

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

**Conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito
secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de
la República, período 2018-2021**

Tesis para optar por el grado de Licenciatura
en la carrera de Administración de Oficinas

Postulante:
Allison Godínez Ureña

Heredia, 2023
Campus Omar Dengo

Hoja de aprobación

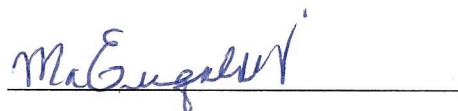
Tesis presentada el 27 de abril de 2023, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional, de la Universidad Nacional. El trabajo presentado se da por aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

Miembros del Tribunal Examinador

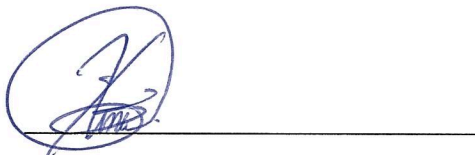
MBA. Alonso Arley Alvarado
Representante del Decanato
Facultad de Ciencias Sociales



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



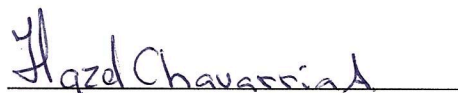
Dra. Xinia María Corrales Escalante
Tutora



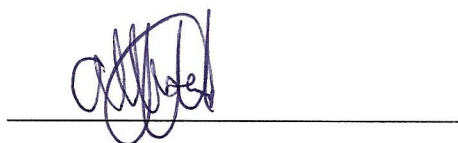
Mag. Marco Antonio Hernández Cubero
Lector



Licda. Hazel Chavarría Arroyo
Lectora



Br. Allison Cristina Godínez Ureña
Postulante



Derechos de propiedad intelectual

El presente trabajo, realizado bajo la modalidad de tesis para optar por el grado de licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), es propiedad de su autora: Allison Cristina Godínez Ureña.

Según lo establece la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos (Ley No. 6683), las expresiones, sujetas a esta Ley y contenidas en este documento, no pueden ser reproducidas de manera total o parcial sin previo aviso a su autora. La violación a esta normativa, por parte de cualquier persona física o jurídica, será denunciada para su respectiva sanción.

Dedicatoria

Dedico este trabajo final de graduación a todas las personas que creyeron en mí a través del tiempo, que me apoyaron y nunca me dejaron sola, motivándome a lograr mis metas para dar la mejor versión de mí y poder ser una excelente profesional.

Agradecimientos

A Dios por ser mi motor y darme la fortaleza para no dejarme vencer a pesar de las adversidades de la vida.

Le doy gracias a mis padres Lorena y Francisco por creer en mí y otorgarme la oportunidad de estudiar para crecer profesionalmente; a mis hermanos Shirley, Luis Miguel y Angie; a mis sobrinos Justin, Victoria y Samir y a mis cuñados Adrián y Lauren, por apoyarme y siempre estar disponibles cuando los necesito.

Agradezco a Cristopher, por impulsarme a lograr mis objetivos y por ser mi apoyo incondicional en el trayecto de la creación de este trabajo.

A Jennifer, por ser una amiga sin igual que siempre tiene palabras de aliento para mí en cualquier situación que se presenta.

Agradezco a Graciela, por ayudarme a entender lo significativo e importante que fue para mí concluir este trabajo final de graduación, tanto académica como personalmente.

Le doy gracias a Xinia, mi tutora, por creer en mí y tener siempre esperanza y altas expectativas de lo que soy capaz de hacer como estudiante, también por su espíritu de colaboración cada vez que necesité su apoyo, tanto personal como académico. Agradezco a mis lectores Marco y Hazel, por siempre estar anuentes a colaborar cuando lo necesité durante la creación de este trabajo final de graduación. También le doy gracias a mis profesores por contribuir en mi crecimiento personal y profesional; a mis amigos, por hacer que estos años de estudio fueran mejores por su apoyo y experiencias vividas.

Agradezco a la Contraloría General de la República y a su personal, por darme la oportunidad de trabajar con ellos durante el proceso de esta investigación; también a la Escuela de Secretariado Profesional y a la Universidad Nacional, por formar profesionales capacitados y dispuestos a entregar lo mejor de sí mismos.

Tabla de contenido

Hoja de aprobación	ii
Derechos de propiedad intelectual	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Tabla de contenido	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Siglas y Acrónimos	xi
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Abstract	xiv
Capítulo I.....	ii
Introducción	2
Contexto y viabilidad de la investigación	7
Antecedentes	8
Justificación.....	13
Planteamiento del problema	16
Entrevista de validación del objeto de estudio.	19
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Beneficios de la investigación.....	21
Alcance.....	22
Limitaciones.....	23
Capítulo II	24
Fundamentación teórica	25
Marco teórico contextual.....	25
Acerca de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (FIAS).....	25
Acerca de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP).	27
Acerca del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica.....	28
Acerca de la Contraloría General de la República (CGR).	30
Puestos Secretariales CGR.....	33
Marco teórico conceptual y referencial	41
Normas y valores.....	41

Moral y ética	44
Ética digital.	46
Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones.	47
Servicio al cliente.	48
Calidad de los servicios.	50
Análisis de la investigación.	51
Capítulo III.	55
Metodología	56
Paradigma de investigación.	56
Diseño de investigación	58
Enfoque de investigación	59
Sujetos del estudio poblacional y muestra de la investigación.	60
Sujetos del estudio poblacional	60
Muestra de la investigación.	61
Categoría de análisis	61
¿Qué es una categoría de análisis?	61
Fuentes de información	63
Tipos de fuentes de información	63
Técnicas e instrumentos de recolección de información	64
Validación de instrumentos	67
Consideraciones éticas	68
Capítulo IV.	69
Presentación de la información y análisis de los resultados.	70
Categoría: Importancia de los valores éticos y las normas.	70
Preguntas sociodemográficas.	71
Preguntas sobre conocimientos generales del tema en investigación.	75
Casos práctico-hipotéticos sobre el tema de investigación.	82
Análisis de la categoría: Importancia de los valores éticos y las normas.	88
Categoría: Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones secretariales	89
Análisis de la categoría: Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones secretariales.	90
Categoría: Calidad en los servicios brindados	91
Análisis de la categoría: Calidad en los servicios brindados.	96

Capítulo V	98
Conclusiones y Recomendaciones	99
Conclusiones	99
Objetivo General. Analizar el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República (CGR), en el período 2018-2021.....	99
Objetivo 1. Diagnosticar los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del personal meta.....	99
Objetivo 2. Identificar la importancia de los valores éticos y de las normas en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta	100
Objetivo 3. Determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales.....	101
Recomendaciones.....	102
A la Contraloría General de la República	102
A la Universidad Nacional	103
A la Escuela de Secretariado Profesional	102
Capítulo VI.....	105
Referencias.....	106
Capítulo VII	119
Anexos.....	119
Anexo 1. Entrevista de validación del objeto de estudio	120
Anexo 2. Consentimiento informado del instrumento 1: Cuestionario.....	123
Anexo 3. Instrumento 1: Cuestionario	124
Anexo 4. Validación del instrumento 1: Cuestionario	131
Anexo 5. Instrumento 2: Observación.....	133
Anexo 6. Consentimiento informado del instrumento 3: Entrevista	135
Anexo 7. Instrumento 3: Entrevista.....	136
Anexo 8. Validación del instrumento 3: Entrevista	138

Índice de tablas

Tabla 1. Siglas y Acrónimos	xi
Tabla 2. Apartados Manual de Perfiles de Puestos 2018 de la CGR.	33
Tabla 3. Perfil de puestos secretariales CGR.	35
Tabla 4. Sujetos y estudio poblacional de la investigación	60
Tabla 5. Objetivos y sus variables.....	62
Tabla 6. Instrumentalización de variables.....	62

Índice de figuras

Figura 1. Estructura Organizacional CGR	32
Figura 2. Rango de edades de personas encuestadas.....	71
Figura 3. Grado académico de personas encuestadas.....	72
Figura 4. Tiempo laborado en la CGR	73
Figura 5. Puesto desempeñado en la CGR	74
Figura 6. Tiempo en el puesto desempeñado	75
Figura 7. Consideración de los valores y normas éticas y morales	76
Figura 8. Valores necesarios para el desarrollo de las funciones	77
Figura 9. Existencia de plan de divulgación y capacitación sobre los valores institucionales.....	78
Figura 10. Sanciones ante el incumplimiento del Marco Ético de la CGR.....	79
Figura 11. Existencia de plan de divulgación y capacitación sobre el Marco Ético Institucional	80
Figura 12. Definición de 'Coaching'.....	81
Figura 13. Resumen de situaciones no éticas que sobresalen	82
Figura 14. Caso práctico-hipotético No. 01	83
Figura 15. Caso práctico-hipotético No. 03	84
Figura 16. Caso práctico-hipotético No. 04	85
Figura 17. Caso práctico-hipotético No. 06	86
Figura 18. Caso práctico-hipotético No. 08	87
Figura 19. Registro de observaciones	89
Figura 20. Extractos sobre respuestas de valores y ética en la selección de personal secretarial	94
Figura 21. Comentarios, sugerencias u observaciones relacionadas a los temas abordados en la entrevista	96
Figura 22. Consentimiento informado del instrumento 1: Cuestionario	123
Figura 23. Consentimiento informado del instrumento 3: Entrevista	135

Siglas y Acrónimos

Tabla 1. Siglas y Acrónimos

Abreviatura	Significado
7 ^a	Sétima
a.C.	Antes de Cristo
ANSE	Asociación Nacional de Secretarías Ejecutivas de Costa Rica
CCSS	Caja Costarricense del Seguro Social
CGR	Contraloría General de la República
CIEV	Comisión Institucional de Ética y Valores
CNEV	Comisión Nacional de Ética y Valores
CUAL	Método Cualitativo
CUAN	Método Cuantitativo
ESP	Escuela de Secretariado Profesional
FIAS	Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías
ICE	Instituto Costarricense de Electricidad
IIDH	Instituto Interamericano de Derechos Humanos
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
No.	Número
p.	Página
párr.	Párrafo
pp.	Páginas
RECOPE	Refinadora Costarricense de Petróleo
SNEV	Sistema Nacional de Ética y Valores
UCR	Universidad de Costa Rica
UNED	Universidad Estatal a Distancia

Abreviatura	Significado
UGPH	Unidad de Gestión del Potencial Humano
UNA	Universidad Nacional

Fuente: Godínez, A. (2022)

Resumen Ejecutivo

El trabajo final de graduación está enfocado en analizar el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República (CGR), en el período 2018-2021. Este documento está construido en siete capítulos; el primero expone la introducción, antecedentes del tema junto con su contexto y viabilidad, a su vez, desarrolla el planteamiento del problema, objetivo general y específicos y, finaliza con los beneficios, alcance y limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico contextual y el marco teórico conceptual y referencial, reuniendo los criterios, conceptos y perspectivas teórico-prácticas de especialistas en el área específica de estudio.

El tercer capítulo hace referencia a la metodología mediante la cual se brinda una descripción del paradigma, el diseño, el enfoque y el tipo de investigación; también sobre el estudio poblacional con los sujetos y muestra que se utilizaron para las categorías de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de información. El cuarto capítulo ofrece un análisis descriptivo de los datos encontrados en el trabajo de campo por medio de la presentación de la información y el análisis de los resultados. El quinto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones; datos que brindan la síntesis y las ideas de cierre del trabajo. El sexto capítulo presenta las referencias bibliográficas de acuerdo con la Guía de Normas APA en su 7ª edición y, por último, el séptimo capítulo contiene los anexos de la investigación.

Palabras Clave

Administración, Calidad, Ética, Hacienda Pública, Normas, Secretariado, Valores, Cliente interno, Servicios de calidad, Necesidades de desarrollo, Desempeño y, Funciones secretariales.

Abstract

This final graduation work is focused on analyzing the set of standards and ethical values of the secretarial staff for the promotion of quality services in the Office of the Comptroller General of the Republic (CGR), during the 2018-2021 period. This document includes seven chapters. The first one exposes the introduction: precedent of the topic with its context and feasibility. In addition, it develops the thesis statement, general and specific objectives, and concludes with the benefits, achievements and limitations of the research. The second chapter, develops the contextual theoretical framework and the conceptual and referential framework; bringing together the criteria, the concepts and the theoretical-practical perspectives of specialists in the specific area of study.

The third chapter, refers to the methodology with a description of the paradigm, design, focus and type of research provided; as well as, the target population's sample and the categories of analysis used in the data analysis, its techniques and instruments. The fourth chapter offers a descriptive analysis of the data found in the fieldwork through the presentation of the information and analysis of the results. The fifth chapter presents the conclusions and recommendations; information that provides the synthesis and closing ideas of the work. The sixth chapter consists of the bibliographical references according to the APA Standards Guide in its 7th edition. Finally, the seventh chapter contains the annexes of the research.

Keywords

Administration, Quality, Ethics, Public Finance, Standards, Secretarial, Values, Internal customer, Quality services, Development needs, Performance and, Secretarial functions.

Capítulo I
Introducción

Introducción

Esta tesis está sustentada en la temática del conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República (CGR) período 2018-2021, entendiéndose servicios de calidad como las labores desempeñadas por el grupo secretarial, relacionadas únicamente con el servicio al cliente interno, funciones en las que está basado este trabajo.

Este estudio estuvo en concordancia con las líneas de investigación¹ que se aprobaron según acuerdo No. 02-2018, del 28 de febrero de 2018, por la Asamblea de Unidad Académica de la Escuela de Secretariado Profesional, para la carrera Administración de Oficinas, las cuales son:

- a) Procesos Administrativos en la Oficina
- b) Las Tecnologías de Información
- c) Comunicación en los Procesos de la Oficina
- d) Innovación en la Gestión de la Oficina
- e) Innovación en la Administración de Documentos
- f) Competencias Secretariales en la Gestión de Oficina
- g) Producción Documental en la Gestión
- h) Competencias Lingüísticas en la Gestión de Oficina.

Por lo tanto, este trabajo se inscribió en la línea de investigación “f) Competencias Secretariales en la Gestión de Oficina.”

¹ Araya, I & Majano, J, 2020. “Desarrollo de la investigación científica mediante el Trabajo Final de Graduación en tres titulaciones de grado de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional”. Revista Internacional de Administración de Oficinas y Educación Comercial. pp.26-27.

En esta investigación se hizo enfoque en analizar y diferenciar los valores, las normas y la ética. Para Vinicio (2015), toda cultura posee una serie de elementos que las personas utilizan para crear y cambiar su modo de vida, entre estos se incluyen los aspectos cognitivos, las creencias, los valores, las normas, la lengua, los símbolos, la ética y, las formas de conducta. (párr. 1)

Los valores son sentimientos acondicionados en los individuos, que generalmente señalan las pautas de acción y de comportamiento; los valores son juicios sobre lo que es bueno, malo, deseable o indeseable; trascienden cualquier situación particular y cambian al igual que las circunstancias y los hechos, por lo tanto, no aplican en todas las situaciones. Vinicio (2015).

En este sentido, según Acuña (2014), el valor es aquella cualidad que apreciamos en un objeto moral; es decir, es una cualidad, no una cosa; y se manifiesta en relación con la conducta humana, que hace patente dicha cualidad. (párr. 1)

Nietzsche (1886), por ejemplo, se refiere en su libro *“Más allá del bien y del mal”*, a los valores como el fundamento de la comprensión del mundo y de la vida. Por otro lado, para Scheler (1916), los valores se absorben a través de la actividad emocional de la conciencia, no a través de una actividad intelectual por lo que forman parte del sentimiento intencional de la conciencia.

Asimismo, Kluckhohn et al. (1968), afirmaron lo siguiente:

Un valor es una concepción, explícita o implícita, propia de un individuo o característica de un grupo, acerca de lo deseable, lo que influye sobre la selección de los modos, medios y fines de acción accesible. Un valor no es solamente una preferencia, sino una preferencia que se siente o se considera

justificada o ambos casos a la vez, ya sea moralmente o por razonamientos, o por juicios estéticos, utilizándose casi siempre estas dos o tres justificaciones. (p. 32)

Por lo anterior, se puede interpretar de los autores que, los valores son opciones entre incomparables maneras de actuar porque son expresión de la concepción del mundo que un sujeto o la sociedad tiene.

Rokeach (1973) señala que los valores son un tipo de creencias que llevan al sujeto a actuar de una manera determinada; son creencias que prescriben el comportamiento humano. También, Garzón A. y Garcés J., (1989), afirman que “los valores aparecen, así como proyectos ideales de comportarse y existir que se adecuan a las coordenadas histórico-sociales y que a la vez las trascienden” (p.366).

Según García (1998), un "valor es aquello que hace a una cosa digna de ser apreciada, deseada y buscada; son, por tanto, ideales que siempre hacen referencia al ser humano y que este tiende a convertir en realidades o existencias" (p.1).

Igualmente, García (1998, citado por Padrino, 2009), afirma que los "valores son lo que suele mover la conducta y el comportamiento de las personas; orientan la vida y marcan la personalidad".

Los valores se adquieren durante el desarrollo individual de cada ser humano con experiencia en el entorno familiar, social, escolar e, inclusive, a través de los medios de comunicación (Significados.com, 2013, “qué son los valores éticos”, párr. 3); además, no pueden manifestarse sin normas que los enmarquen, es decir, las normas son pautas específicas para la acción, reglas de conducta colectiva, generalmente aceptadas que revisten grados de obligatoriedad.

Al igual que los valores, Acuña (2014) piensa que las normas también pueden variar mucho de una sociedad a otra y también de un grupo a otro dentro de la misma sociedad. Las normas, cuando son explícitas en leyes y reglamentos, ameritan que sean cumplidas y cuando se infringen; se espera una sanción. La mayor parte del tiempo, las personas siguen automáticamente las normas, ya que son reglas que gobiernan el comportamiento en contextos particulares, mientras que los valores son los estándares amplios e internos sobre los cuales, se evalúan esos comportamientos (párr. 11).

Por otra parte, al hablar de la ética, se dice que esta es la rama de la filosofía que estudia lo que es moral, realizando un análisis para ser aplicada a nivel individual y social. Etimológicamente, la palabra ética es de origen griego *ethos* que significa “hábito o costumbre” y el sufijo -ico que expresa “relativo a” porque se trata del accionar humano para promover los comportamientos deseables. (Centro Psicopedagógico CRECER, 2019, párr. 3).

Respecto a los autores fundamentales en el estudio de la ética, López et al. (2019), indican que se debe mencionar al alemán Immanuel Kant, quien reflexionó acerca de cómo organizar las libertades humanas y de los límites morales. Asimismo, indica que otros autores que analizaron los principios éticos fueron: Aristóteles, Baruch Spinoza, Jean-Paul Sartre, Friedrich Nietzsche y Albert Camus.

Por su parte, según González (2016), los valores éticos son guías de comportamientos que regulan la conducta de un individuo para lograr el bienestar colectivo y, una convivencia armoniosa y pacífica en la sociedad (p. 70); de esta manera, los valores éticos pueden ser relativos en virtud del punto de vista de cada persona, también pueden ser absolutos de lo que se considera un hábito o costumbre practicado

por toda la sociedad. Los valores éticos también incluyen valores morales que son aquellos que permiten diferenciar lo bueno de lo malo y lo justo e injusto de una determinada situación o circunstancia (XFactorTech.com, 2020, párr. 2). La moral es una palabra de origen latino, que proviene del término *moris* que significa “costumbre”, según lo mencionan López et al. (2019). El término moral para Hernández (2014); también puede utilizarse como sinónimo de ética, por lo que adquiere sentido como disciplina filosófica o como sinónimo de la teología moral (párr. 3).

Adicionalmente, en este trabajo de investigación se hizo enfoque en analizar y diferenciar la promoción de servicios de calidad, por lo que se aporta que, según Brown (2004), “la atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización” (p. 11). Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa; una vez que se han identificado estos factores, si alguno de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla se estará construyendo algo verdadero (Brown, 2004 citado por Pastrana, 2016, p. 36).

Según Pastrana (2016), la atención al cliente es proporcionar de un bien o servicio a un cliente o usuario, para satisfacer sus necesidades o deseos y por ende dar realce a la imagen institucional (p.36). Por su parte, Moreno (2009), plantea que “el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (p. 2).

Existen dos tipos de clientes, el cliente interno y el cliente externo. El cliente interno es la persona que utiliza el servicio o adquiere el producto al interior de la institución, es decir los empleados; en cambio, el cliente externo es la persona que

consume los productos que se ofrecen, es decir, el usuario (Endara & Espín, 2011, pp. 28-29).

Contexto y viabilidad de la investigación

Esta investigación corresponde a un requisito de la carrera de Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional, para optar por el grado de licenciatura.

Este trabajo final de graduación se desarrolló bajo la modalidad tesis de grado y su tema principal contó con el suficiente acceso de información primaria tanto en libros, artículos, revistas, entre otros.

El estudio poblacional de la investigación se conformó por los funcionarios que se desempeñan en los puestos denominados, según el Manual de Perfiles de Puestos 2021 de la CGR, como “Secretaria(o) de Despacho”, “Secretaria(o) de Gerencia” y “Secretaria(o)”.

Con este trabajo no se realizó alteración o daño alguno a individuos, comunidad o ambiente laboral; al contrario, tuvo la finalidad de conocer el modo de trabajo de los individuos y así, llegar a una conclusión sobre la temática investigada.

Una vez identificada la viabilidad del tema, se solicitó el permiso para desarrollar la investigación a la Contraloría General de la República (CGR) mediante una carta, a la cual, la señora Ana Lorena Sánchez Salas, jefe de la Unidad de Gestión del Potencial Humano (UGPH), dio respuesta con el aval correspondiente para ejecutar el Trabajo Final de Graduación, por medio del oficio DGA-UGPH-0194 (3306)-2017.

Cabe mencionar que, para la elaboración de esta investigación, no se requirió financiamientos de ningún tipo por parte de la CGR, UNA o gastos propios de la estudiante investigadora.

Antecedentes

Según Marlasca (1997), en su libro *Introducción a la ética*, esta se puede definir como una disciplina de tipo racional y normativa que a través de la historia se ha entendido de dos maneras:

1. **Ética como moral vivida:** Se entiende como el conjunto de reglas, normas y mandatos, que regulan el comportamiento de los seres humanos dentro de una colectividad (p.19). Independientemente de su origen, la ética existe desde el comienzo del hombre, siempre ha existido correlativamente en las relaciones y convivencia del ser humano en los diferentes períodos de la historia. Por lo anterior, sería imposible imaginarse una sociedad sin moral; históricamente no se conoce una sociedad sin pautas establecidas de conductas, por muy primitiva que fuere. La desaparición de la moral, necesariamente equivaldría conjuntamente a la desaparición absoluta de la sociedad (Marlasca, 1997).
2. **Ética como saber teórico:** Parte del movimiento sofista; consiste en una justificación y crítica a la moral vivida y practicada, teniendo sus inicios en el VI Siglo a.C.; a este movimiento se le atribuye el paso de una moral vivida a una moral teórica (p.19). Los sofistas, conocidos como los maestros de saber, cuestionan y critican todas normas y valores tradicionales de la sociedad griega. Marlasca (1997, p.19).

Como se puede apreciar en el libro de Marlasca (1997), toda sociedad participa de un orden ético y cada individuo de un orden moral, la moral depende del sistema de valores adoptado, es decir, se trata de una convicción meramente personal, por lo que, el cumplimiento de los valores éticos corresponde a un campo de la intimidad del ser humano, donde decide si los sigue o, de lo contrario, reniega de ellos en forma consecuente.

No existen normas imperativas que sancionen a aquellos que no respeten las regulaciones sociales morales o éticas; como tampoco se encuentran mecanismos que interioricen en cada ser humano y se conviertan en regla de vida de todos los demás.

En el libro “*Normas y Valores*” de los autores Putnam, H. y Habermas, J. (2008), se crea un debate en torno a la distinción y al estatuto de las normas y los valores; en esta interacción, ambos filósofos combinan la profundidad de visión con un conjunto de amplios argumentos. Su discusión central gira en torno al carácter cognitivo de los enunciados de valor y a los riesgos que se derivan de tratar su objetividad bajo la forma de un realismo sustantivo.

El debate en esta lectura se ocupa también, según Putnam, H. y Habermas, J. (2008), de la disconformidad como un elemento deseable y razonable en las sociedades donde el pluralismo condiciona la convivencia entre diversas formas de vida, comunidades y visiones del mundo irreconciliables con conjuntos entrelazados de valores.

Se realizó una indagación a nivel nacional, desde la perspectiva educativa de la carrera Administración de Oficinas y, se logró apreciar que se han elaborado investigaciones en el área de la ética, tanto en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) con el estudio denominado “*Ética Aplicada a la Actividad Turística*”, hecho por Héctor

Fallas y mejorado en el año 2010 por Andrea Zamora Víquez, como también en el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) con el trabajo llamado “*Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional: caso de las oficinas centrales del IMAS*”, realizado por Jéssica Araica Gaitán, Miurlin Ramírez Pérez y Cinthia Rivera Álvarez en el año 2019.

De forma semejante, en el área de los valores y las normas, se realizó una investigación en el año 2011 por Grace Lorena Rojas Rojas de la Universidad de Costa Rica (UCR) en conjunto con la Universidad Estatal a Distancia (UNED), titulada “*Normas de convivencia social que practican las niñas y los niños del Jardín de Niños Juan Santamaría que cursan el Ciclo de Transición en el año 2010 y que asistieron al Ciclo Materno Infantil en el año 2009 en comparación con los que no lo hicieron*”, mediante la cual se planteó de hipótesis referencial, si las niñas y niños que asistieron al ciclo Materno Infantil practicaron mejores normas de convivencia que los que no ingresaron al mismo, verificando si la familia fue el mayor agente para promover esas normas de convivencia social (p.16).

Asimismo, a nivel internacional, en Guatemala existe un estudio sobre “*La ética profesional del docente en el nivel medio del departamento de Jutiapa*” realizado por Marco Tulio Castillo Melgar en el año 2000, el cual abarcó la importancia de 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.

En Cuba, en los últimos años se ha evidenciado que los clientes son más críticos con la calidad de los servicios recibidos, lo cual demuestra que un elemento primordial

en la gestión de la calidad y para el éxito de toda organización, es la satisfacción de las necesidades y las expectativas de los clientes (Nápoles et al., 2016, p.2). Lo anterior está evidenciado en el trabajo *“Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias”*, elaborado en la Universidad de Holguín por los autores Lisney Nápoles Nápoles, Pedro Tamayo García y Mayra Moreno Pino en el año 2016.

Por su parte, en Ecuador se cuenta con las investigaciones llamadas *“Ética Profesional de la Secretaría en el Agua Potable”*, *“El Servicio al Cliente del Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, del cantón Latacunga, en el año 2011”* y *“Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”*. La primera fue elaborada por Denisse Bustos Pacho, Génesis Campos Marcillo y Josselin Angulo Angulo en el año 2015, en la cual se detalló la importancia de la ética en la secretaría, ya que menciona aspectos como la no divulgación de información y de hechos, los cuales se pueden dar a conocer en función al cargo. La segunda por su parte, elaborada en el 2011 por Andrea Endara Salvador y Maricela Espín Gallardo, hizo referencia al aporte en el desarrollo del Manual de Atención al Cliente que contiene alternativas para el óptimo desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con la finalidad de crear una guía al personal que tiene relación directa con el cliente, con el propósito de mejorar la atención que se proporciona al usuario (Endara & Espín, 2011, p. xiii).

La tercera investigación realizada por María Gabriela Abad Acosta y David Pincay Díaz en el año 2014, estudió la calidad de atención que se ofrece a los clientes internos y externos de una empresa de seguros en la ciudad de Guayaquil; el objetivo

general de este trabajo fue formular un modelo de gestión de calidad que permitió analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización (p. 16). Los resultados que obtuvieron los autores evidenciaron las fortalezas y debilidades de la institución estudiada, y las carencias encontradas en calidad de servicio y cultura organizacional (p. 17).

De igual manera, en México, Griselda Hernández y María de Jesús Hermsillo en el año 2005, en su tesis de licenciatura denominada “*El cine-fórum como recurso didáctico para la clarificación de valores*”, ahondaron en que las instituciones educativas deberían tener como objetivo que los estudiantes, por medio de técnicas novedosas, puedan reflexionar, concientizar e interiorizar los valores, para que, posteriormente los puedan practicar en su diario vivir.

Por otro lado, en la Universidad de la Sabana, Colombia, Nelson Medina y Jean-Marc Schock Resendes en el año 2012 realizaron una investigación sobre el “*Plan de servicio al cliente interno, como estrategia de calidad para el cliente externo*”, para ejemplificar aportes importantes al tema del servicio al cliente basado en la satisfacción del cliente interno para mejorar la atención dada al cliente externo. Dentro de esta investigación, se estudió el grado de satisfacción del cliente interno de Playland para poder crear un plan de servicio al cliente interno como estrategia de calidad para el cliente externo, el cual mostraba la forma de satisfacer y capacitar al cliente interno creando un manual de inducción, una reinducción o seguimiento utilizando equipos de trabajo para resolver e integrar a los empleados con una variedad de actividades para mejorar la

atención brindada al cliente externo. Debido a la naturaleza de la investigación y por contener información sensible de Playland, sus autores la calificaron como confidencial.

Justificación

Este trabajo tuvo como finalidad tanto para la comunidad estudiantil de la Universidad Nacional, como para la Contraloría General de la República de Costa Rica; analizar el conjunto de normas y valores éticos que conforman el perfil profesional del personal que se desempeña en los puestos denominados “Secretaria(o) de Despacho”, “Secretaria(o) de Gerencia” y “Secretaria(o)”, recopilando información relevante que ayudó a identificar la necesidad de dar a conocer más la carrera de Administración de Oficinas en el proceso de contratación de personal que está directamente involucrado con trabajos administrativos en la institución, ya que el objeto de estudio de esta carrera hace referencia a los procesos desarrollados en la gestión administrativa de una oficina, siendo esta última, el contexto de estudio y del área funcional de prácticamente cualquier organización, además de ser el motor central en donde interactúan los funcionarios, elaborando procesos y gestionando la información necesaria.

Según lo estudiado en el año 2017 en el curso “*Metodología de Investigación II*” impartido por la académica Carolina España Chavarría, como parte del perfil profesional de quienes estudian la carrera de Administración de Oficinas, está el desarrollo de conocimientos relacionados con las siguientes temáticas:

1. Estrategias de gestión para el desarrollo organizacional.
2. Diseño de sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo.
3. Identificación de sistemas de información.

4. Dominio de métricas en el área de español e inglés.
5. Metodología de investigación.

Los temas mencionados requieren del acompañamiento de habilidades específicas en el grupo estudiantil, entre estas:

1. Crear estrategias de gestión para la organización.
2. Diseñar sistemas, estructuras y procesos de trabajo administrativo, así como sistemas de información para el logro de los objetivos organizacionales.
3. Emplear las técnicas, prácticas y habilidades propias del campo experto.
4. Evidenciar una actitud investigativa, innovadora y participativa.
5. Leer, escribir e interpretar documentos en español y también en inglés.

Por su parte, las actividades requeridas para lograr el desarrollo de conocimientos y habilidades que promueven la formación en la Administración de Oficinas, son las siguientes:

1. Capacitación de adaptación nueva y cambiante en el entorno laboral.
2. Valores, actitudes positivas y normas de ética profesional.
3. Contribuir al desarrollo de la administración de oficinas.
4. Cultivar un interés por la investigación en su campo profesional.

De lo anterior estudiado con la académica España (2017), surge el tema de investigación seleccionado para este trabajo, el cual se asoció a valores y normas de ética profesional, que lleva por título: *“El conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la*

Contraloría General de la República (CGR), período 2018-2021” y, como se mencionó anteriormente, cuando a servicios de calidad se haga mención en este documento, debe entenderse por el lector, como las labores desempeñadas por el grupo secretarial de la CGR, relacionadas únicamente con el servicio al cliente interno.

Este tema es de suma importancia para la sociedad en general, debido a que el secretariado está muy presente en la gestión administrativa de las oficinas, ya que en la mayoría de empresas o instituciones hay personas desempeñándose en esta profesión y, estas realizan un sinnúmero de labores que permiten el correcto funcionamiento de las organizaciones.

Constantemente los profesionales en este campo han asumido más funciones, además de las atinentes a su formación; junto con eso, tienen mayores exigencias por cumplir, por lo que deben tener apertura a nuevos retos y experiencias desafiantes. Es decir, deben prepararse para crear, innovar e implementar tareas diversas, siempre con espíritu y apertura al cambio.

Para poder lograr una eficiencia y eficacia en las labores por efectuar, es necesario que las personas que se desempeñan en secretariado, posean cualidades profesionales pertenecientes a su puesto laboral, como asertividad o inteligencia emocional, esto porque generan una mayor idoneidad para manejar habilidades blandas como el liderazgo, sentido común, buen juicio, orientación hacia resultados, negociaciones, flexibilidad o buen trato. Asimismo, las personas que se desempeñan en la labor secretarial, deben actualizar e implementar nuevos conocimientos para brindar su máximo esfuerzo y así cumplir con sus asignaciones, sobre todo porque el mercado laboral se encuentra en evolución constante.

En complemento con lo mencionado, deben conocer y practicar los valores, visión, misión, la ética institucional y demás factores pertinentes de la oficina en la que se desenvuelven para desarrollar un sentido de pertenencia idóneo.

Lo descrito en párrafos anteriores se identifica con el objetivo estratégico No. 4 de la Escuela de Secretariado Profesional (2022), el cual es “implementar un modelo de vinculación universidad-sociedad que considere las relaciones colaborativas con universidades, organizaciones, instituciones y actores nacionales e internacionales, que refuercen el quehacer institucional y genere nuevas oportunidades de desarrollo” y que se encuentra publicado en su página web oficial.

Asimismo, cabe resaltar que uno de los valores de la Escuela de Secretariado Profesional (2022), es la ética, entendiéndose como “compromiso ético y moral en el desempeño de las funciones”, tema ligado directamente con el fondo y problemática en el que se enfoca esta investigación.

Planteamiento del problema

Para analizar la temática de esta investigación, fue necesario ahondar en su causa y en sus contenidos. Su causa fue el grupo de funcionarios del ámbito secretarial de la Contraloría General de la República (CGR), quienes son los encargados de brindar un servicio de calidad a los clientes externos como a los internos, por lo que se considera de suma importancia que manejen adecuadamente los temas relacionados a los valores éticos y las normas aplicadas a sus labores y quehaceres diarios.

La investigación de esta temática se ejecutó por el interés de conocer cómo trabaja el grupo de funcionarios en lo que respecta al ámbito secretarial de la CGR, cómo se

desenvuelven con las diversas creencias, normas o valores éticos que pueden existir de una persona a otra debido a sus diferencias en crianza, personalidades, tradiciones o costumbres. Además, cómo esos aspectos han cambiado la dinámica con el transcurrir del tiempo y qué tan ligada está su moralidad con su trabajo diario; lo anterior, debido a que los elementos mencionados pueden variar mucho entre las personas involucradas. Estos cuestionamientos permitieron identificar y establecer los indicadores para profundizar esta indagación desde una perspectiva académica.

El conjunto de normas y valores marca las pautas éticas del desarrollo laboral de todo profesional; estas deben ser parte integral de las personas y puestas en escena en cualquier actividad que se desarrolle, ya sea personal o laboral.

El comportamiento desarrollado en el ámbito secretarial tiene mucha importancia debido a que, en la mayoría de los casos, dichos funcionarios son los encargados de proyectar la imagen de su lugar de trabajo al ser el primer contacto que tiene una persona con la institución, por lo que les es esencial brindar un buen servicio para crear un ambiente acogedor hacia aquellas personas que requieren apoyo, o bien, que reciben un servicio bajo la modalidad virtual.

El conjunto de normas y valores se constituye en la ética de la persona, si esta se siente en un buen ambiente, podrá demostrar eso a través de su motivación y de su producción en labores y servicios de calidad, pero, si el proceder de la persona no se rige por este conjunto, existe una gran probabilidad de que surjan problemas y diferencias con las demás personas, limitando la homogeneidad en los procesos y en los quehaceres diarios.

Debido a lo expuesto anteriormente, nace la siguiente interrogante principal para desarrollar la investigación: ¿Cómo el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial contribuyen a la promoción del servicio al cliente interno en la Contraloría General de la República (CGR), durante el período 2018-2021?, en ese sentido y para dar respuesta al problema de investigación, surgen también las siguientes preguntas secundarias:

1. ¿Cuáles son los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del personal meta?
2. ¿Cuáles necesidades de desarrollo ético y humano requiere la población en estudio para un buen desempeño de sus funciones?

Los cuestionamientos supracitados están muy ligados al tema del servicio de calidad y al trato administrativo que deben manejar las personas cuando se desempeñan en un puesto secretarial en una institución, en este caso, en una institución del Estado costarricense.

Estas interrogantes nacieron de la necesidad de identificar la importancia de los valores éticos y de las normas en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta y para determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales; lo anterior surgió porque en la CGR existe una brecha generacional en donde se visualizó que hay personas que tienen mucha experiencia en puestos secretariales y no tuvieron la formación académica interiorizando en esta temática, mientras que otras, solo tienen sus estudios y acaban de incorporarse a la fuerza laboral. En ambos casos, con los conocimientos y habilidades que tienen, ya sea por formación o por experiencia, pueden

defenderse en el campo profesional y adaptarse a la institución, realizando funciones y tareas requeridas para un buen servicio y, adoptando como suyos los reglamentos, manuales, misión, visión, valores o lineamientos por los que esta se rija.

Para profundizar en el conocimiento del problema y su realidad, en una primera inmersión de campo, se seleccionó de manera intencional, nueve personas de puestos secretariales y se les aplicó un instrumento para la validación del problema objeto de estudio que consistió en una entrevista cualitativa estructurada con una serie de preguntas ([ver Anexo 1](#)) para sondear a las personas encuestadas en temas de opinión, expresión, antecedentes, simulación y de conocimiento; datos necesarios para validar el objeto de estudio de esta investigación y formular la problemática según el contexto del estudio.

Entrevista de validación del objeto de estudio.

La entrevista fue enfocada en conocer la percepción de las personas que desempeñan las funciones de secretariado en la CGR, acerca de lo que entienden por ética y valores.

De los resultados de esta, definieron la ética como el conjunto de costumbres, normas y conductas que caracteriza el comportamiento de una persona y lo ayuda a discernir lo correcto de lo incorrecto; además, indican que la ética es importante para la labor que desempeñan en la institución.

Por su parte, sintetizaron un valor como las buenas cualidades que tienen las personas y que lo caracterizan; e indicaron como principales la justicia, el respeto, la honestidad, integridad y la responsabilidad.

En el ámbito laboral, señalaron como valores deseables de los compañeros de trabajo, la responsabilidad, el respeto, la honestidad, la tolerancia, el compromiso, la empatía, la humildad y la integridad.

Partiendo del hecho que la CGR define como valores institucionales el respeto, la integridad, la justicia, el compromiso y la excelencia, se consultó a los entrevistados cuál otro valor se podría agregar a estos, a lo que se obtuvieron los siguientes como respuesta: disciplina, honradez, responsabilidad, humildad, solidaridad, empatía, lealtad y equidad.

Por otra parte, la totalidad de las personas entrevistadas indicó que los valores y la ética, surgen principalmente desde la formación familiar; sin embargo, fuera del hogar también se aprenden estos.

En general, con las respuestas obtenidas en la entrevista de validación, se ratificó la relevancia que asumen la ética y los valores en el entorno laboral, ya que gracias a estos se adquieren buenas relaciones entre compañeros de trabajo y se brinda siempre un servicio de calidad, lo que genera a su vez, un ambiente agradable, tranquilo y en armonía.

Objetivo general

Analizar el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República (CGR), en el período 2018-2021.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del personal meta.

2. Identificar la importancia de los valores éticos y de las normas en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta.
3. Determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales.

Beneficios de la investigación

Los beneficios que se obtuvieron con el resultado del trabajo de investigación, serán de gran ayuda tanto para la sociedad costarricense, como para la Universidad Nacional, la Escuela de Secretariado Profesional, la Contraloría General de la República y finalmente, para la estudiante investigadora.

Para la sociedad costarricense es de suma importancia esta investigación, porque el servicio al cliente de calidad es relevante, ya que da al usuario de una institución, la oportunidad de sentirse cómodo recibiendo un buen trato y calidad humana, esto si es tratado con respeto y amabilidad.

En el caso de la Universidad Nacional, al ser una universidad pública de Costa Rica, le beneficia el reconocimiento de trabajos de investigación que muestren la realidad profesional de las carreras que se imparten en sus instalaciones, ganando prestigio y mérito en la sociedad costarricense por ayudar en la formación de estudiantes y futuros profesionales responsables para con los demás.

Para la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional, resulta de mucho interés este trabajo porque demuestra, desde un punto de vista laboral y profesional, los estudios y aprendizajes que se enseñan en la carrera Administración de

Oficinas, donde sus graduandos deben contar con habilidades y destrezas que los hagan desenvolverse de una manera excepcional dentro de una institución o empresa que los contrate para hacer uso de sus experiencias.

Para la Contraloría General de la República, esta investigación representa un gran aporte porque contribuye a un manejo de información y datos más generalizado por parte del grupo secretarial que ahí labora, y que puede servir de guía para definir y adecuar los valores y principios éticos con que deben contar dichos funcionarios, con el fin de que puedan brindar un servicio de calidad que contribuya con el quehacer institucional y a su vez, genere valor público en sus servicios como institución auxiliar de la Asamblea Legislativa.

Finalmente, para la postulante el tema desarrollado fue significativo porque, le ayudó a desenvolverse mejor dentro de su ambiente laboral, haciendo uso de los conocimientos aprendidos a lo largo de su carrera y de su paso por la Universidad Nacional, mejorando así su calidad humana, tanto en aspectos personales, como profesionales.

Alcance

El estudio exploró las normas, valores y ética, presentes en el grupo de funcionarios de la Contraloría General de la República, que desempeñan las labores secretariales, únicamente en las relacionadas con el servicio al cliente interno de la institución, durante el período 2018-2021.

Limitaciones

1. El tema se enfocó únicamente en el grupo de funcionarios del ámbito secretarial de la Contraloría General de la República, no en la totalidad de trabajadores de la institución.
2. No se analizaron otros factores atinentes a las funciones del ámbito secretarial de la CGR, únicamente se tomaron en cuenta los aspectos del conjunto de normas y valores éticos.

Capítulo II
Fundamentación teórica

Fundamentación teórica

Como se mencionó en el capítulo anterior, el eje de este estudio fue el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial de la CGR, con la interrogante de saber cómo estos factores contribuyen a la promoción de servicios de calidad en el servicio al cliente interno de la Contraloría General de la República; sin embargo, para proceder a la resolución de dicha incógnita, fue necesario contemplar y entender los conceptos y la teoría que se relacionaba con la investigación para comprender su objeto de estudio.

Marco teórico contextual

En este apartado se contempló la información referida al escenario temporal de la investigación, lo que permite ubicar al lector en el contexto histórico del secretariado y de la disciplina de Administración de Oficinas; es por esto que se consideró en esta sección, referencias sobre la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS), la Escuela de Secretariado Profesional y también sobre el Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica; ya que son organizaciones que se enmarcan en la temática de las personas profesionales en secretariado y administradores de oficina.

Acerca de la Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS).

La Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias (FIAS) fue creada en mayo de 1970, durante el Primer Congreso Interamericano de Secretarias, celebrado en Buenos Aires, Argentina. Así nació, el 26 de abril, la FIAS, que hoy agrupa a 20 países de América, bajo la iniciativa de un grupo de secretarias futuristas, visionarias y entusiastas de Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, México, Nicaragua,

Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela y Costa Rica. (Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias, 2022, párr. 1)

El día del secretariado en nuestro país se celebra todos los años el 26 de abril; es un día conmemorativo dedicado a reconocer el trabajo y la dedicación mostrada diariamente por estos profesionales. Esta fecha tiene su origen en el “Día de la Secretaria Interamericana”, acordado en memoria del primer Congreso Interamericano de Secretarias realizado en 1970, donde se fundó la FIAS. El festejo tiene como propósito reconocer las invaluable contribuciones y la labor que realizan no solo las personas de la labor secretarial, sino también aquellas de las funciones de asistencia administrativa, gerencia, recepción, ayudantes y de personas oficinistas.

La FIAS es una institución internacional, apolítica, laica, autónoma, cultural, no lucrativa, profesional y representativa; tiene su sede en San Salvador, República del Salvador, país que le otorgó su personería jurídica y en donde funciona su Secretaría Permanente. (Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias, 2022, párr. 2)

Como miembros observadores, la FIAS cuenta con la Asociación Española de Secretarias y la Asociación de Secretarias Profesionales Portuguesas. (Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarias, 2022, “Datos sobre la FIAS”, párr.

3)

Entre los objetivos principales de la FIAS, se cita agrupar las confederaciones, federaciones y asociaciones de secretarias legalmente constituidas, que tengan como objetivo común trabajar para el mejoramiento técnico moral, cultural y social de la secretaria; asimismo, promover en cada uno de los países miembros relaciones amistosas y el entendimiento mutuo mediante la cooperación y el intercambio

educativo, tecnológico y cultural. (Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías, 2022, párr. 4)

Acerca de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP).

El secretariado ha existido en el mundo desde hace miles de años; sin embargo, su génesis no se sabe a ciencia cierta (Escuela de Secretariado Profesional, 2022, p. 1). Se ha tratado de construir su historia recopilando aspectos a los que se ha tenido acceso en los diversos países del mundo.

Margarita Segreda Víquez (1974-1982), en su documento titulado “*La carrera secretarial a nivel universitario*”, manifestó que 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 encontraba 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, mencionó 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. (Escuela de Secretariado Profesional, 2022, párr. 2)

[...] Con este fin, se conversó con la Universidad Nacional, centro de enseñanza superior creado en 1973, y se contó desde el primer momento con un entusiasta y decidido apoyo del rector, Pbro. Benjamín Núñez; fue así como la Comisión

Organizadora AD-HOC en la Sesión No. 82, celebrada el 13 de febrero de 1974, aprueba en su artículo XI, la apertura de la Escuela de Secretariado Profesional, según consta en el Folio 00189 del acta correspondiente.

[...] Desde 1974, se ha mostrado calidad y compromiso en la formación de profesionales en secretariado profesional, administración de oficinas y educación comercial (Escuela de Secretariado Profesional, 2022, “Reseña Histórica”, párr. 12).

En la carrera Administración de Oficinas el objeto de estudio es la oficina administrativa, el área funcional de toda organización y en la que convergen las otras áreas de la empresa. Es el centro-motor en el que interactúan personas, se desarrollan procesos y se administra la información. La oficina se ve afectada por el entorno social, comunal y profesional en el que se encuentra, lo que justifica y evidencia la interdisciplinariedad de la formación profesional en esta área, y su atinencia en el campo de las ciencias sociales (Universidad Nacional, 2022, “Administración de Oficinas”, párr. 1).

La Escuela de Secretariado Profesional, pionera en su campo en el ámbito nacional y regional, se ha adecuado para satisfacer las demandas de una sociedad cambiante y exigente, acorde con las transformaciones que experimenta el mundo (Universidad Nacional, 2022, “Administración de Oficinas”, párr. 2).

Acerca del Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica.

El Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica se fundó mediante la Ley No. 5005, que salió publicada en La Gaceta el 29 de junio de 1972. Dicho colegio vela por el cumplimiento estricto de las normas técnicas y de ética profesional de las personas que se colegien, con el propósito de fomentar y estimular la solidaridad profesional y la

dignificación de sus asociados, así como regular el ejercicio profesional (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).

Este Colegio es un ente público no estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, integrado por las personas profesionales en secretariado y tiene como finalidades primordiales:

1. Promover la superación y dignificación en los aspectos socioeconómicos, socioculturales, profesionales, técnicos y morales. (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).
2. Defender los intereses de sus asociados, individual y colectivamente. (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).
3. Colaborar, cuando sea posible, en el estudio y planeamiento de los programas para la formación de profesionales en secretariado profesional; igualmente, podrá cooperar con las instituciones públicas o privadas de cultura, cuando estas lo soliciten o la ley así lo disponga. (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).
4. Pronunciarse sobre asuntos de interés público o cuando se trate de asuntos que afecten los intereses del Colegio. (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).

El Colegio lo conforman:

1. 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, 2022, p. 2).

2. Los diplomados universitarios y para-universitarios, graduados en la carrera de secretariado por instituciones de enseñanza superior del país, públicas y privadas, reconocidas por el Estado. (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).
3. Los graduados de universidades o instituciones equivalentes en el extranjero, de acuerdo con las leyes y los tratados vigentes. (Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica, 2022, p. 2).

Acerca de la Contraloría General de la República (CGR).

Esta sección abarca la información de la Contraloría General de la República de Costa Rica, organización donde surgió la problemática de investigación del trabajo. Esta entidad pública es el órgano constitucional, auxiliar de la Asamblea Legislativa, que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir al control político y ciudadano; es decir, la CGR es la institución encargada de vigilar el uso de los recursos públicos que utilizan las instituciones del Estado (Contraloría General de la República, 2022, párr.1-2).

Visión

Garantizaremos a la sociedad costarricense, la vigilancia efectiva de la Hacienda Pública (Contraloría General de la República, 2022, “Ideas rectoras”, párr. 1).

Misión

Somos el órgano constitucional, auxiliar de la Asamblea Legislativa que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir

al control político y ciudadano (Contraloría General de la República, 2022, “Ideas rectoras”, párr. 2).

Valores

Los siguientes elementos (Contraloría General de la República, 2022, Ideas rectoras, “Nuestros Valores”, párr. 3), constituyen la guía de actuación que debe inspirar la gestión y rectitud de los actos de los funcionarios de la CGR:

1. Excelencia: Búsqueda de la máxima calidad y desempeño en el trabajo diario.
2. Respeto: Valorar los derechos y formas de pensar de los demás.
3. Justicia: Dar a los demás lo que les corresponde de acuerdo con sus derechos y deberes.
4. Integridad: Es realizar todas las acciones con rectitud.
5. Compromiso: Es sentirse identificado con la Contraloría General y así dar el máximo esfuerzo.

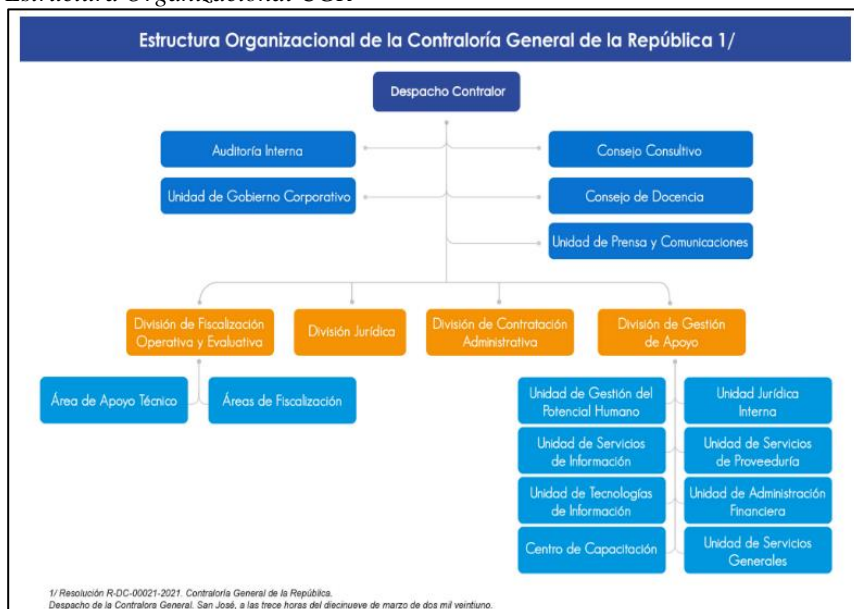
Algunas funciones

1. Aprobación de presupuestos: Es el visto bueno que da la CGR a los presupuestos de la mayoría de las instituciones del Gobierno; es decir, a los planes de cuánto dinero esperan recibir y gastar cada año. La CGR se encarga de aprobar los presupuestos de: Municipalidades, Instituciones Autónomas (Universidades, CCSS), Empresas públicas (ICE, RECOPE) y los fondos públicos que administran privados (Contraloría General de la República, 2022, “a. Principales funciones antes de que las instituciones utilicen los recursos públicos”).

2. Revisión de contratos (refrendos): Es el análisis que se hace a los contratos que las instituciones públicas firman con las empresas y personas que les venden productos y servicios, para verificar que se ajusten a lo que establece la normativa (Contraloría General de la República, 2022, “a. Principales funciones antes de que las instituciones utilicen los recursos públicos”).
3. Estudios a instituciones públicas: Son los estudios de fiscalización que hace la CGR para revisar cómo gastaron las instituciones públicas el dinero y verificar si cumplieron con la normativa respectiva. Los resultados permiten corregir lo malgastado e iniciar investigaciones contra posibles responsables (Contraloría General de la República, 2022, “b. Principales funciones después de que las instituciones utilizan los recursos públicos”).
4. Sanciones: Son los castigos que impone la CGR a las personas responsables de cometer actos ilegales en el manejo del dinero y otros bienes del Estado (Contraloría General de la República, 2022, “b. Principales funciones después de que las instituciones utilizan los recursos públicos”).

Figura 1

Estructura Organizacional CGR



Fuente: Página oficial CGR (2022), apartado *Estructura organizacional*

Puestos Secretariales CGR

En esta sección se procedió a hacer la transcripción del Manual de Perfiles de Puestos 2018 de la CGR, de los puestos denominados “Secretaria(o) de Despacho”, “Secretaria(o) de Gerencia” y “Secretaria(o)”. En este manual se describen aspectos generales, así como el detalle de requisitos que deberá tener el personal para desempeñar exitosamente el trabajo bajo una situación contextualizada. (Contraloría General de la República, 2018, Manual de Perfiles de Puestos, “Introducción”).

El diseño del perfil de puestos está compuesto por los siguientes apartados, según se muestra en la Tabla 2:

Tabla 2. Apartados Manual de Perfiles de Puestos 2018 de la CGR.

Apartado	Definición
Nivel del Impacto:	Se refiere a la ubicación en la estructura organizativa y las facultades que dispone para

Apartado	Definición
	ejecutar las funciones del puesto de trabajo; por lo tanto, indica el impacto que el puesto genera dentro de la Institución.
Orientación:	Indica el objetivo primordial que debe alcanzar el personal en la ejecución de funciones del puesto determinado.
Roles Ocupacionales:	Describen en forma general las tareas y responsabilidades necesarias para llevar a cabo los procesos.
Perfil de Requerimientos Básicos:	<p>Educación Formal: Se refiere a las áreas de especialidad adquiridas mediante el proceso de enseñanza formal y que son requeridas por el puesto para desempeñarlo adecuadamente. Se hace la salvedad de que en caso requerido se puedan incorporar otros niveles académicos, profesiones o especialidades.</p> <p>Experiencia: Hace referencia a la capacidad de poseer, mantener actualizados y demostrar todos aquellos conocimientos o experiencias adquiridas que se requieren para el desempeño de las funciones. Además, se refiere a la experiencia relevante mínima que demanda el puesto para ser desempeñado satisfactoriamente. En los perfiles se indica la experiencia que es catalogada como requerida o deseable de acuerdo al puesto.</p> <p>Capacitaciones / Certificaciones: Se refiere al proceso educativo de corto plazo, dirigido a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y su eficacia en el puesto. Esta capacitación se deberá comprobar con certificaciones o certificados de cursos aprobados o por la comprobación de conocimientos demostrables. Se identifican las capacitaciones que son requeridas y deseables en el puesto.</p> <p>Requerimientos Específicos: Aquellos que en cada concurso se definan atendiendo a las exigencias de cada proceso.</p>
Perfil de Competencias:	Indica las competencias y nivel de dominio de las habilidades que se requieren en cada puesto, con el objetivo de ejecutar con éxito las tareas asignadas.
Requisitos funcionales:	Los requisitos funcionales se refieren a las tareas y funciones que el candidato debe demostrar que ha realizado en el desempeño de puestos anteriores. Se establece utilizar los requisitos funcionales como una herramienta más que le genera valor a los perfiles de puestos. La misma reúne aquellos procesos o conjunto de actividades primordiales que requiere aquel oferente al puesto. La finalidad consiste en reclutar, seleccionar y ascender el recurso humano en una forma justa, formal, y transparente, logrando promover los planes de carrera de aquellos funcionarios alineados a la estrategia institucional.

Fuente: CGR (2018), Manual de Perfiles de Puestos.

El perfil de los puestos secretariales de la CGR: Secretaria(o) de Despacho, Secretaria(o) de Gerencia y Secretaria(o), se muestra en la Tabla 3:

Tabla 3. Perfil de puestos secretariales CGR.

Apartado	Secretaria(o) de Despacho	Secretaria(o) de Gerencia	Secretaria(o)
Nivel del Impacto:	Su aporte es especialmente significativo en cuanto a llevar a la práctica la estrategia institucional, por lo que su impacto se refleja en la generación de productos y servicios de apoyo de muy alta calidad para el Despacho Contralor.	Su aporte es significativo en cuanto a llevar a la práctica la estrategia institucional, por lo que su impacto se refleja en la generación de productos y servicios de apoyo de alta calidad, para la división, área o unidad en la cual se desempeña.	Su aporte es significativo en cuanto a llevar a la práctica la estrategia institucional, por lo que su impacto se refleja en la generación de productos y servicios de apoyo de calidad, para la dependencia organizacional en la cual se desempeña.
Orientación:	Genera los servicios y productos de carácter secretarial y asistencial, necesarios para el cumplimiento de la misión del Despacho Contralor. En algunos casos le corresponde coordinar las actividades de otros/as funcionarios/as.	Genera los servicios y productos de carácter secretarial y asistencial, necesarios para el cumplimiento de la misión de la dependencia en que trabaja. En algunos casos le corresponde coordinar las actividades de personal de menor nivel, pero de la misma naturaleza de trabajo que desempeña.	Genera los servicios y productos de apoyo administrativo requeridos para el cumplimiento de la misión de la dependencia organizacional en que labora.
Roles Ocupacionales:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuye con el logro de las ideas rectoras. 2. Aplica directrices, políticas, disposiciones y normas establecidas para el desempeño de su labor. 3. Contribuye con las acciones que se implementen para identificar y modificar sus patrones de conducta y modelos mentales que afectan el trabajo del Despacho Contralor. 4. Realiza acciones conducentes a aumentar su crecimiento personal y profesional. 5. Busca oportunidades de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se compromete con el logro de las ideas rectoras. 2. Aplica directrices, políticas, disposiciones y normas establecidas para el desempeño de su labor. 3. Aporta información requerida para formular el Plan Anual Operativo y se responsabiliza por el cumplimiento de los objetivos que le corresponden. 4. Contribuye con las acciones que se implementen para identificar y modificar sus patrones de conducta y modelos mentales que afectan el trabajo de la división, área o unidad en que labora. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se compromete con el logro de las ideas rectoras. 2. Aplica directrices, políticas, disposiciones y normas establecidas para el desempeño de su labor. 3. Aporta información requerida para formular el Plan Anual Operativo y se responsabiliza por el cumplimiento de los objetivos que le corresponden. 4. Contribuye con las acciones que se implementen para identificar y modificar sus patrones de conducta y modelos mentales que afectan su trabajo. 5. Realiza acciones conducentes a aumentar su

Apartado	Secretaría(o) de Despacho	Secretaría(o) de Gerencia	Secretaría(o)
	mejoramiento e innovación para los procesos de trabajo de su área de competencia y propone acciones que los adapten a las necesidades de sus clientes y a los cambios del entorno.	5. Realiza acciones conducentes a aumentar su crecimiento personal y profesional.	crecimiento personal y laboral.
		6. Busca oportunidades de mejoramiento e innovación para los procesos de trabajo de su área de competencia y propone acciones que los adapten a las necesidades de sus clientes y a los cambios del entorno.	6. Genera aportes para el mejoramiento e innovación de los procesos de trabajo, de manera que se adapten a las necesidades de los clientes.
	6. Establece mecanismos de autocontrol, previene problemas de su área de trabajo y genera soluciones para abordar positivamente las situaciones críticas que se presenten.		7. Establece mecanismos de autocontrol, previene problemas del trabajo y genera soluciones para abordar positivamente las situaciones críticas que se presentan.
	7. Utiliza los recursos con la mayor racionalidad posible para contribuir a que los objetivos sean alcanzados del modo más eficiente.	7. Utiliza los recursos con la mayor racionalidad posible para contribuir a que los objetivos sean alcanzados del modo más eficiente.	8. Utiliza los recursos con la mayor racionalidad posible, para contribuir a que los objetivos sean alcanzados del modo más eficiente.
		8. Le puede corresponder la guía de equipos de trabajo secretarial.	9. Rinde cuentas ante quien le corresponde por el desempeño de las actividades que realiza.
	8. Rinde cuentas ante quien corresponda en el Despacho Contralor por el desempeño de las actividades que realiza, o cuando proceda, por los resultados del trabajo que efectúa el personal al cual coordina.	9. Rinde cuentas ante la jefatura inmediata por el desempeño de las actividades que realiza, o cuando proceda, por los resultados del trabajo que efectúa el personal al cual coordina.	10. Desempeña tareas de apoyo administrativo complejas.
	9. Desempeña tareas de apoyo administrativo altamente complejas.		11. Da apoyo a quien corresponda para el cumplimiento de la misión de la dependencia organizacional en que labora.
	10. Establece y mantiene mecanismos de interacción con instancias de alto nivel tanto externas como internas que coadyuven al	10. Le puede corresponder desempeñar tareas de apoyo administrativo altamente complejas.	12. Aplica una visión de la tecnología y del dominio compartido de la información, como parte esencial de la cultura organizacional.
		11. Establece y mantiene mecanismos de interacción con instancias externas e internas que coadyuven al cumplimiento de los objetivos de su división, área o unidad.	13. Le puede corresponder realizar la notificación de documentos de diversa naturaleza.
			14. Realiza cualquier otra actividad atinente a su cargo.

Apartado	Secretaría(o) de Despacho	Secretaría(o) de Gerencia	Secretaría(o)
	<p>cumplimiento de los objetivos del Despacho Contralor.</p> <p>11. Proporciona apoyo a quien corresponda para el cumplimiento de la misión del Despacho Contralor.</p> <p>12. Aplica una visión positiva de la tecnología y del dominio compartido de la información, como parte esencial de la cultura organizacional.</p> <p>13. Realiza cualquier otra actividad atinente a su cargo.</p>	<p>12. Proporciona apoyo a quien corresponda para el cumplimiento de la misión de la división, área o unidad en que labora.</p> <p>13. Aplica una visión positiva de la tecnología y del dominio compartido de la información, como parte esencial de la cultura organizacional.</p> <p>14. Realiza cualesquiera otras actividades atinentes a su cargo.</p>	
Perfil de Requerimientos Básicos:	<p>Educación formal:</p> <p>1. El puesto requiere formación académica a nivel de Bachiller en Educación Secundaria.</p> <p>2. Requiere de especialidad Técnico Medio en Secretariado Ejecutivo, título de Secretariado Ejecutivo o en su defecto título de Secretariado con experiencia en atención de personas de muy alto nivel.</p>	<p>Educación formal:</p> <p>1. El puesto requiere formación académica a nivel de Bachiller en Educación Secundaria.</p> <p>2. Requiere de especialidad Técnico Medio en Secretariado o título de Secretariado.</p>	<p>Educación formal:</p> <p>1. El puesto requiere formación académica a nivel de Bachiller en Educación Secundaria.</p> <p>2. Requiere de especialidad Técnico Medio en Secretariado o título de Secretariado.</p>
	<p>Experiencia:</p> <p>1. Tener tres (3) años de experiencia en labores similares.</p> <p>2. Preferible, tener un (1) año de experiencia en supervisión de personal.</p>	<p>Experiencia:</p> <p>1. Tener dos (2) años de experiencia en labores similares.</p> <p>2. Preferible, tener un (1) año de experiencia en supervisión de personal.</p>	<p>Experiencia:</p> <p>1. Tener uno (1) año de experiencia en labores similares.</p>

Apartado	Secretaría(o) de Despacho	Secretaría(o) de Gerencia	Secretaría(o)
	<p>Capacitaciones/Certificaciones: Se requieren en al menos, una de las siguientes: Requerido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de paquetes informáticos. 2. Manejo de herramientas de oficina. 3. Servicio al cliente. 4. Etiqueta y protocolo. <p>Deseable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos de Lesco. 2. Comprensión del idioma inglés a nivel intermedio. 3. Manejo de Call Center. 4. Organización de eventos. 	<p>Capacitaciones/Certificaciones: Se requieren en al menos, una de las siguientes: Requerido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de paquetes informáticos. 2. Manejo de herramientas de oficina. 3. Servicio al cliente. 4. Etiqueta y protocolo. <p>Deseable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos de Lesco. 2. Comprensión del idioma inglés a nivel intermedio. 3. Manejo de Call Center. 4. Organización de eventos. 	<p>Capacitaciones/Certificaciones: Se requieren en al menos, una de las siguientes: Requerido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de paquetes informáticos. 2. Manejo de herramientas de oficina. 3. Servicio al cliente. <p>Deseable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión del idioma inglés a nivel inicial.
	<p>Requerimientos específicos: Aquellos que en cada concurso se definan atendiendo a las exigencias de cada proceso.</p>	<p>Requerimientos específicos: Aquellos que en cada concurso se definan atendiendo a las exigencias de cada proceso.</p>	<p>Requerimientos específicos: Aquellos que en cada concurso se definan atendiendo a las exigencias de cada proceso.</p>
Perfil de Competencias:	<p>Trabajo en Equipo: Inicial Autocontrol: Avanzado Comunicación: Avanzado Liderazgo: Intermedio Logro: Inicial</p>	<p>Trabajo en Equipo: Inicial Autocontrol: Intermedio Comunicación: Intermedio Liderazgo : Intermedio Logro: Intermedio</p>	<p>Trabajo en Equipo: Inicial Autocontrol: Inicial Comunicación: Inicial Liderazgo: Inicial Logro: Inicial</p>
Requisitos funcionales:	<p>Supervisión de Personal Nivel 1: Hace referencia a la capacidad de dirigir, desarrollar y conducir con éxito un equipo de trabajo, además implica la capacidad para coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo y dirigiendo las acciones del grupo hacia una meta u objetivo determinado.</p> <p>Planificación y Coordinación Nivel 1: Se refiere al grado de planificación requerida</p>	<p>Supervisión de Personal Nivel 1: Hace referencia a la capacidad de dirigir, desarrollar y conducir con éxito un equipo de trabajo, además implica la capacidad para coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo y dirigiendo las acciones del grupo hacia una meta u objetivo determinado.</p> <p>Planificación y Coordinación Nivel 1: Se refiere al grado de planificación requerida para el desempeño de las</p>	<p>Supervisión de Personal Nivel 1: Hace referencia a la capacidad de dirigir, desarrollar y conducir con éxito un equipo de trabajo, además implica la capacidad para coordinar y distribuir adecuadamente las tareas en el equipo y dirigiendo las acciones del grupo hacia una meta u objetivo determinado.</p> <p>Planificación y Coordinación Nivel 1: Se refiere al grado de planificación requerida para el desempeño de las</p>

Apartado	Secretaría(o) de Despacho	Secretaría(o) de Gerencia	Secretaría(o)
	para el desempeño de las funciones inherentes al puesto. La determinación eficaz de metas y prioridades de su área o tarea mediante la aplicación de acciones, plazos y recursos para el logro de objetivos, incluye además utilizar mecanismos de verificación y seguimiento de avances, controles y aplicación de medidas correctivas.	funciones inherentes al puesto. La determinación eficaz de metas y prioridades de su área o tarea mediante la aplicación de acciones, plazos y recursos para el logro de objetivos, incluye además utilizar mecanismos de verificación y seguimiento de avances, controles y aplicación de medidas correctivas.	funciones inherentes al puesto. La determinación eficaz de metas y prioridades de su área o tarea mediante la aplicación de acciones, plazos y recursos para el logro de objetivos, incluye además utilizar mecanismos de verificación y seguimiento de avances, controles y aplicación de medidas correctivas.
	<p>Presentación de Resultados Nivel 1: Se refiere a aquellos puestos que requieren transmitir un significado en un intento de crear un entendimiento compartido. Este proceso requiere de un amplio repertorio de habilidades en el procesamiento de comunicaciones interpersonales e intrapersonales: escuchar, observar, hablar, cuestionar, analizar y evaluar.</p>	<p>Presentación de Resultados Nivel 1: Se refiere a aquellos puestos que requieren transmitir un significado en un intento de crear un entendimiento compartido. Este proceso requiere de un amplio repertorio de habilidades en el procesamiento de comunicaciones interpersonales e intrapersonales: escuchar, observar, hablar, cuestionar, analizar y evaluar.</p>	<p>Presentación de Resultados Nivel 1: Se refiere a aquellos puestos que requieren transmitir un significado en un intento de crear un entendimiento compartido. Este proceso requiere de un amplio repertorio de habilidades en el procesamiento de comunicaciones interpersonales e intrapersonales: escuchar, observar, hablar, cuestionar, analizar y evaluar.</p>

Fuente: CGR (2022), Manual de Perfiles de Puestos.

Es importante mencionar que mediante la resolución R-DC-62-2019, se actualizó el Manual de Perfiles de Puestos, pero para los puestos secretariales únicamente hubo cambios en el perfil de competencias. Dichos ajustes se debieron a la resolución R-DC-15-2019 de fecha 21 de febrero de 2019, en la cual se resolvió ajustar y divulgar el nuevo “Modelo Institucional de Competencias” vigente en la entidad. Asimismo, mediante la resolución R-DC-37-2021 nuevamente se actualizaron ciertas características del Manual; sin embargo, sus ajustes no tuvieron impacto en los puestos secretariales.

Cabe indicar que una competencia es un área de “capacidad personal e individual que permite desarrollar la carrera profesional de manera exitosa, además constituyen una combinación de comportamientos necesarios para el desarrollo de habilidades personales y profesionales” (Manual de Competencias CGR, 2019, p.3).

El “Modelo Institucional de Competencias” de la CGR, como se pudo observar en la Tabla 3, contiene los comportamientos asociados a cada una de las cinco competencias definidas institucionalmente, las cuales son:

1. Liderazgo: Habilidad de impulsar las acciones del grupo hacia la consecución de los objetivos promoviendo los valores institucionales (Manual de Competencias CGR, 2019, p.13).
2. Autocontrol: Habilidad de ejercer control sobre la forma en que se manifiestan las emociones (Manual de Competencias CGR, 2019, p.13).
3. Logro: Habilidad de cumplir las metas propuestas para alcanzar altos niveles de rendimiento (Manual de Competencias CGR, 2019, p.13).
4. Comunicación: Capacidad de transmitir de forma clara, concisa y oportuna la información relevante, requerida por los otros para desarrollar una escucha empática (Manual de Competencias CGR, 2019, p.13).
5. Trabajo en equipo: Capacidad para contribuir a los equipos de trabajo e interactuar de forma coordinada para alcanzar los objetivos laborales (Manual de Competencias CGR, 2019, p.13).

Dichas competencias son requeridas para el éxito de los funcionarios en la CGR a través de los valores institucionales y de una cultura organizativa dispuesta a satisfacer necesidades de la sociedad con calidad.

La importancia de este modelo es clave para promover el desarrollo integral de los funcionarios, así como para orientar y generar consistencia en los procesos de gestión para cumplir la estrategia definida por la Institución. Su objetivo principal se basa en alinear las competencias de los funcionarios con el plan estratégico de la Contraloría General de la República y orientar a las personas en la comprensión de los comportamientos, habilidades y actitudes óptimas para el buen desempeño laboral [...] El nivel de dominio esperado de las competencias varía según el puesto desempeñado y las distintas etapas en la carrera profesional. El grado de dominio de cada competencia constituye un indicador del avance realizado en cuanto a los conocimientos, habilidades y actitudes, cuyos comportamientos contribuyen al logro de los objetivos de calidad y eficiencia en la generación de productos y servicios de valor público (Manual de Competencias CGR, 2019, p.3).

Con la información mostrada, se pudo analizar que en lo que respecta al Manual de Perfiles de Puestos y en el Modelo Institucional de Competencias de la CGR, no hay un apartado o características que estén estrictamente ligados con la ética en los puestos denominados “Secretaria(o) de Despacho”, “Secretaria(o) de Gerencia” y “Secretaria(o)” para tomar de referencia antes de contratar a las personas para dichos puestos, lo que da peso en esta investigación.

Marco teórico conceptual y referencial

Normas y valores

Según Beltrán (2022), las normas se instauran con la intención de regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son acopladas para establecer las

bases de un comportamiento aceptado dentro de la sociedad o de una organización. Las normas se pueden aplicar en distintos ámbitos de la vida y se espera que sean aceptadas por todas las personas ya que existen diferentes tipos y éstas varían según el ámbito en el cual son trabajadas (p.2).

En el libro “Normas y Valores”, los autores J. Habermas y H. Putnam (2017), debaten en torno al valor cognitivo de los juicios morales y su significado para la vida moral y política. Hilary Putnam (2017), cuestiona la inteligibilidad de la separación entre normas y valores mientras que Jürgen Habermas (2017), indica que, sin esa separación se debería renunciar a una concepción universalistas de la moral.

Adicionalmente, por normas morales según Ramírez (2019), se puede entender que son las concepciones que los individuos tienen para distinguir el bien del mal con respecto a los valores éticos y éstos, engloban las normas morales, ya que constituyen el marco teórico de la forma de actuar de los sujetos (párr. 3).

Los valores son inseparables de la ética porque todo lo relacionado con el hombre implica una dimensión ética; es decir, educar en valores es una educación en libertad y la libertad es a su vez, la base de la ética. Así pues, no es suficiente conocer los valores, sino que hay que integrarlos en el diario vivir (Navarro, 1997, p. 163) porque el hombre es un ser ético-moral y posee un conocimiento operativo de la diferencia objetiva entre el bien y el mal.

Si se quiere implementar un orden de ideas de los temas, se podría decir que primero están los valores, después vienen las normas éticas y, por último, la relación entre los valores y las normas éticas. (Coronado, 2008)

Según Vigo (2022), la palabra valor tiene sus raíces en el vocablo latín referido como “Oris”, el cual está comprendido como la fuerza, eficacia, actividad o virtud de las cosas para producir algo (p. 26).

Los valores éticos son guías de comportamiento que regulan la conducta de un individuo y demuestran en la personalidad del individuo, una imagen positiva o negativa, como consecuencia de su conducta; asimismo, permiten apreciar las convicciones, los sentimientos y los intereses que la persona posee, (Significados.com, 2013, “qué son los valores éticos”, párr. 4); por ello, regulan la conducta del individuo para lograr el bienestar colectivo y, una convivencia armoniosa y pacífica en la sociedad. (CGROportunidadEstrategica, 2015).

De acuerdo con las definiciones brindadas en la página web “Significados.com”, las personas viven en un constante juicio ético en lo que se refiere a razonar y determinar qué acción, conducta o actitud es la más acertada en un momento determinado, esto en función de las normas y valores impuestos por la sociedad (Significados.com, 2013, “juicio ético”, párr. 1).

Igualmente, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) (2003), menciona que en la vida cotidiana suele hablarse indistintamente de moral y de ética, para referirse a todo un mundo de valores, actitudes, principios y normas (p.11).

A su vez, Cortina et al. (1996), en su obra “Un mundo de valores”, plantean las siguientes preguntas: ¿Existe alguna diferencia entre estos vocablos? ¿Hay ocasiones en que deberíamos utilizar el término moral y otras, el término ética? Con relación a estas preguntas, afirman que los términos ética y moral, en sus respectivos orígenes, tienen el mismo significado. Ambas expresiones se refieren a un tipo de saber que orienta para forjar un buen carácter y enfrentar la vida con altura humana (p.11).

Moral y ética

Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) (2003):

En el lenguaje filosófico hay distinción entre estas dos expresiones -moral y ética- porque se necesitan dos términos diferentes para designar a su vez dos tipos de saber: uno que forma parte de la vida cotidiana y que ha estado presente siempre en todas las personas y en todas las sociedades (la moral), y otro que reflexiona sobre él filosóficamente y, por tanto, nació al mismo tiempo que la filosofía (la ética o filosofía moral). Ahora bien, como la distinción entre ética (como filosofía moral) y moral (como saber de la vida cotidiana) importa más a los filósofos, es perfectamente válido en la vida cotidiana emplear indistintamente las expresiones moral y ética, y decir de los valores o normas que son morales o éticas (p. 11).

Según Cortina (1996), la ética consiste en aquella dimensión de la filosofía que reflexiona sobre la moralidad. No puede confundirse con un conjunto de normas y valoraciones generadas en el mundo social.

Las instituciones del sector público deben asumir el compromiso en la construcción y consolidación de la gestión ética, incorporándola en la dinámica institucional, como un instrumento que coadyuve con la responsabilidad de una dirección apegada al marco de legalidad, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común, que lleve a la adopción de una cultura hacia la excelencia y las mejores prácticas para cumplir los objetivos institucionales, que a su vez, impregne todo el quehacer institucional y el de todas las personas que participan en él. (Consejo de Notables del Poder Judicial, 2014, Cuaderno 5 Vol. 3, No. 2, p.11).

En el libro “Gestión ética para organizaciones públicas y privadas”, el autor León (2014), define “la ética como: Un área del conocimiento humano nacida directamente de la filosofía” (p. 4).

Según lo expresado por el autor, la ética es una disciplina filosófica que 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. (León, 2014, p. 4).

Es cierto 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 reflexionar sobre las posibles consecuencias de los actos en relación con el plan de vida y el entorno social. (León, 2014, p. 4).

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

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. (Araica et al., 2019, p. 27).

Asimismo, Núñez (2001), describe “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”.

Con lo indicado, Núñez (2001) demuestra que la ética genera ciertos criterios y valores que guían el comportamiento individual y social de las personas. Igualmente, se observa la parte ética en las profesiones y la importancia que esta genera en un trabajador.

De acuerdo con Morales (2010), 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. Con lo expresado, 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. (Morales, 2010, citado por Araica et al., 2019, p. 28).

Para Viquez (2001), la ética profesional se refiere a:

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. (p.91)

En otras palabras, se puede reflejar que la ética profesional cede a la persona trabajadora, actuar en su labor diario de forma íntegra y responsable mientras que en la organización lo hace para una mejora continua, inculcando en el personal el seguimiento de principios y valores institucionales.

Ética digital.

Según un artículo de la revista EmpresaActual.com (2022), la ética digital hace referencia a aquellas normas y códigos que intentan solucionar los problemas que provoca el uso de Internet, especialmente, la privacidad de los datos personales. Mediante la creación de principios, valores, deberes y derechos se persigue guiar el comportamiento de los

usuarios en la red hacia una correcta utilización de esta herramienta; sin embargo, en el contexto virtual decidir qué está bien o mal también genera un debate constante. (EmpresaActual, 2022, “Ética digital: responsabilidad de empresas y ciudadanos”, párr. 4)

Para el autor Molina (2022), la ética digital es una disciplina que trata de analizar los problemas del ser humano en el mundo digital, persiguiendo la construcción de unos principios, valores, deberes y derechos que guíen comportamientos en la red. Dicho autor también indica que la tecnología está cambiando el mundo a un ritmo desconocido y por ello es clave recordar que, por más que se hable de usuarios y clientes potenciales, lo que existe detrás de todo ello son personas.

Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones.

El estudio de las necesidades humanas y éticas no es algo innovador, se puede decir que remonta de los tiempos de Aristóteles. A pesar de eso, el significado de necesidad como tal, sí ha ido cambiando y evolucionando conforme las transformaciones sociales y políticas.

Elizalde et al. (2006, citados por Martí, 2008), explican que “el concepto de necesidad es polisémico, fruto de diferentes enfoques disciplinarios y escuelas teóricas. Es imprescindible desvelarlo por claridad discursiva y esclarecer ciertos aspectos para abordar adecuadamente el tema” (p. 97).

Es decir, la noción de necesidad humana se concibe en el sentido de desarrollo de las personas y su entorno.

La autora Vargas (2004), en su artículo “Desarrollo moral, valores y ética; Una investigación dentro del aula”, escribió lo siguiente:

El individuo es una unidad en sí mismo y a la vez uno con todo lo que le rodea. Es una unidad en armonía que debe integrar y trascender el opuesto, es decir la división

ilusoria entre el “yo-no yo”, entre el yo real y el yo ideal, e integrar la totalidad natural del ser con su entorno, con el medio ambiente inmediato para vivir más acorde con sus principios morales y de esta manera asumir responsabilidad para con él y para con su quehacer profesional en relación con los demás (p. 97).

Se puede entender con lo expuesto por la autora que la ética se ubica en la conciencia moral de todo ser humano y le sirve de criterio, guía y pauta al momento de actuar según sus necesidades humanas. Por otra parte, el comportamiento ético no es un elemento ajeno al quehacer cotidiano y a las relaciones laborales y desempeño profesional de un individuo. (Polo Jiménez et al., 2010)

Como lo señala Camarena (2002), la ética profesional es la “fuerza moral en la cual se apoya lo que profesamos, nuestra profesión; “dentro de cualquier forma de praxis, la ética del trabajo es un compromiso ineludible con nosotros mismos de hacer bien las cosas, un compromiso que no se puede dejar de cumplir”.

Se puede decir que las concepciones cotidianas razonan las necesidades humanas como infinitas, ilimitadas y persistentemente cambiantes; es decir, los seres humanos deben adaptarse de forma continua a una gran variedad de circunstancias y condiciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional.

Servicio al cliente.

Un cliente es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona. Por su parte el servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen para que el cliente obtenga ese servicio deseado.

Según Vargas (2006), el servicio al cliente posee las siguientes características:

1. Es intangible: No se puede ver ni tocar.
2. Es variable: En constante cambio y mejora continua.
3. Se produce y se consume.
4. No puede ser almacenado.

Las anteriores características son influidas también por la cultura del país donde se brinda el servicio por lo que es importante saber que tratar de manera correcta el servicio al cliente es muy significativo para poder mantener a los clientes.

Servicio al cliente interno.

El cliente interno es uno de los principales agentes para generar valor al consumidor final. Su trabajo contribuye en elevar la experiencia del cliente meta; además, es por medio de él que el cliente externo recibe soporte humanizado y empático, de acuerdo con sus necesidades.

El servicio al cliente interno representa a la empresa o institución y es una pieza clave para mantener la credibilidad y la reputación ya que puede tener un gran impacto en el balance final de lo solicitado por el cliente meta.

Douglas da Silva, en su artículo “¿Qué es un cliente interno y cómo mejorar su satisfacción?”, explica que el cliente interno es estimulado por un ambiente de trabajo acogedor y cómodo, es decir, valora trabajar en una compañía que se preocupe por su salud física y mental. Según Silva (2021), desde el punto de vista psicológico, el Departamento de Recursos Humanos de la empresa o institución debe mantener conversaciones continuas con él, evaluando sus expectativas y frustraciones; además, el funcionario o colaborador quiere sentirse valorado, entonces, es importante que la empresa entregue retroalimentación constante sobre el rendimiento y promueva cursos o capacitaciones. También el cliente

interno se siente motivado al percibir que la compañía en la que trabaja invierte en productos o en soluciones que facilitan y optimizan su trabajo.

Desde el punto de vista de las personas de la organización y de su consideración de clientes internos, su satisfacción también debe ser un objetivo organizacional, y debe ser estimada al igual que sucede con la satisfacción de los clientes externos.

Con la evaluación de la satisfacción de clima organizacional, se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran; este conocimiento ha de aportar las claves para actuar de manera que los resultados sobre las personas mejoren continuamente.

Calidad de los servicios.

Como señala John Tschohl (2007) en su libro “Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia”:

En nuestra sociedad orientada al servicio, la calidad del mismo ha llegado a ser, para el éxito de las empresas, más importante que la calidad del producto. Y las empresas que van por delante en el camino del servicio excelente tendrán una ventaja comparativa muy poderosa respecto a las que se hayan quedado rezagadas (p.2).

Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, correo, oficios, informes o de cualquier otra manera.

La satisfacción del cliente es la evaluación que hace ese cliente respecto a un servicio o trato en respuesta a una necesidad o expectativa ya creada, por lo tanto, las empresas que se preocupan por dar una calidad mayor deben comprometerse a mejorar continuamente.

Análisis de la investigación.

Después de analizar todo lo anterior sobre los temas relevantes de esta investigación, se puede mencionar que el Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica posee un Código de Ética que es entregado a los miembros del colegio, o bien puede ser descargado en la página web de este. A partir de ese material, se espera que los miembros constituyan un grupo respetado y respetable, que ejerzan su profesión no solo 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 la sociedad exija.

Asimismo, la CGR cuenta con una comisión llamada Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV), la cual tiene como objetivo promover la ética en el servicio y contribuir a la eficiencia en el Sector Público con el liderazgo y responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados y, la participación de toda la administración activa. Esta comisión pertenece al Sistema Nacional de Ética y Valores, liderado por la Comisión Nacional de Ética y Valores (CNEV), la cual fue creada mediante el Decreto Ejecutivo No. 17908-J de 3 de diciembre de 1987, publicado en La Gaceta No. 244 de 22 de diciembre de 1987, con el fin de ejecutar los objetivos del Plan Nacional de Rescate de Valores.

El Sistema Nacional de Ética y Valores (SNEV) a su vez, se constituye de las comisiones institucionales y de las unidades técnicas de ética y valores; ya que estas son el brazo ejecutor de la Comisión Nacional para la promoción, formación y fortalecimiento de la ética en las instituciones del Estado. Sistema Nacional de Ética y Valores (2020).

Dentro de la CGR también se gestiona lo que está relacionado al Sistema de Gestión Ética, el cual se define como una iniciativa que consiste en diseñar e implementar procesos sumatorios desde una instancia técnica, que permite incidir en la gestión organizacional para mejorar el quehacer ético y alcanzar el fin de la institución. Se maneja por medio de actuación autorregulada en materia ética orientada a asumir responsabilidades frente a las partes interesadas, promoviendo un conjunto de valores compartidos y conductas, para que se constituyan en guías de acción cotidiana para basar la toma de decisiones y desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan el cumplimiento de los pilares fundamentales de la gestión corporativa. Contraloría General de la República (2021).

Cabe destacar que la CGR cuenta con independencia funcional y administrativa, además de potestad reglamentaria para normar las relaciones de servicio con su personal, por esto, se compone de normativa jurídica, donde se visualizan varios reglamentos, leyes, manuales, políticas o lineamientos, tanto internos como externos, que sus funcionarios deben respetar y hacer cumplir; dentro de esos se puede mencionar varios, por ejemplo, la institución cuenta con un Manual de Competencias, el cual, tiene por objetivo alinear las competencias de los funcionarios con el plan estratégico de la institución y así, orientar a las personas en la comprensión de los comportamientos, habilidades y actitudes óptimos para el buen desempeño laboral; siendo esto clave para promover el desarrollo integral de los funcionarios, así como para generar consistencia en los procesos de gestión para cumplir la estrategia definida por la institución.

A su vez, la CGR se regía por un Marco Ético; definido por valores, cohesionado por una cultura organizativa y, dispuesto a satisfacer necesidades de la sociedad con calidad y asumir su responsabilidad social con el entorno. Asimismo, los funcionarios de la institución también se encontraban regulados por un Código de Conducta, el cual tenía como objetivo

establecer un conjunto básico y prioritario de conductas que guiaran el actuar en procura de una cultura institucional basada en altos valores éticos, orientados a lograr una gestión transparente, íntegra y responsable, todo de conformidad con las Políticas de Buen Gobierno Corporativo y las ideas rectoras institucionales.

Este Código de Conducta agrupaba las conductas en seis ejes referidos a: 1. Relaciones entre los miembros de la organización, 2. Conflicto de intereses, 3. Relaciones con los clientes, 4. Uso de recursos, 5. Manejo de la información, 6. Seguridad, salud y medio ambiente.

Los comportamientos contrarios a este código generaban responsabilidad de conformidad con lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios de la Contraloría General, el cual, norma la relación de servicio entre la CGR y su personal, dictando -entre otros temas- las obligaciones y prohibiciones del personal.

Sin embargo, mediante resolución R-DC-00109-2021 del 25 de noviembre de 2021, se emitió el nuevo Código de Conducta Ética de la Contraloría General de la República. En dicha resolución se acordó derogar el Código de Conducta y sus respectivas reformas; así como el Marco Ético de los funcionarios y funcionarias de la Contraloría General de la República.

El nuevo Código presenta las conductas agrupadas en cuatro grandes ejes que caracterizan la cultura organizacional:

1. Probidad, considerándola desde la integridad, la independencia y objetividad y la prevención de conflicto de intereses.
2. La relación entre las personas que laboran en la institución, teniendo como eje articulador el respeto.

3. La gestión del trabajo, en elementos como las competencias del personal, el comportamiento profesional, el uso de los recursos, la transparencia y la confidencialidad de la información y la seguridad, la salud y el medio ambiente.
4. La relación con la ciudadanía y las partes interesadas, donde el compromiso del personal es el que construye y fortalece estas interacciones.

Al Código de Conducta Ética le acompaña un nuevo instrumento de referencia, denominado “Criterios orientadores para la vivencia de la ética”, cuyo propósito es presentar algunas buenas prácticas en el comportamiento del personal relativo a temas que generan dudas y hasta diferentes interpretaciones, los cuales pueden presentarse en el quehacer cotidiano o bien, darse en un ámbito personal y que, a su vez, pudiese afectar el entorno laboral o la imagen de la institución. Contraloría General de la República (2021).

Adicionalmente, como se ha descrito con anterioridad, la institución también cuenta con un Manual de Perfiles de Puestos, donde se describen los aspectos generales y funcionales, así como el detalle de requerimientos básicos en materia de educación formal, experiencia y capacitaciones con que debe contar el personal al servicio de este órgano contralor.

Aparte de la normativa interna jurídica aplicable a la que se hizo referencia en los párrafos anteriores, se puede mencionar también la externa, entre la que se pueden citar documentos como: la Constitución Política de la República de Costa Rica, Convención Interamericana contra la Corrupción, Ley General de Administración Pública, Ley General de Control Interno, Código de Trabajo, Código Penal, Código de Ética y Normas de Auditoría de la INTOSAI, Código Civil, entre otros.

Capítulo III

Metodología

Metodología

En este capítulo se describe y explican los mecanismos utilizados para el análisis de la problemática de esta investigación. Es importante comprender que la metodología de la investigación es progresiva, por lo tanto, no es posible realizar el marco metodológico sin las fundamentaciones teóricas que van a justificar el estudio del tema investigado, ya que la metodología ocupa un papel central respecto a la interrelación que vincula a todas las etapas del proceso investigativo en su conjunto, particularmente con el planteamiento del problema y la perspectiva teórica.

El marco metodológico de este trabajo está integrado por elementos correspondientes a una serie de criterios teórico-metodológicos que abarcaron el paradigma, diseño y enfoque de investigación, así como la información correspondiente a los sujetos del estudio poblacional y de la muestra investigativa por medio de las categorías de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de información implementados en el desarrollo del mismo.

A continuación, se presenta un esquema que sintetiza lo mencionado:

Paradigma de investigación

Según Kuhn (2004), un paradigma es un modelo o patrón aceptado (p. 63) y, de acuerdo con Damiani (1997, citado por González, 2016), “un paradigma constituye un sistema de ideas que orientan y organizan la investigación científica de una disciplina” (p. 20). Por otra parte, para Barrantes (2014), un paradigma es un “conjunto de reglas, principios, estructuras mentales, normas, entre otras, que ponen orden en el mundo”.

La investigadora asumió un paradigma socio-crítico para realizar este trabajo final de graduación, en donde sus valores e ideología están aunados con el conocimiento científico. Además, se consideró que la investigación le da sentido e interpretación al saber encontrado

al construirlo y reconstruirlo permanentemente con un alto sentido ético. (Villalobos, 2019, p.23)

“Este paradigma representa el tipo de teorización “cientista” guiada por los ideales de las ciencias naturales modernas y su prerrogativa de investigaciones libres de valoración”. (Frankenberg, 2011, p. 68).

Según Maldonado (2018, citado por Ticona, 2020), el paradigma socio crítico “se sustenta en la crítica social con tendencia a la autorreflexión, entendiendo que los conocimientos se construyen en base a inquietudes que surgen de las necesidades de determinados grupos sociales” (p. 30).

Para Orozco (2016), este paradigma permite las transformaciones sociales fundamentadas en la crítica social con un aporte importante de la reflexión, por lo que va más allá de la descripción e interpretación, sino que permite la transformación. Por otra parte, Arnal (1992), señala que este paradigma es una ciencia social que no es solo empírica o interpretativa, sino que es parte de las contribuciones de la comunidad en un contexto específico, que promueve las transformaciones sociales considerando la participación de todo el colectivo.

Popkewitz (1988 citado en Alvarado y García, 2008) afirma que algunos de los principios del paradigma son: (a) conocer y comprender la realidad como praxis; (b) unir teoría y práctica, integrando conocimiento, acción y valores; (c) orientar el conocimiento hacia la emancipación y liberación del ser humano; y (d) proponer la integración de todos los participantes, incluyendo al investigador, en procesos de autorreflexión y toma de decisiones consensuadas, las cuales se asumen de manera corresponsable (p. 190).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación establece el compromiso del investigador para construir una indagación que profundice en el conocimiento de una realidad para su comprensión. En este estudio, las normas y los valores éticos del grupo secretarial de la Contraloría General de la República fueron la realidad de comprensión.

Considerando esta realidad, se utilizó un diseño mixto secuencial con un mayor peso en lo cuantitativo para obtener una visión más integral y un mayor entendimiento del problema; la recolección y el análisis de los datos fue CUAN y luego CUAL para una interpretación conjunta.

La primera etapa consistió en utilizar métodos cuantitativos describiendo, recolectando y midiendo datos por medio de la estadística descriptiva. Posteriormente, en una segunda etapa, se siguió un método cualitativo con el uso de la técnica de la entrevista que buscó recolectar y analizar datos en un contexto naturalista.

Según lo indicado por Hernández et al. (2014), en un estudio descriptivo “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Asimismo, el diseño de investigación descriptivo es un método que implica observar y describir -sin influir de ninguna manera- el comportamiento de un sujeto, grupo o población. De esta forma, únicamente se pretende medir o recolectar información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren, buscando propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice y las tendencias de un grupo o población.

Enfoque de investigación

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. Dentro de cada paradigma hay diferentes enfoques; en este estudio en particular, se optó por investigar bajo un enfoque mixto con un diseño integral complementado. Lo anterior porque los datos conseguidos en esta investigación, se obtuvieron a un nivel metodológico mediante los enfoques cuantitativo y cualitativo, en diferentes fases del proceso investigativo.

Para Hernández, et al. (2014), “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p. 532).

Según lo mencionado por Tashakkori y Teddlie (2003, citados por Barrantes, 2014) el enfoque mixto puede ser comprendido como “un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (p.100). Adicionalmente, para Creswell y, Lieber y Weisner (2013 y 2010 respectivamente, citados por Hernández et al, 2014), los enfoques mixtos utilizan evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias. (p. 534).

Una definición técnica para el enfoque mixto es que es aquel que incorpora los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos, logrando así un estudio completo y minucioso sobre un fenómeno en específico.

Sujetos del estudio poblacional y muestra de la investigación

Sujetos del estudio poblacional

Los sujetos son aquellas personas físicas que brindan información; en este caso, el estudio poblacional se conformó con las personas que se desempeñan en puestos denominados según el Manual de Perfiles de Puestos de la CGR, como “Secretaria(o) de Despacho”, “Secretaria(o) de Gerencia” y “Secretaria(o)”, según se muestra en la Tabla 4:

Tabla 4. *Sujetos y estudio poblacional de la investigación*

Departamento	Puesto			Cantidad total
	Secretaria(o) de Despacho	Secretaria(o) de Gerencia	Secretaria(o)”	
Despacho Contralor	2	1		3
Auditoría Interna		1		1
Unidad de Gobierno Corporativo		1		1
Unidad de Prensa y Comunicaciones		1		1
División de Fiscalización Operativa y Evaluativa		13	10	23
División Jurídica		2	1	3
División de Contratación Administrativa		1	4	5
División de Gestión de Apoyo		13	6	19
Total	2	33	21	56

Fuente: Godínez, A (2021).

La razón de la selección se debió a que estas personas son las que desempeñan directamente las tareas secretariales y su aporte es significativo en cuanto a llevar a la práctica la estrategia institucional, por lo que su impacto se refleja en la generación de productos y servicios de apoyo de calidad, para la dependencia organizacional en la cual se desempeñan; ya sean profesionales propios de dicha rama, o bien, profesionales especializados en otras temáticas que han empleado los procedimientos de un administrador de oficinas en contraste con la ética aplicada de la institución.

Muestra de la investigación

La muestra de esta investigación fue de tipo no probabilística, ya que la selección de los sujetos no dependía de la probabilidad, sino de causas intencionales de la investigadora en una realidad que es intersubjetiva.

Según lo indicado por Hernández et al. (2016), las muestras no probabilísticas suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. (p.189).

Asimismo, se menciona por Hernández et al (2016), que en las muestras de este tipo, la elección de los casos no depende de que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos, sino de la decisión de un investigador o grupo de personas que recolectan los datos y al no interesar tanto la posibilidad de generalizar los resultados, las muestras no probabilísticas son de gran valor, pues logran obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos. (p.190).

Categoría de análisis

¿Qué es una categoría de análisis?

Es un atributo o característica de un objeto de estudio, ya que representa la información que interesa investigar. Cada categoría de análisis simboliza un concepto que se usa en el proceso investigativo para ir respondiendo a la problemática planteada inicialmente por medio de variables; asimismo, la categoría de análisis responde a los objetivos del estudio, para garantizar una secuencia lógica.

Las variables son aquellas características, propiedades o cualidades que pueden ser medidas o evaluadas. Según Barrantes (2014), una variable es todo un rasgo, 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.

Por su lado, Hernández et al. (2016), mencionan que “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105). En esta concepción coinciden con ellos diversos autores como Peters (2014), Creswell (2013), Iversen (2003) y Williams (2003). (p. 105).

Las variables desarrolladas según cada objetivo de este trabajo, fueron las siguientes según el detalle de la Tabla 5:

Tabla 5. *Objetivos y sus variables*

Objetivos	Categoría de análisis
1. Diagnosticar los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del personal meta.	Importancia de los valores éticos y las normas
2. Identificar la importancia de los valores éticos y de las normas en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta.	Calidad en los servicios brindados
3. Determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales.	Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones secretariales

Fuente: Godínez, A (2021).

Para poder alcanzar los objetivos de esta investigación, se hizo uso de los instrumentos para la recolección de la información de la manera descrita en la Tabla 6:

Tabla 6. *Instrumentalización de variables*

<p>Título Conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República, período 2018-2021.</p>
<p>Problema ¿Cómo el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial contribuyen a la promoción de servicios de calidad, en la Contraloría General de la República (CGR), durante el período 2018-2021?</p>

Objetivo General

Analizar el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República (CGR), en el período 2018-2021.

Objetivos Específicos	Categoría de análisis	Definición conceptual	Definición operacional
Diagnosticar los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del personal meta.	Importancia de los valores éticos y las normas	La importancia de los valores éticos y de las normas, radica en ser la guía de la conducta y comportamiento del personal en una organización	Cuestionario
Identificar la importancia de los valores éticos y de las normas en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta.	Calidad en los servicios brindados	Entiéndase a servicios de calidad como las labores relacionadas únicamente con el servicio al cliente interno, desempeñadas por el grupo secretarial de la CGR	Entrevista
Determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales.	Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones secretariales	Abraham Maslow en su obra <i>“Motivación y personalidad”</i> (1954), afirma que el ser humano siempre ha tenido necesidades, ya que está constituido por un cuerpo físico, un cuerpo sociológico y un cuerpo espiritual y si se afecta uno, los demás también se ven involucrados	Observación

Metodología

Paradigma socio-crítico, bajo enfoque mixto.

Fuente: Godínez, A (2021).

Fuentes de información

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información, es decir, el soporte en el cual se encuentra información y el cual se puede referir a terceros para que, a su vez, la recuperen para sí mismos.

Tipos de fuentes de información

Las fuentes de información se pueden clasificar en:

1. Primarias: Aquellas más cercanas al objeto de estudio que se investiga con la menor cantidad de intermediaciones.

2. Secundarias: Se basan en las primarias y les dan algún tratamiento, ya sea sintético, analítico, interpretativo o evaluativo, para proponer nuevas formas de información.

Las fuentes de información primarias que se emplearon en este trabajo fueron libros tanto impresos como digitales y, las técnicas e instrumentos que se aplicaron directamente por la investigadora para la recolección de la información.

Por su parte, las fuentes de información secundarias que se utilizaron fueron artículos científicos, revistas electrónicas, informes de trabajos finales de graduación, sitios electrónicos, páginas web, entre otros.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

En este apartado se detallan las diferentes técnicas que fueron aplicadas en esta investigación según enfoque cuantitativo y cualitativo.

El autor Barrantes (2014), afirma que los procedimientos y técnicas para recolectar datos pueden adaptarse a los objetivos que fije la persona investigadora; en la construcción de algunos de estos, es la intencionalidad del especialista la que determina su carácter, estructuración o el grado en que se guía la respuesta de los sujetos.

La recolección de datos ocurre en ambientes naturales y cotidianos de los participantes analizados -en este caso, en su contexto laboral-, cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, entre otros.

En este sentido, para esta investigación, las técnicas e instrumentos aplicados fueron: la encuesta con el instrumento cuestionario, la entrevista con el instrumento de una guía de preguntas semiestructurada y la observación con el instrumento de una guía de observación de comportamientos, los cuales se detallan a continuación:

1. **Técnica Encuesta:** “Permite el estudio de un amplio abanico de cuestiones, tanto sobre aspectos objetivos (de hechos) como subjetivos, no directamente observables (actitudes, opiniones, valores), del presente, pasado y futuro. Barrantes” (2014).
2. **Instrumento Cuestionario:** “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Hernández et al. (2014). Es un instrumento de recolección de información. Se recomienda para recopilar información en grupos, con corto tiempo y esfuerzo; las preguntas que debe presentar deben ser claras y sin dificultad de interpretación y se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas. Sus contextos pueden ser: auto administrados, entrevista o por medio de internet. También, se sugiere limitar su extensión y ser elocuentes en la introducción para motivar la participación y respuestas del sujeto de estudio.
3. **Técnica Observación:** Obtiene datos sobre acontecimientos o actividades, tal y como se producen; se usa cuando se está presente en el lugar donde se hace la investigación ya que la experiencia sirve de dato. La observación resulta una buena fuente de información, ya que se socializa más con las personas, los grupos o el problema a investigar; a su vez, favorece a un acercamiento del investigador con las experiencias. Implica adentrarse profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. El investigador debe estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones.

4. **Instrumento Guía de observación:** Recolectó datos sobre el entorno laboral en donde están involucradas las personas del ámbito secretarial de la Contraloría General de la República, con el propósito de estudiar las conductas y los acontecimientos del momento, cuando las personas brindaban un servicio al cliente.
5. **Técnica Entrevista:** Según Barrantes (2014), “es una conversación, generalmente oral, entre dos personas, de los cuales uno es el entrevistador y el otro el entrevistado”. Existen varios tipos de entrevista, entrevista en profundidad y entrevista guiada. “Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas” Hernández et al. (2014). En las primeras, el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.
6. **Instrumento Guía de preguntas semiestructurada:** El propósito de esta guía fue mantener una conversación con las personas seleccionadas para recolectar información por medio de preguntas semiestructuradas de respuesta abierta.

Con las técnicas e instrumentos seleccionados y mencionados anteriormente, la postulante analizó el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el

ámbito secretarial de la CGR, información que se explica en el capítulo IV de este documento sobre la presentación de la información y análisis de resultados obtenidos después de aplicados los instrumentos en mención.

Validación de instrumentos

Según Corral (2008), “la validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir” (p. 230). Asimismo, como describe en su ensayo “Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos”, existen tres tipos de validez de instrumentos:

- 1. Validez de Contenido:** Grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir. Los investigadores deben elaborar una serie de ítems, acordes con las variables empleadas y sus respectivas dimensiones; luego de la selección de los ítems más adecuados para el proyecto, se elabora el instrumento, para ser validado por un grupo de expertos, que certifiquen, que las preguntas, reactivos o afirmaciones seleccionadas son claras y tienen coherencia con el trabajo desarrollado. (pp. 230-231).
- 2. Validez de Constructo:** Intenta responder la pregunta ¿hasta dónde el instrumento mide realmente un rasgo determinado y con cuánta eficiencia lo hace? Literalmente es construido por el investigador para resumir o explicar las regularidades o relaciones que observa en la conducta. (p. 235)
- 3. Validez Predictiva o de Criterio Externo o Empírica:** Se estudia comparando los puntajes de un instrumento con una o más variables externas

denominadas variables de criterio. Se establece una correlación, la cual se interpreta como índice de validez. (p.236)

Para este trabajo se implementaron dos herramientas para validar los instrumentos: Cuestionario ([Ver Anexo 4](#)) y Entrevista ([Ver Anexo 8](#)) respectivamente. Ambas herramientas fueron revisadas y validadas por un grupo de 6 personas que contaban con conocimiento del objeto de estudio, lo anterior con el fin de verificar que el diseño y contenido fuese el apropiado para una recolección de datos exitosa. La validación de los instrumentos también fue revisada por la tutora del trabajo y los profesores de los cursos de investigación.

En ambos instrumentos de acuerdo con las observaciones realizadas, se ajustó redacción de preguntas en fondo y forma, también se eliminaron o agregaron interrogantes según la información brindada por las personas que validaron los instrumentos.

Consideraciones éticas

En este estudio, las personas participantes aprobaron mediante un consentimiento informado (ver [Anexo 2](#) y [Anexo 6](#) respectivamente) el propósito de la investigación, además participaron de manera voluntaria y aceptaron que sus datos personales se mantuvieran en el anonimato para garantizar la confidencialidad y que la información suministrada por ellos, fuera utilizada exclusivamente para fines académicos e investigativos.

Capítulo IV
Presentación de la información
y análisis de los resultados

4. Presentación de la información y análisis de los resultados

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación y su correspondiente análisis, detallando los puntos importantes que se hallaron en las tres etapas de trabajo de campo, las cuales se especifican a continuación:

En una primera etapa, se diagnosticaron los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del grupo secretarial de la Contraloría General de la República para alcanzar el objetivo específico uno de la investigación desde un enfoque cuantitativo.

En una segunda etapa, para demostrar el objetivo específico dos de este trabajo, se identificó la importancia de las normas y los valores éticos en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta de la institución.

Para finalizar, en una tercera etapa y desde un enfoque cualitativo ligado al objetivo tres de la investigación, se determinaron las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales y así, mejorar la calidad del servicio al cliente interno brindado en esta instancia.

La presentación de la información se detalla según las técnicas e instrumentos utilizados, exponiendo los resultados con datos cuantitativos y cualitativos recolectados desde un proceso de triangulación de datos, el cual permitió contrastar la información obtenida, proveniente de los instrumentos aplicados y basados en las siguientes categorías de análisis:

Categoría: Importancia de los valores éticos y las normas

Para estudiar esta categoría, se aplicó el instrumento cuestionario a cincuenta y seis funcionarios que se desempeñan en el ámbito secretarial y que poseen los puestos de:

1. “Secretaria(o) de Despacho”,

2. “Secretaria(o) de Gerencia” y
3. “Secretaria(o)”.

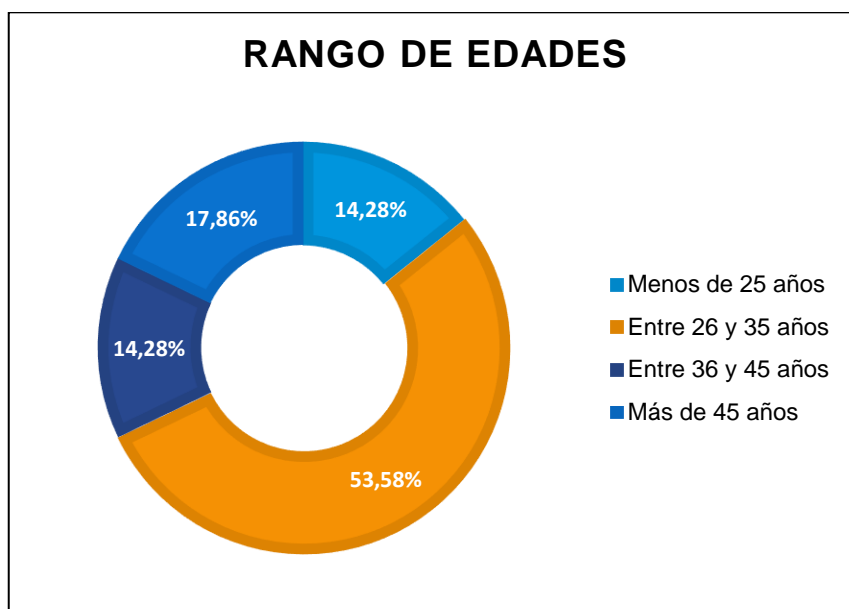
El instrumento se ejecutó mediante un formulario en Google Forms y se dividió en tres secciones: preguntas sociodemográficas, preguntas respecto a conocimientos generales sobre los temas investigados y casos práctico-hipotéticos sobre el tema de investigación. ([Ver Anexo 3](#)).

Preguntas sociodemográficas.

En cuanto a la información personal de los encuestados, como se evidencia en la Figura 2, se obtuvo de la pregunta 1 sobre el rango de edad, que dos terceras partes (67,86%) de los encuestados son funcionarios menores de 35 años y, el porcentaje restante (32,14%) son trabajadores con edades de 36 años en adelante.

Figura 2

Rango de edades de personas encuestadas

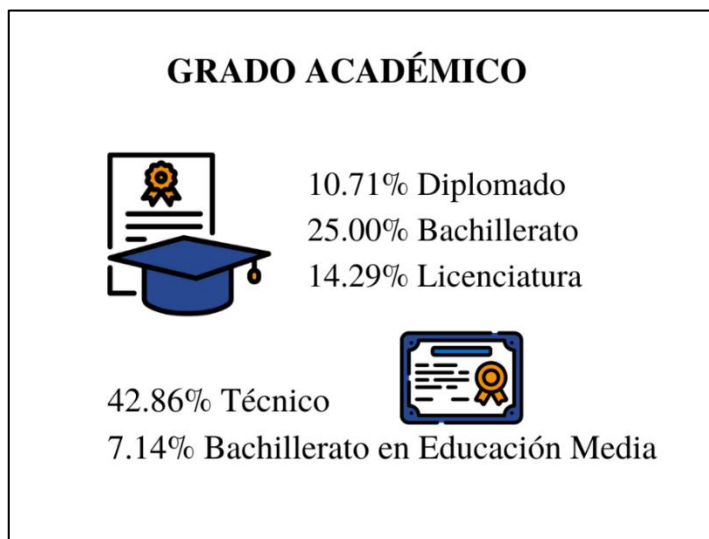


Fuente: Godínez, A (2021).

Por su parte, de la pregunta 2 sobre el grado académico obtenido, se observa en la Figura 3 que la mitad (50,00%) cuenta con un título universitario: Diplomado, Bachillerato o Licenciatura, y la mitad restante (50,00%) cuenta con un título de técnico o inferior.

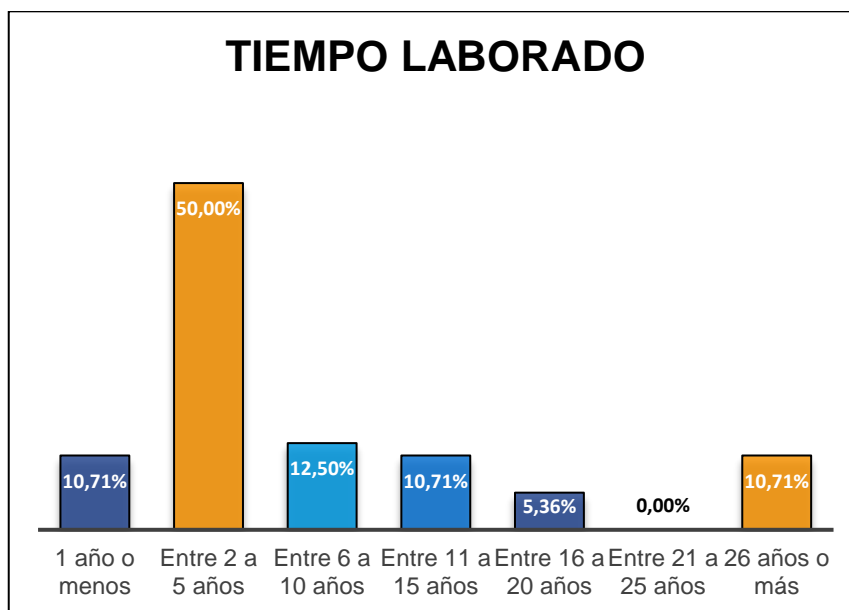
Figura 3

Grado académico de personas encuestadas



Fuente: Godínez, A (2021).

Respecto a la pregunta 3 sobre cuánto tiempo tienen de trabajar en la Contraloría General de la República, según la Figura 4, se visualiza que un 39,29% tiene de seis años en adelante, mientras que el 60,71% cuenta con menos de cinco años de hacerlo, dato consistente con el bajo promedio de la edad y que obedece también a que la institución atraviesa un proceso de renovación del personal.

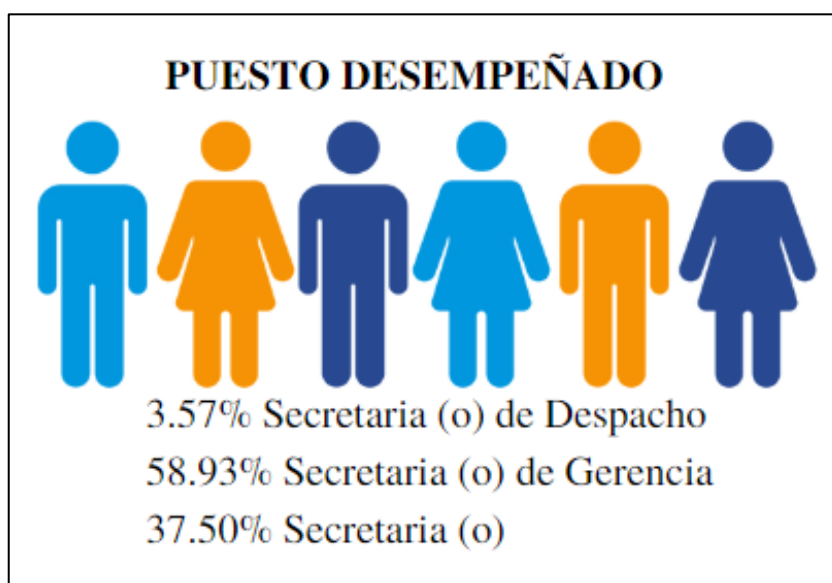
Figura 4*Tiempo laborado en la CGR***Fuente:** Godínez, A (2021).

En concordancia con el dato anterior, se han hecho investigaciones en organizaciones de Australia como la elaborada por Sheehan et al. (2006), donde se destacó sobre la necesidad de un mayor compromiso por parte del área relacionada al Talento Humano, en cautivar y retener al personal, convirtiendo esta tarea en el nuevo enfoque estratégico que deberá asumir y desarrollar el departamento a futuro en las instituciones (pp. 132-152).

A su vez, como se muestra en la Figura 5, relacionada a la pregunta 4 del puesto que desempeñan los encuestados, un 58,93% indica estar nombrados como Secretaria(o) de Gerencia, un 37,50% como Secretaria(o) y el restante 3,57% poseen el puesto de Secretaria(o) de Despacho.

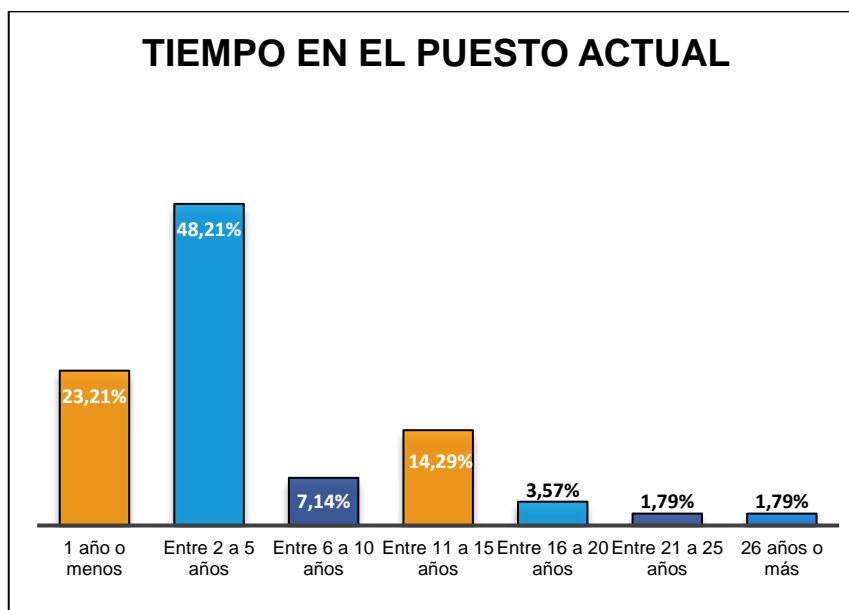
Figura 5

Puesto desempeñado en la CGR



Fuente: Godínez, A (2021).

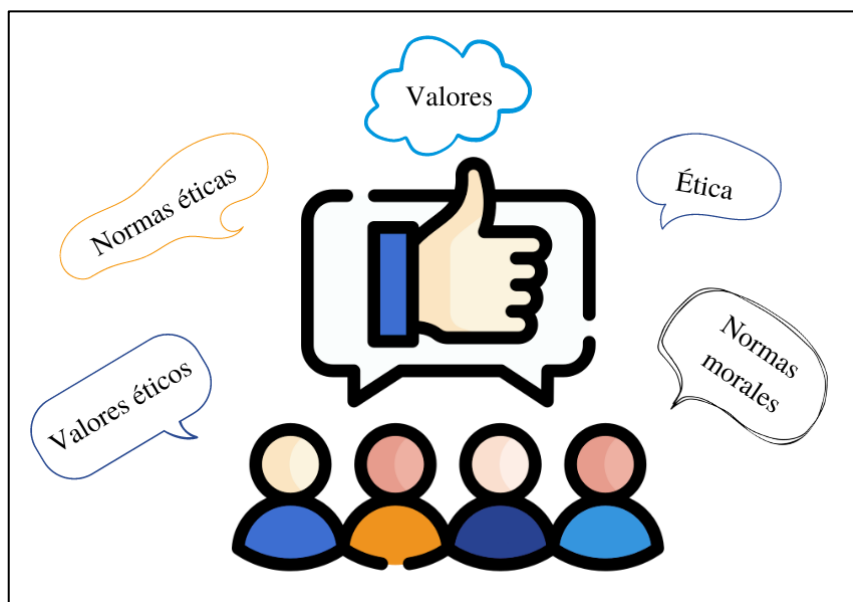
En cuanto a la pregunta 5, sobre hace cuánto ocupa el puesto que posee actualmente, se evidencia según la Figura 6, que un 28,57% tiene de seis años en adelante de desempeñarlo, mientras que el 71,43% cuenta con menos de cinco años de hacerlo.

Figura 6*Tiempo en el puesto desempeñado***Fuente:** Godínez, A (2021).***Preguntas sobre conocimientos generales del tema en investigación.***

En la sección de los conocimientos generales sobre el tema de investigación, se obtuvo de las personas encuestadas en las preguntas 1 y 2, que la totalidad de ellos (56 personas), piensa que para el ejercicio de sus labores sí deben tener bien definidos los valores y las normas éticas y morales, así como consideran que sus valores y ética influyen en la calidad del trabajo que realizan, como se ejemplifica positivamente en la Figura 7:

Figura 7

Consideración de los valores y normas éticas y morales



Fuente: Godínez, A (2021).

Según Polo et al. (2010), “ciertamente el hombre es constitutivamente social, vive inmerso en la sociedad y recibe de ella un sistema de valores morales que, frecuentemente, acepta sin objeción” (p.18). Lo anterior tiene su razón de ser ya que desde que un individuo está en su niñez, normalmente se le inculca que debe obedecer lo que se le ordene, interiorizándolo como lo usual o normal.

Siguiendo con el instrumento aplicado, en la pregunta 3, las 56 personas encuestadas indicaron conocer los valores institucionales: excelencia, respeto, justicia, integridad y compromiso. Este hallazgo es relevante porque, según Correia et al. (2019), los valores organizacionales han captado el interés en las dinámicas de las organizaciones, dado que tienen un impacto significativo en las actitudes y los comportamientos de los

empleados no solo dentro de un contexto laboral, sino también en las prácticas, las políticas y las estructuras (p. 230).

Asimismo, sobre la pregunta 4 de si consideraban otros valores para ejercer de la mejor manera sus funciones, los encuestados piensan necesarios también los valores de: honestidad (48 personas), lealtad (43 personas), humildad (40 personas), solidaridad (38 personas), y otros como equidad, colaboración, ética, discreción, amor y empatía; como se observa en la Figura 8:

Figura 8

Valores necesarios para el desarrollo de las funciones

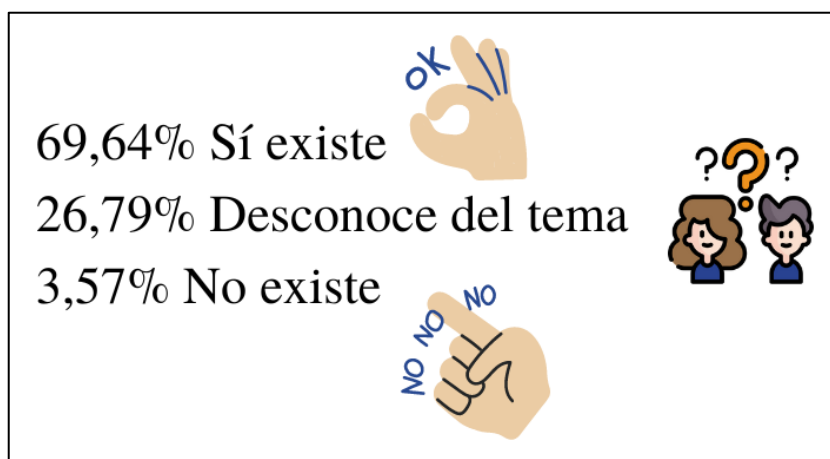


Fuente: Godínez, A (2021).

Aunado a lo anterior, sobre la pregunta 5 de si existe algún plan de divulgación y capacitación en la CGR sobre los valores institucionales, según se muestra en la Figura 9, un 69,64% de los encuestados indicó saber de la existencia de algún plan de divulgación y capacitación sobre los valores institucionales, por su parte, un 26,79% informó que desconocía del tema y tan solo un 3,57% contestó que no existe tal divulgación o capacitación del tema.

Figura 9

Existencia de plan de divulgación y capacitación sobre los valores institucionales

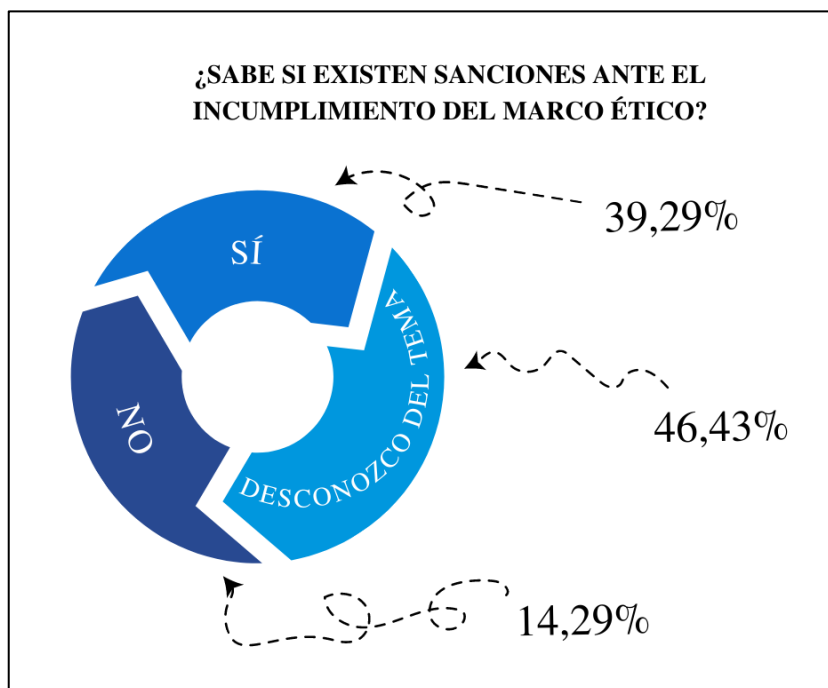


Fuente: Godínez, A (2021).

Por otro lado, respecto a las preguntas 6 y 7 relacionadas al Marco Ético de los funcionarios de la CGR, un 78,57% de los encuestados dijo conocer el Marco Ético de los funcionarios de la CGR y el porcentaje restante (21,43%), no tiene conocimiento de dicha normativa; sin embargo, respecto a saber si existen sanciones por el incumplimiento de este, un 60,71% manifiesta que desconoce del tema o que no existen dichas sanciones, mientras que solo un 39,29% indica que sí existen sanciones por incumplimiento, como se observa en la Figura 10:

Figura 10

Sanciones ante el incumplimiento del Marco Ético de la CGR

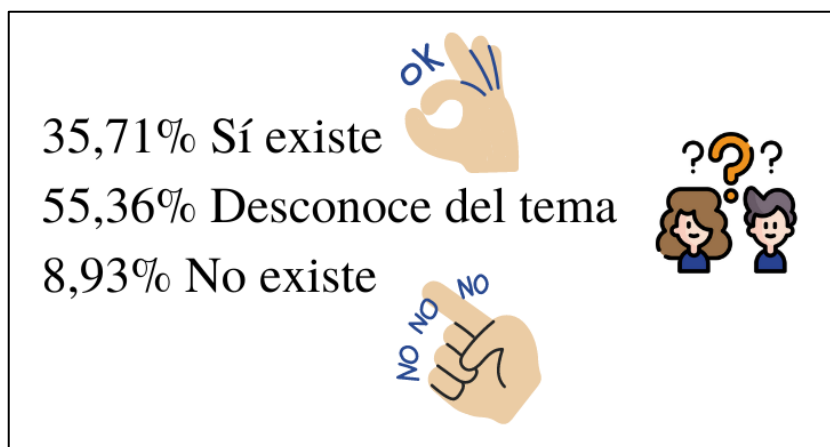


Fuente: Godínez, A (2021).

Además, como se muestra en la figura 11, respecto a la pregunta sobre si existe algún plan de divulgación y capacitación sobre el Marco Ético institucional, solo el 35,71% conoce de la existencia de algún plan de divulgación o capacitación. Este hallazgo confirma la necesidad de promover procesos de formación para que los funcionarios demuestren y apliquen los principios éticos que deben informar la conducta y actuaciones en el ejercicio de sus labores tales como: seres humanos plenos, ciudadanos óptimos y al servicio del país.

Figura 11

Existencia de plan de divulgación y capacitación sobre el Marco Ético Institucional



Fuente: Godínez, A (2021).

En cuanto a la relación laboral cotidiana, en respuesta a la pregunta 9, un 16,07% dice haber tenido choques o roces con otras personas compañeras de trabajo, por diferencias en los valores o la ética que practican, mientras que el restante 83,93% exterioriza no haberlos tenido. También, en la línea de la pregunta 10, un 17,86% de los encuestados indicó que se ha enfrentado a situaciones laborales que van en contra de sus valores, mientras que el 82,14% no ha tenido que afrontarlas.

En lo referente al tema de las capacitaciones, para la pregunta 11 un 87,50% considera importante que la institución implemente algún programa o 'coaching' (ver Figura 12) enfocado al desarrollo de los valores éticos y, solamente un 12,50% no lo supone necesario por el momento.

Figura 12

Definición de 'Coaching'



Fuente: Godínez, A (2021).

Según escribió Platón (1910), el filósofo griego Sócrates con su método de la mayéutica fue uno de los primeros ‘coachs’ de la posteridad; su filosofía era simple y su impacto muy profundo, ya que se dedicaba a hacer preguntas pertinentes en el momento adecuado, permitiendo que su interlocutor descubriera la solución que estaba indagando; es decir, ayudaba a que su interlocutor pudiera dar a luz en su mente ideas verdaderas, con vistas a la acción justa. (Platón, 1910, pp. 161b 202-204).

Las personas “coachs” o facilitadoras pueden ayudar a las personas funcionarias a desarrollar los valores éticos que se requieren en la CGR y, así formarse en los principios que promueve la normativa interna de la institución.

Por otra parte, respecto a la última interrogante sobre cuáles situaciones consideran que no son éticas en el ejercicio de las labores, se obtuvieron diversas respuestas, pero sobresale el incumplimiento de la jornada laboral, mentir u ocultar información y también, divulgar datos confidenciales, como se observa en la Figura 13:

Figura 13

Resumen de situaciones no éticas que sobresalen



Fuente: Godínez, A (2021).

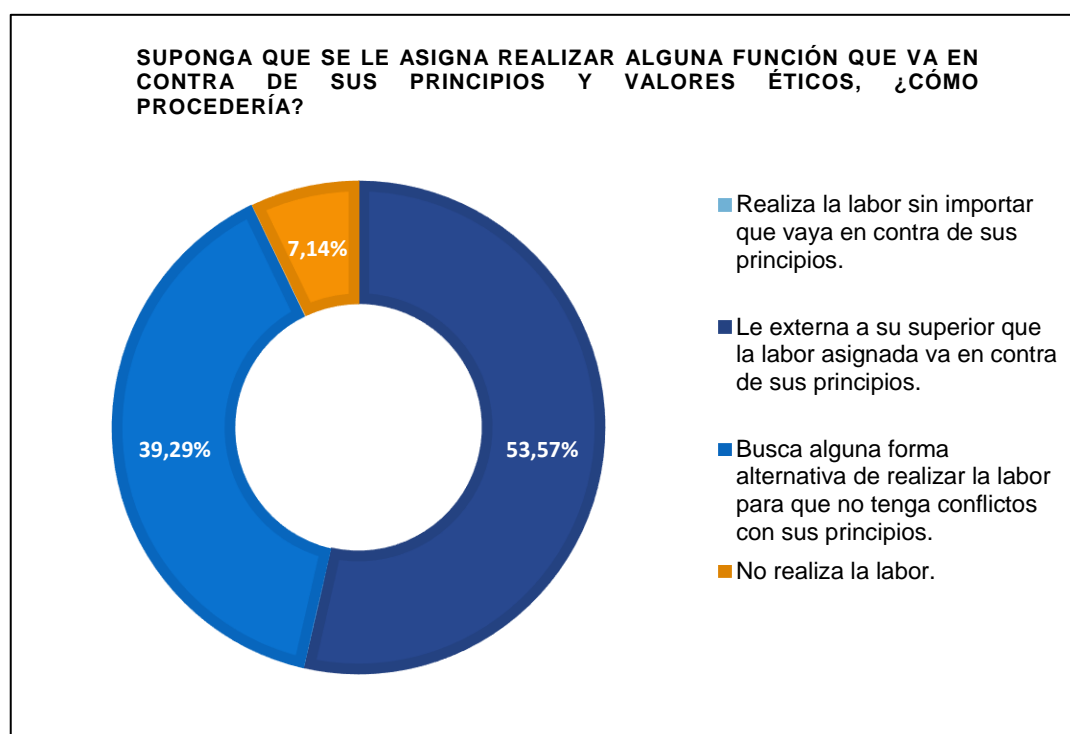
Casos práctico-hipotéticos sobre el tema de investigación.

En la tercera sección del instrumento, correspondiente a los casos práctico-hipotéticos se realizaron 8 ejercicios para observar cómo reaccionarían los funcionarios encuestados ante diversas situaciones. De estos ejercicios se obtuvieron los siguientes datos:

Caso práctico hipotético 1: Como se puede observar en la Figura 14, en cuanto a la posibilidad de que se les asignara realizar alguna labor en contra de sus principios, el 39,29% de los encuestados indicó que buscaría alguna forma alternativa de resolverlo sin que se vean comprometidos sus principios, y un 53,57% manifestó que les externaría a sus superiores que lo asignado va contra sus principios. El porcentaje restante (7,14%) opinó que no realizaría la labor y ningún encuestado respondió que realizaría la labor sin importar que vaya en contra de sus principios.

Figura 14.

Caso práctico-hipotético No. 01



Fuente: Godínez, A (2021).

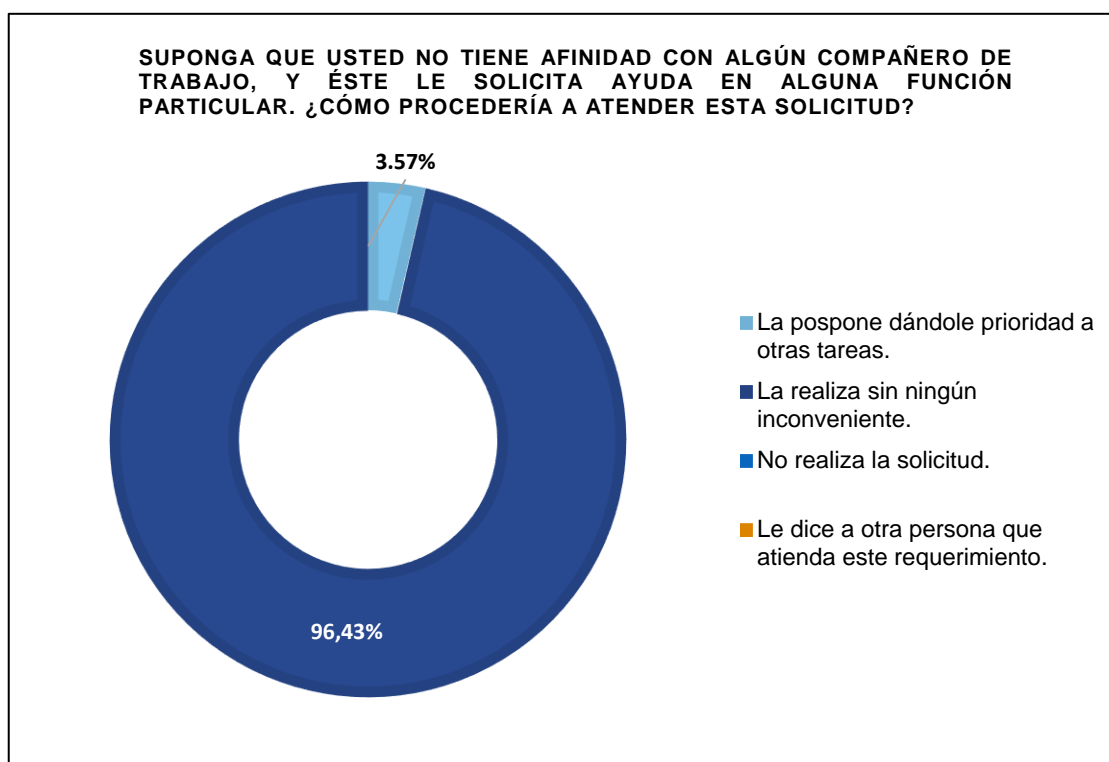
Caso práctico hipotético 2: Para este caso se planteó la situación de: “que harían si trabajaran en algún proceso con información confidencial y alguna persona externa a la gestión les realiza consultas sobre dicha información”. Al respecto, el 100,00% de los

encuestados dijo que le indicaría a esa persona que lo que solicita es confidencial, y que se debe tener el permiso del superior para poder brindarle dicha información.

Caso práctico hipotético 3: En él se proyectó la situación de que, si no tiene afinidad con algún compañero de trabajo y éste le solicita ayuda en alguna función particular, ¿cómo procedería a atender esta solicitud?; a lo que, según Figura 15, el 96,43% de los encuestados señaló que la realizaría sin ningún inconveniente, mientras que el 3,57% restante indicó que la pospondría para darle prioridad a otras tareas.

Figura 15

Caso práctico-hipotético No. 03



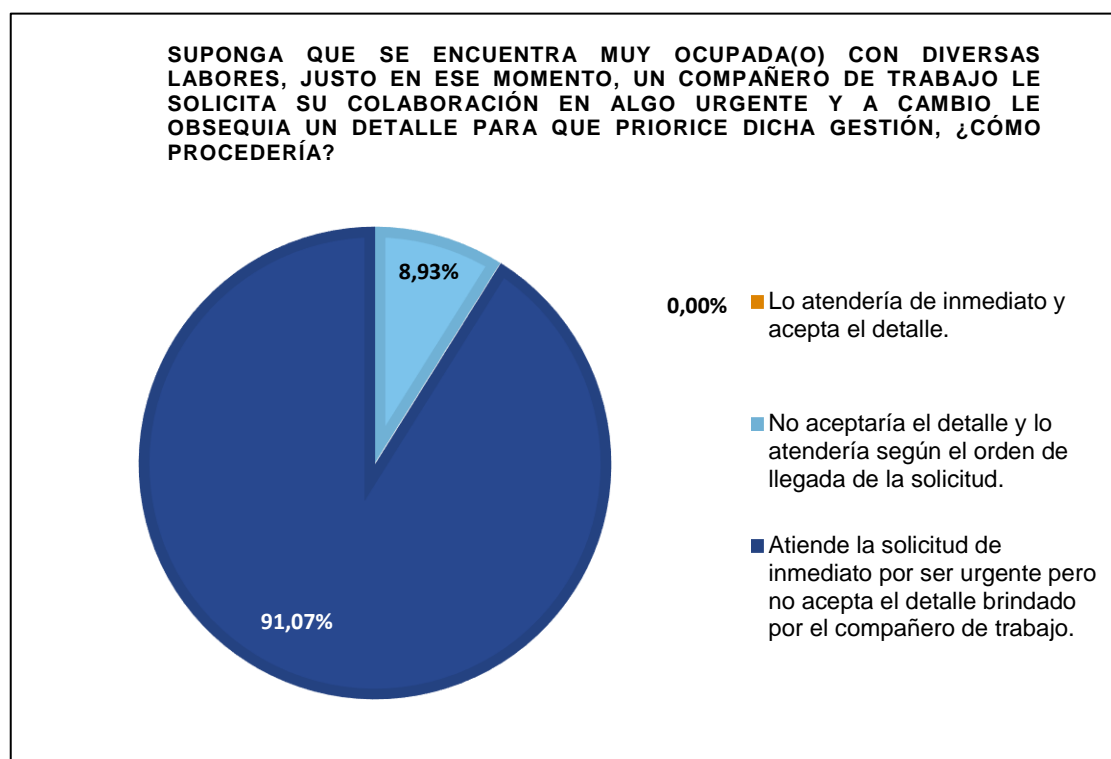
Fuente: Godínez, A (2021).

Caso práctico hipotético 4: Según se detalla en la Figura 16, se expuso la situación de que la persona se encuentra muy ocupada, y un compañero de trabajo le solicita su

colaboración en algo urgente y a cambio le obsequia un detalle para que priorice dicha gestión. En el cómo proceder con esta solicitud el 91,07% de los encuestados manifestó que atendería la solicitud de inmediato por ser urgente, pero que no aceptaría el detalle brindado; el 8,93% detalló que no aceptaría el detalle y lo atendería según el orden de llegada de la solicitud y ningún encuestado (0,00%) respondió que lo atendería de inmediato y aceptaba el detalle.

Figura 16

Caso práctico-hipotético No. 04



Fuente: Godínez, A (2021)

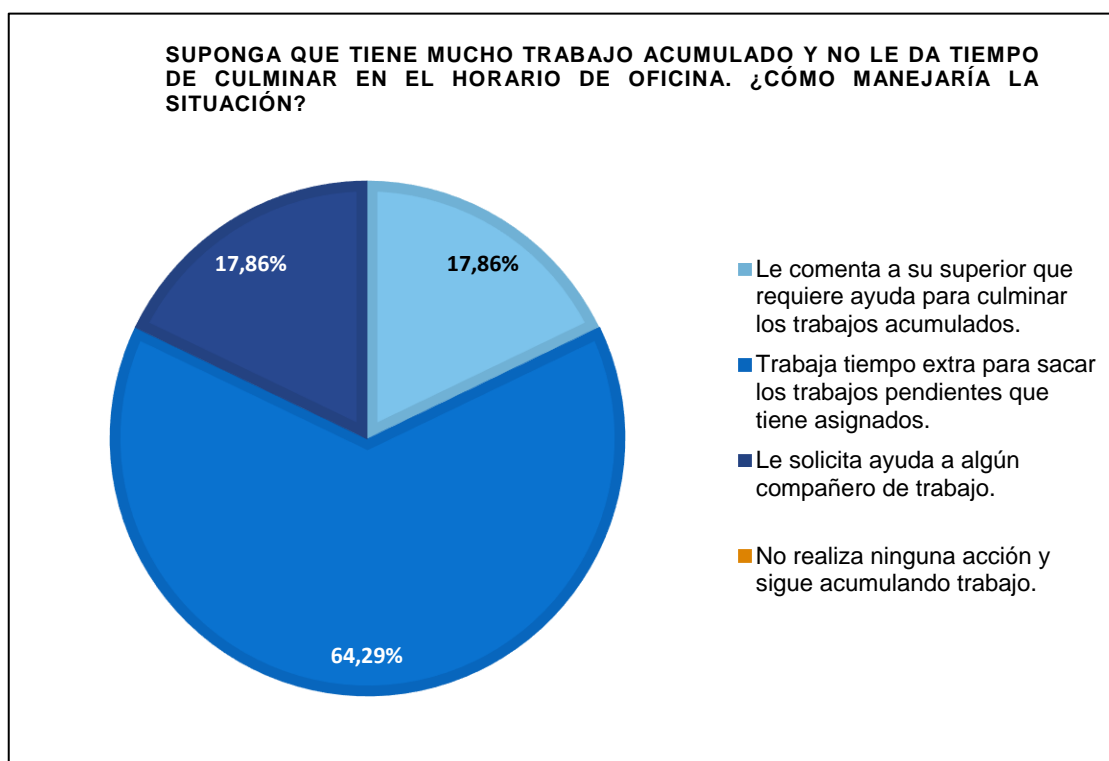
Caso práctico hipotético 5: Se planteó la situación de que se asigna la colaboración de un estudiante de colegio profesional (practicante), el cual va a aprender lo

atinente al puesto secretarial, se les preguntó que cómo ejecutarían su labor de tutor con esa persona; el 100,00% externó que le encomendaría tareas y le guiaría en la ejecución.

Caso práctico hipotético 6: Se consultó sobre qué harían si no les da tiempo de culminar el trabajo en el horario laboral, a lo que el 64,29% respondió que se quedaría trabajando horas extras para culminar los trabajos, mientras que el restante 35,71% buscaría alguna ayuda para finalizar la tarea, tal como se detalla en la Figura 17:

Figura 17

Caso práctico-hipotético No. 06



Fuente: Godínez, A (2021).

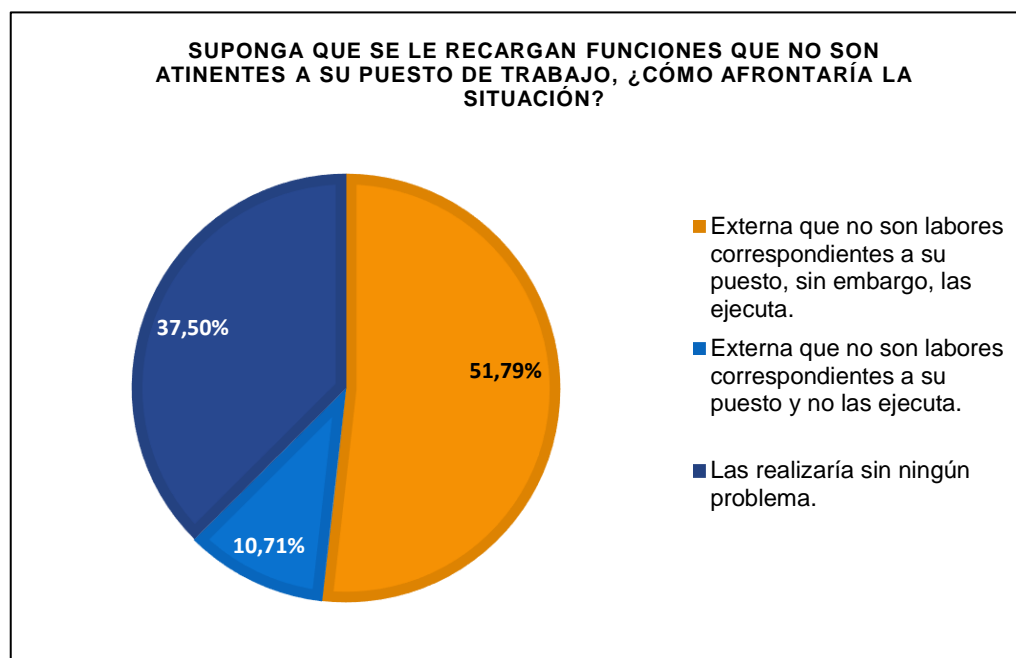
Caso práctico hipotético 7: Se supuso la situación de que se observa o se enteran que algún compañero de trabajo está haciendo acciones indebidas o de forma incorrecta; se

les preguntó qué harían en esa situación, a lo que un 75,00% reveló que hablaría directamente con el superior, mientras que el restante 25,00% hablaría de previo con el compañero antes de conversar con el supervisor.

Caso práctico hipotético 8: Se expuso la situación de que se le recargan funciones que no son atinentes a su puesto de trabajo y se le pregunta cómo afrontaría dicha situación. Como se observa en la Figura 18, un 37,50% señaló que las realizaría sin ningún inconveniente, mientras que un 51,79% dijo que le externaría al superior que estas funciones no son correspondientes a su puesto; sin embargo, las realizaría y, el restante, 10,71% opinó que no son labores correspondientes a su puesto y no las ejecutaría.

Figura 18

Caso práctico-hipotético No. 08



Fuente: Godínez, A (2021).

Análisis de la categoría: Importancia de los valores éticos y las normas

Según los resultados obtenidos en el instrumento aplicado, sobresale el hecho de que, si bien los funcionarios conocen los valores institucionales y el Marco Ético de la CGR, consideran necesario que la institución realice campañas o una mayor publicidad de estos; ya que piensan que son temas importantes para mejorar el clima organizacional y para brindar un servicio de mayor calidad. Lo encontrado coincide con lo que afirma el autor Cota (2002), que comenta que todo grupo social posee normas (*lat. nomos*) que regulan la conducta de sus integrantes y mantienen las formas de conducta dentro de ciertos límites (p. 13).

Asimismo, con el instrumento anterior, se ejemplifica que el diagnóstico de los valores éticos y las normas desarrollado en esta investigación fue acertado, ya que el personal meta sí tiene interiorizado que la ética, los valores, las normas éticas y morales, son relevantes en el plano profesional y también en el ámbito personal de cada funcionario para que no cometan actos de corrupción y además, asuma con compromiso y responsabilidad sus labores, propiciando en la institución una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la inclusividad para el bien de los costarricenses.

Según el autor Richey (2000, citado por Mercader, 2007), las comparaciones esenciales significativas relacionadas con la aplicabilidad y la trascendencia de los valores éticos unen históricamente a través de los siglos a las culturas diferentes.

Categoría: Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones secretariales

Para estudiar esta categoría, se elaboró una herramienta para la observación de los comportamientos en estudio ([Ver Anexo 5](#)) con una escala descriptiva, la cual se detalla a continuación:

1. Siempre 2. Casi siempre 3. Pocas veces 4. Nunca

Para recabar la información de los funcionarios que se desempeñan en labores secretariales de diversos departamentos (áreas, unidades y divisiones), este instrumento se aplicó en diez ocasiones ejecutando visitas a sus lugares de trabajo a finales del año 2019, como se muestra en la figura 19, que a continuación se expone:

Figura 19											
Registro de observaciones											
Registro de Observaciones											
Enunciados	Escala Descriptiva: 1. Siempre 2. Casi siempre 3. Pocas veces 4. Nunca										Total
Visitas:	Visita 1	Visita 2	Visita 3	Visita 4	Visita 5	Visita 6	Visita 7	Visita 8	Visita 9	Visita 10	
Observadora:	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU	ACGU
Fecha:	03/10/2019	09/10/2019	15/10/2019	24/10/2022	30/10/2019	04/11/2019	13/11/2019	22/11/2019	27/11/2019	04/12/2019	
Persona evaluada:	XXX	XXXX	XXX	XXX	XXXX	XXXX	XXX	XXX	XXXX	XXXX	
¿El grupo secretarial muestra una conducta respetuosa ante sus compañeros de trabajo y las demás personas que visitan la CGR? (<i>Servicio al cliente</i>)	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	15
¿El grupo secretarial responde de forma amable y con sobriedad las llamadas telefónicas? (<i>Valores éticos y normas</i>)	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	14
¿El grupo secretarial responde de forma segura, lo consultado por las personas que visitan su lugar de trabajo? (<i>Servicio al cliente</i>)	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	13
¿El grupo secretarial aplica confidencialidad de datos en sus labores diarias? (<i>Valores éticos y normas</i>)	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11
¿El grupo secretarial demuestra compromiso, responsabilidad y proactividad en sus tareas diarias? (<i>Valores éticos y normas</i>)	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	15

Fuente: Godínez, A (2021).
Nota: Por confidencialidad de las personas observadas, se omiten las iniciales de los evaluados

De este instrumento se obtuvo de respaldo que dichos funcionarios poseen una conducta respetuosa ante sus compañeros de trabajo y las demás personas que visitan la CGR, además, se prestó atención en que el grupo secretarial observado responde de forma amable y con sobriedad las llamadas telefónicas.

Aunado a lo anterior, se visualizó en el grupo secretarial que normalmente responden de forma segura lo consultado por las personas que visitan su lugar de trabajo, ya que conocen y manejan la información.

Asimismo, se pudo evidenciar que las personas del grupo secretarial aplican confidencialidad de datos en sus labores diarias. Con esto se puede comprobar lo dicho por André Maurois (1950) de “no decir más de lo que haga falta, a quien haga falta y cuando haga falta”, base para cumplir con la protección de datos y con los acuerdos de confidencialidad y profesionalismo que deben respetar los funcionarios en la CGR.

Por último, se demostró compromiso, responsabilidad y proactividad en las tareas y acciones realizadas diariamente.

Análisis de la categoría: Necesidades de desarrollo ético y humano para el buen desempeño de funciones secretariales

De los resultados obtenidos se puede dar por cumplido el objetivo de determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales, ya que por lo evidenciado durante las visitas, se demuestra que el grupo de funcionarios del ámbito secretarial tiene muy bien inculcados los valores y la ética en los conocimientos que poseen, los cuales influyen para que realicen un trabajo de calidad y un buen servicio al cliente interno y externo propiamente; además

de posibilitar que tengan un ambiente laboral agradable por la forma de desenvolverse con seguridad entre el equipo de trabajo.

No obstante, en este contexto la investigadora recomienda seguir promoviendo la normativa interna de la institución, por ejemplo, el nuevo Código de Conducta Ética de la Contraloría General de la República, por medio tal vez de procesos de actualización profesional guiados por una persona “coach” para que los funcionarios adquieran mayores habilidades en el entorno laboral y cumplan con las funciones encomendadas diariamente.

Según lo expuesto por la autora Ibarra (2005):

En el contexto mundial, la tendencia dominante en la formación profesional es la propuesta de una formación integral que comprenda las capacidades y competencias para acceder al mundo del trabajo, pero también los valores y las actitudes que moldean la personalidad del sujeto y que contribuyen al logro de un desempeño comprometido y eficaz de su profesión, así como a un ejercicio responsable de la ciudadanía (Ibarra, 2005).

Categoría: Calidad en los servicios brindados

Para estudiar esta categoría, se aplicó una entrevista ([Ver Anexo 7](#)) a una población de quince funcionarios que poseen los puestos de: “Secretaria(o) de Despacho” y “Secretaria(o) de Gerencia”; y que además tienen la característica de que cuentan con personal secretarial asignado a su cargo.

Este instrumento constó de ocho preguntas abiertas, las cuales pretendían recabar la percepción de la población meta sobre algunos temas éticos y de valores que se aplican en el desempeño de las respectivas funciones del tema secretarial.

Primeramente, se consultó a los entrevistados si creían que los valores éticos influyen en el trato de los funcionarios que se desempeñan en el ámbito secretarial con el resto del personal de la CGR; a lo que opinaron de manera afirmativa. A continuación, se muestran extractos de algunas de las respuestas a este cuestionamiento:

“Si considero que los valores influyen (...) somos personas integrales y no solo los valores influyen si no también toda nuestra crianza y lo que vamos aprendiendo y demás” (Entrevistado 3, 2021)

“En todo, de ahí que el equipo secretarial de la CGR se caracteriza por ser de lo mejor” (Entrevistado 6, 2021)

“Si influyen, aún más en este puesto de servicio al cliente.” (Entrevistado 9, 2021)

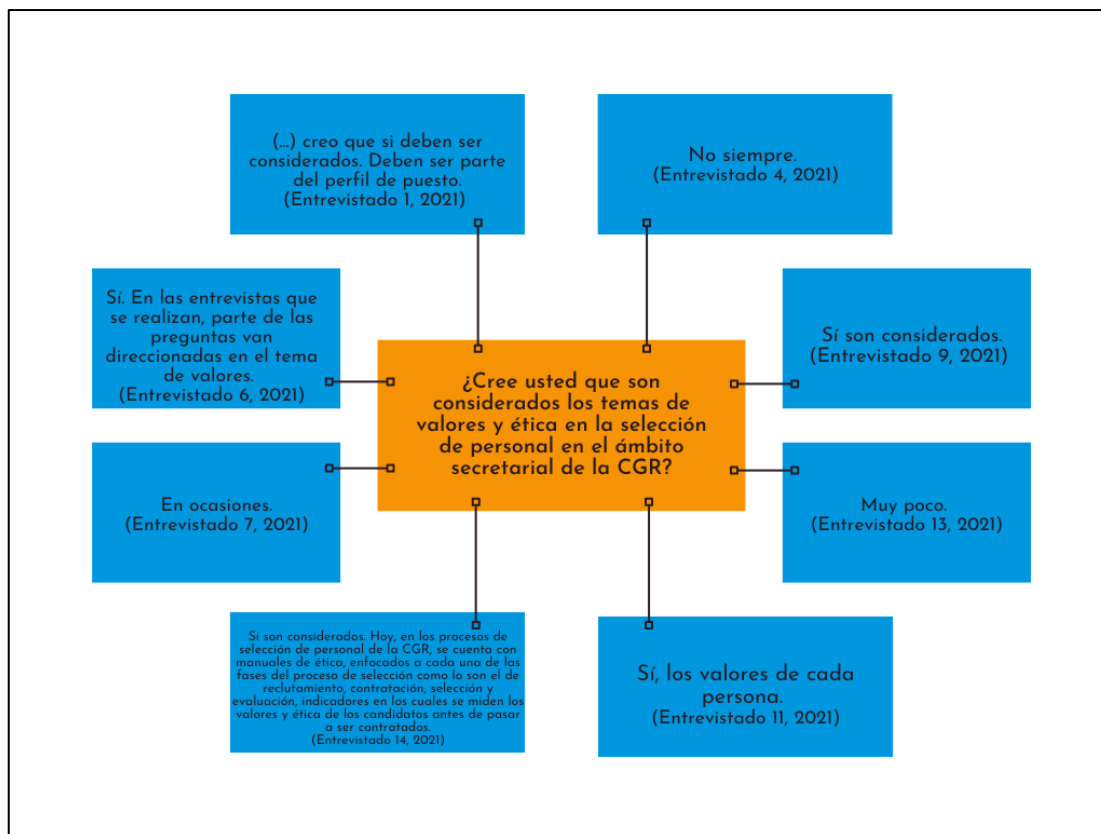
“Considero que en el ámbito secretarial en particular además de los conocimientos adquiridos en la profesión, se debe contar con una serie de cualidades que se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y credibilidad en sus relaciones con los jefes, compañeros, estudiantes y usuarios internos y externos, a lo cual se asocia una serie de valores fundamentales en esta profesión, como son compromiso, discreción, lealtad con la institución, honestidad disciplina,

compromiso, proactividad, y espíritu emprendedor, cualidades que muchas personas no desarrollan tan oportunamente” (Entrevistado 14, 2021)

Martínez (2002, citado por Vargas, 2004), expone que los valores deben alinear a una conducta ética, a la libertad y a la responsabilidad del ser humano, con labores guiadas por otros valores tales como: verdad, bondad y unidad. Con lo anterior, queda evidenciado que el utilizar valores éticos contribuye a un desarrollo personal de calidad en el ámbito secretarial y en todo el personal.

Continuando con el instrumento, sobre la consulta de la entrevista referente a sí son considerados los temas de valores y ética en la selección de personal en el ámbito secretarial de la CGR, un grupo de los entrevistados respondió afirmativamente, mientras que el restante externó que cree que no siempre es de esa forma. A continuación, en la Figura 20 se muestran extractos de algunas de las respuestas a esta interrogante:

Figura 20

Extractos sobre respuestas de valores y ética en la selección de personal secretarial

Fuente: Godínez, A (2021).

Araya (2022), menciona que la ética en la selección de personal debe hacerse de manera crítica pero justa: la entidad debe velar por encontrar a la persona correcta para el puesto, mientras que la persona candidata debe participar y sentirse en un ambiente adecuado para darse a conocer.

En cuanto al tema de si consideran necesaria la implementación de algún programa de capacitación o de ‘coaching’ enfocado en el ámbito secretarial, la población exteriorizó que es realmente necesario.

Según la autora Vélez (2020), el coaching empresarial como técnica de aprendizaje que tiene como metodología principal el diálogo entre sus participantes, intercambio que se enfoca en descubrir las habilidades, competencias y conocimientos del personal de la organización para de esta forma ser potencializados y desarrollados, generando motivación y liderazgo traducidos en resultados personales que generan productividad de las organizaciones (p. 4).

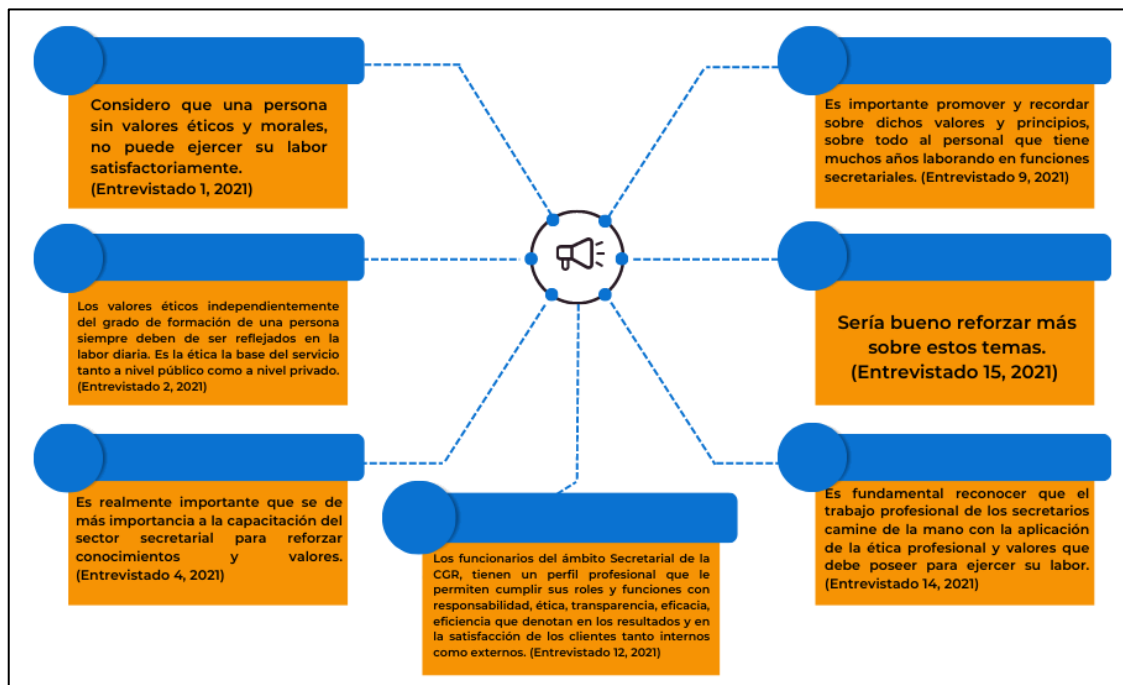
Siguiendo con el instrumento, en la interrogante relacionada con la duda de si existe diferencia en el servicio brindado por los funcionarios del ámbito secretarial que poseen formación académica profesional en el tema (personas que poseen títulos de Diplomado, Bachillerato o Licenciatura universitaria) y los que no poseen dicha formación profesional pero sí experiencia (personas que poseen títulos de Técnicos y Bachillerato en Educación Media), varios entrevistados señalaron que sí existe dicha diferencia. Otros mencionaron que no la hay, argumentando que poseer algún título académico no implica tener la vocación ni el servicio necesario. Asimismo, comentaron que, en cuanto al tema de los valores y la ética, esto se forma desde la convivencia familiar en la mayoría de los casos.

En relación con cliente interno de la CGR, se consultó si piensan que los valores éticos contribuyen a que se brinde un servicio de calidad por parte de los funcionarios del ámbito secretarial y los entrevistados estuvieron de acuerdo con que sí contribuyen. Adicionalmente, sobre la pregunta si es competencia del personal que realiza labores secretariales, transmitir valores éticos, los entrevistados señalaron que es una competencia de todos los funcionarios, no solo de los del ámbito secretarial. Por su parte, todos coincidieron en que la ética y los valores deben formar parte del perfil profesional de las personas que trabajan en la CGR.

Para finalizar, la última pregunta del instrumento consistió en una consulta sobre comentarios, sugerencias u observaciones relacionadas a los temas abordados y en general de la entrevista realizada, obteniendo las respuestas que se muestran en la Figura 21:

Figura 21

Comentarios, sugerencias u observaciones relacionadas a los temas abordados en la entrevista



Fuente: Godínez, A (2021).

Análisis de la categoría: Calidad en los servicios brindados

Vargas (2006), menciona que la calidad del servicio es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente y Lamb (2006), indica que la satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas.

Con las respuestas a las entrevistas se analizó que las personas entrevistadas consideran que los valores y la ética, influyen en las relaciones que se proporcionan entre

los funcionarios; además ven pertinente que estos temas sean considerados para reforzarlos en los funcionarios de la institución por medio de charlas o de capacitaciones y también para ser tomados en cuenta en la selección de nuevo personal.

Gosso (2008), indica que la cultura de la empresa es el conjunto de valores, conductas y formas de comunicarse que predominan en el personal y que modulan la identidad de la empresa. A su vez, Siliceo (2006), menciona que lograr el compromiso profundo de que el personal haga bien todo lo concerniente con sus labores desde el principio, es una de las metas fundamentales de las estrategias en la organización.

Capítulo V
Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Objetivo General. Analizar el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República (CGR), en el período 2018-2021.

Este trabajo de investigación siguió un proceso analítico riguroso y científico para identificar, examinar y estudiar el conjunto de normas y valores éticos del personal meta, con el fin de determinar si se brindaban servicios de calidad a la población costarricense en aras de la transparencia y la rendición de cuentas para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir al control político y ciudadano.

Con el análisis efectuado en este trabajo se concluyó que en la Contraloría General de la República, cuando la persona del ámbito secretarial que atiende servicio al cliente externo o interno, posee valores, normas y la ética en su diario vivir y lo refleja en su labor, sí se contribuye al mejoramiento en las necesidades de atención de los usuarios que realizan trámites, consultas, denuncias, entre otras actividades, relacionadas a la fiscalización de recursos públicos que utilizan las instituciones del Estado.

Objetivo 1. Diagnosticar los valores éticos y las normas que se desarrollan en el plano profesional del personal meta

La ética profesional, las normas y los valores, son de gran relevancia para el personal meta, además de que contienen todos los aspectos para consolidar una sociedad mejor. Este progreso se alcanza cuando el personal secretarial desempeña su labor con eficiencia, no solo pensando en el beneficio a modo personal que obtiene por su trabajo, sino también visualizando en la importancia que tienen para los demás trabajadores, los resultados de ese

esfuerzo, generando de este modo, un valor agregado a nivel tanto profesional como individual. Se logró con esta investigación diagnosticar que los valores son parte fundamental de los funcionarios del ámbito secretarial de la CGR, concluyendo que cuentan con buenas bases de la moral y la ética, tanto en lo profesional como en lo inculcado a nivel personal por cada sujeto.

Objetivo 2. Identificar la importancia de los valores éticos y de las normas en la calidad de los servicios promovidos por el personal meta

Mediante los instrumentos aplicados, se observó que el personal secretarial posee una idea muy concreta de lo que son los valores y la ética; además, saben de la importancia del tema, sobre todo porque estos influyen en las relaciones que se propician entre los funcionarios y en la calidad del trabajo que realizan. Conjuntamente, visualizan pertinente que estos temas sean considerados para la selección de nuevo personal porque intervienen en el laborar de las personas y, además, son un reflejo de la integridad individual en el ámbito personal y profesional.

De igual forma, la institución al comprender la importancia del desarrollo de estos temas realiza constantes modificaciones y ajustes en la normativa interna. Por ejemplo, el nuevo Código de Conducta Ética de la Contraloría General de la República. Lo anterior en procura de incentivar a los funcionarios a practicar una serie de valores éticos que considera importantes para mantener buenas las relaciones entre el personal, además de estimular a que se realice un trabajo de calidad a nivel institucional.

Objetivo 3. Determinar las necesidades de desarrollo ético y humano que posee la población en estudio para el buen desempeño de sus funciones secretariales

El grupo de funcionarios del ámbito secretarial de la CGR tiene muy presente las normas y los valores éticos en el desempeño de sus labores diarias, a su vez, tienen conocimiento de las normativas institucionales al respecto; pese a eso, se considera necesario refrescar periódicamente la información y el contenido de estos documentos a través de campañas de divulgación para una mayor publicidad de los mismos, ya que incluyen temas importantes para mejorar el clima organizacional y para brindar un servicio de mayor calidad.

Asimismo, es importante realizar una mayor integración con el personal secretarial de la CGR en igualdad con los demás funcionarios en temas del quehacer institucional. Lo anterior debido a que, en estos puestos, al ser catalogados como administrativos o técnicos, no se les considera dentro de las inducciones dadas al personal de nuevo ingreso, sino que se les involucra en estas actividades hasta que ascienden a un puesto profesional, lo cual puede demorar varios años en algunos casos.

De igual forma, es preciso que a nivel institucional se realicen actividades de liderazgo, integración, motivación, competencias o habilidades con todos los funcionarios, que permitan solventar necesidades de desarrollo ético en las personas que laboran en la institución, con el fin de que se puedan ofrecer las correspondientes capacitaciones en pro de mejorar estas 'cualidades' en beneficio del servicio brindado por la CGR.

Recomendaciones

A la Contraloría General de la República

Incentivar que la ética, normas y valores bien aplicados, ayudan a mantener la eficiencia y eficacia durante el día a día en las funciones debido a que, las personas funcionarias son la columna vertebral de la entidad, colaborando en el cumplimiento de los objetivos y metas estratégicas, siendo realizados de una mejor manera por los mismos, cuando se encuentran motivados y con sentido de pertenencia hacia su organización laboral.

Impulsar que el personal secretarial y funcionarios en general, estén en constante capacitación y formación sobre los temas de normas y valores éticos, para que puedan realizar sus ocupaciones siempre en procura de un buen uso y manejo de los fondos públicos.

Promover entre los colaboradores, la integración y transferencia de conocimientos generales en temas de cultura, moral, ética, entre otros afines, para fortalecer la democracia participativa a nivel institucional hacia la sociedad costarricense a través de los servicios y trato brindado a las personas pertenecientes tanto del sector público como del privado en pro del bienestar común, evitando actos de corrupción.

Velar por que todo el personal secretarial y funcionarios en general, conozcan y cumplan con las normativas internas institucionales y nacionales establecidas.

Publicitar más seguido información y datos de dichas normativas para reforzar a las personas funcionarias en temas relacionados con el ambiente laboral y la cultura organizacional, donde se involucren los principios, normas y valores éticos, además de las buenas relaciones y sana convivencia entre todos los funcionarios, no solo a nivel interno sino también para el trato que se brinda a nivel externo.

Considerar entre los procesos de contratación y selección de personal de la institución, principalmente en los puestos “Secretaria(o) de Despacho”, “Secretaria(o) de

Gerencia” y “Secretaria(o)”, los temas relacionados a normas y valores éticos, ya que se cree que influyen positivamente en las relaciones laborales, posibilitando un ambiente agradable en el cuál desempeñarse con calidad.

A la Universidad Nacional

Considerar la realización de charlas, webinarios o exposiciones para la población estudiantil, así como publicitar información y datos en la comunidad laboral de la UNA, sobre temas relacionados a la ética, las normas o los valores, para crear una concientización en las personas tanto dentro y fuera de la Universidad necesaria.

Velar por que todo el personal de la Universidad Nacional, conozca y cumpla con las normativas internas institucionales y nacionales establecidas.

Incrementar el apoyo a la Escuela de Secretariado Profesional en la búsqueda de que la carrera de Administración de Oficinas sea mostrada a nivel país. Este reconocimiento servirá de motivación para que los estudiantes de dicha carrera visualicen desde primer ingreso, a la carrera como una buena opción de estudio ya que ésta tiene mucha salida al ámbito laboral. A su vez, dicha motivación funcionará para que los estudiantes regulares continúen con todo el plan de estudios y finalicen con el grado de Licenciatura.

A la Escuela de Secretariado Profesional

Impartir curso cortos o libres dentro de las capacitaciones que facilita la Escuela de Secretariado Profesional en educación continua, relacionados a los temas de servicio al cliente, ética, normas y valores, esto como un adicional para el perfil de los graduados en los grados de la carrera de Administración de Oficinas, ya que, estos contenidos son de gran ayuda en el ámbito laboral y personal de cada individuo.

Promover al Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica y a su afiliación dentro del estudiantado de la Escuela de Secretariado Profesional, ya que este Colegio ofrece muchos beneficios al profesional de Administración de Oficinas.

Realizar las gestiones necesarias para incorporar la carrera Administración de Oficinas también en el Colegio de Ciencias Económicas como parte de las carreras y especialidades afines a la Administración, ya que proporcionaría un mejor perfil de salida a los graduados de la Escuela y facilitaría a su vez, la incorporación en la fuerza laboral.

Capítulo VI
Referencias

Referencias

- Abad Acosta, M., & Pincay Díaz, D. (2014). *Universidad Politécnica Salesiana*. Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7451?mode=full>
- Frankenberg, C. (2011). *Teoría Crítica. Academia*. Revista sobre enseñanza del Derecho año 9, número 17, 2011, págs. 67-84. Buenos Aires, Argentina (ISSN 1667-4154) http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/rev_academia/revistas/17/teoria-critica.pdf
- Acuña, P. (2014). *Filosofía de la Ciencia y Valores*. Mis investigaciones en Arquitectura: <https://sargonauta.blogspot.com/2016/10/filosofia-de-la-ciencia-y-valores.html>
- Alvarado, L., y García, M. (2008). "Características más relevantes del paradigma sociocrítico: su aplicación en investigación de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. *Revista Universitaria de Investigación*, 9 (2), 187- 202.
- Álvarez, J., Chaparro, E., Estrada, C., Cruz, E., Ruiz, J., Martínez, M., Sánchez, M. (2015). *Emprender con responsabilidad social bajo una visión sustentable*. Universidad Autónoma del Estado de México: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/32554/CAP.%20DE%20LIBRO%20EL%20EMPRENDEDURISMO%20UNIVERSITARIO%20%202015.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Andrade, N. M. (2011). *Valor es*. <https://es.scribd.com/document/205476582/Valor-Es>
- Araica, J., Ramírez, M., & Rivera, C. (2019). *Ética del personal secretarial en el ejercicio profesional: Caso de las oficinas centrales del Instituto Mixto de Ayuda Social, período 2017*. [Del sitio web Repositorio Académico Institucional (RAI) de la Universidad Nacional]. https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/15000/TFG-IMAS_versi%C3%B3n%20pre-final%20pre-impresi%C3%B3n.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Araya, I., & Majano, J. (2020). "Desarrollo de la investigación científica mediante el Trabajo Final de Graduación en tres titulaciones de grado de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional". *Revista Internacional de Administración de Oficinas y Educación Comercial*. Volumen 5, Número 2, Año 2020; ISSN: 1659-3464; pp. 21-44: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/respaldo/article/view/16047>

- Arce, J. (2015). *Perfil Profesional de las Secretarías Ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014*. Universidad Técnica de Manabí.
- Arnal, J. (1992). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. Barcelona, España: Labor
- Barrantes, R. (2014). *Investigación: Un camino al conocimiento*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Beltran, J. E. (2022). *Teoría del derecho*. <https://www.coursehero.com/file/82592627/Sint%C3%ADtulo-31pdf/>
- Benza, L. (2016). *Nivel de práctica de valores ético-morales en los colaboradores de tres áreas administrativas de la Universidad de Piura, 2015*. Tesis para optar por el grado de Maestría, Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2480/MAE_EDUC_286.pdf?sequence
- Binda, R. U. (2010). *Estrategia de responsabilidad social para AMNET Costa Rica, aplicada al Plan de Implementación del Proyecto ECO-Factura*. Universidad para la Cooperación Internacional (UCI). <https://biblioteca.uci.ac.cr/Tesis/PFGMAP840.pdf>
- Bisquerra, R. (1996). *Métodos de investigación educativa educativa. Guía práctica*. Barcelona, España: Editorial CEAC .
- Brown, A. (2004). *Gestión de la Atención al Cliente*. Bogotá, Colombia: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Bustos, D., Campos, G., & Angulo, J. (2015). *Ética Profesional de la Secretaría en el Agua Potable*. Colegio Margarita Cortes, Ecuador.
- Camarena, J. M. (2002, abril – junio). "¿Qué es eso de ética profesional?" *Revista Contaduría y Administración* No. 205: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/205/RCA20501.pdf>
- Carreño, C., & Hernández, J. (2013). *Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas*. Universidad de Los Andes: <https://fr.slideshare.net/gdsoldevilla/pdf-tesis-comunicacionasertivaparacontrolarlasconductasdisruptivas>
- Castillo, M. (2000). *La ética profesional del docente en el nivel medio del departamento de Jutiapa*. Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Centro Psicopedagógico CRECER. (2019). *Valores para llegar al éxito*. Editorial Centro Psicopedagógico CRECER: <https://dificultadesaprendizajecrecer.com/valores-para-llegar-al-exito/>
- CGROportunidadEstrategica. (2015). *Informe de reporte final de los procesos y actividades desarrolladas*. <https://www.slideshare.net/cgroportunidadestrategica/informe-de-reporte-final-de-los-procesos-y-actividades-desarrolladas>
- Chavarría, R. L. (2019). *Curso: Ética Profesional*. Carrera: Tecnologías de la Información. Universidad Técnica Nacional: http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/objetos%20de%20aprendizaje%20profesores/exelarning%20etica%20profesional/eticaprofesional/conceptos_y_definiciones.html
- Colegio de Profesional en Secretariado de Costa Rica. (2022). *Historia*. Colegio de Profesional en Secretariado de Costa Rica: <https://colegioprofesional8.wixsite.com/secretariadocr/historia>
- Consejo de Notables del Poder Judicial. (2014). *Ética Judicial. Cuaderno 5. Vol. 3, n.º 2*. ISSN 2215-3276: <https://eticayvalores.poder-judicial.go.cr/images/ConsejoNotables/Cuadernos/cuaderno05.pdf>
- Contraloría General de la República. (2010). *Manual de Actividades Ocupacionales*. Contraloría General de la República: http://documentos.cgr.go.cr/content/dav/jaguar/documentos/cgr/rrhh/Manuales/Manual_Actividades_Ocupacionales_marzo2010.doc
- Contraloría General de la República. (2012). *Manuales, Reglamentos o Directrices*. Contraloría General de la República: oas.org
- Contraloría General de la República. (2013). *Gestión Ética*. Noticlic: <https://campus.cgr.go.cr/capacitacion/InicioNoticlic/2013/ed7/pdf/GestionEticaFuerzadeTrabajoAnticorrupcion.pdf>
- Contraloría General de la República. (2018). *Manual de Perfiles de Puestos*. San José, Costa Rica.
- Contraloría General de la República. (2019). *Manual de Competencias*. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/cgr-transp/info-personal/manual-competencias-2019.pdf>
- Contraloría General de la República. (2021). *Código de Conducta Ética*. San José, Costa Rica.
- Contraloría General de la República. (2021). *Manual de perfiles de puestos 2021*. Contraloría General de la República (CGR):

<https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/cgr-transp/info-personal/manual-perfiles-puestos-2021.pdf>

Contraloría General de la República. (2022). *Acerca de la Contraloría General de la República (CGR)*. Contraloría General de la República Costa Rica:

<https://www.cgr.go.cr/01-cgr-transp/acerca-cgr.html>

Contraloría General de la República. (2023). *Página principal*. Contraloría General de la República:

http://cgrw01.cgr.go.cr/portal/page?_dad=portal&_pageid=434%2C2930074&_schema=PORTAL

Cordero, Z. R. (2004). "Desarrollo morales, valores y ética: Una investigación dentro del aula". *Revista Educación* 28(2): 91-104, 2004:

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44028206.pdf>

Córdoba, C. (2015). *Manual descriptivo de clases y puestos. Colegio de Profesionales en Secretariado de Costa Rica*. Consultores del Talento [https://da0fa6d1-c6fb-4aeb-b301-](https://da0fa6d1-c6fb-4aeb-b301-fed821eff7ba.filesusr.com/ugd/edc6a5_1895d0a2413a474496ec590ee733f954.pdf)

[fed821eff7ba.filesusr.com/ugd/edc6a5_1895d0a2413a474496ec590ee733f954.pdf](https://da0fa6d1-c6fb-4aeb-b301-fed821eff7ba.filesusr.com/ugd/edc6a5_1895d0a2413a474496ec590ee733f954.pdf)

Coronado, T. C. (2008). *Valores del hombre*.

<https://es.slideshare.net/tamaracamposcoronado/valores-del-hombres-presentation>

Corral, Y. (2008). *Válidez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Universidad de Carabobo, Venezuela: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

Cortina, A. (1996). *El estatuto de la ética aplicada*. Universidad de Valencia.

Cortina, A., Escámez, J., Pérez, E., & Mestre, V. (1996). *Un mundo de valores*. Generalitat Valenciana: [https://www.researchgate.net/profile/Juan-](https://www.researchgate.net/profile/Juan-Escamez/publication/323143984_Un_mundo_de_valores/links/5c49810b458515a4c73c5eb8/Un-mundo-de-valores.pdf)

[Escamez/publication/323143984_Un_mundo_de_valores/links/5c49810b458515a4c73c5eb8/Un-mundo-de-valores.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Juan-Escamez/publication/323143984_Un_mundo_de_valores/links/5c49810b458515a4c73c5eb8/Un-mundo-de-valores.pdf)

Cota, A. (2022). *La importancia de los valores en el desarrollo humano de la organización*. Facultad de Contaduría Pública y Administración. Universidad Autónoma de Nuevo León: <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020147482.PDF>

Course Hero. (2021). *Qué son valores éticos*. Course Hero:

<https://www.coursehero.com/file/53503207/Qu%C3%A9-son-Valores-%C3%A9ticos->

DatosPDF.com. (2017). *Definición de ética*. Ética y moral:

https://datospdf.com/download/etica-y-moral-_5ae5a6dcb7d7bcf338e6c8c2_pdf

- Definición y Significado. (2021). *Significado de los valores éticos (qué son, concepto y definición)*. Definición y Significado: <https://definicionysignificado.blogspot.com/2021/05/significado-de-los-valores-eticos-que.html>
- Del Aguila, A., Rivas, L., & Cruz-Tarrillo, J. (2022). *Competencias de Empleabilidad para Futuros Administradores Peruanos*. Universidad Peruana Unión, Perú: <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/732/364>
- EmpresaActual. (2022, abril 19). *Ética digital: responsabilidad de empresas y ciudadanos*. EmpresaActual.com: <https://www.empresaactual.com/etica-digital-responsabilidad-de-empresas-y-ciudadanos/>
- Endara, A., & Espín, M. (2011). *El servicio al cliente del personal administrativo de la universidad técnica de Cotopaxi del cantón Latacunga en el año 2011*. Universidad Técnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1450/1/T-UTC-2082.pdf>
- Escuela de Administración Pública. (2022). *Guía Elaboración de Documento Final TFG*. Universidad de Costa Rica: <https://www.eap.ucr.ac.cr/index.php/estudiantes/tfg#e-guia-de-elaboracion-de-documentos-finales-documento-descargable>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2022). *Objetivos estratégicos*. Escuela de Secretariado Profesional, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional: <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/objetivos-estrategicos>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2022). *Reseña Histórica de la Escuela de Secretariado Profesional*. Escuela de Secretariado Profesional, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional: https://www.secretariado.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=49&catid=2
- Escuela de Secretariado Profesional. (2022). *Valores*. Escuela de Secretariado Profesional, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional: <http://www.secretariado.una.ac.cr/index.php/quienes-somos/valores>
- Escuela de Secretariado Profesional. (2023). *Página principal*. Escuela de Secretariado Profesional. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Nacional: <https://www.secretariado.una.ac.cr/>
- España, C. (2017). Perfil profesional de la carrera de Administración de Oficinas. *NRC50568: Metodología de Investigación II*. Universidad Nacional.
- Etimologías. (2021). *Ética*. Etimología de Ética: <http://etimologias.dechile.net/?e.tica>

- Fajardo, A. (2021). *La Ética de Immanuel Kant*. . Revista Internacional de Filosofía Teórica y Práctica: <https://doi.org/10.51660/riftp.v1i1.23>
- Farías, K. C. (2018). *Análisis de la satisfacción de los clientes del restaurante Choclo Loco de la ciudad de Manta*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí: <https://1library.co/document/rz3p848y-analisis-satisfaccion-clientes-restaurante-choclo-loco-ciudad-manta.html>
- Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (FIAS) . (2023). *Página principal*. Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías (FIAS) : <http://www.asociaciones.org/federaci-n.html>
- Federación Interamericana de Asociaciones de Secretarías. (2022). *Página Oficial*. <http://asociaciones.org/index.php?Itemid=37&id=197%3Asabias-que-el-26-de-abril-se-celebra-el-d%C3%ADa-de-la-secretaria-interamericana-en-conmemoraci%C3%B3n-a-la-fecha-de-fundaci%C3%B3n-de-la-federaci%C3%B3n-interamericana-de-asociaciones-de-secretarías>
- Gabriela, P. D. (2016). *Las relaciones humanas y su influencia en la atención al usuario por parte del personal administrativo del subcentro de salud de Alpachaca durante el año 2014*. Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5657/1/05%20FECYT%202951%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- García, M. (1998). *Aproximación global al concepto de valor. La educación en los valores, un reto compartido*. San Pablo.
- García, S. B. (2021). *Los valores profesionales en el grado de enfermería*. Universidad Autónoma de Barcelona: https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2021/hdl_10803_672546/sbg1de1.pdf
- Garzón Pérez, A., & Garcés Ferrer, J. (1989). 7. *Hacia una conceptualización del valor*. Creencias, actitudes y valores: <https://www.uv.es/garzon/adela/publicaciones/Hacia%20una%20Conceptualizacion%20del%20Valor.pdf>
- González, D. (2016). *Guía pedagógica para el fortalecimiento de la identidad de valores morales y éticos*. Universidad de San Carlos de Guatemala: http://www.biblioteca.usac.edu.gt/EPS/07/07_7080.pdf
- González, J. M. (2021). *Diferentes tipos de normas*. From Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19747/tipos-normas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guba, E. Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. Gimeno, J.; Pérez, A. (Eds.). La enseñanza: su teoría y su práctica. Madrid: Akal, 1983. p. 148-165.
- Hernández, A. (2014). *Ética y Valores I*. Sistema de tutorías del Colegio de Bachilleres del Estado de Puebla:
<http://aulavirtual.cobaep.edu.mx:8084/foros/viewtopic.php?f=17&start=10&t=434>
- Hernández, G., & Hermosillo, M. (2005). *El cine-fórum como recurso didáctico para la clarificación de valores*. Ajusco, México. Editorial: UPN
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). México: McGRAW-HILL.
- Ibarra, G. (2005). "Ética y formación profesional integral". *Reencuentro*, núm. 43, agosto, 2005, p. 0. Universidad Nacional Autónoma de México:
<https://www.redalyc.org/pdf/340/34004303.pdf>
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2003). *Educación en valores éticos : Guía metodológica para docentes* . Instituto Interamericano de Derechos Humanos – San José, Costa Rica: <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1915/coleccion-educacion-en-valores-eticos-2003.pdf>
- Kluckhohn et al. (1968). *Los valores y las orientaciones de valor en la teoría de la acción*. (Kapelusz, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Editorial T. Parsons y E.
- Kreber, C. (2004). *An Analysis of Two Models of Reflection and Their Implications for Educational Development*. The University of Edinburgh:
https://www.researchgate.net/publication/228757519_An_Analysis_of_Two_Models_of_Reflection_and_Their_Implications_for_Educational_Development
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2019). "La importancia de los valores organizacionales en la Administración Pública: un estudio de caso basado en la percepción de los trabajadores de una institución de enseñanza superior". *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 73.
<https://www.redalyc.org/journal/3575/357559582007/html/>
- Landeo, A., & Hidalgo, A. (n.d.). *Calidad de atención al usuario en la Municipalidad distrital de Marco*. Pontificia Universidad Católica del Perú:
<https://www.proquest.com/docview/2726031113>
- León, R. (2014). *Gestión ética para organizaciones públicas y privadas*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

- López Fernández, L., & Pérez Matamoros, R. (2019). *La incidencia de la Contraloría General de la República sobre la Asamblea Legislativa en materia de proyectos de ley que afectan a la gestión pública*. Universidad de Costa Rica:
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/80444/TFG%20Incidencia%20CGR-%20AL%20%28Rosita%20Luis%20Paulino%29.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Loza Ticona, et al. (2020). "Paradigma sociocrítico en investigación". *PsiqueMag*, 9(2), 30–39.
- Marlasca, A. (1997). *Introducción a la ética* (1ra ed.). San José, Costa Rica: Editorial EUNED.
- Martínez, A. P. (2013). *Reflexiones en torno a los valores en las organizaciones*. From *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*:
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29026161007.pdf>
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Bogotá, Colombia. Editorial: Diaz de Santos S.A.
- Mercader, V. (2007). "Relación e influencia de los valores éticos en la educación". *Revista Educación y Desarrollo Social*. Vol 1, No. 1:
<file:///C:/Users/N00163714/Downloads/Dialnet-RelacionEInfluenciaDeLosValoresEticosEnLaEducacion-5386218.pdf>
- Merino Portillo, L., & Reales Ramírez, R. (2016). *Diagnóstico del actual plan de estudios de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad de El Salvador*. Universidad de El Salvador: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12103/1/14102907.pdf>
- Molina, D. (2022, enero 20). *Ética digital: el pilar del futuro en la red*. IEBS Business School: <https://www.iebschool.com/blog/etica-digital-el-pilar-del-futuro-en-la-red-innovacion/>
- Montoya, C., Cendrés, J., & Govea, M. (2007). "Naturalismo o antinaturalismo en la investigación". *Revista de Ciencias Sociales*:
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000200011
- Mora, A. C. (2017). *Gestión administrativa desarrollada en el proceso de seguimiento en la implementación del Sistema de Información PIAD, en la Escuela José Martí, de San Isidro de Heredia, en el 2016*. Universidad Estatal a Distancia:
<https://core.ac.uk/download/pdf/188011293.pdf>
- Morales, J. (2010). *Ética profesional : línea de base y buena práctica*.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12164>

- Moreno, A. (2009). *Lineamientos para la Creación de una Cultura de Servicio al Cliente en una Empresa del Sector Alimentos: Caso Martmore. Ltda.* Trabajo de Grado. Administración de negocios internacionales: Universidad del Rosario. Colombia.
- Nápoles, L., Tamayo, P., & Moreno, M. (2016). "Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones". *Revista Ciencias Holguín*: <http://www.ciencias.holguin.cu/>
- Navarro, S. P. (1997). *Los valores humanos y la comprensión de la desobediencia civil.* Revista de Psicodidáctica, núm. 3, 1997, pp. 113-131: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17517792009.pdf>
- Negrete, L. (2003). *Valores Universales.*
- Nietzsche, F. (1886). *Más allá del bien y del mal.* https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mas_alla_del_bien_y_del_mal_nietzsche.pdf
- Núñez, C. (2001). *La Revolución Ética.* CDMX, México: Editorial Distribuidora.
- Oficina de Integridad de la Investigación (ORI). (n.d.). *Estudios descriptivos.* Diseño de la investigación: https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm
- Orozco, J. (2016). "La investigación acción como herramienta para Formación de docentes. Experiencia en la Carrera Ciencias Sociales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNAN-Managua, Nicaragua". *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 19 (5), 5-17.
- Padrino, M. (2009). *Valores.* República Bolivariana de Venezuela, Unidad Educativa Instituto Jesús es Señor, Zaraza – Estado Guárico.
- Patricia, C. R. (2021). *Impacto económico de la aplicación del Régimen Especial Agropecuario de la Ley del I.V.A., en la rentabilidad de la actividad agropecuaria de los productores atendidos por el MAG, en el distrito La Unión, Montes de Oro, Puntarenas, en el año 2020.* Universidad Técnica Nacional: <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/725/IMPACTO%20ECONOMICO%20DE%20LA%20APLICACION%20DEL%20REGIMEN%20ESPECIAL%20AGROPECUARIO.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Peralta, E., Díaz, M., Contreras, P., & Rodríguez, A. (n.d.). *Generalidades de la ética.* Prezi.com: <https://prezi.com/2osnyng-bf9/etica/>
- Polo, S., et al. (2010). *Importancia de los valores para el ejercicio ético de la profesión.* Cuerpo Académico de Contaduría, Instituto de Ciencias Económico

- Administrativas, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo:
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_SisInfoFin/Demet_Polo/importancia_valores.pdf
- Putnam, H., & Habermas, J. (2008). *Normas y Valores*. La casa del libro:
<https://www.casadellibro.com/libro-normas-y-valores/9788481649925/1195396>
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es una entrevista estructurada, semiestructurada y no estructurada?* QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>
- Quijano, M. (2003). *Educación en Valores Éticos*. Instituto Interamericano de Derechos Humanos: <https://es.scribd.com/doc/313367344/Educacion-en-Valores-Eticos>
- Quintero, J. A. (2012). *Valores éticos y morales*. Ministerio del Poder Popular para la Educación: <https://www.buenastareas.com/materias/tesis-de-valores-eticos-y-morales/0>
- Ramírez, A. (2019). *Conocimiento básico del comercio*. Materias impartidas en secretariado ejecutivo con computación:
<https://materiasimpartidasensecretariaejecutivaconcomputacion.home.blog/page/2/>
- Ramírez, H. A. (2018). *La vigilancia superior de la hacienda pública en Costa Rica: análisis del diseño institucional de la Contraloría General de la República y aportaciones en procura de un arquetipo de institución fiscalizadora en América Latina*. Repositorio Documental Gredos. Universidad de Salamanca. Bibliotecas Universitarias de Castilla y León: <https://gredos.usal.es/handle/10366/139478>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Rafael Landívar:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Rojas, G. (2011). *Normas de convivencia social que practican las niñas y los niños del Jardín de Niños Juan Santamaría que cursan el Ciclo de Transición en el año 2010 y que asistieron al Ciclo Materno Infantil en el año 2009 en comparación con los que no lo hicieron*. Kimuk. Repositorio Nacional de Costa Rica. Consejo Nacional de Rectores:
https://kimuk.conare.ac.cr/Record/UNED_b6c076ba458dc193bbc20f4c4649aab8
- Rokeach, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free Press.
- Rokeach, M. (1979). *Understanding human values. Individual and societal*. New York: Free Press.

- Romero, S. C. (2017). *Los valores morales y la prevención de la violencia escolar en los estudiantes del V Ciclo sección "B" de la institución educativa "María Reiche Newman" nivel primaria del distrito de Ica - Perú*. Universidad Nacional de Huancavelica:
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb9abb11-4c45-4b59-af90-ba536bf575d4/content>
- Sánchez, C. (2020). *Citar Comunicación Personal – Referencia Bibliográfica*. Normas APA (7ma edición): <https://normas-apa.org/referencias/citar-comunicacion-personal/>
- Scheler, M. (1916). *El formalismo en la ética y la ética material de los valores*.
<https://www.delibris.org/es/etica-el-formalismo-en-la-etica-y-la-etica-material-de-los-valores>.
- Schock Resendes, J.-M., & Medina, N. (2012, agosto 15). *Universidad de La Sabana*. Plan de servicio al cliente interno, como estrategia de calidad para el cliente externo:
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/658472>
- Significados.com. (2013). *Significado de Valores éticos*. Significados.com:
<https://www.significados.com/valores-eticos/>
- Siliceo, A. (2006) *Capacitación y desarrollo de personal*. (4ª. ed), México: Editorial Limusa
- Silva, D. d. (2021, marzo 29). *¿Qué es un cliente interno y cómo mejorar su satisfacción?*
 Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-interno-que-es/>
- Silverman, D. (2000). *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. London: Sage Publications.
- Sistema Nacional de Ética y Valores. (2020). *Comisiones Institucionales*.
https://www.cnr.gov.co/?page_id=211
- Tacatic, W. G. (2018). *Estrategia de comunicación externa para el Conservatorio Nacional de Música Germán Alcántara*. Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala:
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1635.pdf
- Tschohl, J. (2013). *Servicio al Cliente. Técnicas, Estrategias y una verdadera Cultura para generar beneficios*. Service Quality Institute.
- Tschohl, J. (2007) *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf.

- Ulate, R., & Ortiz, R. (2015). *Acompañamiento práctico al proyecto de investigación*. Universidad Estatal a Distancia (UNED):
<https://pdfcookie.com/documents/pdfcookie-mlxz350wer27>
- UNAWeb. (2018). *Educación Comercial (Diplomado, Bachillerato y Licenciatura)*. Universidad Nacional: <http://www.una.ac.cr/index.php/m-oferta-academica/educacion-comercial-diplomado-bachillerato-y-licenciatura-bachillerato-en-educacion-comercial-con-enfasis-en-docencialicenciatura-en-educacion-comercial-con-enfasis-en-investigacion>
- Universidad Nacional (UNA). (2019). *Oferta Académica*. Facultad de Ciencias Sociales:
<https://www.una.ac.cr/m-oferta-academica/administracion-de-oficinas-bachillerato-y-licenciatura>
- Universidad Nacional. (2022). *Administración de Oficinas*. Carreras Universidad Nacional:
<https://www.carreras.una.ac.cr/administracion-de-oficinas/>
- Vallejos, C. M. (2017). *Rendición de cuentas de la pensión alimentaria de persona menor de edad*. Universidad Latina de Costa Rica:
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1871/1/TFG_Ulatina_Cesar_Monge_Vallejos.pdf
- Vallejos, V. R. (2012). *Consideraciones jurídicas sobre la ética y la moral de los profesionales en Derecho*. Universidad de Costa Rica:
<https://aprenderly.com/doc/1781458/consideraciones-jur%C3%ADdicas-sobre-la-%C3%A9tica-y-la-moral-de-los>
- Vargas, G. (2006). "El servicio al cliente: ¡Más que un querer, un deber!", en *TEC Empresarial*. Vol.1 Ed.1 2006: file:///C:/Users/N00163714/Downloads/Dialnet-ElServicioAlCliente-2881099.pdf
- Vélez, C. (2022). *Coaching y Liderazgo Secretarial*. Guía de estudios de Tecnología Superior en Secretariado Ejecutivo:
<http://instipp.edu.ec/instipp/assets/pdf/guias/secretariado/Se-s2-coachyLidSecreta.pdf>
- Vera, A., & Jara, P. (2018). *El Paradigma socio crítico y su contribución al Prácticum en la Formación Inicial Docente*. https://www.researchgate.net/profile/Angelica-Vera-Sagredo/publication/353830474_El_paradigma_socio_critico_y_su_contribucion_al_Practicum_en_la_formacion_inicial_docente/links/611443d31ca20f6f8616f7f2/El-paradigma-socio-critico-y-su-contribucion-al-Pract
- Vigo, G. (2022). *Influencia de la Ética en la Eficacia Empresarial*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

- Vinicio, Í. (2015). *Normas y valores sociales*. Universidad Técnica de Machala:
http://karymescobar.blogspot.com/2015_09_01_archive.html
- Viquez, M. (2001). *Ética Fundamentos y aplicaciones*. Fundación Mundo Mejor.
- Webdianola. (2021). *Valor*. Glosario de filosofía:
<https://www.webdianoia.com/glosario/display.php?action=view&id=306>
- XFactorTech.com. (2020). *Significado de los valores éticos (qué son, concepto y definición)*. XFactorTech. Portal Educativo Argentino:
<https://xfactortech.com/definiciones/significado-de-los-valores-eticos-que-son-concepto-y-definicion>
- Ximena, M. N. (2012). *La incidencia de la gerencia educativa en el desarrollo del pensamiento crítico*. Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/4187/1/La%20incidencia%20de%20la%20gerencia%20educativa%20en%20el%20desarrollo%20del%20pensamiento%20cr%20adico%20de%20los%20estudiantes%20del%20quinto%20a%20b%20a%20sico%20de%20la%20Red%20Educativa%20G>
- Zamora, A. (2010). *Ética Aplicada a la Actividad Turística*. San José, Instituto Nacional de Aprendizaje, Costa Rica.

Capítulo VII
Anexos

Anexos**Anexo 1. Entrevista de validación del objeto de estudio****Fecha:** _____ **Hora:** _____**Lugar:** _____**Duración: 20 minutos máximo****Entrevistadora: Allison Godínez Ureña, postulante****Persona Entrevistada:** _____

Tema: Conjunto de Normas y Valores Éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial para la promoción de servicios de calidad en la Contraloría General de la República, período 2018-2021.

Buenas, espero que se encuentre bien.

Le solicito su valiosa colaboración para participar en un instrumento para un grupo focal, que fue elegido a conveniencia por su relevancia para el objeto de investigación. El instrumento tiene como propósito, conocer datos generales del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial de la CGR y su relación con el tema investigado, para esclarecer y comprender, la situación problemática y el objeto de estudio de esta investigación.

Su aporte es muy significativo para el estudio que realizo con el fin de optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas de la Universidad Nacional.

Es importante mencionar que los datos suministrados por su persona serán tratados con toda confidencialidad, anonimato y su uso será estrictamente académico.

Allison Godínez Ureña, postulante.

1. ¿Cómo definiría usted la ética?
2. ¿Considera que la ética es importante para su labor en la CGR?
3. ¿Qué es un valor para usted?
4. ¿Qué valores éticos conoce usted?
5. Describa mediante tres ejemplos los conceptos de ética, normas y valores que una persona debería tener, según su criterio.
6. ¿Cuáles son los valores que espera que tengan sus compañeros de trabajo?
7. ¿Considera usted que practica valores en su ámbito personal que no se aplican en el ambiente laboral?
8. ¿Cuál cree usted que es el valor más significativo? Respeto, Responsabilidad, Honradez, Solidaridad...
9. ¿De dónde han surgido sus valores y su ética?
10. La CGR promueve los valores de Respeto, Integridad, Justicia, Compromiso, y Excelencia, ¿qué otro valor agregaría a los Valores Institucionales?

Caso Práctico: Responsabilidad por la Seguridad Pública vs. Información Confidencial

Los inquilinos de un edificio de apartamentos cercano a la CGR, entablan una demanda en contra de los dueños de esa propiedad para obligarlos a reparar daños menores, por ejemplo: goteras en las habitaciones, que, si bien son molestas, no representan serios riesgos. El abogado de los propietarios contrata a Esteban Pérez, un ingeniero estructural, para que realice una inspección del edificio y testifique a favor de su cliente (los propietarios del edificio).

Durante su inspección, Esteban encuentra serios daños estructurales en el edificio, los cuales representan una amenaza para la seguridad de sus habitantes; estos daños, sin embargo, no han sido mencionados en la demanda.

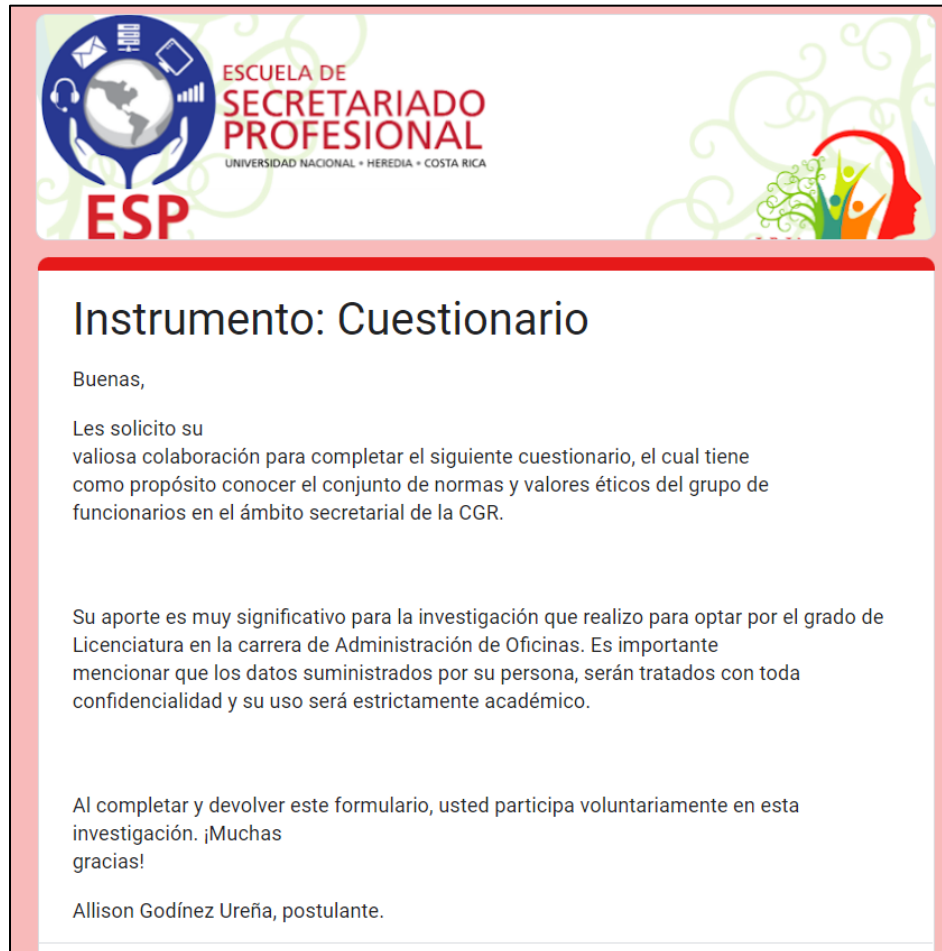
Esteban le entrega el reporte de su inspección al abogado que lo contrató y éste le dice que esta información podría cambiar el curso de la demanda y por lo tanto debe ser manejada a nivel confidencial.

Según su criterio y análisis de la situación expuesta en el caso práctico: ¿Qué debería hacer Esteban con la información que maneja?

Anexo 2. Consentimiento informado del instrumento 1: Cuestionario

Figura 22

Consentimiento informado del instrumento 1: Cuestionario



Instrumento: Cuestionario

Buenas,

Les solicito su valiosa colaboración para completar el siguiente cuestionario, el cual tiene como propósito conocer el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial de la CGR.

Su aporte es muy significativo para la investigación que realizo para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas. Es importante mencionar que los datos suministrados por su persona, serán tratados con toda confidencialidad y su uso será estrictamente académico.

Al completar y devolver este formulario, usted participa voluntariamente en esta investigación. ¡Muchas gracias!

Allison Godínez Ureña, postulante.

Fuente: Godínez (2021)

Anexo 3. Instrumento 1: Cuestionario

Buen día,

Les solicito su valiosa colaboración para completar el siguiente cuestionario, el cual tiene como propósito conocer el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial de la CGR.

Su aporte es muy significativo para la investigación que realizo para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas. Es importante mencionar que los datos suministrados por su persona serán tratados con toda confidencialidad y su uso será estrictamente académico.

Al completar y devolver este formulario, usted participa voluntariamente en esta investigación. ¡Muchas gracias!

Allison Godínez Ureña, postulante.

I PARTE**Información Personal**

1. ¿En cuál rango de edad se ubica?

- Menor de 25 años
- Entre 25 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Más de 45 años

2. ¿Cuál es su último grado académico obtenido?

- Bachillerato Secundaria

- Técnico
- Diplomado
- Bachillerato Universitario
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- Otro

3. ¿Cuánto tiempo tiene de trabajar en la Contraloría General de la República?

- 1 año o menos
- De 2 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años
- De 16 a 20 años
- De 21 a 25 años
- 26 años o más

4. Puesto que desempeña:

- Secretaria(o) de Despacho
- Secretaria(o) de Gerencia
- Secretaria(o)

5. ¿Hace cuánto ocupa ese puesto?:

- 1 año o menos
- De 2 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 15 años

- De 16 a 20 años
- De 21 a 25 años
- 26 años o más

II PARTE
Conocimientos generales sobre el tema en investigación

1. ¿Considera que para el ejercicio de sus labores es necesario tener bien definidos los valores y las normas éticas y morales?
 - Sí
 - No
2. ¿Considera que sus valores y ética influyen en la calidad de su trabajo?
 - Sí
 - No
3. ¿Conoce los valores institucionales?
 - Sí
 - No
4. ¿Cuáles valores considera necesarios (excluyendo los valores institucionales) para ejercer de la mejor manera sus funciones en la CGR?
 - Solidaridad
 - Humildad
 - Honestidad
 - Equidad
 - Lealtad
 - Otro

5. ¿Existe algún plan de divulgación y capacitación en la CGR sobre los valores institucionales?

Sí

No

Desconozco del tema

6. ¿Conoce el Marco Ético de los funcionarios de la CGR?

Sí

No

7. ¿Sabe si existen sanciones ante el incumplimiento del Marco Ético?

Sí

No

Desconozco del tema

8. ¿Existe algún plan de divulgación y capacitación sobre el Marco Ético institucional?

Sí

No

Desconozco del tema

9. ¿Ha tenido choques con otros(as) compañeros(as) por diferencias en los valores o la ética que usted practica?

Sí

No

10. ¿Se ha enfrentado a situaciones laborales que vayan en contra de sus valores?

Sí

No

11. ¿Considera necesario la implementación en la institución, de algún programa o coaching* enfocado en el desarrollo de valores éticos?

*Coaching: Proceso dialógico que, con base en preguntas, ayudan a una persona a: Descubrir puntos ciegos en su forma de ver, actuar y conducirse en cualquier aspecto de vida.

Sí

No

12. ¿Cuáles situaciones considera que no son éticas en el ejercicio de sus labores?

(Respuesta abierta a interpretación)

III PARTE

Casos práctico-hipotéticos sobre el tema en investigación

1. Suponga que se le asigna realizar alguna función que va en contra de sus principios y valores éticos, ¿Cómo procedería?

Realiza la labor sin importar que vaya en contra de sus principios.

Le externa a su superior que la labor asignada va en contra de sus principios.

Busca alguna forma alternativa de realizar la labor para que no tenga conflictos con sus principios.

No realiza la labor.

2. Suponga que trabaja en algún proceso con información confidencial y alguna persona (externa a la gestión) le realiza consultas sobre dicha información, ¿Cómo le respondería?

Le brindaría la información.

Le indicaría que lo que solicita es confidencial, y que usted debe tener el permiso del superior para poder brindar la información.

3. Suponga que usted no tiene afinidad con algún compañero de trabajo, y éste le solicita ayuda en alguna función particular. ¿Cómo procedería a atender esta solicitud?

- La pospone dándole prioridad a otras tareas.
- La realiza sin ningún inconveniente.
- No realiza la solicitud.
- Le dice a otra persona que atienda este requerimiento.

4. Suponga que se encuentra muy ocupada(o) con diversas labores, justo en ese momento, un compañero de trabajo le solicita su colaboración en algo urgente y a cambio le obsequia un detalle para que priorice dicha gestión, ¿Cómo procedería?

- Lo atendería de inmediato y acepta el detalle.
- No aceptaría el detalle y lo atendería según el orden de llegada de la solicitud.
- Atiende la solicitud de inmediato por ser urgente pero no acepta el detalle brindado por el compañero.

5. Suponga que se le asigna la colaboración de un estudiante de colegio profesional (practicante) el cual va a aprender de usted lo atinente a su puesto, ¿Cómo ejecutaría su labor de tutor con esa persona?

- Le encomienda tareas sin explicarle la ejecución.
- Le encomienda tareas y le guía en la ejecución.
- Le encomienda y guía solo en tareas que usted no quiere realizar.

6. Suponga que tiene mucho trabajo acumulado y no le da tiempo de culminar en el horario de oficina. ¿Cómo manejaría la situación?

- Le comenta a su superior que requiere ayuda para culminar los trabajos acumulados.
- Trabaja tiempo extra para sacar los trabajos pendientes que tiene asignados.
- Le solicita ayuda a algún compañero de trabajo.
- No realiza ninguna acción y sigue acumulando trabajo.

7. Suponga que observa o se entera que algún compañero de trabajo está haciendo acciones indebidas o de forma incorrecta, ¿Qué haría en este caso?

- Omite la situación.
- Hablaría con dicho compañero, previo a hablar con el superior.
- Habla directamente con el superior.

8. Suponga que se le recargan funciones que no son atinentes a su puesto de trabajo, ¿cómo afrontaría la situación?

- Externa que no son labores correspondientes a su puesto, sin embargo, las ejecuta.
- Externa que no son labores correspondientes a su puesto y no las ejecuta.
- Las realizaría sin ningún problema.

Anexo 4. Validación del instrumento 1: Cuestionario

Pregunta	Evaluador 1		Evaluador 2		Evaluador 3		Evaluador 4		Evaluador 5		Evaluador 6	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. ¿Las preguntas son unívocas?	X		X			X	X			X		X
2. ¿Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación (abarcan la información que se requiere recabar para lograr el objetivo propuesto)?	X		X		X		X			X		X
3. ¿Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica?	X		X		X			X	X			X
4. ¿Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave?		X		X		X		X	X			X
5. ¿Hay reiteración de preguntas?		X		X		X		X		X		X
6. ¿La longitud de las preguntas es adecuada?	X		X		X		X		X			X
7. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		X		X		X		X			X
8. La extensión del cuestionario es aceptable.	X		X			X		X		X		X
9. ¿El vocabulario es entendible?	X		X		X		X		X			X

Comentarios y observaciones de los evaluadores:

Evaluador 1: Buen instrumento, la parte de los casos hipotéticos me parece muy buena y se podrían relacionar con casos propios de la institución.

Evaluador 3: En general lo veo bien, me da la percepción de que son muchas preguntas, tal vez se puede valorar iniciar la enumeración para cada una de las partes.

Evaluador 6: Considero que hay algunas preguntas innecesarias que no aportan (o no entiendo) cómo aportarán en la investigación. Creo que es importante adoptar algunas preguntas al contexto de la institución.

Cambios aplicados de acuerdo con las observaciones realizadas:

- Se corrige extensión de cuestionario.

- Se inicia la enumeración en cada parte del cuestionario.
- Se mejora redacción de las preguntas para evitar repetición o mala comprensión de las consultas, adoptándolas al contexto institucional de la CGR.

Anexo 5. Instrumento 2: Observación

Para ejecutar la observación de los comportamientos en estudio, la estudiante elaboró una herramienta con una escala descriptiva, la cual se detalla a continuación:

Escala Descriptiva: () Siempre () Casi siempre () Pocas veces () Nunca

1. ¿El grupo secretarial muestra una conducta respetuosa ante sus compañeros de trabajo y las demás personas que visitan la CGR? (Servicio al cliente)

() Siempre

() Casi siempre

() Pocas veces

() Nunca

2. ¿El grupo secretarial responde de forma amable y con sobriedad las llamadas telefónicas? (Valores éticos y normas)

() Siempre

() Casi siempre

() Pocas veces

() Nunca

3. ¿El grupo secretarial responde de forma segura, lo consultado por las personas que visitan su lugar de trabajo? (Servicio al cliente)

() Siempre

() Casi siempre

() Pocas veces

() Nunca

4. ¿El grupo secretarial aplica confidencialidad de datos en sus labores diarias? (Valores éticos y normas)

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

5. ¿El grupo secretarial demuestra compromiso, responsabilidad y proactividad en sus tareas diarias? (Valores éticos y normas)

- Siempre
- Casi siempre
- Pocas veces
- Nunca

Anexo 6. Consentimiento informado del instrumento 3: Entrevista

Figura 23

Consentimiento informado del instrumento 3: Entrevista



Instrumento: Entrevista

Buenas,

Les solicito su valiosa colaboración para completar la siguiente entrevista, la cual tiene como propósito conocer el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial de la CGR.

Su aporte es muy significativo para la investigación que realizo para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas. Es importante mencionar que los datos suministrados por su persona, serán tratados con toda confidencialidad y su uso será estrictamente académico.

Al completar esta entrevista, usted participa voluntariamente en esta investigación. ¡Muchas gracias!

Allison Godínez Ureña, postulante.

Fuente: Godínez (2021)

Anexo 7. Instrumento 3: Entrevista

Buen día,

Les solicito su valiosa colaboración para completar la siguiente entrevista, la cual tiene como propósito conocer el conjunto de normas y valores éticos del grupo de funcionarios en el ámbito secretarial de la CGR.

Su aporte es muy significativo para la investigación que realizo para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficinas. Es importante mencionar que los datos suministrados por su persona serán tratados con toda confidencialidad y su uso será estrictamente académico.

Al completar esta entrevista, usted participa voluntariamente en esta investigación.
¡Muchas gracias!

Allison Godínez Ureña, postulante.

1. ¿Cree usted que influyen los valores éticos en el trato de los funcionarios que se desempeñan en el ámbito secretarial con el resto del personal? (*Justifique su respuesta*)
2. ¿Cree usted que son considerados los temas de valores y ética en la selección de personal en el ámbito secretarial de la CGR? (*Justifique su respuesta*)
3. ¿Considera necesario la implementación de algún programa de capacitación o de coaching* enfocado en el tema secretarial? (*Justifique su respuesta*) *Coaching: Proceso dialógico que, con base en preguntas, ayudan a una persona a: Descubrir puntos ciegos en su forma de ver, actuar y conducirse en cualquier aspecto de vida.

4. Según su criterio: ¿Existe diferencia en el servicio brindado por los funcionarios del ámbito secretarial que poseen formación académica en el tema y los que no poseen dicha formación, pero sí experiencia en el tema? (*Justifique su respuesta*)
5. En relación con el cliente interno de la CGR, según su criterio: ¿Considera que los valores éticos contribuyen a un servicio de calidad por parte de los funcionarios del ámbito secretarial? (*Justifique su respuesta*)
6. ¿Es competencia del personal que realiza labores secretariales en la CGR, transmitir valores éticos? (*Justifique su respuesta*)
7. ¿La ética y los valores deben formar parte del perfil profesional de las personas que trabajan en el ámbito secretarial de la CGR? (*Justifique su respuesta*)
8. Comentarios, sugerencias u observaciones relacionadas a los temas abordados:
(*Pregunta abierta a interpretación*)

Anexo 8. Validación del instrumento 3: Entrevista

Pregunta	Evaluador 1		Evaluador 2		Evaluador 3		Evaluador 4		Evaluador 5		Evaluador 6	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. ¿Las preguntas son unívocas?	X		X			X	X		X			X
2. ¿Las preguntas son adecuadas al propósito de la investigación (abarcan la información que se requiere recabar para lograr el objetivo propuesto)?	X		X		X		X		X			X
3. ¿Existencia una estructura y disposición general equilibrada y armónica?		X	X			X	X		X		X	
4. ¿Se detecta la falta de alguna pregunta o elemento clave?		X		X		X		X		X	X	
5. ¿Hay reiteración de preguntas?		X		X		X	X			X	X	
6. ¿La longitud de las preguntas es adecuada?	X		X		X		X		X		X	
7. Comprobación de cada ítem por separado: carácter, formulación, alternativas, función en el cuestionario, etc.	X		X		X	X			X		X	
8. La extensión del cuestionario es aceptable.	X		X		X	X			X		X	
9. ¿El vocabulario es entendible?	X		X		X	X			X		X	

Comentarios y observaciones de los evaluadores:

Evaluador 1: Me parece un buen instrumento para aplicar, puede considerarse incluir en la muestra los puestos de secretaria(o) quienes también tienen un rol importante en temas de ética y valores, tanto a lo interno de la CGR, como en la atención de personas externas. Si el instrumento se envía a la persona, sería bueno indicarles que expliquen o detallen el sí o no de las respuestas.

Evaluador 2: Recomiendo agregar la frase "(justifique su respuesta)" o "(Explique por qué)".

Evaluador 6: Creo que en algunas preguntas hay algunos juicios de valor que pueden dañar la investigación. Me parece que algunas preguntas deben modificarse la redacción para que sea más entendible y sobre todo incluir algunas definiciones dentro del formulario para clarificar a las

personas que responderán el formulario el sentido al cual debe ir dirigida la respuesta esperada, claro está, para el cumplimiento del objetivo planteado en la investigación.

Cambios aplicados de acuerdo con las observaciones realizadas:

- Se corrige extensión de cuestionario.
- Se agrega la frase “justifique su respuesta” para que se expliquen las respuestas brindadas por los entrevistados.
- Se mejora redacción de las preguntas para evitar repetición o mala comprensión de las consultas y así, evitar juicios de valor.