

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL**

Importancia de las Competencias del Profesional en Administración de Oficinas en el Uso de la Tecnología en la Elaboración de Cartas e Informes en el Banco Central de Costa Rica y el Campus Benjamín Núñez de la Universidad Nacional

**Memoria de Graduación para optar al grado de
Licenciatura en Administración de Oficinas**

Estudiantes

Kathia Bogantes Villalobos
Yorleny Camacho Ovares
Johanna Chavarría Loría
Cynthia Salas Chavarría

**Heredia, Setiembre 2010
Campus Omar Dengo**

HOJA DE APROBACIÓN

Investigación presentada al Tribunal Examinador, como requisito para optar al grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional, de la Universidad Nacional. Este trabajo lo da por aprobado los miembros del Tribunal Examinador:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

MSc. Herminia Ramírez Alfaro
Representante
Facultad Ciencias Sociales

MGPP. Leonardo Salas Quirós
Director
Escuela Secretariado Profesional

M.Sc. Yamilette Jenkins Alvarado
Tutora

MSc. Margarita Vargas Calvo
Lectora
Escuela de Secretariado

MBA Ricardo Rodríguez Hernández
Lector
Departamento de de Gestión de Factor Humano
Banco Central de Costa Rica
Lector Externo

Kathia Bogantes Villalobos
Candidata

Yorleny Camacho Ovarés
Candidata

Johanna Chavarría Loría
Candidata

Cynthia Salas Chavarría
Candidata

Agradecimiento

Agradecemos a Dios y demás personas que han contribuido con el crecimiento profesional de las postulantes y el logro final de esta meta.

Agradecemos a nuestra Casa de Estudios Universidad Nacional, como un todo y a las personas que contribuyeron, a nuestras familias y a las compañeras por apoyarnos mutuamente.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	11
1. El Problema y su importancia.....	14
2. Objetivos.	14
2.1. Objetivo General	14
2.2. Objetivos Específicos.....	14
MARCO TEÓRICO.....	17
1. Reseña Histórica Banco Central de Costa Rica	17
2. Reseña Histórica Universidad Nacional, Campus Benjamín Núñez.....	18
3. Reseña de la Escuela de Secretariado Profesional.....	20
4. Definición y Tipos de Competencias	22
5. Elaboración de Cartas.....	28
5.1. Tamaño de las Cartas	28
5.2. Partes de la Carta.....	29
5.3. Estilos de Cartas	35
5.4. Puntuación de las Cartas	38
6. Elaboración de Informes	38
6.1. Partes de un Informe	43
6.2. Referencias	44
6.3. Tablas y Figuras	45
6.4. Estilo	45
MARCO METODOLÓGICO	50
1. Características Básicas de la Investigación Cualitativa	50
2. Formas o Tipos de Investigación Cualitativa.....	51
3. Características de la Investigación Cuantitativa	52
4. Investigación Descriptiva.....	52
ANÁLISIS DE DATOS.....	60
LIMITACIONES	122
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	123
1. Conclusiones	123
2. Recomendaciones	127
FUENTES DE CONSULTA.....	129
Bibliografía.....	129
Diccionario	129
Direcciones Electrónicas	129
Folleto	131
Revista	132

TABLA DE FIGURAS

FIGURA	NOMBRE	PÁGINA
1	Fecha de Elaboración de la Carta	30
2	Número de Oficio o Consecutivo	31
3	Destinatario	31
4	Saludo	31
5	Antefirma	32
6	Anexo	32
7	Copia de la Carta	33
8	Nombre de Archivo y Ruta de Acceso	33
9	Partes de la Carta	34
10	Estilo Bloque Extremo	35
11	Estilo Bloque	36
12	Estilo Semibloque	37
13	Márgenes del Informe	47

TABLA DE CUADROS

CUADRO	NOMBRE	PÁGINA
1	Definición de Competencias	24
2	Características de Técnica y Tecnología	27
3	Tamaño de las Cartas	28
4	Márgenes de la Carta Según su Tamaño	29
5	Contenidos de las Partes de una Carta	29
6	Variables e Indicadores	56
7	Años de Laborar de las Funcionarias de Ambas Instituciones	65
8	Periodo de Inicio de Estudios	67
9	Periodo de Finalización de Estudios	68
10	Banco Central de Costa Rica	70
11	Campus Benjamín Núñez	71
12	Estilo para Elaborar Cartas	79
13	Puntuación Utilizada	80
14	Técnicas para la Elaboración de Informes	82
15	Habilidades, Destrezas y Aptitudes que Deben Poseer un Profesional de Administración de Oficinas	102
16	Competencias que se Consideran Debilidades Según Directores y Asistentes para Ambas Instituciones	115
17	Competencias que debe Poseer el Graduado de Administración de Oficinas para la Óptima Elaboración de Cartas e Informes en las Competencias	119
18	Aplicación de Técnicas en la Elaboración de Cartas e Informes para Ambas Instituciones	120

TABLA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	NOMBRE	PÁGINA
1	Porcentaje de Respuestas por Institución	60
2	Área de Labores	63
3	Distribución por Unidad Académica del Campus Benjamín Núñez	64
4	Grado Académico de las Funcionarias de Ambas Instituciones	66
5	Periodo de Inicio de Estudio de las Funcionarias de Ambas Instituciones	67
6	Periodo de Finalización de Estudio de las Funcionarias de Ambas Instituciones	69
7	Puesto que Desempeñan las Funcionarias del Banco Central de Costa Rica	70
8	Puestos que Desempeñan las Funcionarias del Campus Benjamín Núñez	72
9	Elaboración de Cartas e Informes para Ambas Instituciones	73
10	Conocimiento de Técnicas para la Elaboración de Cartas en Ambas Instituciones	74
11	Utilización de Formatos para la Elaboración de Cartas en Ambas Instituciones	75
12	Conocimiento de Técnicas para la Elaboración de Informes en Ambas Instituciones	77
13	Utilización de Formatos para la Elaboración de Informes en Ambas Instituciones	78
14	Conocimiento de Márgenes e Interlineado según Tamaño de Carta en Ambas Instituciones	81
15	Aplicación de Técnicas para la Elaboración de Informes en Ambas Instituciones	83
16	Conocimiento de Normas APA en Ambas Instituciones	84

GRÁFICO	NOMBRE	PÁGINA
17	Influencia de la Tecnología en la Aplicación de Técnicas Mecanográficas en Ambas Instituciones	86
18	¿Por qué Influye la Tecnología?	87
19	Grado de Identificación de las Funcionarias de Ambas Instituciones con la Competencia Técnica	89
20	Grado de Identificación de las Funcionarias de Ambas Instituciones con la Competencia Metodológica	90
21	Grado de Identificación de las Funcionarias de Ambas Instituciones con la Competencia Participativa	91
22	Grado de Identificación de las Funcionarias de Ambas Instituciones con la Competencia Social	92
23	Integración de la Percepción de las Competencias por Prioridad para el BCCR	93
24	Integración de la Percepción de las Competencias por Prioridad para la UNA	94
25	Promedio de la Percepción de las Cuatro Competencias por Prioridad para Ambas Instituciones	95
26	Competencias Relevantes según las Funcionarias de Ambas Instituciones	96
27	Competencias que las Funcionarias Consideran Fortalezas para Ambas Instituciones	98
28	Competencias que las Funcionarias Consideran Debilidades para Ambas Instituciones	99
29	Importancia de Recibir Capacitación según las Funcionarias de Ambas Instituciones	100
30	Razones del Por Qué se Debe Recibir Capacitación	101
31	Habilidades y Destrezas Necesarias para Laborar en Ambas Instituciones según Opinión de las Funcionarias	104
32	Grado de Identificación de los Directores y Asistentes en	

GRÁFICO	NOMBRE	PÁGINA
	Relación a la Competencia Técnica	107
33	Grado de Identificación de los Directores y Asistentes en Relación a la Competencia Metodológica	108
34	Grado de Identificación de los Directores y Asistentes en Relación a la Competencia Participativa	109
35	Grado de Identificación de los Directores y Asistentes en Relación a la Competencia Social	110
36	Integración de la Percepción de Directores y Asistentes para las Competencias por Prioridad para el BCCR	111
37	Integración de la Percepción de Directores y Asistentes para las Competencias por Prioridad para la UNA	112
38	Promedio de la Percepción de Directores y Asistentes de las Cuatro Competencias por Prioridad para Ambas Instituciones	113
39	Competencias Relevantes para los Directores y Asistentes de Ambas Instituciones	114
40	Competencias que se Consideran Fortalezas según Directores y Asistentes para Ambas Instituciones	116
41	Frecuencia de Capacitación Según Directores y Asistentes para Ambas Instituciones	117
42	Habilidades y Destrezas Necesarias según Directores y Asistentes para Laborar en Ambas Instituciones	118

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo muestra el interés y esfuerzo común de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) y un grupo de egresadas de la Carrera de Licenciatura en Administración de Oficinas, de diversos planes de estudios anteriores al vigente, así como algunas del actual Plan de Estudios.

Para realizar este proyecto, se inició con una serie de charlas inductivas por parte de los profesores coordinadores del Seminario de Graduación (SG), con el fin de explicar cuáles serían los procedimientos a seguir para llevar a cabo el Seminario, lo que representa una nueva opción de modalidad de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas que la Escuela de Secretariado Profesional abre, como plan piloto. El propósito de este Seminario es que los postulantes incursionen en la investigación con temas propios de la labor secretarial, en forma dirigida, y acorde con requerimientos investigativos de la Unidad Académica.

Debido a lo anterior y como parte del Seminario de Graduación, se enfatizó que los objetivos deben enmarcarse a:

• Determinar las características, cualidades o magnitud de un problema o asunto concreto, con el fin de proponer soluciones o hacer aportes de conocimiento a la problemática planteada y aprobada por la Unidad Académica (Programa del Seminario de Graduación para Administración de Oficinas).

Los demás lineamientos emitidos por la ESP para el grupo matriculado en el Seminario de Graduación son los siguientes:

Modalidad de Graduación ofrecida a los egresados de Licenciatura de la Carrera de Administración de Oficinas para que incursionen en temas propios del quehacer secretarial por medio de la investigación, de modo que les permita promover la discusión y el conocimiento.

Con el fin de atender las necesidades del desempeño secretarial, se observarán temas concretos en torno a esta área. Dichos tópicos se derivan de las solicitudes de la Unidad Académica o bien del conjunto de egresados. El grupo es de 16 estudiantes, se dividieron en subgrupos por dos razones, la primera según las áreas temáticas de la Escuela, y en segunda instancia, por temas afines entre ellos.

El formato del presente informe está sustentado en los lineamientos emitidos en la Revista de la Escuela titulada *RESPALDO, Educación, Tecnología y Desarrollo, Volumen 1, Año 1*; según lo establece la nota número dos que contiene el programa del curso de este Seminario.

La Escuela, en su Plan de Estudios actual contempla cinco Áreas de Conocimiento: Área de Técnicas, Áreas de Tecnologías, Área de Comunicación que se subdivide en Comunicación en Español y Comunicación en Inglés; el Área de Administración y el Área de Materias Complementarias.

Las estudiantes postulantes se ubicaron primeramente en el Área de Técnicas y posteriormente, por empatía temática se agruparon alrededor del contenido de la Sub Área de Técnicas Mecnográficas, concretamente en la elaboración de cartas e informes.

Las autoridades de la Escuela propusieron a los docentes encargados del Seminario tres posibles temas a investigar, que eran los que la misma tenía inscritos en la Dirección universitaria respectiva, de los cuales el grupo y los docentes escogieron como eje central del presente Seminario el tema sobre las Competencias en la función secretarial; aspecto que tocaría la investigación que se propusieron las postulantes, razón por la cual, este elemento también fue abordado en la investigación de este Seminario, desde el punto de vista de lo deseable que tuviera, paralelo a su formación, el egresado de la Licenciatura en Administración de Oficinas, en cada una de las Áreas que componen el Plan de Estudios, por lo que cada sub grupo de estudiantes incluyó este aspecto en su investigación.

Surge la inquietud para las postulantes de investigar sobre las competencias necesarias en la definición del perfil del graduado en Administración de Oficinas, enfocado en la aplicación de la tecnología en las técnicas para la elaboración de documentos; vislumbrando las cuatro áreas competenciales laborales, a saber: la técnica, la metodológica, la social y la individual. El comportamiento del mercado laboral demuestra que el adecuado y eficiente desempeño de los profesionales en la actualidad depende, no solo de los conocimientos adquiridos, sino también de las competencias conductuales que éstos posean para el ejercicio de sus funciones, motivo por la que es fundamental atender las conductas del profesional en el ejercicio de sus funciones para que su formación sea la óptima en estos momentos.

La definición que sobre competencia laboral emite Tobón y que se describe a continuación:

Las competencias se han entendido como habilidades o capacidades que se ponen en juego para realizar con éxito una determinada labor. Ellas surgen en el medio empresarial como una forma de cualificar técnicamente el talento humano para que tenga una mayor eficiencia y eficacia en sus labores, factible de medir en términos del desempeño real en tareas laborales. (2005, p.2). es un norte para nuestra investigación

Este informe se desglosa en cinco capítulos: Introducción, Marco Teórico, Marco Metodológico, Análisis de Datos, Conclusiones y Recomendaciones. También incluye las Fuentes Consultadas y Anexos.

La Introducción, describe brevemente lo que se pretende obtener con el proyecto, más puntualmente, descrito a través de los objetivos del trabajo. Además, incluye el planteamiento del problema.

El Marco Teórico inicia con la descripción de las dos Instituciones en donde se tomó la muestra para validar el presente trabajo, la del Banco Central de Costa Rica (BCCR) y la de la Universidad Nacional (UNA), en el Campus Benjamín Núñez. Además, la reseña de la Escuela de Secretariado Profesional de Universidad Nacional; por ser ésta la Casa de Estudio de las postulantes. Contempla además, la base teórica que fundamentó la realización del proyecto.

El marco metodológico describe detalladamente el proceso de realización del mismo. La definición del tipo de investigación que se realizó, las variables a considerar para la confección del instrumento, así como, los instrumentos de investigación aplicados en ambas instituciones, y todos y cada uno de los pasos que las postulantes realizaron durante el proceso de construcción del proyecto.

El análisis de datos es un capítulo importante del informe ya que contiene una descripción detallada de los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas aplicadas en el Banco Central de Costa Rica y la Universidad Nacional; así como, los criterios vertidos por las postulantes de este Seminario.

Las conclusiones y recomendaciones enumeran detalladamente los aportes extraídos de los instrumentos aplicados que permitieron a las postulantes tomar posiciones y criterio para poder elaborar las recomendaciones para la Unidad Académica.

Las fuentes consultadas y las referencias se indican a lo largo del documento como el respaldo del presente trabajo.

1. El Problema y su importancia

La creciente tendencia de las empresas al desarrollo de competencias de sus empleados y el rápido avance tecnológico de los últimos diez años, ha inducido al Profesional en Administración de Oficinas a buscar nuevas formas de ejecutar sus labores. (Recepción de invitaciones a capacitaciones, talleres y seminarios, donde sus tópicos hablan del desarrollo de competencias).

Por lo anterior, es importante para el profesional en esta área el conocer en detalle el tema de desarrollo de competencias individuales y profesionales con el fin de que su perfil sea el idóneo a la hora de formar parte de la fuerza laboral. Es por esta razón que las postulantes tienen la necesidad de conocer ¿cuáles son las Competencias del Profesional en Administración de Oficinas en el uso de la Tecnología en la elaboración de cartas e informes en el Banco Central de Costa Rica y el Campus Benjamín Núñez de la Universidad Nacional?

2. Objetivos.

2.1. Objetivo General

Identificar las competencias necesarias en el Profesional de Administración de Oficinas, en el uso de la tecnología, en la elaboración de cartas e informes, verificando la adecuada aplicación de las técnicas mecanográficas en el Banco Central de Costa Rica y el Campus Benjamín Núñez en la Universidad Nacional.

2.2. Objetivos Específicos

- Determinar cuáles son las competencias técnicas utilizadas en elaboración de cartas e informes en las dos instituciones citadas, con el propósito de saber si el conocimiento común está en función del perfil del puesto.
- Evidenciar los procedimientos metodológicos aplicados por el personal de oficina en la elaboración de cartas comerciales e informes, en ambas

Instituciones, con el propósito de indagar si las técnicas utilizadas son las correctas.

- Establecer las habilidades sociales que utiliza el profesional en Administración de Oficinas en la atención de los requerimientos técnicos de su entorno laboral, para conocer la capacidad de respuesta del profesional.
- Definir la capacidad individual del Profesional en Administración de Oficinas en el desarrollo de propuestas laborales a partir de sus conocimientos e iniciativa propia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este proyecto, se optó por realizar la investigación en las instituciones en donde laboran dos de las postulantes; esto por facilidad de acceso a información y viabilidad para aplicar los instrumentos utilizados; ya que el tiempo total de Seminario establece únicamente cinco semanas para la elaboración, aplicación, recolección de datos, análisis de resultados y conclusiones. Estas instituciones son: el Banco Central de Costa Rica (Banco Central de Costa Rica) y el Campus Benjamín Núñez de la Universidad Nacional.

1. Reseña Histórica Banco Central de Costa Rica

Al intensificarse la actividad económica y bancaria del país, surgió la necesidad de crear un Banco Central que actuara como mayor autoridad que el simple Departamento Emisor que hasta ese momento (1945) estaba adscrito al Banco Nacional de Costa Rica; este último establecido a fines de 1936 al reorganizarse el antiguo Banco Internacional.

En 1948, al decretarse la nacionalización de la banca privada -recepción de depósitos del público - y dada la necesidad de dotar al nuevo Sistema Bancario Nacional de una integración orgánica adecuada y una orientación eficiente por parte del Estado, se hizo más urgente la necesidad de establecer el Banco Central como órgano independiente y rector de la política económica, monetaria y crediticia del país. Con este propósito se promulgó la Ley 1130, del 28 de enero, 1950, que estableció el Banco Central de Costa Rica con características definidas y propias, que le permitieron, en lo sucesivo, actuar como Órgano Central de la economía del país.

Por la importancia que tuvo para la historia bancaria de Costa Rica la fundación del Banco Central de Costa Rica, el respectivo proyecto, que derivó en la Ley 1130, incluye varios razonamientos para sustentar la decisión de los Poderes Legislativo y Ejecutivo de dictar y sancionar esa ley, la cual, en un principio, tuvo un carácter transitorio, por cuanto el Banco Central de Costa Rica tendría las mismas funciones y facultades del Departamento Emisor del Banco Nacional de Costa Rica, hasta la desaparición de este último. Entonces el Banco Central de Costa Rica operó con sujeción a las disposiciones de ambas leyes: la de su fundación y la que regía al Departamento Emisor. El 23 de abril,

1953 fue promulgada la Ley 1552, denominada Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, la cual, fue sustituida por la Ley 7558 del 3 de noviembre, 1995. Datos tomados de la página <http://www.bccr.fi.cr.>, Banco Central de Costa Rica.

2. Reseña Histórica Universidad Nacional, Campus Benjamín Núñez

La Universidad Nacional nace en 1973, en sustitución de la Escuela Normal Superior, desde entonces ha luchado por ofrecer al país profesionales de calidad y prestigio, con gran criterio analítico, y con el firme propósito de fortalecer la sociedad costarricense, ha extendido sus diferentes proyectos y programas a muchos lugares del país, y de esa forma colabora con investigaciones y estudios.

Su misión es: La Universidad Nacional es una institución pública de educación superior que genera y socializa conocimientos de importancia científica y cultural estratégica para el desarrollo nacional e internacional, sin distinción de género, etnias, credos o condición social. Con su acción integral, la Universidad contribuye a direccionar la sociedad hacia planos superiores de bienestar, equidad, sostenibilidad y libertad democrática, mediante nuevos paradigmas que permitan transformar y revalorar el desarrollo humano. Su quehacer consiste en la formación de profesionales de excelencia en diversos campos de conocimiento y disciplinas científicas y artísticas, con principios y conocimientos humanistas, con conciencia ambiental y respeto por la vida, críticos y capaces de generar aportes sustantivos a la sociedad.

Facilita condiciones para integrar estudiantes talentosos que por diferentes razones económicas, étnicas, geográficas o físicas cuentan con menores oportunidades de acceso a la educación superior. La Universidad establece la investigación, la docencia, la extensión, y la producción artística como base de su accionar y como núcleos articulares desde los cuales se analizan de forma integral y sistemática los temas estratégicos y se proponen soluciones alternativas a las necesidades de la sociedad; según lo mencionado en el Plan Global Institucional 2004-2011.

Se constituye en un importante centro académico de América Latina en el abordaje de asuntos estratégicos para el desarrollo humano sostenible y contribuye con sus aportes al desarrollo del conocimiento y a mejorar la calidad de vida en el ámbito nacional e internacional. La UNA forma profesionales de excelencia, con profundidad de conocimientos, con una visión holística, propositivas, innovadora, capaz de contribuir significativamente con un desarrollo humano equitativo y sostenible.

La oferta académica institucional es actualizada, flexible, rigurosa y pertinente. El área de docencia utiliza un modelo pedagógico innovador e incorpora el uso de las nuevas tecnologías para responder a los avances del conocimiento. Se organiza, a partir de una sólida acción disciplinaria, en carreras programas y proyectos estratégicos, prioritariamente de carácter multi, inter y transdisciplinario, en los que las áreas académicas (docencia, investigación, extensión y producción) se nutren, transforman, enriquecen y dinamizan mutuamente. (Tomado del Plan Global 2004-2011).

Otras entidades académicas, que conforman la Universidad Nacional se ubican dentro del Campus Benjamín Núñez, las cuales son:

Facultad de Ciencias de la Salud: con la adscripción de dos Unidades Académicas: la Escuela de Medicina Veterinaria y la Escuela Ciencias del Deporte.

Escuela de Medicina Veterinaria: se creó el 30 de agosto de 1973, en la sesión N° 50 de la Comisión Ad-Hoc de la Universidad Nacional. Según su visión, es un centro académico de formación profesional y de referencia a nivel nacional y regional, para el abordaje de la medicina veterinaria con la salud pública y producción animal que contribuye al bienestar humano, social y animal y al desarrollo integral en armonía con la naturaleza, datos tomados de la página <http://www.medvet.una.ac.cr/introduccion.html>.

Escuela Ciencias del Deporte: Según lo indica Rodríguez Aguilar, dicha Unidad Académica fue creada en 1968, como Centro Nacional de Cultura Física y adscrita anteriormente a la Escuela Normal Superior. Su visión es el abordaje de de las Ciencias del Movimiento Humano, que contribuye al bienestar y desarrollo integral en armonía con el medio ambiente.

CINAT: en su página de Internet el CINAT-Universidad Nacional se indica que es un instituto especializado en el estudio de las abejas tropicales, que mediante la investigación, docencia, extensión y prestación de servicios, desde una perspectiva interdisciplinaria, promueve el desarrollo de una apicultura y meliponicultura sostenible en Costa Rica y Centroamérica.

CINPE: el Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE) de la Universidad Nacional, según la consulta de su sitio web, fue creado mediante un acuerdo del Consejo Universitario el 2 de marzo de 1995. La docencia, investigación, extensión universitaria y la asesoría en política económica, con énfasis en Centroamérica y el Caribe, han sido una práctica permanente.

Las postulantes son egresadas de la Licenciatura de Administración de Oficinas de la Escuela Secretariado Profesional; en donde a lo largo de varios años han obtenido el Diplomado y el Bachillerato de esta Carrera; por esta razón, se consideró oportuno incluir una reseña de la Unidad Académica.

3. Reseña de la Escuela de Secretariado Profesional

La Escuela de Secretariado Profesional, menciona en su página de internet que fue fundada en 1974, y es una de las carreras que ofrece actualmente la Licenciatura en Administración de Oficinas, de la cual las postulantes, son egresadas. Cabe mencionar que dicho programa viene a fortalecer la sociedad y en especial el medio empresarial, de donde, desde su fundación, sus egresados, son profesionales con formación integral, capaces de responder a las exigencias del mercado laboral.

La misión de esta unidad académica es: *“Formar integralmente profesionales de excelencia en el área del secretariado, en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo a las demanda de sociedad para contribuir al desarrollo humano sostenible”*. (Tomado del Plan Estratégico 2007-2011 de la Escuela de Secretariado Profesional).

Además, tiene como visión: *“Ser la Unidad Académica en el área del secretariado y la educación comercial con mayor presencia y protagonismo a nivel nacional e internacional por medio del mejoramiento continuo y la innovación académica, la investigación, docencia, extensión y producción, con principios y valores éticos para*

fortalecer la construcción de una sociedad digna y sostenible. (Tomado del Plan Estratégico 2007-2011 de la Escuela de Secretariado Profesional).

Uno de los objetivos primordiales del graduando de la Escuela de Secretariado Profesional, es determinar las competencias propias del personal de oficina necesarias para la administración de estas, de modo tal que el perfil del profesional sea óptimo para todos aquellos puestos, que dentro de la oficina, requieran de labores secretariales o afines.

La Escuela de Secretariado Profesional como parte importante de la Universidad Nacional y en su afán por brindar profesionales de calidad, imparte las carreras de Administración de Oficinas y Educación Comercial, ambas conducen a la obtención de la Licenciatura, dentro de la normativa de la Escuela, se estipulan dos modalidades para obtener este grado: Tesis y Proyecto, sin embargo, en el año 2008 se pensó ofrecer una modalidad que pudiera ser más atractiva a aquellos egresados, que por diversos motivos, no habían alcanzado la culminación de su licenciatura por tener pendiente el trabajo de graduación; razón por la que, como una modalidad piloto, se abrió la modalidad de Seminario. Esto permitirá a las autoridades valorar su viabilidad y alcances para posteriores aperturas.

La modalidad de seminario está diseñada para aquellos egresados de la carrera de Administración de Oficinas, a nivel de Licenciatura, según acuerdo tomado por la Asamblea de la Escuela de Secretariado Profesional, en la Sesión Ordinaria N° 09-2008, celebrada el 03 de diciembre del 2008. Dicha modalidad se encuentra regida en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación de Licenciatura, aprobado por el Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Sociales en el mes de marzo del 2009.

El propósito del programa de este curso es incursionar en temas propios del área de conocimiento (quehacer secretarial, desde el ámbito administrativo de la oficina) a través de la investigación; que le permitirá al estudiantado promover la discusión y el conocimiento entorno del quehacer secretarial y su relación con la profesionalización del secretariado.

4. Definición y Tipos de Competencias

Con base en la Modalidad de Seminario, escogido por las postulantes, en busca del desarrollo del perfil del profesional en Administración de Oficinas, como se mencionó anteriormente, basado en cuatro Áreas Competenciales que son: técnicas, metodológicas, sociales e individuales. A continuación citan algunas definiciones en relación con ellas:

De acuerdo al artículo "Aspectos Generales de la Identificación y Descripción de Las Competencias para un Determinado Módulo o Curso" de Sergio Tobón, el cual dice:

"Las competencias se han entendido como habilidades o capacidades que se ponen en juego para realizar con éxito una determinada labor. Ellas surgen en el medio empresarial como una forma de cualificar técnicamente el talento humano para que tenga una mayor eficiencia y eficacia en sus labores, factible de medir en términos del desempeño real en tareas laborales.

Es así como se les ha considerado en términos de comportamientos objetivos eficaces y eficientes necesarios para la obtención de la máxima productividad de las empresas, definidas como una *característica individual que se puede medir de un modo fiable, que se puede demostrar y que diferencia de una manera sustancial a trabajadores de un desempeño excelente de los trabajadores de un desempeño muy normal.*

Como parte de la ilustración de las competencias, Tobón señala una clasificación específica que consiste en el establecimiento de cuatro clases generales a saber:

Competencias técnicas (conocimientos y destrezas requeridos para abordar tareas profesionales en un amplio entorno laboral); Competencias metodológicas (análisis y resolución de problemas); competencias participativas (saber colaborar en el trabajo y trabajar con otros) y competencias personales (participación activa en el trabajo, toma de decisiones y aceptación de responsabilidades). (2005, p.7).

De la misma manera, Tobón (2005) define competencias conductuales como "comportamientos clave de las personas para la competitividad de las organizaciones".

Por otra parte, para Spencer y Spencer (1993) las competencias son: "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio" (p. 9). Los autores Rodríguez y Feliú (1996) las definen como "Conjuntos de

conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad.

Se puede decir entonces, que una Competencia es lo que hace que la persona sea, "competente" para realizar un trabajo o una actividad, y exitoso en ésta, lo que puede significar la conjunción de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas específicas. Si falla en alguno de estos aspectos, ya no se es "competente".

Spencer y Spencer (1993) consideran, que las "Competencias" están compuestas de características que incluyen: motivaciones, rasgos psicofísicos (agudeza visual y tiempo de reacción, por ejemplo) y formas de comportamiento, autoconcepto, conocimientos, destrezas manuales (*skills*) y destrezas mentales o cognitivas. Mientras que Boyatzis plantea que una competencia puede ser "una motivación, un rasgo, una destreza, la autoimagen, la percepción de su rol social, o un conjunto de conocimientos que se utilizan para el trabajo".

Según Tejada (1999), menciona los siguientes tipos de competencias profesionales:

- 1. Competencia técnica:** aquel que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, y los conocimientos y destrezas necesarios para ello.
- 2. Competencia metodológica:** aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo.
- 3. Competencia social:** aquel que sabe colaborar con otras personas de forma comunicativa y constructiva, y muestra un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.
- 4. Competencia participativa:** aquel que sabe participar en la organización de su puesto de trabajo y también de su entorno de trabajo, es capaz de organizar y decidir, y está dispuesto a aceptar responsabilidades.

El siguiente cuadro menciona las definiciones de cuatro tipos de competencias según el autor G. Punk:

Cuadro 1			
Definición de Competencias			
Competencia Técnica	Competencia Metodológica	Competencia Social	Competencia Participativa
Continuidad	Flexibilidad	Sociabilidad	Participación
Conocimientos, destrezas, aptitudes	Procedimientos	Formas de comportamiento	Formas de organización
<ul style="list-style-type: none"> • Trasciende los límites de la profesión • Relacionada con la profesión • Profundiza la profesión • Amplía la profesión • Relacionada con la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de trabajo variable • Solución adaptada a la situación resolución de problemas • Pensamiento, trabajo, planificación, realización y control de autónomos • Capacidad de adaptación 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuales: disposición de trabajo, capacidad de adaptación, capacidad de intervención • Interpersonales: disposición a la cooperación, honradez, rectitud, altruismo, espíritu de equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de coordinación • Capacidad de organización • Capacidad de relación • Capacidad de convicción • Capacidad de decisión • Capacidad de responsabilidad • Capacidad de dirección
Competencia de acción			

Fuente: Contenidos de las competencias (Punk, 1994:10).

En el sitio web www.coie.unican.es/archivos/orientacion/te%20compete.pdf habla sobre las competencias metodológicas donde menciona que éstas consisten en aplicar los conocimientos a diversas situaciones profesionales y adaptarlos en función de los requerimientos del trabajo que se debe realizar.

La competencia metodológica brinda la preparación para saber reaccionar a tiempo ante los problemas, aplicando procedimientos adecuados a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, y encontrar de forma autónoma, vías de solución y ser capaces de transferir adecuadamente las experiencias adquiridas en determinadas situaciones de trabajo a otras situaciones laborales distintas.

Se menciona también que la principal formación que otorga la competencia metodológica necesaria para el desarrollo del trabajo brinda la Formación Práctica. Esta formación se puede obtener al mismo tiempo que se adquiere la competencia técnica, a través de: las diversas actividades prácticas que se planifican dentro de los planes de estudios o accediendo a la posibilidad de realizar prácticas en empresas, u otras entidades en la que se realizan las situaciones de trabajo para la cual se desea formar. Estas

prácticas aportan conocimientos relacionados con el trabajo que se desempeña con otras situaciones o desempeños laborales distintos al practicado.

El señor Marcuello García señala que a la hora de definir qué es una conducta socialmente habilidosa ha habido grandes problemas y a pesar de que se han dado numerosas definiciones, no se ha llegado todavía a ningún acuerdo. Son muchas las expresiones empleadas para hacer referencia al tema de las habilidades sociales: competencia social, habilidades sociales, habilidades para la vida (OMS), comportamiento adaptativo, habilidades interpersonales, conducta interpersonal, entre otras. Por ser los más usados por los diferentes autores, y a fin de simplificar y evitar ambigüedades, se utilizará indistintamente los términos "Competencias sociales" y "Habilidades sociales" para referirse a este tipo de conductas.

Las Competencias sociales son aquellas aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo que permita afrontar eficazmente los retos de la vida diaria. Son comportamientos o tipos de pensamientos que llevan a resolver una situación de forma efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está. Entendidas de esta manera, las competencias sociales, pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos del individuo. El término habilidad o competencia indica que no se trata de un rasgo de personalidad, de algo más o menos innato, sino más bien de un conjunto de comportamientos adquiridos y aprendidos.

En el sitio web www.coie.unicam.es se cita la Competencia Participativa "í como la competencia que se adquiere cuando la persona es capaz de relacionarse y participar con sus compañeros de trabajo en las acciones de equipo necesarias para su tarea profesional", lo que podría llamarse competencias individuales. El dominio de la competencia participativa proporciona preparación para saber colaborar en el trabajo con otras personas de forma comunicativa y constructiva, además permite demostrar un comportamiento orientado al grupo y por tanto al entendimiento interpersonal. Dentro de la competencia participativa podemos encontrar: capacidades de comunicación, capacidades interpersonales o de trabajo en grupo.

Es interés de la Escuela de Secretariado Profesional que el perfil del Profesional en Administración de Oficinas cubra estas cuatro áreas ya que las exigencias del mercado requieren que un profesional de esta rama sea capaz de aplicar cada una de ellas en forma eficiente y eficaz.

En lo que a la investigación se refiere, las postulantes desarrollarán su indagación en el área de las técnicas mecanográficas aplicadas a la elaboración de cartas e informes. Este es uno de los aspectos contemplados en las "Competencias Técnicas" que guardan una relación con la continuidad de los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridas que deben conservarse y ser mejor aprovechadas con el uso de la tecnología.

La tecnología, según el diccionario informático, en su página <http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnologia.php>, dice que tecnología es "un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas". Así mismo se refiere a "objetos que usa la humanidad (como máquinas, utensilios, hardware), y abarca sistemas, métodos de organización y técnicas".

Por otra parte, este mismo diccionario define la técnica como "un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado". Además, hace referencia a que "La técnica requiere de destreza manual y/o intelectual, generalmente con el uso de herramientas. Las técnicas suelen transmitirse de persona a persona, y cada persona las adapta a sus gustos o necesidades y puede mejorarlas. La técnica surgió de la necesidad humana de modificar su medio. Nace en la imaginación y luego se lleva a la concreción, siempre de forma empírica".

A continuación se presenta un cuadro en donde se detallan características y diferencias entre técnica y tecnología.

Cuadro 2			
Características de Técnica y Tecnología			
	Técnica	Tecnología	Diferencia
Características	Surge de la imaginación para ponerla en práctica.	Surge de los aportes científicos.	La tecnología puede verse como un conjunto de técnicas construidas sobre la base científica y que conlleva a la utilización de maquinaria y equipo especializado y la técnica se basa en la experiencia humana y trabaja preferiblemente en forma manual.
	Se transmite de persona a persona y se mejora con el uso.	Su actividad se basa en la utilización de máquinas.	
	Adquiere un estilo personal.	Se transfiere y explica con base en textos y gráficos.	

Fuente: elaboración propia, basado en la información de la página, <http://www.alegsa.com.ar/Dic/>

En el contexto de la investigación, tenemos õlas Técnicas Mecanogrãficasõ, que se pueden definir como el conjunto de prácticas y procedimientos que consienten en el aprendizaje de una escritura precisa y rápida por medio del uso de un teclado, sea éste el de una máquina manual o el de una computadora; que además permite el desarrollo de destrezas manuales e intelectuales en la elaboración de documentos.

El perfeccionamiento de estas destrezas es la base de la función de un profesional en Administración de Oficinas; por lo que el conocimiento debe ser fundamental en la formación para que su aplicabilidad sea efectiva.

Cabe mencionar que los criterios técnicos para la elaboración de cartas e informes, no debe variar indistintamente de la tecnología utilizada para su elaboración, sea esta máquina de escribir manual, eléctrica o micro procesador.

Parte de esta función del profesional, como ya se mencionó, es la elaboración de documentos, y concretamente para efectos de esta investigación, cartas e informes.

La Escuela de Secretariado en los últimos años ha emitido lineamientos y posiciones respecto de la elaboración de documentos; razón por la que para efectos de esta investigación, en el Apartado 5 y 6 se tomó como base fundamental dichos lineamientos.

Seguidamente, se definirá en qué consiste la aplicabilidad de las técnicas mecanogrãficas para la elaboración de estos dos tipos documentales.

5. Elaboración de Cartas

Según las autoras Camacho Bolaños, y otros en su libro *Elaboración de Tipos Documentales de Uso Frecuente* se definen carta como "Documento de naturaleza formal con valor legal y probatorio, que se utiliza cuando se desea impregnar tono de formalidad al mensaje".

Las cartas se digitan en papel tamaño carta 8½ x 11 pulgadas. Se recomienda usar los tamaños de letra 10, 11 o 12, en cuanto a las fuentes se recomienda utilizar las letras como la Arial, Tahoma, Lucida, Bright, Verdana entre otras.

5.1. Tamaño de las Cartas

Para definir el tamaño de una carta se utilizan dos parámetros, las palabras reales y las palabras mecanográficas. Las palabras reales son cada una de las palabras que conforman un texto. Las mecanográficas se forman por cada cinco letras o caracteres que incluyen espacios en blanco, tildes y mayúsculas, sirven para determinar el tiempo de digitación de una carta.

En la siguiente tabla se observan las características que definen el tamaño de las cartas:

Cuadro 3 Tamaño de las Cartas	
Palabras Reales	Tamaños
De 50 a 100	Pequeña
De 101 a 200	Mediana
De 201 a 300	Grande
Más de 300	Dos o más páginas

Fuente: elaboración propia.

Una vez establecido el tamaño de la carta, se debe definir el tamaño de los márgenes según corresponda como se muestra a continuación:

Cuadro 4			
Márgenes de la Carta según su Tamaño			
Tamaño de la Carta	Margen Izquierdo	Margen Derecho	Encuadernación
Carta pequeña	2" 5.08 cm	2" 5.08 cm	0,05" 1.27 cm
Carta mediana	1.5" 3.81cm	1.5" 3.81cm	0,05" 1.27 cm
Carta grande y de más de 2 páginas	1" 2.54 cm	1" 2.54 cm	0,05" 1.27 cm

Fuente: elaboración propia.

Los márgenes son espacios en blanco que se dejan alrededor de un escrito, los cuales son conocidos como margen superior e inferior, margen izquierdo y derecho. El propósito de los márgenes es colocar adecuadamente la información para mostrarla atractiva.

5.2. Partes de la Carta

De acuerdo con libro Elaboración de Tipos Documentales de Uso Frecuente toda carta se encuentra formada por varias partes: partes básicas y partes adicionales, las cuales se conocen como estructura de la carta y se dividen de la siguiente forma:

Cuadro 5		
Contenido de las Partes de una Carta		
Encabezamiento	Texto	Cierre
Membrete	Texto de la Carta	Despedida
Fecha		Antefirma
Número de Oficio		Nombre del remitente y puesto
Destinatario y Dirección		Iniciales de identificación
Saludo		Anexos
Atención		Copias
Asunto		

Fuente: elaboración propia.

Según el cuadro anterior y de acuerdo a la definición citada en el libro ya mencionado el encabezamiento se define como: «La fórmula como se empieza una carta o un escrito. Palabras puestas a la persona a quien va dirigido un libro o un escrito».

El membrete identifica y responsabiliza a la oficina o a la empresa que envía el documento. El Diccionario de la Real Academia Española lo define como: 1. «Nombre o título de una persona, oficina o corporación estampado en la parte superior del papel de escribir. 2. Nombre o título de una persona o corporación puesto al final del escrito que a esta misma persona o corporación se dirige. 3. Este mismo nombre o título puesto a la cabeza de la primera plana» (2001, p.1484).

La información que debe contener el membrete es la siguiente:

- Logotipo de la organización
- Nombre de la empresa
- Ciudad y País
- Dirección Postal
- Número de Teléfono o facsímil
- Dirección electrónica
- En relación a la fecha esta debe digitarse en forma completa, ya que es uno de los elementos de validación y autenticidad de un documento. La forma correcta de escribir la fecha es la siguiente:

Figura 1. Fecha de Elaboración de la Carta

25 de noviembre de 2009

Heredia, 25 de noviembre de 2009

- El número de oficio o consecutivo es el número asignado a cada carta, que se produce en una oficina con el fin de llevar un orden numérico y para identificar la carta. Se utiliza también para localizar la carta en el archivo y como referencia para dar una respuesta. Está formado por letras y números. Las letras corresponden a las iniciales de la empresa u oficina que emite la carta y el número es el que se le asigna a cada carta y por último el año en que se produce.

A continuación se presenta un ejemplo de oficio o consecutivo:

Figura 2. Número de Oficio o Consecutivo



15 de noviembre de 2009
ESP-024-2009

- El destinatario es la parte de la carta en donde se escribe el nombre, cargo y la dirección completa de la persona a quien va dirigida la carta. En el caso de que sea dirigida a una persona, debe contener la siguiente información: título académico o tratamiento de cortesía, nombre completo de la persona, puesto o cargo que ocupa en la organización u la dirección completa. Cuando la carta corresponda a una empresa se debe omitir el tratamiento de cortesía en la dirección.

Figura 3. Destinatario



Señor
Evans Marín Chavarría
Gerente General
Corporación YOSEWY
Apartado 4-3000, San Rafael
Heredia

- Otro punto importante dentro de las partes del membrete es el saludo que además de indicar una muestra de cortesía, representa respeto hacia la persona a la que va dirigida la carta.

Figura 4. Saludo



Estimado señor:

- La atención se utiliza cuando la carta no se dirige a una persona, sino directamente a una empresa u oficina.

- En relación al asunto, este se utiliza cuando se desea destacar el tema principal de la carta, para llamar la atención del lector o facilitar la lectura. Queda a criterio de cada oficina si lo utiliza o no. Se escribe entre el saludo y el texto.
- El texto es la parte más importante de la carta debido a que contiene el mensaje. Debe redactarse con cortesía, utilizar un lenguaje sencillo para expresar ideas claras y precisas. En lo que respecta a las partes básicas del cierre podemos encontrar:
 - La despedida, la cual puede ser una frase o una palabra.
 - La antefirma es el nombre completo digitado del remitente el cual debe ir acompañado de la firma y del cargo o puesto que ocupa. Este se escribe cuatro o cinco espacios después de la frase de despedida.

Figura 5. Antefirma



- El visto bueno en una carta es la autorización que brinda un supervisor a un subordinado para realizar un trámite, se puede escribir de dos formas: abreviado Vb. o la palabra completa. Se coloca alineado a la izquierda dos renglones después de las iniciales de identificación.
- El anexo o adjunto es utilizado para indicar al destinatario que con la carta van incluidos uno o varios documentos, esta palabra se escribe margen izquierdo, dos líneas después de las iniciales de identificación y hay que especificar lo que se adjunta.

Figura 6. Anexo



- La palabra copia se utiliza para indicar al destinatario que se ha enviado copia de la carta a otras personas. Se indica con la letra inicial C. o C: en mayúscula. Se utiliza un punto cuando se le envía a una sola persona y dos puntos cuando son más de dos personas. Se coloca dos líneas verticales después de las iniciales de identificación, esto cuando no haya anexos, tal como se indica a continuación:

Figura 7. Copia de la Carta

ARM

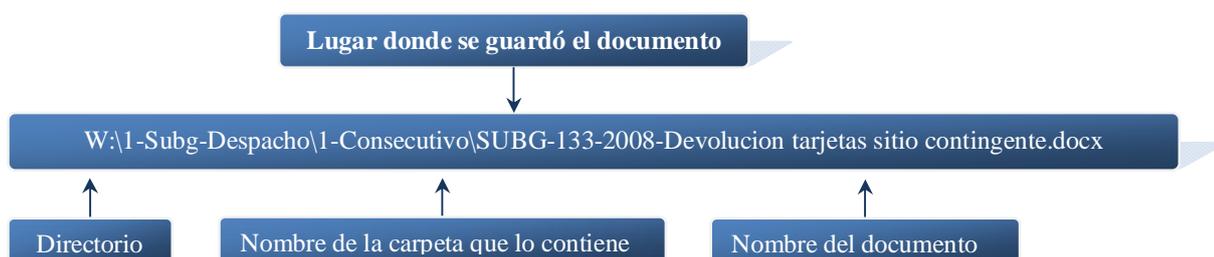
C. Lic. Mario Campos Blanco, Gerente General

ARM

C: Lic. Mario Campos Blanco, Director
MSc. Edgar Villalobos Arce, Subdirector

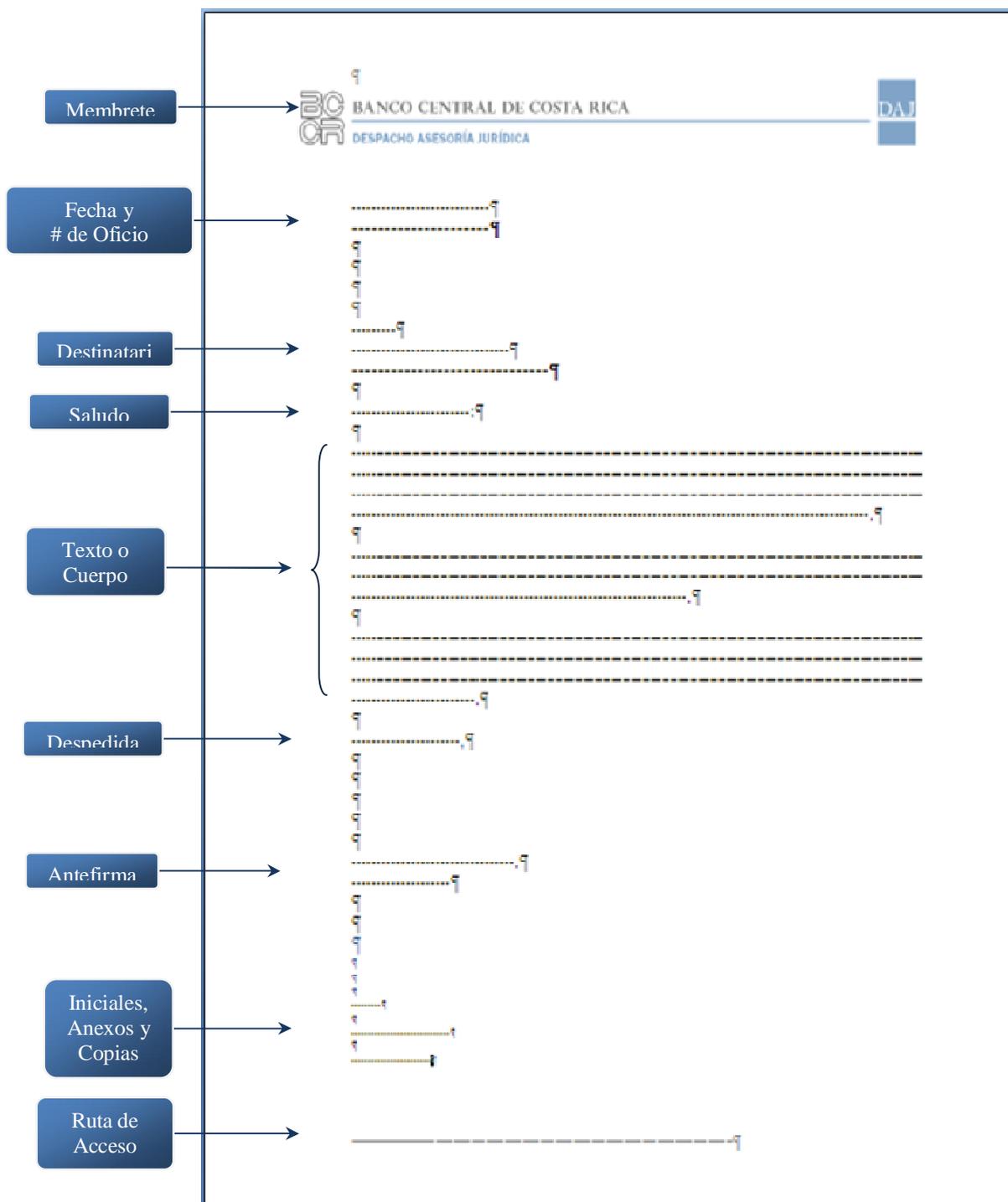
El nombre de archivo y ruta de acceso se coloca al final del documento con el fin de facilitar la búsqueda y recuperación una vez que sea impreso y guardado en un medio electrónico.

Figura 8. Nombre de Archivo y Ruta de Acceso



La siguiente figura representa en forma gráfica como se estructura las partes de una carta.

Figura 9. Partes de la Carta



Fuente: elaboración propia.