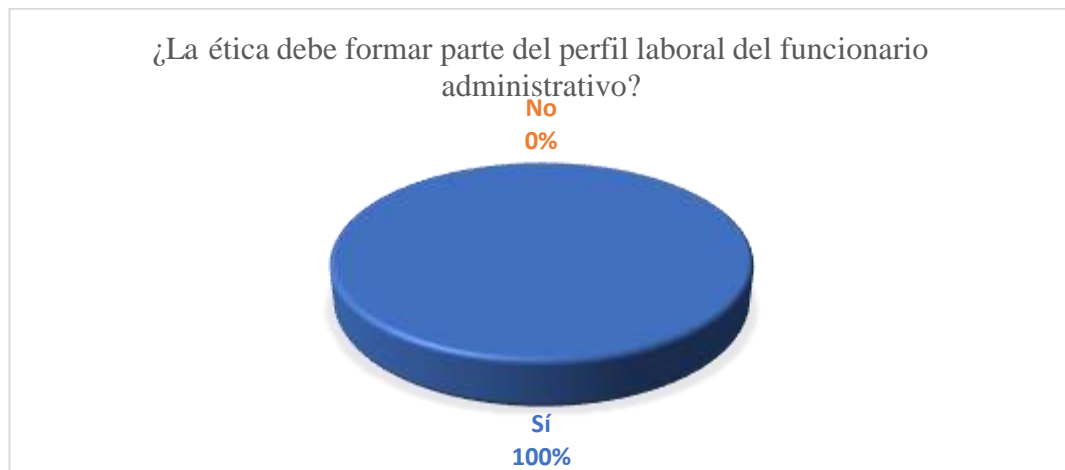


Figura 3. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 4.

**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

Se observó también que, del total encuestado según el ítem cinco, está de acuerdo que la ética debe formar parte del perfil laboral; no obstante, existe un porcentaje menor que adjudicó que no es parte de su competencia transmitir la ética a la población meta. En este punto cabe la posibilidad de que se puede ser ético por costumbre en sus funciones cotidianas, pero les es imperceptible.



Figura 4. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 5.

**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

En la totalidad de los encuestados, afirman que el emplear principios y valores éticos contribuyen a un desarrollo personal de calidad. Y fomenta la confianza y cooperación entre compañeros de trabajo, a la vez son aliados en las prácticas sociales que le ayudan a guiar sus acciones y elecciones individuales.

La población meta reveló un índice altamente positivo ya que reflejan, según el estudio, tener una alta noción y relación con el concepto de la ética profesional, además, de que indican poner en práctica principios y valores éticos en el desempeño de sus laborales, alegando que las competencias que caracterizan a un funcionario son la buena atención al

cliente, la disciplina, proactividad, confidencialidad, diligencia, comunicación, responsabilidad, compromiso, entre otros.

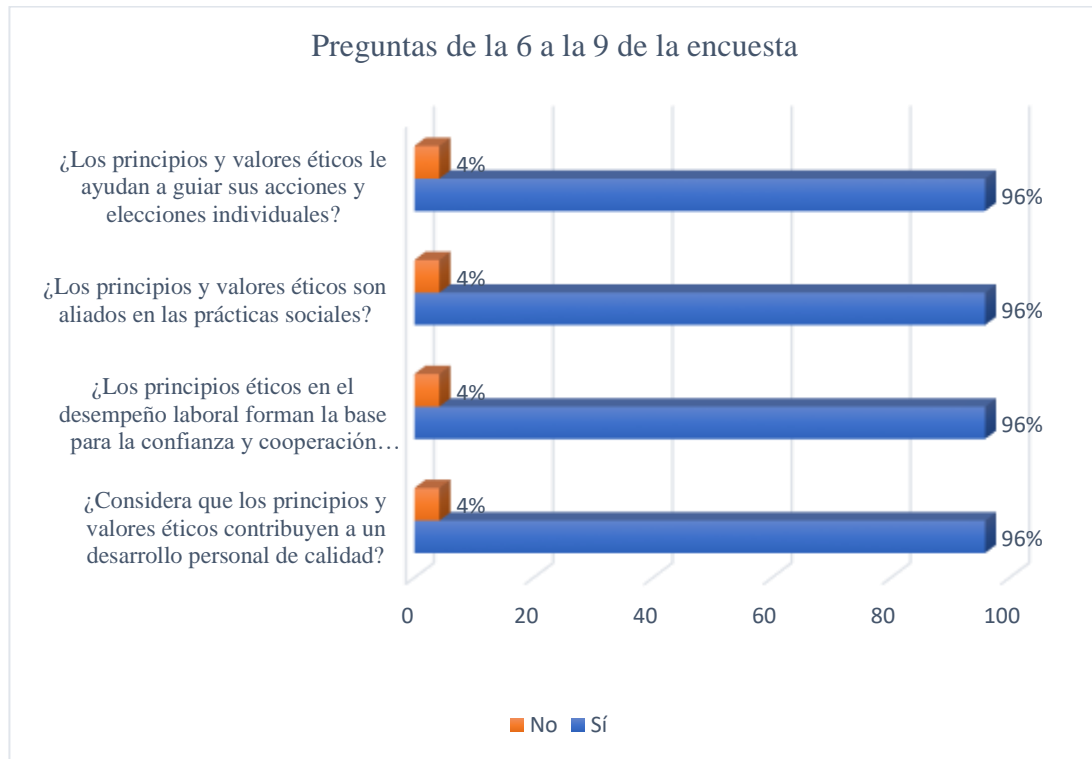


Figura 5. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Preguntas de la 6 a la 9.  
**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

En cuanto a la sección de criterio de la encuesta, y con el fin de medir que tan usual es aplicar o no, algunos factores relacionados a la ética con respecto a las funciones básicas como lo es la recepción y el manejo de documentación que se genera diariamente en las oficinas, se analizaron tres pautas sobresalientes, las mismas son la privacidad de la información, congruencia de los principios y valores éticos de la institución y del personal y por último la confidencialidad.

Para la mayoría de la población estudiada es trascendental mantener la confidencialidad de la información que reciben a diario de los ciudadanos, tanto en las

solicitudes nuevas como con los expedientes ya existentes, se aprecia que personal administrativo que desempeña labores secretariales, emplean los principios y valores éticos.

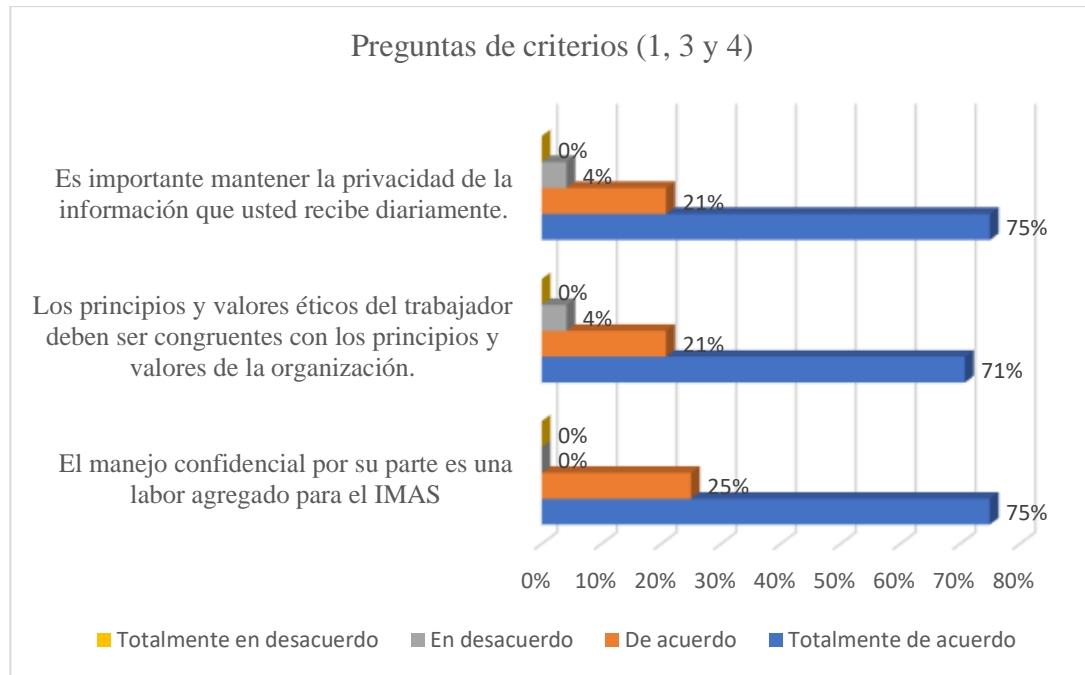


Figura 6. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Criterios 1,3 y 4.  
**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

**Objetivo 2. Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS. Variable. Códigos, reglamentos y leyes.**

De acuerdo con la investigación, en la variable número 2: Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS, por lo tanto, ameritaba indagar sobre los códigos, reglamentos y leyes que rigen y tienen relación con el tema de la ética, además, de constatar cuáles de ellas se implementan en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales.

Lo que se quería conseguir al plantear este objetivo, es comprobar el nivel de conocimiento que posee el personal administrativo con respecto a todo aquello que se relaciona con las leyes, reglamentos y normas en torno al tema de la ética.

Se determinó con la recolección de datos que una de las razones principales de que algunos entrevistados no conozcan el código ético del IMAS, es de que el personal indica que por las tareas diarias no tienen tiempo de revisar el código de ética, pero sí saben que existe; mientras que los encuestados que sí afirmaron conocer el Código de Ética del IMAS ha sido mediante charlas, CIVET y la dirección electrónica.

El mismo resultado se vio plasmado en las encuestas, ya que del 100% solo el 37% afirmó conocer el Código de Ética y Conducta de la institución.

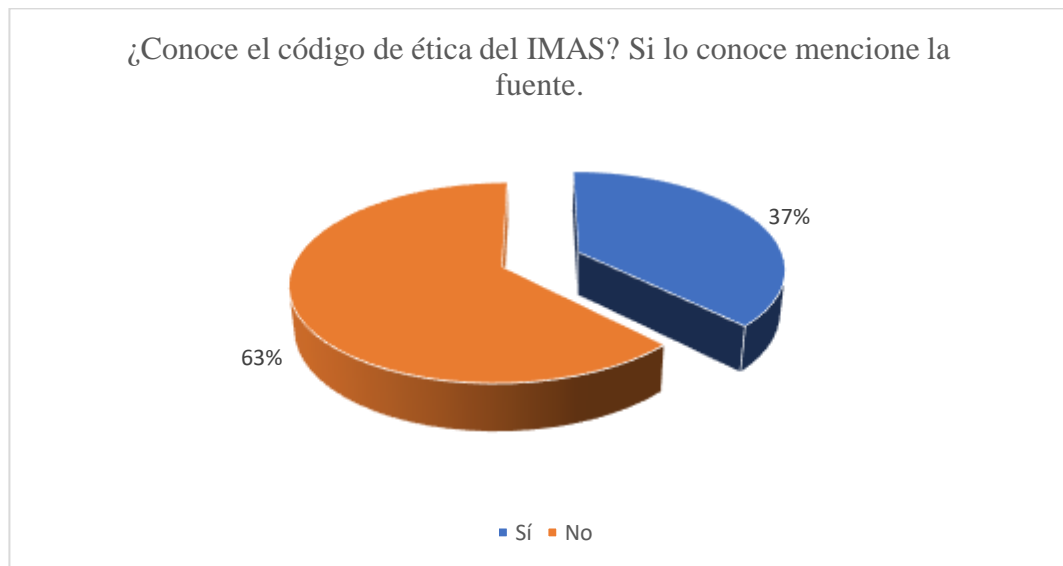


Figura 7. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 1.

**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

Lo que refleja es que no le prestan la atención requerida y al restarle importancia se menosprecia el arduo trabajo que el IMAS emprende a través del CIVET; es decir, el conocimiento que tiene el personal sobre el Código de Ética del IMAS es muy bajo.

Dado que toda acción tiene una reacción, se le planteó al personal si consideraban que si ir en contra del Código de Ética del IMAS les genera sanciones, a lo que la secretaria del CIVET aclaró que el rudimento del código de ética es un tema deontológico por lo que no impone castigo porque es un fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones, en contraste el 70% del personal entrevistado aseguró que será penado si incumple los reglamentos internos.

Para la población, muestra los reglamentos internos, los relacionan con los departamentos de Desarrollo Humano y el CIVET.

Sin embargo, el personal tiene muy claro que incurrir en actos antiéticos tiene serias sanciones por parte de autoridades superiores al IMAS.

Al indagar sobre el contrato de confidencialidad, el 54% del personal encuestado, alegó que no lo firmó, lo que deduce que el personal simplemente firma un documento sin compromiso o responsabilidad desconociendo el documento y lo que implica.

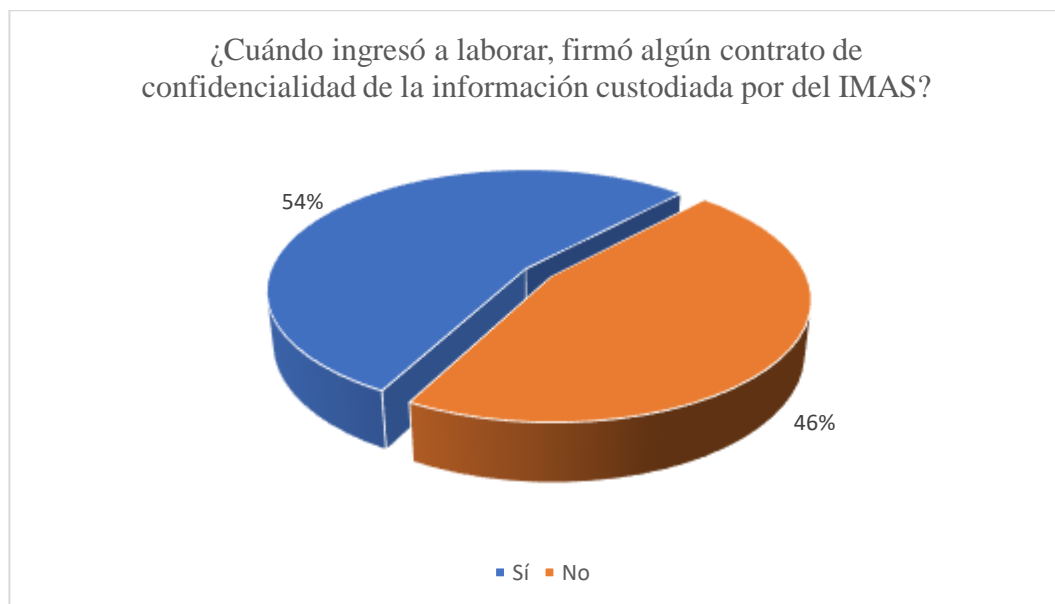


Figura 8. Encuesta Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional. Pregunta 3.  
**Fuente:** Elaborado por grupo investigador (2018).

A pesar de la falta de interés por lo que se firma, la mayoría del personal encuestado está totalmente de acuerdo en la importancia de mantener la privacidad de la información que se maneja diariamente. Además, muchos consideran que dependiendo del caso se puede presentar fuga de información generada en IMAS y que se maneja con confidencialidad, dependiendo del departamento.

Con base en lo anterior, se llegó a la conclusión que sí existe tal contrato de confidencialidad por la discrepancia del porcentaje que sí indicó haberlo firmado. Lo lamentable es que más de la mitad del personal encuestado ni siquiera se percató de lo que firma y le resta relevancia, esto quizás se deba por el simple hecho de cumplir un requisito para obtener un puesto en la institución.

Con respecto a un plan de divulgación y capacitación sobre el Código de Ética institucional, la secretaria de la CIVET comentó que se hace un plan de trabajo, el cual lo maneja cada enlace en oficinas centrales donde se define cómo se va a divulgar. El 80% del personal entrevistado indica que el Código de ética es divulgado, mediante dinámicas como las inducciones, correos electrónicos, pizarras informativas.

El personal entrevistado tiene muy claro cómo actuar ante una situación ética compleja, ya que, se deriva a un proceso administrativo, se dirige a las jerarquías (jefe inmediato, gerente o desarrollo humano según corresponda). En cuanto a un cliente inconforme el personal es muy especializado, brindándole la mejor atención para darle una solución pronta. El personal encuestado está muy bien orientado en cuanto al servicio al cliente para solución de conflictos.

Es sabido que un profesional, al concluir sus estudios tiene la opción de colegiarse para adquirir respaldo y prestigio en su carrera, por lo tanto, se le consultó a la población

muestra encuestada si conocían el Código de Ética del Colegio Profesional en Secretariado de Costa Rica y el 99% respondió no conocerlo, esto a pesar de que el CPS ha existido desde el 29 de junio de 1972.

El IMAS a diferencia de otras instituciones gubernamentales no solicita como requisito el estar colegiado, esto provoca que el personal secretarial contratado no posea el apoyo y los beneficios del CPS.

Entre los requisitos concedidos a los colegiados se encuentran la exigencia de preparación actualizada en cuanto a destrezas y habilidades para desenvolverse cada vez mejor en las oficinas.

**Objetivo 3. Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS. Variable.**

#### **Lineamientos**

La peculiaridad de este apartado se basa en lo relevante del papel que cumplen de los lineamientos, los mismos, son el resultado del precepto de directrices de un proyecto que tiene como finalidad servir de guía para el óptimo resultado en la investigación realizada.

Dichos lineamientos son un mero rasgo que se encuentra característico, que se encontrará en sintonía con los principios y valores de la institución, los mismos que las estudiantes analizarán a fondo para desprender de ellos los detalles relevantes, ya que, al fundarse el IMAS se tomaron en cuenta una gran variedad de principios y valores deseados tanto para la institución como para que las personas que ahí laboran los pongan en práctica diariamente en armonía con sus labores.

Fue todo un reto para las estudiantes elaborar un manual dirigido al personal administrativo que desempeñan labores secretariales porque se trabajó sobre lo que ya se tiene, los principios y valores de la institución y sería una forma de darle un nuevo aire a lo establecido.

Esto solo se pudo llevar a cabo con la aplicación de las técnicas y de los instrumentos que fueron aplicados a la población de estudio detectando qué es lo que ha caído en desuso o se le toma menor importancia para lograr rescatarlo.

En la aplicación de lo anterior se visualizó la necesidad presente en el IMAS de una guía exclusiva que complemente una serie de lineamientos éticos dirigidos específicamente al personal secretarial y administrativo que realiza trabajos secretariales involucrados con la creación, recepción, archivo y seguimiento de la información recopilada por el ente para sus correctas funciones. Esta información es de carácter sensible y confidencial por lo que debe ser resguardada éticamente de la mejor manera para evitar su divulgación y que sea esparcido por los diferentes canales de comunicación.

Esto es basado en los valores, los objetivos y los principios estipulados específicamente para el perfil del graduado de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, debido a que ambas entidades son de las máximas autoridades en la profesión de secretariado en el país.

También es de suma importancia aclarar que el IMAS ya cuenta con su respectivo Código de Ética y Conducta, el que es promovido por el CIVET, pero dicho código es generalizado para toda la institución.

## **Lineamientos**

Los lineamientos son la derivación del vasto estudio realizado por parte de las postulantes con el fin de cumplir el tercer objetivo antes descrito.

A continuación, los lineamientos:

## Lineamientos de ética profesional para el personal administrativo que desempeñan labores secretariales.



---

Elaborado por  
Jéssica Araica G.  
Miurlin Ramírez P.  
Cinthia Rivera A.

Marzo, 2018.

---

Índice	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	1
10	Marzo	2018		

## Índice

Introducción.....	2
Base legal.....	4
Objetivo .....	5
Valores ejes.....	6
Escuela de Secretariado Profesional.....	7
Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica .....	8
Incorporaciones.....	8
Ética Profesional.....	10
Lineamientos .....	11
Ética individual .....	11
Ética profesional .....	11
Compañerismo .....	12
Jefatura .....	12
Ética institucional.....	13
Fuentes de Consulta.....	15

<b>Introducción</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo Secretarial</b>
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	2
10	Marzo	2018		

En el ámbito secretarial el manejo de la creación, recepción y generación de la información es uno de los aspectos más sensibles por eso es importante conocer cómo se maneja y cuáles son los canales apropiados en se pueden distribuir.

De igual manera la atención al cliente, tanto interno como externo, es otro de los deberes secretariales relevantes al tratarse no solo de brindar información o guiar al cliente a aclarar sus preguntas para que realicen pertinentemente sus gestiones, por lo tanto, debe ser atendido de forma respetuosa, concisa y oportuna con el fin institucional de alcanzar las metas del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

Para conseguir estos objetivos, propios de la profesión secretarial, eficientemente, se hace uso de una serie de valores y principios basados en la ética los cuales se ven reflejados en los presentes lineamientos.

Dicho documento fue elaborado como resultado de un amplio estudio realizado por parte de las estudiantes de la Universidad Nacional Costa Rica (UNA) anteriormente citadas, esto como proyecto de graduación para optar por el título en Licenciatura en Administración de Oficina. donde uno de los objetivos consistió en diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS.

El trabajo de investigación se basó en analizar el conjunto de normas éticas que conforman el perfil profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales y con la información recolectada se buscó identificar carencias presentes para solventar las necesidades de lineamientos centrados en el tema de la ética profesional de dicho personal en específico.

Se tomaron en cuenta los valores y principios del IMAS, la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional y el Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica.

	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
<b>Introducción</b>	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	3
	10	Marzo	2018	

Con la aplicación de esta guía en el desempeño de las labores secretariales en las instalaciones del IMAS, se va a observar el uso de la ética en los aspectos individuales, junto a otro u otros compañeros de trabajo, con respecto al jefe y con relación a la institución.

En primer plano se le recomienda al personal secretarial observar el Código de Ética y Conducta que promueve el CIVET.

<b>Base legal</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo</b>
				<b>Secretarial</b>
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	4
	10	Marzo	2018	

Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), institución autónoma con personería jurídica, creada según la ley 4760 del 30 de abril de 1971, vigente a partir del 8 de mayo de ese mismo año.

Estos lineamientos no tienen un peso legal más que los que rigen según los reglamentos de la institución y las leyes de la república.

<b>Objetivo</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo</b>
				<b>Secretarial</b>
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	5
	10	Marzo	2018	

Basado en los valores y objetivos concertados en el perfil del graduado de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional y de los valores y principios del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, se busca vigorizar la función profesional a través de la consulta constante de esta guía, beneficiando el fortalecimiento de un ambiente moralista, erradicando las posibles actitudes negativas que debilitan la idoneidad de los servicios al ciudadano reafirmando el compromiso individual de respetar y hacer respetar los principios y valores en el IMAS, generando como resultado la transparencia y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones.

Valores ejes	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	6
10	Marzo	2018		

A continuación, se observan los diferentes valores del IMAS, de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional Costa Rica (ESP) y del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica (CPS). Dicha información se analizó para la elaboración de los presentes lineamientos.

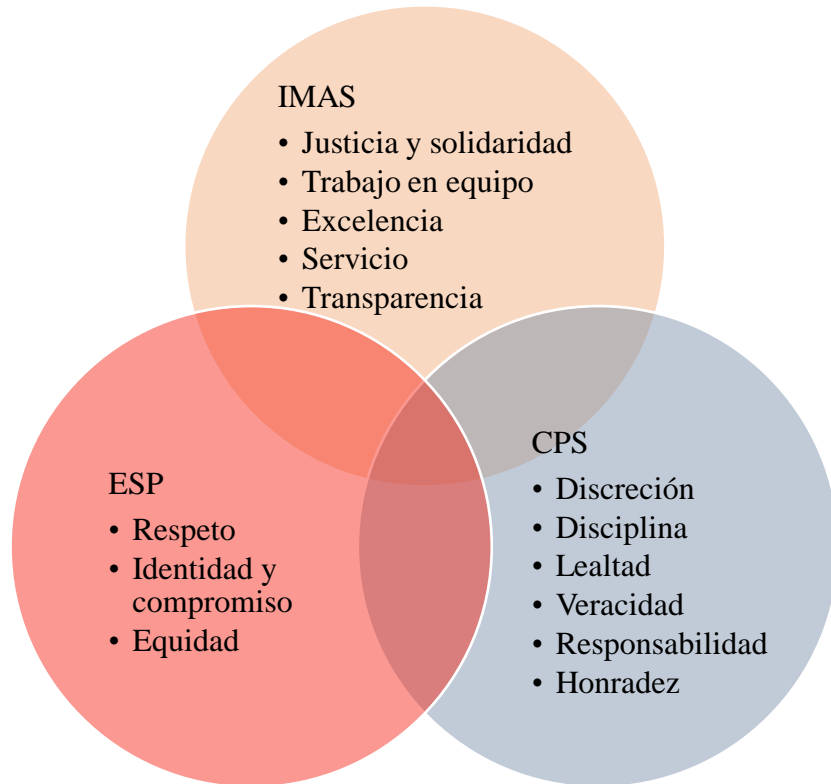


Figura 1. Valores ejes.

**Fuente:** Elaboración grupo investigador (2017).

<b>Escuela de Secretariado Profesional</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo Secretarial</b>
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	7
10	Marzo	2018		

En el año 1970 la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (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 Secretarías 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 presbítero 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.

En este momento, es una Unidad Académica totalmente consolidada.

Los cursos de los planes de estudio vigentes se imparten en jornadas de mañana, tarde y noche.

Actualmente la Escuela de Secretariado Profesional tiene 385 estudiantes matriculados en Administración de Oficinas y 132 estudiantes matriculados en Educación Comercial.

Durante su trayectoria, 43 años de servicio, la Escuela de Secretariado Profesional puede decir al país y al mundo: “Estamos orgullosos y satisfechos por el deber cumplido”.

Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	8
10	Marzo	2018		

¿Qué es? Es una institución pública, sin fines de lucro, integrado por profesionales en secretariado autorizados para ejercer la profesión. El Colegio se ubica en Tibás San José, de la esquina SO (atrás del Cementerio de Tibás) 100 Sur, casa esquinera color terracota y el horario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

En el Primer Congreso Interamericano de Secretarias, tuvo lugar la creación de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS) la cual es una institución de carácter internacional, autónoma, apolítica, laica, cultural, profesional y representativa, con personería jurídica y patrimonio propios; de duración indefinida, con sede legal y social en Santo Domingo, República Dominicana donde está establecida la secretaria permanente; ANSE es miembro fundador.

En dicho Congreso se concertó conmemorar el Día de la Secretaria en los 26 países que asistieron a dicha asamblea. También se tomó el acuerdo de elevar el nivel profesional de las Secretarias de América, por lo que se recomendó la creación carreras de Secretariado Profesional a nivel universitario y la fundación de Colegios de Secretarios Profesionales.

De esta manera, bajo el impulso y lucha tenaz de ANSE, se fundó el Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica, mediante la Ley No. 5005, que salió publicada en La Gaceta el 29 de junio de 1972.

### **Incorporaciones**

Según el artículo 2 de la Ley No. 9284, publicada en La Gaceta No. 237 (2014), el Colegio lo integran:

a) Los bachilleres y licenciados en secretariado profesional o en administración de oficinas, graduados por instituciones de enseñanza superior del país públicas y privadas, reconocidas por el Estado.

Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	9
10	Marzo	2018		

b) Los diplomados universitarios y parauniversitarios, graduados en la carrera de secretariado por instituciones de enseñanza superior del país, públicas y privadas, reconocidas por el Estado.

c) Los graduados de universidades o instituciones equivalentes en el extranjero, de acuerdo con las leyes y los tratados vigentes. (p.2)

De cumplir con los requisitos mencionados debe realizar lo siguiente:

- Enviar una carta dirigida a la Junta Directiva manifestando su interés de colegiarse acompañada de un timbre fiscal de 200 colones.
- Traer a la oficina el original y la copia de los títulos y la fotocopia de la cédula.
- Adjuntar el Currículum Vitae.
- Completar el formulario que puede descargar de la página web del Colegio.
- Dos fotografías tamaño pasaporte.

De ser aceptada por la Junta Directiva se le va a enviar una carta de aceptación y luego deberá depositar 10.000 por la colegiatura y €3.600 de la mensualidad. Los documentos los puede traer la interesada u otra persona a las oficinas del Colegio.

	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
<b>Ética Profesional</b>	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	10
	10	Marzo	2018	

La ética ha sido abordada por diversos escritores dada su gran importancia en la sociedad, por ejemplo, en el libro *Ética y Sociedad* se menciona la ética profesional como: “La denominada, propiamente, ética profesional, interesada por las valoraciones y obligaciones del trabajo, que además constituye una forma de reflexión en torno a proceso, costumbres y proyecciones morales en contextos específicos relacionados con la práctica de las profesiones” (Zamora, 2012, p.211).

Se podría afirmar que la ética profesional busca fomentar profesionales con principios y valores democráticos, de equidad y del respeto por las diferencias en las oficinas.

Con las múltiples funciones que demanda la oficina y la necesidad de cumplirlas oportunamente se podría ver distorsionada la ética durante el proceso de las mismas por tanto está guía recuerda la importancia de no dejar de lado la aplicación de la ética profesional.

<b>Lineamientos</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo</b>
				<b>Secretarial</b>
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	11
	10	Marzo	2018	

### **Ética individual**

Se considera que las personas con una conducta acorde a las prácticas de valores y la moral en su día a día lo llevarán a la convivencia armoniosa con la sociedad en que se desenvuelve.

Respeto:

Tolerancia para compartir opiniones y acciones, el trato afable, potenciar el crecimiento personal del equipo de trabajo y la atención oportuna orientada a la diversidad.

Discreción:

Según el diccionario de la Real Academia Española, es la sensatez para formar juicio y tacto para hablar u obrar.

Disciplina:

Doctrina, instrucción de una persona, especialmente en lo moral.

Responsabilidad:

Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible error en cosa o asunto determinado.

El personal deberá:

- No recurrir a propaganda como medio de obtener lucro en forma indigna y deshonesta.

### **Ética profesional**

La moral y los valores con los que la persona se desarrolle permite que esta sea considerada apta en el mundo laboral.

El trabajo del día a día en las oficinas demanda la colaboración con y para otras personas que laboran en conjunto. En este talante pueden ser tanto los compañeros de trabajo como los jefes.

Lineamientos	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	12
10	Marzo	2018		

### Compañerismo

Es la relación armoniosa, de amistad, colaboración y solidaridad que existe entre compañeros y compañeras para una buena convivencia.

- Los funcionarios deben de ser respetuosos en el trato con sus colegas.
- Deben de suscitar iniciativas en procura de beneficios morales y materiales acordes a los valores de la institución.
- Debe prestar colaboración al colega que así lo requiera.

### Jefatura

La persona encargada de evaluar y medir el trabajo realizado en la oficina debe ser un ejemplo para los colaboradores y la relación laboral entre ambos se basa en el respeto mutuo con el fin de no afectar a la institución.

#### Honradez:

Según el Diccionario de la Real Academia Española se especifica como: Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.

#### Veracidad:

Viene de veraz, que dice, usa o profesa siempre la verdad.

Al trabajar en conjunto con otras personas con el fin de alcanzar las metas demandadas a la oficina se pueden observar las siguientes directrices. El personal deberá:

- No falsear la posición de un colega, desplazándolo mediante el ofrecimiento de honorarios más reducidos, gratuitos o cualquier otro recurso de competencia desleal pues todos ellos constituyen falta grave de ética
- No contender para sí el empleo, cargo o función que esté siendo ejercido por otro profesional en secretariado o suplantarlos después que éste haya efectuado pasos definitivos para su ocupación.

<b>Lineamientos</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo</b>
	<b>Referencia</b>			<b>Secretarial</b>
	<b>Vigencia</b>			IMAS – LE – PAS 2018
	Día	Mes	Año	Número de página
	10	Marzo	2018	13

- Mantener una gestión eficaz de los datos físicos y/o digitales que se recopilan, almacenan y estudian, evitando su divulgación por diferentes medios de comunicación como son las redes sociales para mantener una confidencialidad y confianza en los trámites propios de la institución.
- No infringir en negligencias culposas aun cuando sea en desempeño de órdenes de autoridades.
- No cometer actos que sobrelleven al desprestigio del IMAS.
- Abstenerse de nombrar y de intervenir para que se asigne en cargos que deben ser desempeñados por profesionales.
- No violentar la posición secretarial en procuración de la complacencia de fines ajenos a la profesión.
- Abstenerse de realizar propaganda desleal en detrimento de la dignidad de la profesión secretarial.
- No actuar o comprometerse en cualquier manera o práctica que tienda a desacreditar el honor y dignidad de la profesión.
- No ejecutar la faena secretarial de la mejor forma posible y con auténtica voluntad de servicio.
- Acatar las órdenes y sugerencias de los superiores, en cuanto no comprometan sus principios éticos, sino que más bien tiendan a mejorar la eficacia de su labor.

### **Ética institucional**

Con el fin de fortalecer la cultura institucional se aplican principios éticos desde el escritorio de la oficina.

<b>Lineamientos</b>	<b>Lineamientos Ética Profesional</b>			<b>Personal Administrativo</b>
	<b>Referencia</b>			<b>Secretarial</b>
	<b>Vigencia</b>			IMAS – LE – PAS 2018
	Día	Mes	Año	Número de página
	10	Marzo	2018	14

**Lealtad:**

En el diccionario de la Real Academia Española se refiere al cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor y hombría de bien.

Se interpreta que las personas cumplen con las leyes logrando un bien común.

“Fidelidad a las personas, a los pactos, a los compromisos y a las causas justas.” (Ugarte, 2013, p.14).

**Equidad:**

Igualdad de oportunidades entre todos los seres humanos para una formación integral sin discriminación en todos los sectores del ámbito social.

**Identidad y compromiso:**

Es el reflejo del sentido de pertenencia e identificación, la unión para poder consolidar el trabajo en equipo y la consecución de las metas propuestas.

El personal deberá:

- No aceptar labores que puedan facilitar malicia o fraude, o ser contrarias al interés institucional.
- No vincular al IMAS en propagandas o actividades con personas que impliquen de palabra, hecho o pensamiento a la ideología de la institución.
- Responder a la confianza en él depositada por sus contratantes.

Fuentes de consulta	Lineamientos Ética Profesional			Personal Administrativo Secretarial
	Referencia			IMAS – LE – PAS 2018
	Vigencia			Número de página
	Día	Mes	Año	15
10	Marzo	2018		

Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica. (2018). *Quiénes somos*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://cpscr.org/about-us/>

Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica. (2017). *Código de Ética*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://cpscr.org/wp-content/uploads/2014/12/archivo5.pdf>

Escuela de Secretariado Profesional. (2018). *Reseña histórica*. Heredia, Costa Rica. Recuperado de <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/resena-historica>

Escuela de Secretariado Profesional. (2009-2014). *Plan de Estudios*. Heredia, Costa Rica. Programa Publicaciones, Universidad Nacional.

Instituto Mixto de Ayuda Social. (2008). *Código de ética y conducta*. San José, Costa Rica. IMAS. Recuperado de [https://www.imas.go.cr/acerca\\_imas/transparencia/control\\_interno/Codigo%20de%20Etica%20y%20Conducta.pdf](https://www.imas.go.cr/acerca_imas/transparencia/control_interno/Codigo%20de%20Etica%20y%20Conducta.pdf)

Real Academia Española. (2018). *Diccionario*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

#### **Determinar la importancia de la ética en el desempeño cotidiano del personal administrativo que desempeñan labores secretariales.**

Se puede concluir que la ética profesional es de suma relevancia al concertar todos los principios, finalidades y valores para crear una sociedad mejor, este progreso se alcanza cuando el trabajador desempeña su labor con eficiencia, no solo pensando en el beneficio personal que se obtiene por su trabajo, si no es también pensando en los demás, lo que genera de este modo un valor agregado.

En el IMAS es de suma importancia velar porque se brinde un buen servicio basado en la ética. El personal meta busca empatía de forma en que se identifiquen con sus angustias y conflictos económicos, así como la confiabilidad y propuestas para la resolución de sus necesidades; con el objetivo de que los casos sean tramitados con la mejor administración, donde la comunicación, el uso responsable y transparente de información prevalezca.

Mediante las encuestas y entrevistas realizadas se comprobó que el personal del IMAS tiene noción de la importancia que involucra ser ético, conocen los valores, aun así falta trabajar con un porcentaje de los colaboradores , ya que, algunos no ven con mayor importancia como otros este tema, no visualizan más allá de lo que es la ética; no es solo ser conscientes en el uso adecuado y racional del material de la oficina de trabajo, si no es generar un comportamiento idóneo donde prevalezca la entrega, las buenas

relaciones entre compañeros y población meta, es fomentar la confianza entre el personal interno como externo de la organización.

### **Contrastar los códigos de ética del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y del IMAS.**

Al haber examinado el Código de Ética y Conducta del IMAS, se detectó el problema que se visualizó fue la generalización, porque se rige a toda la institución y no cuenta con un apartado dirigido propiamente al personal administrativo que desempeña labores secretariales.

Por otra parte, el Código de Ética del Colegio de Profesionales en Secretariado vela por el cumplimiento de normas de ética profesional que promueven la disciplina, encumbra la profesión y brindar los servicios secretariales profesionales que nuestra sociedad demande.

Luego de haber contrastado ambos códigos, las estudiantes descubrieron que del mismo código del IMAS se podían rescatar puntos y mejorarlos al complementar y adaptar con las normas éticas del CPS creando así la propuesta de lineamientos para personal administrativo que desempeña labores secretariales.

### **Diseñar lineamientos específicos centrados en la ética profesional del personal administrativo que desempeñan labores secretariales en el IMAS, según el código del Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica y el del IMAS.**

A pesar de los resultados positivos generados con la recolección de datos mediante las entrevistas y encuestas, la técnica de observación reveló que el personal aplica la ética en

sus labores diarias inconscientemente, aun así, proyectan resultados contradictorios como el tener la noción de qué es ética, pero no se transmiten del todo a la población meta.

Como resultado de este desconocimiento es muy importante la generación de lineamientos éticos, los cuales dan un logro efectivo de las relaciones humanas, la generación de confianza hacia la población meta y el hacer sentir que se brinda un servicio basado en la ética profesional.

Con los lineamientos generados y aplicados se aumentará la confianza del cliente externo hacia el IMAS, se reforzará que los colaboradores de dicha institución asuman con integridad la ejecución de sus actos, identificándose con los problemas de los clientes asumiéndolos con responsabilidad logrando una solución óptima, cultivando asimismo relaciones sólidas y duraderas, basadas en la sinceridad y la comunicación.

Estos lineamientos son altamente importantes que se dirijan de forma específica al personal secretarial administrativo que ejecuta trabajos secretariales, es necesario que se maneje de buena forma la creación, recepción, archivo y seguimiento de la información recopilada por el ente.

Considerando que la información es de carácter sensible y confidencial debe ser protegida éticamente de la mejor manera para evitar su circulación por los diferentes medios de comunicación.

### **Recomendaciones**

#### Recomendaciones al IMAS

El IMAS como una entidad muy reconocida en el país se ve en la necesidad de mantener en formación a su personal secretarial, por lo que se recomienda:

Procurar que el personal que ejerce su profesión en el área secretarial pueda incorporarse al Colegio de Profesionales en Secretariado, tomando en cuenta de que para colegiarse deben de tener título de Diplomado, Bachiller o Licenciatura en Secretariado o Administración de Oficinas de una Universidad o Escuela Para universitaria como requisito inicial. Y los que ejercen por oficio puedan optar por asistir a los seminarios impartidos por el Colegio.

Motivar al personal secretarial a colegiarse y promover como requisito en la contratación del personal secretariado la colegiatura siempre y cuando ejerzan la profesión, si ejercen por oficio se mantengan en constante capacitación en las áreas de interés del puesto.

Entre otras recomendaciones se estipula que los lineamientos éticos entregados, sean primeramente comunicados al personal profesional secretarial que labora actualmente en la institución y que, al ingresar nuevo personal, se le compartan en la inducción.

Se recomienda revisar dichos lineamientos una vez al año para su actualización.

Además, de lo anterior se considera fundamental informar más al personal secretarial sobre la realización de clima laboral, lo cual se puede realizar mediante boletines digitales al correo electrónico. Es importante que las personas conozcan afondo sobre el tema y generen retroalimentación.

Velar que todo el personal secretarial conozca y cumpla con todas las normas éticas de la institución, para ello es indispensable seguir con las campañas evidentemente ejecutadas en el IMAS, reforzarlas aún más en temas que consideren necesarios para fortalecer el clima laboral y por ende la cultura de la Institución, donde se involucren los principios éticos, valores, las relaciones laborales de ética no solo con el personal interno si no también con el personal externo.

### Recomendación a la Escuela

La Escuela de Secretariado Profesional gradúa la mayor cantidad de profesionales a nivel universitario en el país, es fundamental que siga velando por sus estudiantes, por lo que se recomienda:

Impartir un curso de Ética Profesional como valor agregado, debido a que en los cursos propios de la disciplina el tema apenas se menciona.

Promover al Colegio de Profesionales en Secretariado y su afiliación, trabajar más conjuntamente para empoderar la carrera. El colegio ofrece muchos beneficios al profesional secretariado y de administración de oficinas, promoviendo su crecimiento mediante cursos, charlas y seminarios, asimismo toma un gran enfoque del cumplimiento de las normas técnicas y de la ética profesional en el ejercicio de la profesión.

### Recomendaciones a la Universidad

Se le plantea a la Universidad Nacional incrementar el apoyo a la Escuela de Secretariado Profesional en la causa de que la carrera de Administración de Oficinas sea reconocida ante el Registro Civil, lo que a su vez sería velar por el cumplimiento de la Visión y Misión que la Universidad Nacional se ha propuesto para sus estudiantes.

El reconocimiento de la carrera serviría de motivación a que el estudiantado decida desde el primer ingreso a la carrera de Administración de Oficinas a proseguir y concluir al nivel de Licenciatura.

## Fuentes de Consulta

- Agüero P. y Chaves Y. (2013). *Situación que Enfrenta el Graduado En Administración de Oficinas en las Oficinas Centrales de la Caja Costarricense del Seguro Social, Según los Perfiles de Puesto, a la Hora de ser Contratados para Ocupar una Plaza Profesional*. Tesis electrónica. Heredia, Costa Rica.
- Agudelo et al. (2015). *Debates contemporáneos sobre derecho público en Colombia*. Bogotá, Colombia. Grupo Editorial Ibáñez
- Arce et al. (2013). *Competencias laborales de los diplomados en secretariado Profesional de la universidad nacional, en su desempeño en el Consejo nacional de rectores*. Heredia, Costa Rica
- Barquero, A. (2003). *Ética profesional*. San José, Costa Rica. EUNED.
- Barrantes, R. (2013). *Un camino al conocimiento*. EUNED San José, Costa Rica.
- Blanco, L. (2013). *Ética Integral*. Bogotá, Colombia. ECOE Ediciones.
- Bustos D., Campos G. y Angulo J. (2014). *Ética Profesional de la secretaria en el Agua Potable*. Ecuador.
- Cardona, F. (2015). *Aristóteles. Ética a Nicómaco*. Barcelona, España. Olmak Trade S.L.
- Carroll, A.B. (2013). *Business Ethics. Brief readings on Vital Topics*. New York, USA. Routledge, Taylor & Francis Group. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?isbn=1317827635>
- Castillo, M. (2000). *La ética del docente en el nivel medio del departamento de Jutiapa*. Guatemala.
- Colegio de Profesionales en Secretariado. (2018). *Quiénes somos*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://cpscr.org/about-us/>

- Dickson, D. (2010). *Law in the Health and Human Services*. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?isbn=1451604025>
- Diccionario Enciclopédico (2005). España. Editorial OLYMPIA ediciones.
- Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias. (2018). Recuperado de <https://fiasfederacion.com/>
- Gilli, J. (2011) *Ética y empresa*. Buenos Aires, Argentina. Ediciones Granica.
- Ginés, O. (2007). *Ética empresarial, principios, tendencia y disparates*. Santiago, Chile. RIL editores.
- Hernández, R. (2014). *La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada*. Universidad Internacional de la Rioja (España) Recuperado en [http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis\\_5.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf)
- Infenion Technologies. (2016). *Lineamientos de conducta empresarial. Código ético de Infenion*. Múnich, Germany. Recuperado de [https://www.infineon.com/dgdl/INFIN+Broschu%CC%88re+BCG\\_ES\\_VF.pdf?fileId=5546d46154723b070154958c14835976](https://www.infineon.com/dgdl/INFIN+Broschu%CC%88re+BCG_ES_VF.pdf?fileId=5546d46154723b070154958c14835976)
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2017). Recuperado de [http://www.imas.go.cr/acerca\\_imas/#HERMES\\_TABS\\_1\\_1](http://www.imas.go.cr/acerca_imas/#HERMES_TABS_1_1)
- Instituto Mixto de Ayuda Social. (2008). *Código de ética y conducta*. San José, Costa Rica. IMAS. Recuperado de [https://www.imas.go.cr/acerca\\_imas/transparencia/control\\_interno/Codigo%20de%20Etica%20y%20Conducta.pdf](https://www.imas.go.cr/acerca_imas/transparencia/control_interno/Codigo%20de%20Etica%20y%20Conducta.pdf)
- La Gaceta, Diario Oficial N°237. (2014). *Ley No. 9284*. Recuperado de [http://www.imprentanacional.go.cr/pub/2014/12/09/COMP\\_09\\_12\\_2014.pdf](http://www.imprentanacional.go.cr/pub/2014/12/09/COMP_09_12_2014.pdf)
- León, R. (2014). *Gestión ética para organizaciones públicas y privadas*. San José, Costa Rica. Editorial EUNED

- Lesser, W. (2015). *American Business Regulation: Understand, survive, and thrive*. First edition. New York, USA. Routledge, Taylor & Francis Group. Recuperado de <https://books.google.co.cr/books?id=z3-sBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=American+Business+Regulation:+Understand,+survive,+and+Thrive&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1sZfQltDhAhWtuVkkKHdW0ALUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=American%20Business%20Regulation%3A%20Understand%2C%20survive%2C%20and%20Thrive&f=false>
- Londoño, M. (2012). *Habilidades de gestión para la secretaria Eficaz*. Tercera edición. Madrid, España. Fundación Confederal. Recuperado de <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788415683315&idsource=3001&li=1>
- López, A. (2005). *Valores, valoraciones y virtudes*. México, D.F. CECSA.
- López, A. (2015). *Análisis del uso de las “tic” en los procesos enseñanza y aprendizaje en educación primaria*. Un estudio de caso. Universidad de Almería. Recuperado en <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3308/Trabajo.pdf?sequence=1>
- Morales, J. (2010) *Ética profesional: línea de base y buena práctica*. PUCP.
- Muriel, J. (2013) *El gestor eficaz*. Madrid, España. ESIC Editorial.
- Núñez, C. (2001). *La Revolución Ética*. Buenos Aires, México. Editorial Distribuidora Lumen.
- Ortega, R. (2007). *Administración General*. Ediciones INITE. México D.F., México.
- Pérez, G. (2010). *Intervención socio comunitaria*. Madrid, España. UNED.
- Rodríguez, C. (2016) *Ética profesional docente*. San José, Costa Rica. Editorial EUNED.
- Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la Real Academia Española*. Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Shaw, W. (2016) *Business Ethics*. MA, USA. Cengage learning, Student edition.
- Soto, M. (2012). *Nociones básicas de derecho*. San José, Costa Rica. Editorial EUNED.

- Universidad de Costa Rica. (2015). *Constitución Política de la República de Costa Rica*. San José, Costa Rica. Recuperado de [https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2015/constitucion\\_politica.pdf](https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2015/constitucion_politica.pdf)
- Ugarte, A. (2013). *Manual de ética de la función pública*. San José, Costa Rica. Imprenta Nacional.
- Varela y Vives. (2016). *y Autenticidad calidad en la investigación educativa cualitativa: multivocalidad*. Facultad de Medicina, UNAM, Ciudad de México, México. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505716300072>
- Vidal, M y Pérez, A. (2016). *Formación en Valores. Conceptos éticos y tecnológicos, métodos y estrategias*. Recuperado de <http://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/881/448>
- Viquez, M. (2001). *Ética Fundamentos y aplicaciones*. Heredia, Costa Rica. Editorial: Fundación Mundo Mejor.
- Zamora, A. (2010). *Ética Aplicada a la Actividad Turística*. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). San José, Costa Rica.
- Zamora, A. (2012). *Ética y Sociedad*. San José, Costa Rica. EUNED

## **ANEXOS**

## Entrevista

1. ¿Cuáles situaciones considera que no son éticas en el ejercicio de sus labores?
2. ¿Cuál puede ser la razón de que algunas personas no conozcan el código ético del IMAS?
3. Considera que ir en contra del Código de Ética del IMAS genera sanciones. ¿Por qué?
4. Existe un plan de divulgación y capacitación sobre el Código de Ética institucional. ¿Cuál es la dinámica?
5. ¿Cuáles valores observa que se aplican en su ambiente laboral?
6. Aplican evaluación de clima organizacional. ¿Cada cuánto lo realizan? ¿Se incluyen principios y valores?
7. Cuando se presenta una situación ética compleja, ¿cuál es el procedimiento a seguir?

## Observación

Para ejecutar la observación se elaboró una escala descriptiva referente al comportamiento ético profesional. La cual se detalla a continuación:

**1. Siempre 2. Frecuente 3. Rara vez 4. Nunca**

ITEMS	VALORACIÓN			
	1	2	3	4
El personal administrativo muestra una conducta respetuosa ante sus compañeras y las demás personas que visitan el IMAS.				
El personal administrativo responde de forma amable, con sobriedad, las llamadas telefónicas.				
El personal administrativo toma interés ante lo consultado por las personas que visitan el IMAS				
El personal administrativo responde de forma segura, lo consultando por las personas que visitan el IMAS.				
El personal administrativo aplica confidencialidad de datos en sus labores diarios.				
El personal demuestra compromiso, responsabilidad, proactividad en sus tareas diarias.				

## Encuesta

Las estudiantes de la Universidad Nacional, Jéssica Araica Gaitán, Miurlin Ramírez Pérez y Cinthia Rivera Álvarez, se encuentran actualmente realizando su trabajo de investigación titulado: Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional: Caso de las oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social período 2017, para optar por el grado en Licenciatura en Administración de Oficinas.

Dicho trabajo contempla diferentes técnicas de recolección de información, como son los cuestionarios. Se le invita como parte de la población de estudio de investigación a completar el siguiente instrumento. La información obtenida será tratada con total discreción y será utilizada con los fines académicos anteriormente expuestos.

Instrucciones:

A continuación, se presentan tres secciones, en la primera y segunda sección, deberá marcar con una x la opción que considere correcta según su criterio, en la tercera sección se presentará una serie de preguntas las cuales se le agradece conteste de forma clara y verás.

Primer Sección

Marque con una x la opción que mejor se ajuste según su criterio.

1. ¿Conoce el Código de ética del IMAS? Si lo conoce mencione la fuente.
  - a) Sí, fuente: \_\_\_\_\_
  - b) No
  
2. ¿Cree que es necesario un Código de ética profesional administrativo?
  - a) Sí

- b) No
3. ¿Cuándo ingresó a laborar, firmó algún contrato de confidencialidad de la información custodiada por del IMAS?
- a) Sí
  - b) No
4. ¿La ética debe formar parte del perfil profesional del funcionario administrativo?
- a) Sí
  - b) No
5. ¿Es competencia del profesional administrativo que realiza labores secretariales en el IMAS transmitir valores éticos a la población meta?
- a) Sí
  - b) No
6. ¿Considera que los principios y valores éticos contribuyen a un desarrollo personal de calidad?
- a) Sí
  - b) No
7. ¿Los principios éticos en el desempeño laboral forman la base para la confianza y cooperación entre compañeros de trabajo?
- a) Sí
  - b) No
8. ¿Los principios y valores éticos son aliados en las prácticas sociales?
- a) Sí
  - b) No
9. ¿Los principios y valores éticos le ayudan a guiar sus acciones y elecciones individuales?

a) Sí

b) No

### Segunda sección

De la siguiente lista marque con una x la opción que mejor se ajuste según su criterio.

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Es importante mantener la privacidad de la información que usted recibe diariamente				
Es importante mantener la privacidad de la información que se genera en el IMAS				
Los principios y valores éticos del trabajador deben ser congruentes con los principios y valores de la organización				
El manejo confidencial por su parte es una labor agregado para el IMAS				

### Tercera Sección

Contestar de forma clara y ordenada.

1. ¿Qué conoce acerca del Código de ética del Colegio Profesional en Secretariado de Costa Rica?
  
2. ¿Qué entiende por ética profesional?
  
3. ¿Pone en práctica principios y valores éticos en el desempeño de sus laborales? Justifique su respuesta.
  
4. ¿Considera que la información generada en el IMAS se maneja confidencialmente? Justifique su respuesta.
  
5. ¿Cuáles competencias caracterizan a un profesional administrativo que realiza labores secretariales en el IMAS?
  
6. ¿Consideran importante la formación ética del personal administrativo que realiza labores secretariales en el IMAS? Justifique su respuesta.
  
7. Al tratar con un cliente insatisfecho del servicio brindado, ¿qué medidas, acciones toma para apaciguar o solucionar el problema?