

**Universidad Nacional de Costa Rica
Sección Regional Huetar Norte y Caribe
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional
Licenciatura en Administración de Oficinas**

**Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones
administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de
Horquetas de Sarapiquí, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2,
período 2019-2021.**

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

**Postulantes:
Derrick Alonso Isaac Ricketts
Johnkey Eduardo López Peralta**

**Campus Sarapiquí
Julio, 2023**

Dedicatoria

Culminada la tarea investigativa, como amor dedico este trabajo a Dios fuente de vida y de bendiciones.

A mi madre que es el pilar y motor que me impulsa a cumplir mis sueños y metas. Usted es el pilar de vida y el motor que me impulsa a cumplir mis metas y sueños. Su amor y consejos me llena de esperanza.

Johnkey Eduardo López Peralta

Dedico este trabajo de investigación a Dios por sus bendiciones y la oportunidad de concluir este trabajo de investigación y también darme las fuerzas para seguir con el proceso para no rendirme. A mi madre, padre, hermana y demás familiares hermana quienes me motivaron y apoyaron de manera incondicional durante los años que cursé la carrera universitaria. A la vez, dedico este trabajo a las personas que facilitaron la información, directrices técnicas, consejos y palabras de estímulo para terminar esta tarea académica.

Derrick Alonso Isaac Ricketts

Agradecimientos

Culminada la tarea investigativa, como amor dedico este trabajo a Dios fuente de vida y de bendiciones. A mi madre que es el pilar y motor que me impulsa a cumplir mis sueños y metas. Usted es el pilar de vida y el motor que me impulsa a cumplir mis metas y sueños. Su amor y consejos me llena de esperanza.

Johnkey Eduardo López Peralta

Una vez concluido este trabajo de investigación, hago dejo constancia pública de mi agradecimiento por el aporte que brindaron la Tutora Licda. Grettell Rodríguez Zúñiga, las lectoras, Licda. Blanca Nieves Solís Vargas, la MPsc. Trilce López Meza por las recomendaciones brindadas para mejorar el contenido de la indagación. De igual manera, el más sentido agradecimientos a todos los profesores de la carrera de Administración de Oficinas de Campus Sarapiquí. Igual gratitud merece el profesor Lincoln Toalombo Ocampo, exprofesor de la Universidad Nacional por su enseñanza, asesoría teórica y recomendaciones bibliográficas relacionada con la presente investigación.

Derrick Alonso Isaac Ricketts

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
<i>Derrick Alonso Isaac Ricketts</i>	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Tablas.....	viii
Lista de Figuras	ix
Resumen	x
Hoja de aprobación.....	1
CAPÍTULO I.....	1
Introducción.....	4
CAPÍTULO II.....	7
Planteamiento del problema	8
2.1. Antecedentes	8
2.1.1 Tesis a nivel nacional	9
2.1.2 Tesis a nivel internacional.....	10
2.1.3 Revista científica especializada.....	11
2.2 Justificación	12
2.3 Contexto de la investigación.....	18
2.3.1 Antecedente de la pandemia COVID-19.....	19
2.3.2 La aplicación de los mecanismos de control interno institucional.....	26
2.3.3 El contexto donde se realiza la indagación.	30
2.4 Pregunta de Investigación.....	30
2.5 Objetivos.....	30
2.5.1 Objetivo general.	30
2.5.2 Objetivos específicos.	30
CAPÍTULO III	32
Marco teórico.....	33
3.1. Marco teórico contextual.	35
3.1.1. El Circuito Educativo 02.	35
3.1.2. La comunidad de la Rambla de Horquetas de Sarapiquí	35

3.1.3. El Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí	36
3.2. Marco conceptual.....	38
3.2.1. Funciones administrativas secretariales	38
3.2.1.1. Origen de las personas secretarias y secretarios en la administración de las empresas.....	38
3.2.1.2. La integración de los recursos humanos	39
3.2.1.3. Consideraciones sobre las funciones administrativas en las empresas	44
3.2.1.4. Perfil profesional de un o una secretaria.	49
3.2.1.5. Funciones secretariales en las instituciones educativas en la modalidad del trabajo presencial.....	51
3.2.1.6. Funciones secretariales en la modalidad virtual y teletrabajo.....	69
3.2.1.7 El trabajo virtual a distancia.....	70
3.2.1.8. Actividades secretariales según la normativa vigente y otras disposiciones del Ministerio de Educación Pública (MEP).....	74
3.2.2. Mecanismos de control interno.....	77
3.2.2.1. Teorías de control interno.	78
3.2.2.2. Definición de control interno.	80
3.2.2.3. Breve historia del control interno.....	81
3.2.2.4. El control interno en Costa Rica.	82
3.2.2.5. El control interno en una institución educativa.....	87
3.2.2.6. Los mecanismos, procesos, plantillas y matrices de control interno	88
3.2.2.7. Mecanismos de control interno según el Ministerio de Educación Pública (MEP).	90
3.2.2.8. Algunos fundamentos que se deben observar para el SCI de una institución educativa.	91
3.2.2.9. Los componentes funcionales del SCI.	93
3.2.2.10. Mecanismos de control interno en la Oficina de Secretaría del liceo	94
3.2.2.11. Implementación de los mecanismos de control interno en la Oficina de Secretaria del liceo.	96
3.2.3. Cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno (MCI) de las funciones administrativas que desarrolla la Oficina de Secretaría.....	98

3.2.3.1. Algunas consideraciones.....	98
3.2.3.2. Algunas definiciones de términos.	100
3.2.3.3. Cumplimiento e incumplimiento de las tareas o acciones laborables.....	103
3.2.3.4. Aspectos que se evalúan de las funciones del personal de la Oficina de Secretaría.	106
3.2.3.5. Instrumentos-Matriz para realzar el control interno de las funciones que realizan las instituciones educativas.	112
CAPÍTULO IV	125
Marco metodológico.....	126
4.1. Paradigma de la investigación	126
4.2. Enfoques metodológicos de la investigación.....	128
4.3. Tipo de investigación.....	131
4.4. Sujetos y fuentes de información.....	132
4.4.1. Sujetos	132
4.4.2. Población.....	133
4.4.3. Muestra.....	134
4.4.4. Fuentes de información	135
4.4.4.1. Fuentes primarias o de primera mano	136
4.4.4.2. Fuentes secundarias o de segunda mano	137
4.4.4.3. Fuentes terciarias.....	138
4.5. Sistema de variables o de categorías de estudio	138
4.6. Técnicas e instrumentos para recolección de la información	143
4.6.1. La encuesta.....	144
4.6.2 El cuestionario.....	144
4.6.3. Entrevista en profundidad	145
4.7. Validación de los instrumentos.....	146
4.8. Tratamiento de la información.....	148
CAPÍTULO V	150
Análisis e interpretación de los resultados	151
CAPÍTULO VI.....	183
Conclusiones y recomendaciones.....	184

6.1. Conclusiones del Cuestionario y la Entrevista.....	184
6.2. Recomendaciones	196
CAPÍTULO VII.....	202
Referencias	203
CAPÍTULO VIII	210
ANEXOS	211

Índice de Tablas

Tabla No. 1 Población y Muestra	135
Tabla No. 2 Datos Personales Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas	151
Tabla No. 3-A Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, acerca de las funciones de la Oficina de Secretaria, en la presencialidad y en tiempo de pandemia	155
Tabla No. 3-B Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, acerca de las funciones de la Oficina de Secretaria, en la presencialidad y en tiempo de pandemia	157
Tabla No. 4 Opinión la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, acerca de los: Mecanismos de Control Interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del liceo, para conocer su aplicación en la modalidad teletrabajo, durante la pandemia.....	164
Tabla No. 5 Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, acerca del Cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia.....	169

Lista de Figuras

Figura No. 1. Matriz de seguimiento de objetivos y metas	113
Figura No. 2. Ambiente de control.....	114
Figura No. 3. Minuta de Reunión.....	114
Figura No. 4. Acta de Asistencia	115
Figura No. 5. Valoración de Riesgos.....	115
Figura No. 6. Dirección de Planificación Institucional	117
Figura No. 7. Actividad de Control	117
Figura No. 8. Sistemas de Información.....	118
Figura No. 9. Matriz de Gestión Documental	118
Figura No. 10. Seguimiento.....	119
Figura No. 11. Seguimiento de Objetivos y Metas.....	120
Figura No. 11. Inventario	120
Figura No. 12	152
Figura No. 13 de la Tabla No. 2	153
Figuras No.14-17	156
Figura No.18-21.....	158
Figura Resumen No. 22	165
Figura Resumen No. 23	170

Resumen

Este trabajo de investigación tiene como propósito analizar los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021.

Esta investigación tiene un enfoque mixto (cuantitativa y cualitativa), permitiendo que el estudio tenga una perspectiva amplia y profunda de los participantes seleccionados. Por medio de los instrumentos de investigación como el cuestionario y la entrevista en profundidad, se recopilaron datos informativos en respuesta a los objetivos de la planteados. De igual manera la indagación de la bibliografía, fuentes primarias, secundarias y terciarias se encontró información importante para el estudio.

Mediante la identificación las funciones administrativas y la determinación de los mecanismos de control interno en la Oficina de Secretaría, se evaluó su cumplimiento en tiempo normal (antes de la pandemia) y en tiempo de la pandemia del virus SARS-COV-2 (Covid-19). Se dio a conocer aspectos como: la información o conocimiento que manejan los participantes, algunas diferencias y similitudes de las funciones secretariales en dichos periodos.

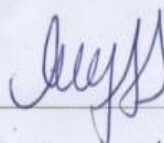
Además, se formulan varias recomendaciones basadas en actividades con la finalidad de mejorar las funciones administrativas secretariales, como lo son en el área de manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), conocimiento de leyes, normativas y lineamientos, digitalización documental, la oficina, el teletrabajo.

Hoja de aprobación

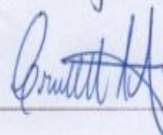
Este Trabajo Final de Graduación fue presentado el 30 de agosto de 2023, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Oficinas de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional. El trabajo es aprobado por los miembros del Tribunal Examinador.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Marly Alfaro Salas
Representante Rectoría Adjunta



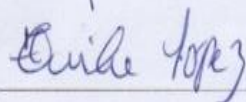
M.Sc. Cristel Astorga Aguilar
Representante
Sección Regional Huetar Norte y Caribe



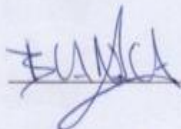
Licda. Grettel Rodríguez Zúñiga
Tutora



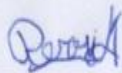
MPsc. Trilce López Meza
Lectora



Licda. Blanca Nieves Solís Vargas
Lectora



Derrick Alonso Isaac Ricketts
Candidato



Johnkey Eduardo López Peralta
Candidato



CAPÍTULO I

Introducción

Este informe de investigación corresponde al trabajo final de graduación en la modalidad de tesis, relacionado con el tema: “Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021”.

El veloz avance del virus SARS-COV-2 o Covid-19 convertido en pandemia, proliferó contagios insospechables y millones de muertos en cada país, los gobiernos no estaban debidamente preparados con infraestructura, personal especializado para el caso, dinero, y medicinas para atender la salud de los infectados y materiales específicos para las personas muertas, al punto que fueron enterrados en sendas fosas comunes e incinerados al aire libre.

Este virus se convirtió en pandemia y afectó a muchos países y, Costa Rica es uno de ellos. Instituciones y empresas se vieron en la urgente necesidad de, con los recursos disponibles, tomar decisiones diversas a la luz de las normativas del gobierno y los entes de salud, economía, seguridad, transporte, actividades deportivas y sociales salida e ingreso de personas al país, entre otros aspectos. Por la salud de los habitantes se ejecutaron cierres temporales y permanentes de varias instituciones, además la implementación de protocolos, nuevas funciones laborales, lineamientos y mecanismos específicos de trabajo que realizan los funcionarios o trabajadores.

Un ejemplo de lo anotado es el Ministerio de Educación Pública el cual, a causa de la pandemia, aplicó el cierre total de las escuelas y colegios del país en el año 2020 y 2021. En marzo del año 2020 se implementó la modalidad virtual y la del teletrabajo en las escuelas y colegios.

La presente investigación se desarrolló de la siguiente manera:

- I Introducción. Trata del tema a investigar y las etapas del desarrollo de la misma.
- II. Planteamiento del problema. En esta sección se consideran los antecedentes, la justificación, el contexto de la investigación, la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.
- III. Marco teórico. Se desarrolla el contexto geográfico donde se realiza la indagación y los temas y subtemas teóricos que sugieren los objetivos específicos elaborados por el presente trabajo.
- IV. Marco metodológico. En este capítulo se explicitan los siguientes aspectos: Paradigma de investigación, enfoque metodológico de la investigación, tipo de investigación, sujetos y fuentes de información, sistema de variables o de categorías, técnicas e instrumentos para recopilar información, validación de los instrumentos y tratamiento de la información.
- V. Presentación de la información obtenida y análisis de los resultados. Se refiere al o los procedimientos metodológicos para recoger los datos, procesarlos, analizarlos e interpretarlos.
- VI. Conclusiones y recomendaciones. En este apartado se exponen dos aspectos: Las conclusiones y las recomendaciones. Las conclusiones se refieren a los hallazgos a los que arribó la indagación. Es la expresión de los resultados obtenidos después de realizada la investigación. Expresan lo que ocurrió con los objetivos y la interrogante planteada. Mientras que las recomendaciones, desde la óptica de lo investigado, proponen el logro de una situación favorable e ideal, desde la óptica del tema abordado en el trabajo de investigación. Es decir, las recomendaciones se formulan únicamente sobre el tema

referido en el estudio y los aspectos que son susceptibles de mejorar. Toda recomendación debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué? ¿Quién? ¿Dónde? ¿Con qué? ¿Cuándo? ¿Por qué? ¿Para qué? ¿A quién beneficia?

VII. Referencia bibliográfica.

VIII. Anexos

CAPÍTULO II

Planteamiento del problema

2.1. Antecedentes

Al largo de la historia, el ser humano se vio frente a la necesidad de controlar sus haberes personales y del grupo, tales como los alimentos, las cosechas, animales, viviendas, entre otros aspectos. Esta práctica llevó al descubrimiento de las ciencias, la producción de bienes y servicios y al comercio entre los pueblos y naciones.

Desde esta perspectiva, poco a poco estableció herramientas de control para fiscalizar el trabajo, la producción, pertenencias y otros bienes. Años más tarde y hasta la actualidad, las beneficiadas con las herramientas de control son las organizaciones sociales, de desarrollo empresarial y las de índole económica por la aplicación del control interno. Actualmente, los avances tecnológicos, la globalización, junto con otros factores administrativos, han logrado establecer planes, métodos y procedimientos que aseguren la protección del cumplimiento de las funciones de los funcionarios y trabajadores. Al respecto, Ballesteros (2013) manifiesta que:

En el mundo empresarial, la evolución de las organizaciones es impulsada por los avances tecnológicos, la globalización de los mercados, entre otros factores conlleva al incremento del volumen de operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicos, delegación de funciones, lo que significa que la gestión empresarial se orienta a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos, integralidad de registros contables y el cumplimiento de directrices de la dirección (párr. 2).

El rápido desarrollo tecnológico en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información, conlleva a la producción y crecimiento, en variedad y número,

de nuevos bienes y servicios, así como la aparición de procesos altamente eficientes para la producción y la gestión de la organización.

Desde el anterior punto de vista, respecto al control organizacional y su evolución, Ballesteros (2013) afirma que:

El concepto “Control Interno” no tiene una definición universalmente aceptada, no obstante, al definir el concepto diferentes autores tienen puntos coincidentes, a saber: contribuye al logro de los objetivos propuestos, comprende un plan de organización, métodos y procedimientos para asegurar la integralidad de la información, la eficiencia operativa y el cumplimiento de regulaciones aplicables (párr. 3).

Según la referencia anterior, aunque se maneje diferentes definiciones con respecto al control interno, su objetivo fundamental es el mejoramiento y cumplimiento de las funciones y procesos específicos que está a cargo de los funcionarios y trabajadores.

Explicitado el concepto de control interno, a continuación, se anota el aporte de dos investigaciones que tienen relación con el objeto de estudio de la presente investigación.

2.1.1 Tesis a nivel nacional

Respecto a los mecanismos de control interno, Murillo (2011) elaboró una tesis de investigación titulada “Propuesta de Sistema de control interno para el Colegio Científico de Costa Rica, Sede San Carlos”, de la cual se retoman las siguientes ideas:

En la implementación de un sistema de control interno participan los jefes y subordinados de la organización, mediante un sólido compromiso de todos los colaboradores, con el fin de lograr los objetivos planteados para la organización.

El control interno exige una vasta capacidad del jerarca institucional (Director), así como de los miembros de la Junta Directiva para comunicar al personal y estudiantes la importancia y beneficios que genera el sistema de control interno.

La información de que se obtuvo de la investigación mencionada es de gran importancia para la presente indagación, porque menciona cuales son los participantes de un sistema de control interno en una empresa o institución y de los beneficios que puede generar este sistema.

2.1.2 Tesis a nivel internacional

Ramos (2015), en su tesis “Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la ciudad de Loja” (Ecuador), menciona algunos aspectos del control interno que, para toda empresa u organización, se deben considerar para su implementación. Entre ellos, algunos componentes son: El ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, monitoreo de los controles.

Por otra parte, Ramos comenta sobre la evaluación y el apoyo organizacional que ofrece para garantizar en forma razonable el acatamiento de objetivos estratégicos, la efectividad y eficiencia de sus operaciones y el cumplimiento de las leyes, reglamentos, regulaciones y normativas aplicables.

Ramos también menciona la importancia de algunos componentes del control interno que pueden llegar a ser de mucha utilidad en cualquier empresa. La implementación de estos componentes ayuda a la efectividad de toda empresa. La organización, el apoyo organizacional, la evaluación de riesgo y las actividades de control pueden garantizar que se cumplan los objetivos dentro de la empresa o de la oficina.

Cabe resaltar que, en Costa Rica, el control interno de las organizaciones o instituciones educativas, técnicamente concebido, está normado expresamente por la Contraloría General de la República (CGR), en el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República, las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, del 5 de junio del 2002, y de Ley General de Control Interno, No. 8292, 31 de Julio del 2002 (Benavides, 2003).

2.1.3 Revista científica especializada

Los procesos administrativos son parte del oficio de las organizaciones. La aplicación de los mecanismos de control interno en las empresas, procuran que las actividades, actuaciones, operaciones y objetivos se realicen de la mejor manera, y deben de estar de acuerdo a las normativas vigentes que se deben cumplir. Las instituciones de educación no son la excepción a lo que se menciona, y un ejemplo de ello son las funciones que desempeña la Oficina de Secretaría.

De acuerdo con Fossi (et al, 2013), en la Revista Científica “Funciones Administrativas y la Participación Comunitaria”, mencionan que:

La función administrativa se enmarca (sic) en un proceso que explica las diversas actividades que realizan, quienes llevan a cabo la gestión educativa y se apoya en una serie de procedimientos y principios administrativos, el cual involucra la planificación, la organización, la dirección y el control que van a, orientar el trabajo directivo (p. 49).

Los responsables de realizar las funciones administrativas en los centros educativos son aquellas personas que laboran en la Oficina de Secretaría como las secretarias y las oficinistas. El secretario(a), desde hace mucho tiempo es un colaborador cercano a los directivos o

administradores de las organizaciones escolares y las tareas que realizan se rige por el mecanismo de control interno.

En la actualidad, estos funcionarios son los asistentes ejecutivos que poseen capacidad de colaborar de manera amplia con el director y otros funcionarios del cuerpo directivo administrativo llamado también la Dirección del Centro Educativo. Las y los secretarios y las y los oficinistas son las personas que ejecutan y transmiten órdenes, elaboran, clasifican y registran documentos diversos, atienden y resuelven asuntos en representación del director, entre otras actividades atinentes a sus funciones.

En relación con lo anterior, en la Revista Científica precitada, las funciones se identifican como una herramienta que permite determinar la trayectoria específica de las tareas a realizar, para lograr los objetivos que se han planteado. Para lograr con éxito las metas propuestas por la empresa, el directivo o encargado de una oficina debe organizar, dirigir y controlar de manera técnica y según las indicaciones de la normativa y guía respectiva, las tareas, funciones, procedimientos, proyectos, entre otros aspectos, deben ser debidamente planificados para asegurar el éxito en los resultados.

2.2 Justificación

Esta investigación tiene relevancia porque procura conocer el control interno institucional como una herramienta que utilizan las organizaciones o empresas para maximizar sus recursos administrativos en la producción de bienes y servicios de calidad. Desde esta perspectiva, la indagación ayudaría a que todas las actividades de las áreas de una organización estén en manos de un personal idóneo, siempre y cuando, para el trabajo que desempeñan

dispongan de los recursos necesarios. En este contexto, de acuerdo con Arroyo Castro, Guzmán Olvera y Hurtado Palmiro (2019): “La finalidad del control interno es tener más precaución y mejores controles en las áreas más vulnerables de la compañía” (p. 3).

En las tareas administrativas, los funcionarios deben tener, además de la formación específica, los conocimientos amplios de lo que se conoce como el Sistema del Control Interno. Por otra parte, debido a la pandemia el sistema educativo costarricense, las escuelas y colegios se vieron obligados a realizar una serie de ajustes relacionados con el trabajo virtual a distancia (Teletrabajo) y el control administrativo del mismo.

Por lo expuesto, las organizaciones están pasando por un momento muy complicado debido al virus SARS-COV-2. Por esta circunstancia, el control interno se enfoca a la evaluación de las principales actividades que llevan a cabo, específicamente en los sistemas de información.

En este contexto, la supervisión tiene que ver con los procedimientos, no necesariamente lo que está estipulado en los manuales que rigen para el tiempo de la presencialidad, si no de las nuevas y constantes disposiciones emanadas de las autoridades superiores del MEP específicamente para la modalidad del trabajo virtual a distancia en sus diferentes plataformas tecnológicas. Pese a la premura del tiempo y a los cambios constantes por el avance de la pandemia, las disposiciones vertidas por los ministros de educación, salud, seguridad y hacienda tienen como objetivo principal promover la eficiencia y eficacia para que las organizaciones logren sus objetivos propuestos.

El control interno se ha transformado en un aspecto fundamental para las empresas y organizaciones, asegurando los objetivos propuestos. Palmiro et al. (2019), menciona que:

El control interno se ha vuelto un factor muy importante de aplicación en las compañías, debido a que la ayuda de dichos controles implementados permite que el giro del negocio se realice de una manera adecuada, eficiente y eficaz, evitando generar pérdidas en los procesos a realizar (p. 1).

De la cita anterior se infiere que el control interno facilita el buen funcionamiento de las organizaciones. Una empresa que tenga un sistema o mecanismo de control interno (técnicamente estructurado), le facilita la evaluación de los procesos, para controlar riesgos que se pueden generar y proporciona seguridad.

En esta misma perspectiva, para Moncayo (2016), las empresas deben: “(...) mantener unos mecanismos específicos de control interno que aseguren la supervisión continuada de los mismos” (párr. 4). Por consiguiente, las funciones administrativas son aquellas actividades que todo el personal que labora en una organización o empresa realiza para conseguir resultados a corto, mediano y a largo plazo según los objetivos y metas formulados.

Los directores y gerentes consideran que, en la administración de todas las empresas, entre las del sector educativo, el proceso administrativo se lleva a cabo de manera sistemática porque el objetivo es conocer el estado en que se encuentra la gestión que se lleva a cabo y determina el avance, los problemas que enfrentan y reorientar directrices para mejorar sus resultados.

Varios especialistas, entre ellos, Sy Corvo (2020). las funciones administrativas del proceso administrativo son la planeación, organización, coordinación, dirección y control (párr. 5, 6). Corresponde, entonces a la administración-dirección administrativa de la organización o institución educativa la ejecución de una serie de actividades, conocida como funciones

administrativas, mismas que están normadas y otros que se generan del nivel superior o central, de los mandos medios y de la propia empresa, en el caso de los centros educativos.

Estas funciones tienen un carácter interno y externo, por lo cual se implementan en su respectivo trabajo o área. Desde esta perspectiva, los objetivos del control interno son: Mantener las finanzas saludables, aumentar la productividad, ayuda a cumplir objetivos propuestos, genera satisfacción de los clientes y promueve decisiones basadas en datos estadísticos (Sy Corvo, 2020, párr. 22-29).

Las funciones administrativas son aquellos deberes o actividades que todo gerente o director debe utilizar para conseguir resultados sobresalientes a corto, mediano y a largo plazo en la empresa bajo su responsabilidad. Los administradores o gerentes, conjuntamente con los demás funcionarios y trabajadores deben cumplir con los objetivos de la empresa.

En las organizaciones, las funciones administrativas están reguladas por el mecanismo de control interno, mismo que es de obligado acatamiento. En consecuencia, los centros educativos no son la excepción a la implementación de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas que realizan. Un ejemplo de esta afirmación, es el trabajo que desarrolla la Oficina de Secretaría.

Uno de los objetivos para realizar el estudio relacionado con el tema titulado “Análisis de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021” es el de conocer el tipo de control interno que se aplica en la Oficina de Secretaria en el precitado liceo, en el período mencionado.

Las empresas deben contar con procesos debidamente planeados, organizados y ágiles, que permitan que el trabajo se realice de una manera flexible, dinámica y completa, que se ajuste a las necesidades de la organización, y a la demanda de los usuarios. En el caso específico del Liceo Ambientalista de Horquetas, se refiere a los mecanismos de control interno relacionadas con las funciones que realiza el personal de la Oficina de Secretaría. Según el director del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí:

El paso de trabajo presencial que se aplicaba hasta el año 2019, a la modalidad virtual a distancia, debido a la pandemia producida por el virus SARS-COV-2, algunos aspectos de la Ley de Archivo y Control Interno perdieron cierta vigencia (no en su totalidad). Esto, debido a que el trabajo administrativo y, por ende, de la Oficina de Secretaría pasaron a realizar las funciones de manera virtual, utilizando medios tales como: teletrabajo, la herramienta WhatsApp y teléfono celular. Además, la pandemia ha generado un volumen considerable de funciones y trabajo administrativos (Conversación, 4 de septiembre del 2020).

Respecto a la opinión del director de la institución educativa mencionada, cabe aclarar lo siguiente: Hasta el inicio del mes de marzo del año 2020, las instituciones educativas del país laboraron con la modalidad presencial. El paso a la modalidad virtual a distancia se gestó a partir de la presencia del virus SARS-COV-2 en Costa Rica, que posteriormente se convirtió en pandemia, desde el 14 de marzo del 2020.

Desde esa fecha, las empresas deben contar con procesos ágiles y organizados, que permitan que el trabajo se realice de una manera flexible y dinámica, que se ajuste a las necesidades de la organización, para que se desarrollen de la mejor manera posible. En lo que

al caso específico del Liceo Ambientalista de Horquetas se refiere, los mecanismos de control interno se enfocan a las funciones que realiza el personal de la Oficina de Secretaría.

Los mecanismos de control interno en tiempo normal o presencial tienen sus respectivas normativas para su aplicación. Mientras que en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 no se aplican en su totalidad. Existen disposiciones ministeriales que periódicamente son enviadas a las instituciones educativas para su implementación. Dichas disposiciones son supervisadas por parte de la jerarquía inmediata superior de las escuelas y colegios con el propósito de ayudar a los funcionarios en las labores administrativas-educativas, que se han tornado (difíciles desarrollarlas de manera presencial) debido a la pandemia.

Lo anterior lo confirma la Subdirectora del Liceo Ambientalista de Horquetas al manifestar que:

En el sector administrativo las tareas aumentaron para todo, pero se dividen las funciones entre los funcionarios. Se elaboran una considerable cantidad de informes, encuestas, reuniones, atención a padres, docentes y estudiantes. Algunas tareas administrativas se han tenido que variar y hasta adoptar funciones docentes. Por ejemplo, atender a los estudiantes que no pueden ir a recoger las guías que utilizan para el aprendizaje, empleando diferentes medios para contactar con ellos. Se aclara que la elaboración de las guías y la entrega a los alumnos es tarea específica del personal docente. También se atiende las constantes peticiones del Supervisor del Circuito Educativo 02. Debido a la pandemia todas las labores que se realizan se especifican con el Manual de Teletrabajo, además de otras disposiciones del MEP conforme avanza el curso lectivo 2020 (y 2021). Respecto a las tareas que se realizan por medio de teletrabajo, el director

elabora un informe y lo envía al jefe inmediato superior. De la misma manera los funcionarios envían informes al director para que este los envíe al supervisor (Rodríguez, 2020).

Esta investigación fue factible porque contó con la colaboración del Personal Administrativo de la institución también llamado Cuerpo Directivo Administrativo, por ende, la Oficina de Secretaría, quienes serán los facilitadores de la información necesaria para el trabajo objeto de estudio. En consecuencia, se justifica la necesidad e importancia de realizar una investigación relacionada con el “Análisis de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021”

Desde esta perspectiva, interesa conocer el trasfondo del paso del modelo presencial a la modalidad virtual a distancia o teletrabajo, debido a la pandemia del virus SARS-COV-2 y de aportar información valiosa a las instituciones educativas acerca de un tema nuevo o poco estudiado. Esto, con el propósito de fortalecer y mejorar el sistema de control en las funciones secretariales.

2.3 Contexto de la investigación.

Este apartado tiene que ver con dos contextos: Los antecedentes de la pandemia COVID-19 y la aplicación de los mecanismos de control interno institucional. Los dos aspectos se relacionan geográfica e institucionalmente con el Centro Educativo Liceo Ambientalista de Hoquetus de Sarapiquí.

2.3.1 Antecedente de la pandemia COVID-19.

Esta indagación corresponde a la aplicación de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas secretariales que realiza la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Hoquetus de Sarapiquí, en un tiempo diferente, poco inusual, ocasionado por un virus poco conocido, que se encuentra en estudio, llamado virus (microorganismo) SARS-CoV-2 o Covid-19. Respecto al COVID-19, Arbieta, 2020 dice lo siguiente:

La crisis sanitaria mundial, originada por la aparición del COVID- 19, ha dejado a las empresas en una situación complicada y en ocasiones, sin capacidad de respuesta adecuada y necesaria, para hacer frente a este panorama de crisis global, lo que ha generado la necesidad de reinventarse (parr. 1).

Desde la perspectiva de la cita anterior, en Costa Rica, el virus provocó cierres y cambios de los bienes y servicios de ministerios, empresas, transporte e instituciones educativas. Entre ellos se encuentra el Ministerio de Educación Pública (MEP), que el 16 de marzo del 2020 inició el cierre de los centros educativos.

La actual pandemia del SARS-COV-2 o Covid-19, es un virus nuevo y poco conocido. En general, la gripe es un problema para la salud de los habitantes, porque afecta a la mayoría de la población cada año. Anteriormente al Covid-19, existieron cinco pandemias que impactaron a muchas naciones. Según Gilarranz (2017), en su tesis: “Virus de la Gripe: Variación Genética y Patogénesis”, dice que:

[...] son 5 las pandemias registradas, las cuales tuvieron efectos devastadores, y por ello la OMS inició un programa de vigilancia global de este virus. Dichas modificaciones implican también ineficacia de las vacunas y la aparición de cepas resistentes a los

antivíricos disponibles, siendo necesaria la búsqueda de una vacuna universal, así como, de nuevos antivíricos (p. 2).

Mientras los laboratorios producen la vacuna universal, las consecuencias de la pandemia del Covid-19 fueron desastrosas para todos los países, con miles y miles de infectados y muertos, la observación de diversos protocolos personales, familiares, económicos, sociales, deportivos, educativos, religiosos, entre otros.

Además, las diversas modificaciones en la vida de los ciudadanos, generadas por el gobierno y los diversos ministeriales y entidades por espacio de dos años, se sumaron la ineficacia de algunas vacunas y la proliferación de cepas resistentes a los antivíricos poco a poco disponibles para la población. A esta situación se une el movimiento universal de los “antivacunas” que de una u otra manera trajo una serie de problemas a las políticas de los gobiernos para vacunar a toda la población.

A la vez, son varios los efectos que ha ocasionado la actual pandemia COVID-19. Por lo tanto, la importancia de encontrar una respuesta para contrarrestar esos efectos es fundamental. Es importante recalcar que existieron varias pandemias en la historia, que han sido debidamente estudiadas y existen vacunas y otras medicinas, así como protocolos para contrarrestar sus efectos en la salud humana.

Pero el Virus SARS-CoV-2 o Covid-19 de la actual pandemia está en estudio y el tratamiento de esta enfermedad se realiza por medio de varias vacunas. Igual que las pandemias anteriores, la del Covid-19 ha causado afectaciones en la salud de millones de afectados y muertos, problemas de confinamiento y hospitalarios, restricciones vehiculares, protocolos de estricto cumplimiento, cierre de instituciones educativas, paso del trabajo presencial a virtual a

distancia (Teletrabajo), económicos, sociales y la aparición de enfermedades psicológicas asociadas a la pandemia.

El rápido avance de la diseminación del Virus Influenza A H1N1 en mayo de 2009 alarmó a todo el mundo mientras aumentaban los casos. En Argentina, el Ministerio de Salud respondió con una serie de normas y documentos que definen los casos sospechosos y de infección respiración aguda, según Cuestas (2013), al hablar de la Predictibilidad de la propagación espacial y temporal de la epidemia de influenza A H1N1, dice lo siguiente:

Definición de caso sospechoso: aquella persona que consulta por una infección respiratoria aguda con: a) antecedente de viaje en los siete días anteriores al inicio de los síntomas a alguno de los países donde se ha confirmado la transmisión comunitaria del virus de influenza porcina A H1N1, o b) antecedente de contacto con una persona enferma que estuvo en los lugares geográficos donde hay transmisión local de este nuevo virus, un día antes y hasta siete días después del inicio de los síntomas respiratorios de dicha persona.

Definición de infección respiratoria aguda: la presencia de fiebre de 37,5° C o más axilar y al menos dos de los siguientes síntomas: rinorrea o congestión nasal, onicofagia, tos, dificultad respiratoria o síntomas gastrointestinales como diarrea o vómitos, que serían más frecuentes que en la influenza estacional habitual.

La situación mundial del brote de influenza porcina al 4 de mayo de 2009 es la siguiente: 21 países han reportado casos confirmados, lo que no significa que en estos 21 países se haya establecido la transmisión comunitaria local: la mayoría de los casos 26 son personas que han viajado desde México o los Estados Unidos. Se ha demostrado

transmisión comunitaria sostenida en los Estados Unidos, Canadá y México; en Alemania y Reino Unido esta situación aún no está clara, para efectos de esta definición. En Argentina en ese momento (mayo 2009) la pesquisa se dirige a diagnosticar a los enfermos que vengan de lugares de riesgo y se trata de retrasar lo más posible el desarrollo de la enfermedad en nuestro medio; para ello se evalúa a los viajeros provenientes de las zonas donde se ha descrito transmisión local y comunitaria (pp. 25-26).

En el tiempo y las circunstancias que atravesaban por países, las pandemias y otros virus, causaron catastróficas pérdidas, humanas, económicas, culturales y sociales. La pandemia del Covid-19, que llegó para quedarse, no es la excepción. Los gobiernos se vieron obligados, de un día para otro, a tomar diversas medidas conducentes a salvaguardar la salud y la vida de los habitantes. La transmisión del Covid-19 obligó a definir protocolos a lo interno de las familias, del país y de los que ingresan de otros países. El Ministerio de Salud de Costa Rica tuvo que definir y redefinir los casos sospechosos, la atención hospitalaria y en los hogares, la muerte y entierros, la distancia entre personas en los lugares públicos y privados, el uso de la mascarilla, las vacunas, entre otros aspectos considerados importantes para hacer un frente común contra la pandemia.

Igual situación se dio en las anteriores pandemias e influencias, claro con menos recursos, laboratorios, distancia entre los países y tecnología de la que se dispone en la actualidad. La tesis mencionada de Cuestas (2013), señala que, entre otras cosas, el brote de la influenza porcina en el 2009 afectó a 21 países, que reportaban casos activos del virus. En Argentina, en mayo 2009, entre las prioridades estaba el diagnosticar a los enfermos procedentes de otros

lugares y países que estaban con mayor riesgo, con el objetivo de retrasar lo más posible el desarrollo de la enfermedad en el país. Los viajeros provenientes de las zonas donde se ha descrito transmisión local y comunitaria fueron evaluados antes de ingresar al país.

La pandemia del Covid-19 ha provocado cierres de comercios e instituciones. Cabe mencionar que los cierres de las organizaciones o instituciones provocado por la pandemia del Covid-19, tiene su afectación en las mismas, y por ende en los mecanismos de control interno de las funciones administrativas.

En una conversación con el director del liceo, meses después de la declaración oficial de la pandemia (4 de septiembre del 2020), manifestó mencionó que el paso del trabajo presencial a partir del mes de marzo del 2020 a la modalidad virtual o teletrabajo, por causa de la pandemia del virus SARS-COV-2 o Covid-19, algunos aspectos de la Ley de Archivo y Control Interno perdieron cierta vigencia (no en su totalidad). Por lo tanto, el trabajo secretarial-administrativo se tuvo que realizar de manera virtual, utilizando medios como: teletrabajo, la aplicación “WhatsApp”, teléfono celular, entre otros. De igual manera, la pandemia ha generado un aumento considerable de las actividades laborales en el campo secretarial-administrativo, a partir del 14 de marzo del 2020.

Los investigadores aclaran que esta situación continuó hasta el mes de enero del 2022. Pero, a partir del 17 de febrero y hasta el 22 de diciembre del presente año, como es de conocimiento público, los servicios educativos de las instituciones educativas públicas y privadas regresan a la presencialidad completa, según la resolución No. MEP-003-2022 / MS-DM-1001-2022, del 3 de enero del presente año.

En tiempo de pandemia del Covid-19, Arbieta (2020) dice que: “Las empresas requieren, hoy más que nunca, asegurar que sus sistemas y procesos de control interno sean revisados y, de ser el caso, actualizados, a partir de los cambios que vienen atravesando los diferentes modelos de negocio de las empresas (párr. 2).

La especialista citada, respecto a la importancia del control interno, va más allá del cumplimiento de las funciones asignadas por los superiores de la empresa como fin último en el contexto del COVID-19 sino que enfatiza:

[...] en la relevancia de las funciones de la gestión de riesgos, cumplimiento y auditoría interna, las que, de ahora en adelante, pueden y deben ser un canal de comunicación y de creación de valor en materia de gestión de riesgos a nivel transversal en las empresas (párr. 3).

El fuerte impacto de la actual pandemia en la salud de los ciudadanos más de constantes disposiciones de los entes superiores de las empresas e instituciones como las escuelas y colegios obliga a los administradores y directores a implementar nuevas acciones de cambios para responder en el menor tiempo posible a los nuevos riesgos que aparecen en el proceso de la producción de bienes y servicios, entre ellos los servicios educativos, que emergen con rapidez y con una enorme presión para las empresas e instituciones educativas.

En esta perspectiva y dados los diversos protocolos, limitaciones y prohibiciones para todos los habitantes, Arbieta (2020) señala que en:

La coyuntura actual obliga a las empresas a implementar cambios para responder a los nuevos riesgos que emergen con gran rapidez y con una enorme presión. Por ello, las organizaciones deben mantener un sistema de control interno sobre la información

financiera, especialmente para fines de cumplimiento regulatorio, como en el caso de aquellas que cotizan en el NYSE; pero también para fines estratégicos y operativos (párr. 6).

En el contexto de la cita anterior, a raíz de la transformación a la que se sometieron las empresas debido al COVID-19, es indispensable entender y amoldar (poner una cosa en condiciones iguales con otra) los procesos. Ante esta situación, un tema importante a considerar es la identificación de los nuevos riesgos que deriven de los cambios en sus operaciones y en la oportunidad del diseño de nuevos controles.

Los dueños de los procesos de negocio que se han visto afectados no serán siempre los relacionados con la función contable, sino aquellos vinculados con los procesos del núcleo negocio, por lo que pensar que únicamente las áreas de contabilidad y finanzas son responsables de implementar controles, limita la perspectiva de los cambios reales o requeridos.

Esta investigación pretende comparar el control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en los mencionados (2019, presencial o normal) y (2020-2021, a distancia o teletrabajo) para conocer los cambios que se operan del Liceo Ambientalista de Horquetas en el tiempo de la pandemia del Covid-19.

En relación con al párrafo anterior, las afectaciones generadas por el virus Covid-19 en diferentes áreas dentro de una empresa e institución educativa también afecta las actividades laborales administrativas internas, así como las que se realizan a nivel externo de la institución educativa. Por lo tanto, el Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí, se vio obligado a realizar cambios urgentes y obligados que ha generado el virus dentro del control interno que manejan dicha institución. Cabe resaltar que el centro educativo al igual que muchas empresas

se vieron obligados a cambiar la presencialidad por el teletrabajo y así poder apearse a la norma de contingencia.

Las empresas requieren, hoy más que nunca, asegurar que sus sistemas y procesos de control interno sean revisados y, de ser el caso, actualizados, a partir de los cambios que vienen atravesando los diferentes modelos de bienes y servicios que producen el negocio de las empresas.

En el caso del Liceo Ambientalista se busca que todos los mecanismos y control interno que se realizan en la Oficina de Secretaria, permita asegurar que todas las actividades que se lleva a cabo tengan la debida eficiencia y eficacia que se requiere en la prestación de los servicios educativos. Además, las nuevas disposiciones atinentes al regreso de la presencialidad en las aulas a partir del 17 de febrero del 2022 se cumplen con las labores diarias a la luz de las experiencias que se tuvo con la implementación del teletrabajo. El proceso del trabajo virtual a distancia ha sido muy complicado para cada uno de los funcionarios, pero poco a poco lograron familiarizar con las nuevas herramientas, ahora se regresa a la presencialidad.

2.3.2 La aplicación de los mecanismos de control interno institucional

Por su parte, respecto al cumplimiento de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, el director manifiesta que, en tiempo de la presente pandemia:

Varias normativas de la ley de archivo y control interno quedan en la deriva por el cierre de las instituciones educativas. La Ley de Archivo y Control interno no contemplaron el trabajo

educativo virtual a distancia como, los mecanismos de control de manera virtual, la gestión documental a manera virtual y digital (Juárez, 2020).

Según lo que menciona el director del liceo, se entiende que, algunas leyes que regulan el control interno en las funciones administrativas en el liceo, y por ende en Oficina de Secretaría quedaron en la deriva gracias a la pandemia.

En consecuencia, de acuerdo con el director, el control debe llevarse a cabo en cualquier nivel de la organización (mandos altos, medios y bajos según la estructura de la organización), para garantizar que en la misma se cumplan los objetivos.

De la opinión del director del Liceo Ambientalista de Horquetas, se infiere la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que se logra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado. Y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y revisar dichos errores. Por lo tanto, es una medida de la eficacia del conjunto de etapas del proceso administrativo.

Sin embargo, es conveniente recordar que no debe existir únicamente el control a posteriori, sino que, al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y por qué los estándares no han sido alcanzados. De esta manera se pueden adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado.

Surge, entonces, la siguiente interrogante: ¿Para qué sirve el control administrativo en una empresa o institución educativa? Derkra College (2020), al hablar de el control como fase del proceso administrativo, dice que: “El control sirve y se enfoca en evaluar y corregir el

desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y los planes de la organización se están llevando a cabo” (párr. 17).

El control, entonces, sirve para conocer, evaluar y corregir el desempeño de las funciones o actividades que realizan los diferentes departamentos y oficinas de una organización.

¿Cuándo se debe realizar el control administrativo?, Para unos administradores o gerentes, el control debe realizarse al final del período estipulado en el plan de trabajo. Otros, consideran que debe realizarse desde el inicio del plan de trabajo o desde el momento que arranca la producción de bienes y servicios. Sin embargo, hay directores que consideran que el control debe aplicarse desde el inicio, durante el desarrollo de las tareas asignadas y al final del período establecido. Es decir, el control se debe efectuar mensual, bimensual, trimestral, semestral y anual. En el caso de las medianas y grandes empresas consolidadas, además de los controles mencionados, los controles generales o totales a corto, mediano y largo plazo.

Todos los controles, técnicamente planificados, deben realizarse según los objetivos, metas y las necesidades de las organizaciones. Derkra College (2020), considera lo siguiente:

Sin embargo, es conveniente recordar que no debe existir únicamente el control a posteriori, sino que, al igual que el planteamiento, deber ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En ese caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y por qué los estándares no han sido alcanzados. De esta manera se pueden adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado (párr. 19).

De acuerdo con la cita anterior, el control como parte de la administración tiene una gran importancia. Es a través de esta función que los administradores logran precisar si los que realizan los funcionario y empleados se ajusta a lo planeado y los que estipula la o las normativas establecidas por los entes superiores para las empresas. Mediante el control administrativo, que es una medida la cual es parte del conjunto de etapas del proceso administrativo, se logra determinar la existencia de desviaciones, identificar a los responsables, revisar los errores establecidos y tomar las medidas remediales del caso para orientar positivamente el trabajo y sus resultados.

Entonces y en ideas de Derkra College (2020), el control administrativo de un organización o empresa es importante porque: Detecta vacíos en las otras etapas del proceso administrativo. Permite establecer correctivos a las desviaciones detectadas. También detecta las tareas, funciones y áreas en la organización que ameriten urgente intervención. La información que proporciona es valiosa y necesaria para la toma de decisiones. Al tomar decisiones se evita los errores, se reduce los costos y ahorra tiempo.

Es decir, se entiende que al aplicar los mecanismos de control interno adecuadamente se puede analizar el desempeño de las funciones que realizan las Instituciones. Además, cabe señalar que no se han realizado investigaciones en relación a mecanismos de control interno sobre las funciones administrativas en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 o Covid-19 a nivel nacional e Internacional.

2.3.3 El contexto donde se realiza la indagación.

El Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí, ubicado en la comunidad de la Rambla del Distrito de Horquetas, es uno de los centros educativos que se mantuvo cerrado por la pandemia. Algunos aspectos como el control interno y funciones administrativas secretariales tuvieron que idearse para dar cumplimiento a las disposiciones ministeriales.

2.4 Pregunta de Investigación.

En atención a los aspectos antes descritos, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los mecanismos de control interno en las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, durante el período 2019 al 2021?

2.5 Objetivos.

2.5.1 Objetivo general.

Analizar los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, durante el período 2019 al 2021.

2.5.2 Objetivos específicos.

1. Identificar las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en la presencialidad y en tiempo de pandemia (teletrabajo), para conocer cómo se realizan las actividades secretariales según las normativas y otras disposiciones vigentes

del Ministerio de Educación Pública (MEP), así como la información que se obtenga por medio de los instrumentos de investigación

2. Determinar los mecanismos de control interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, para conocer su aplicación en la presencialidad y teletrabajo, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.
3. Evaluar el cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 durante el período 2020- 2021, para formular las recomendaciones de mejoramiento administrativo secretarial, mediante el análisis de la percepción de los entrevistados y la teoría recopilado.

CAPÍTULO III

Marco teórico

El marco teórico procura sustentar en la investigación, un conjunto de conceptos, postulados, principios y nociones que, ordenados de manera coherente, permitan el abordaje del problema que se estudia y contribuyan al logro del objeto que se indaga. Se busca, enmarcar o situar el problema de estudio en el marco de un conjunto de conocimientos mediante la conceptualización de los términos que se utiliza en el desarrollo de la investigación. En esta perspectiva, la importancia del marco teórico en el proceso de la investigación se convierte en el espacio que permite al investigador explicar e interpretar el problema que investiga.

Al respecto, en ideas de Rivera García (2018), en el proceso de investigación, una vez que se ha planteado el problema de estudio, se poseen los objetivos y preguntas de la indagación y se ha evaluado y determinado su factibilidad, la etapa más importante es la de sustentar teóricamente el estudio. Esta etapa se conoce como la elaboración del marco teórico. Por lo tanto, el marco teórico es un elemento que direcciona u orienta el camino de todo trabajo científico.

Desde el punto de vista anterior, el marco teórico es una síntesis escrita de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Según Matos Columbié (2012), al referirse a “La construcción del marco teórico en la investigación educativa” dice:

La elaboración del marco teórico en la investigación educativa es una necesidad, que permite al investigador encontrar los antecedentes y la evolución histórica, de estos sobre su problema de investigación, así como los principales referentes teóricos que sustentan la solución que le busca desde la ciencia, al problema científico que investiga (p. 92).

De la cita anterior se infiere la importancia que el marco teórico tiene en el diseño y la implementación de cualquier indagación. Por lo tanto, es indispensable precisar y aclarar los

aspectos más importantes de los aspectos o fenómenos que se van a estudiar. Por lo general, cuando se va a investigar un problema o fenómeno de la realidad, se parte de supuestos básicos, conocimientos creados por el ser humano, por lo que se debe recurrir a ellos como antecedentes para validar y consolidar la indagación que se realiza.

En el caso de la presente investigación, el marco teórico se estructura en dos partes: El marco conceptual y el marco contextual. En una publicación de Fisiocoinsúltame (s. f.), en la Página Web, presenta algunas recomendaciones respecto a los conceptos claves y las teorías empleadas para estudiar el tema a investigar, en los siguientes términos:

Para elaborar el marco conceptual hay que tener presente que se refiere a los conceptos básicos, mismos que constituyen el fundamento de los procesos epistemológicos (forma de abordar la realidad y generar conocimiento) relacionados con el problema a investigar. Es decir, se debe aclarar los significados de los diferentes aspectos del tema-problema de investigación y la relación existente entre ellos. Además, se deben tener en cuenta los constructos del instrumento que se aplica en la indagación o la construcción teórica que se desarrolla para resolver un problema científico. Por su parte, en la elaboración del marco contextual se describe el lugar geográfico donde se ubica la institución o el problema a investigar. Esto es, contextualizar el tema a indagar en la región, localidad e institución que se investiga, así como las circunstancia y la situación actual del objeto de estudio.

A continuación, se desarrolla el marco teórico contextual respecto a la ubicación de la institución educativa objeto de estudio.

3.1. Marco teórico contextual.

3.1.1. El Circuito Educativo 02.

El antiguo Circuito 07, cuando pertenecía a la Dirección Regional de Educación de Heredia, pasó a ser el Circuito 02, al crearse la nueva Dirección Regional de Educación de Sarapiquí. En la última reorganización de esta dirección regional, quedó con el mismo nombre. Actualmente está conformado por veinte escuelas y cinco colegios, entre estos, el Liceo Ambientalista de Horquetas. El actual Supervisor del circuito es Máster Franklin Solano Castro.

3.1.2. La comunidad de la Rambla de Horquetas de Sarapiquí

Al finalizar el curso lectivo 2005 se funda el Liceo Ambientalista. Bajo la dirección de don Gilbert González, había una serie de problemas respecto al número de estudiantes, la ubicación en Finca Cinco, problemas de acceso y falta de terreno para la construcción de las instalaciones, entre otros aspectos.

Por lo tanto, para el año 2006 el liceo se traslada a la Rambla, un pueblo ubicado al norte de la comunidad de la Victoria, el cual ofrece un terreno apropiado para la construcción del centro educativo. Además, es una región con acceso a otras comunidades, lo que permite una mayor demanda estudiantil. En consecuencia, la matrícula crece para formalizar una institución con el nombre de Liceo Ambientalista. Al no tener una infraestructura establecida, se ubica en el salón comunal con una matrícula de 96 estudiantes de séptimo a noveno año. El nombre surge por la necesidad de fomentar una cultura ambiental que permita concientizar la problemática ambiental existente en la región y el país.

3.1.3. El Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí

El Exdirector Regional, señor Rafael Chaves Álvarez en calidad de Supervisor Escolar del Circuito 07 de la Dirección Regional de Educación de Heredia, en una conversación manifiesto que, en el año 2004 presentó una solicitud ante doña Virginia Jara Brenes, Directora de la Dirección Regional de Educación de Heredia, para crear un Liceo Ambientalista en Sarapiquí. La señora antes mencionada, comenta la solicitud y hace la observación que el liceo es para todo Sarapiquí. Le sugiere cambiarle el nombre a Liceo Ambientalista de Horquetas debido a que Puerto Viejo, cabecera del cantón de Sarapiquí, ya contaba con un colegio técnico y que, además, el distrito de Horquetas era el de mayor extensión territorial y población.

La Directora de la Dirección Regional de Educación de Heredia, solicita al Lic. Rafael Chaves Álvarez un lugar para abrir la institución y una matrícula mínima de 45 alumnos. Ante la solicitud, el señor Chaves Álvarez, visitó las Oficinas del Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) para solicitarle el préstamo de una casona que la institución tenía sin uso en la Rambla. La petición fue denegada ya que los fines de la misma no eran compatibles con los objetivos del IDA. Ante la respuesta recibida, el señor Rafael Chaves, en calidad de Supervisor Escolar del Circuito Educativo 07 de la Región Educativa de Heredia, se reunió con los directores de las instituciones educativas para exponer el tema y solicitar una institución donde inicie el trabajo el Liceo Ambientalista de Horquetas.

Ante la negativa de los directores a la solicitud del mencionado supervisor, el señor Justo Santos Zapata (q. d. D. g.), en calidad de director de la escuela de Finca 5, acepta la propuesta. Realizó una valoración de la escuela y prestó, con el acuerdo de la Junta de Educación, 3 aulas mientras que los 60 pupitres fueron aportados por otras escuelas, en calidad de préstamo.

Efectivamente, el señor Justo Santos Zapata prestó 3 aulas para la nueva institución y fueron donados 60 pupitres de diferentes centros educativos.

En el año 2005 se crea el Liceo Ambientalista de Horquetas, ubicado en las instituciones de la escuela de Finca 5, con una matrícula procedentes de Finca 5, Finca 3 y Finca 2. Al inicio nadie creía en la importancia del Liceo Ambientalista de Horquetas. No obstante, se logró una matrícula real entre 20-30 estudiantes. Doña Virginia Jara Brenes junto con el Viceministro de Educación Manuel Antonio Bolaños, logran conseguir transporte para las fincas/comunidades cercanas. La intención del señor Justo Santos Zapata era crear una Unidad Pedagógica y, por consiguiente, ser nombrado cómo director en la Escuela de Finca 5 y Director del Liceo Ambientalista.

En el Liceo Ambientalista de Horquetas no tenía el terreno o finca que justificara su creación. Tampoco, tenía una proyección estudiantil, por lo cual no se podía quedar más en la comunidad de Finca 5. Por esta razón, la señora Luz Marina Miranda y el señor Rafael Chaves Álvarez presentaron un proyecto ante el Instituto de Desarrollo Agrario (IDA), para que les donara una propiedad de 14 hectáreas y así justificar la existencia del Liceo Ambientalista de Horquetas, debido a su modalidad, misma que sería utilizada para construir las instalaciones y, a la vez, para la protección de los recursos naturales. El Instituto de Desarrollo Agrario (IDA) dio el visto bueno al proyecto y donó la propiedad para construir las actuales instalaciones de la institución.

En el año 2006 se traslada la sede del Liceo Ambientalista a la comunidad de la Rambla en donde inicia lecciones en el salón comunal de la comunidad. Posteriormente se adjudicó el área y se empezó a construir las instalaciones en su ubicación actual. A la vez, en 2007 se ofrece servicio de transporte de varias comunidades entre ellas: La Chaves y Horquetas, contando con una matrícula que ocupaba entre 5-6 aulas.

Cabe aclarar que, por asuntos administrativos, el Liceo Ambientalista de Horquetas se creó bajo los programas académicos del Ministerio de Educación Pública (MEP), apoyando la educación ambiental, por ende, no nació como Liceo Ambientalista como tal. El símbolo del Liceo Ambientalista de Horquetas es un árbol de Ceiba que existe en el lugar.

Actualmente, bajo la dirección de MSc. Marlon Juárez, se ha mejorado la infraestructura (colindancia con la quebrada La Ceiba, coordinación con el Ministerio de Cultura y la Municipalidad para la construcción de puentes dentro del bosque para mejorar la seguridad del estudiantado, reparaciones en sistema de drenaje y tratamiento de aguas residuales de los baños y comedor estudiantil. Por otra parte, se aprueba e inicia el proyecto de la construcción de huertas estudiantiles. Además, el Liceo recibe más de 340 estudiantes al año, cuenta con 14 aulas y un laboratorio de cómputo.

A continuación, se desarrolla el marco teórico conceptual respecto a las variables objeto de estudio.

3.2. Marco conceptual

3.2.1. Funciones administrativas secretariales

3.2.1.1. Origen de las personas secretarias y secretarios en la administración de las empresas.

Datos tomados de la investigación de Núñez, (2016), respecto a las personas secretarios y secretarias, revelan que:

Las primeras secretarias en la historia fueron mujeres que tuvieron que lidiar con las guerras, estaban acostumbradas al trabajo del hogar, hijos y esposos. Cuando finalizó la

guerra, las esposas se dedicaron a la comunicación por telegrafía, mecanografía y taquigrafía” (s. p. en la Web).

Estas funcionarias dieron origen al cambio de administrar las empresas de manera eficiente, en el campo de la documentación e información que se genera en las oficinas con actividades orientadas al desarrollo y crecimiento de la organización.

Respecto al término secretaria, Kumar y Sharma (2008), citado por Ordoñez y Sánchez (2018), dicen los siguiente:

El término secretaria tiene su origen en la palabra 'Secretarious', en la antigüedad se conocía como escritor confidencial. Pero en el mundo moderno no necesita sólo un escritor, sino una persona responsable de todas las actividades de la organización (p. 1).

En el marco de la referencia citada, en las décadas finales del siglo XX y principio del siglo XXI, gracias al conocimiento de los individuos en el campo de la administración y la formación profesional, el secretario o secretaria se convierte, por la multiplicidad de funciones, en una persona ejecutiva porque realiza actividades de secretaría, asesoría, gestión y, hasta de consultoría. Su campo de acción conlleva varias y diversas actividades específicamente administrativas y hasta funciones técnicas con una visión general de las diversas situaciones que enfrenta la empresa.

3.2.1.2. La integración de los recursos humanos

El proceso de integración de recursos humanos en las empresas, organizaciones e instituciones educativas cumplen una serie de requisitos que van desde la publicación del cartel de reclutamiento en las diversas especialidades y puestos hasta la inducción de los escogidos a lo interno de la institución donde van a trabajar.

Respecto a la integración de los Recursos Humanos, en conversación ocasionales con Toalombo Ocampo, ex Director de la Dirección Regional de Educación de Nicoya (2020), se obtiene los siguientes aspectos: Actualmente, el empleado ya no es concebido como la mano de obra que hace posible la producción de bienes y servicios en la empresa para satisfacer la demanda del público. Al contrario, el empleado que incluye a los funcionarios desde la gerencia y dirección hasta el vigía de los bienes que posee la empresa, se concibe como la persona capaz que está presente constantemente del trabajo que le corresponde realizar y que también está enseñando a los demás de modo permanente. Este enfoque de la administración se desarrolla en el contexto de las nuevas ideas de la administración de la educación que es sinónimo de lealtad a la empresa o institución. La Razón es sencilla, el empleado vive en ella y vive con ella. Se piensa que toda persona que labore en una institución, misma que es de largo plazo, se considere que son la misma esencia de la organización y, por lo tanto, labore en ella toda la vida. Para ello, la empresa moderna tiene como uno de sus objetivos el de satisfacer las necesidades de los empleados en las diversas etapas de su vida con más educación, capacitación, motivación y ascensos, entre otros aspectos.

De lo anotado, se colige que, la integración del personal a la empresa no es la simple inducción y manos al trabajo. Conlleva todo un proceso conciso a largo plazo para que los empleados puedan permanecer en la organización motivados y leales a la misma porque ella satisface sus necesidades.

Surge, entonces la siguiente interrogante: ¿Cuál es la gestión del proceso de integración del recurso humano a la empresa, incluso la educativa? Toda empresa tiene su política y sistema de integración de recursos humanos. Para describir, a groso modo, la gestión de los procesos de integración de los recursos humanos, se toma como ejemplo lo que realiza la encargada de

Reclutamiento y la Gerente del área a través del análisis de puesto, el reclutamiento, la selección, la contratación de personal y la inducción del empleado.

Tomando como ejemplo la Empresa Las Limas S.A., las investigadoras Herrera et, al (2020), de los párrafos del 52 al 62, se extraen los siguientes aspectos:

La gestión de los procesos de integración de Recursos Humanos lo realizan los encargados de Reclutamiento y la Gerente del área a través del análisis de puesto, el reclutamiento, la selección, la contratación de personal y la inducción.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los procesos de integración se llevan a cabo de manera estratégica. Esta estrategia incluye un método fijo para la elaboración de la planilla, además de la capacitación cada seis meses. La inducción se realiza mediante un plan específica tanto a la institución en general como a cada departamento y lugares de trabajo.

En el reclutamiento se reúne el mayor número de personas, llamado prospectos a un puesto de trabajo específico. Cuando el reclutamiento es una convocatoria, la empresa hace un llamado al mercado de trabajo para que se integre a su organización o institución.

Cabe señalar que el papel del proceso de reclutamiento es importante en todas las contrataciones del personal. Las empresas, a través de sus funcionarios publican las vacantes, el proceso de selección de personal y el reclutamiento de los mejores candidatos a los puestos.

Los encargados de reclutamiento señalan en cada área los perfiles de los puestos que la empresa necesita en lo que al personal se refiere, las funciones que debe realizar, salario y la fecha de inicio de labores, entre otros aspectos.

Por otra parte, para la contratación del personal se aplican pruebas psicométricas a los aspirantes, cuyos resultados permiten identificar al candidato viable que se requiere para el puesto. Respecto al salario que devengan las personas contratadas en la empresa, se establecen por el

régimen de salarios de cada puesto y del sector de la empresa tomando en cuenta las funciones que realizan. Igual sucede con las prestaciones sociales, mismas que son pagadas según lo establece la ley. Mientras que las bonificaciones (horas extras, incentivos de domingos laborados, supervisar un área específica) se pagan específicamente al área de operarios calificados o no, y a los supervisores. No se pagan los otros puestos porque los salarios son más altos.

La capacitación constante es otro elemento de la integración de los recursos humanos cuyo objetivo es mejorar el desempeño de labores. También se ofrecen capacitaciones sobre higiene y seguridad, así como temas relacionados con el puesto y la actualización de las leyes.

En el contexto de lo expuesto, cabe aclarar que, en el sector educativo, la gestión de los procesos de integración de recursos humanos lo realiza no propiamente el Ministerio de Educación Pública sino el Servicio Civil Docente en lo que al reclutamiento y selección del personal se refiere, el área administrativa y docente, a través del análisis de puesto. Esta información pasa al MEP para que el Departamento de Personal del Ministerio de Educación Pública mediante otro proceso de selección, según las necesidades de las instituciones educativas proceda a una nueva selección, nombramiento y contratación del personal (primaria, secundaria y administrativos). Mientras que las Direcciones Regionales de Educación tienen cargo algunos nombramientos de corto plazo y por motivo de incapacidades de los servidores especialmente de primaria. Finalmente, la inducción del nuevo funcionario está bajo la responsabilidad de los gestores o directores de las instituciones educativas.

La estructura descrita, para el sistema educativo tiene su razón y lógica práctica. Para las instituciones educativas, considerada como un cuerpo empresarial, como un todo no es efectiva. Tampoco lo es para lo que espera respecto a la conformación del cuerpo de los recursos humanos

institucionales porque en el nombramiento de los individuos no tiene participación alguna. Le corresponde administrar un grupo de personas escogidos y seleccionados por otros entes.

Según Jaén Jaén, (2020) Directora de la Escuela Juan Santamaría de la Victoria de Horquetas, entre otros aspectos, el reclutamiento, nombramiento, elaboración de planillas y el pago del personal lo realizan en las oficinas central del MEP. La capacitación está a cargo de los mandos medios, es decir, de las Direcciones Regionales de Educación. La supervisión administrativa, no técnica, lo realiza el Supervisor del Circuito Educativo. La institución educativa está a cargo de recepción, inducción del nuevo funcionario que llega al centro educativo. El director no participa en ninguno de los procesos antes mencionados. La única responsabilidad que le compete es la de administrar los recursos humanos, físicos y económicos, mismos que están normados por leyes y disposiciones específicas.

A la vez manifiesta que, igual situación pasa con la evaluación de los resultados de las funciones administrativas secretariales y de otras dependencias de los centros educativos. Los directores deben cumplir lo que está establecido mediante normas legales, disposiciones y guías relacionadas con el control interno del trabajo institucional y la producción de bienes y servicios de calidad que requiere los usuarios.

En otros términos, en el marco de la referencia expuesta se realiza el “Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en el tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021”.

3.2.1.3. Consideraciones sobre las funciones administrativas en las empresas

En términos generales, se considera que las funciones administrativas en una empresa u organización se encargan de regular, integrar y controlar las funciones técnicas, comerciales, financieras y de seguridad. Para ello, el administrador utiliza y realiza varias actividades coordinadas de manera eficaz y eficiente para la implementación de las cinco funciones de la empresa, según Pau Sisternas (2019) son: planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Los estudiantes de la Carrera de Administración Educativa y los directores de las escuelas y colegios que fueron llamados a una capacitación sobre la Administración Educativa Costarricense recuerdan que Venegas Jiménez, allá por el año 2000, respecto al Programa Nacional de Desarrollo Profesional para Administradores de la Educación (PRONDAE), específicamente en el campo de la administración educativa, hacía un reiterado énfasis en la dimensión contemporánea de la administración educativa moderna. Se refería al proceso administrativo en su dimensión moderna en los niveles macro o nacional, meso o regional y micro institucional o de programas educativos que son: la planeación, organización, integración del personal, dirección y control. Nótese que, para que exista la coordinación organizativa y laboral es prioritario la integración del personal que labora en la empresa.

Con respecto a lo anterior, desde el punto de vista de las organizaciones o empresas, las funciones administrativas se expresan en la ejecución de distintos deberes cotidianos que, mediante una estructura organizacional y una normativa previamente establecida que determina las distintas tareas a realizar por los departamentos y los profesionales designados para las mismas. Es decir,

las funciones administrativas previamente establecidas, son todas las tareas y obligaciones que realizan dentro de una empresa los funcionarios directivos y los trabajadores.

El marco de referencia que se tiene sobre las funciones administrativas es el concepto de la teoría económica y de organización de empresas, expresada por Henri Fayol. Para Fayol, las etapas del proceso administrativo para lograr los objetivos específicos (planificación, organización, dirección, coordinación y control) son universales y aplicables a todo modelo organizacional. Desde esta perspectiva, Sánchez Galán (2020), define técnicamente que:

Las funciones administrativas de una empresa son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos.

Por definición, las funciones administrativas suponen la ejecución de distintos deberes cotidianos desde el punto de vista de una empresa. Esta realización debe ser coordinada y persiguiendo la mayor eficiencia posible de los recursos empleados (párr.1, 2).

De la cita anterior se infiere que, el objetivo de las funciones administrativas, mediante la realización de actividades y deberes, es conseguir mejores administradores, mayor conocimiento y capacidad de producción de bienes y servicios dentro de la organización, así como la prestación de servicios de calidad. Según la ACADEMYFORMACION (3 de enero 2021), las funciones de la secretaria o secretario son las siguientes: Atención al público, gestión de agenda, gestión de documentos, organización de la oficina, manejo de información y vigilancia administrativa. Además, las personas secretarias se convierten en la mano derecha del director o gerente y tienen la función de manejar los asuntos que son confidenciales de las personas que tienen jerarquía dentro de la empresa.

En la administración pública y privada, los y las secretarías desempeñan un rol importante que contribuye a la eficiencia general en el desarrollo y negocio de la empresa. En Costa Rica, como en otros países, las secretarías nombradas, unas más y otras con menos requisitos académicos, desempeñan una serie de funciones previamente establecidas más las que se generan en la administración o dirección del centro educativo. Un ejemplo de las funciones y responsabilidades administrativas de una secretaria, escogido al azar, según Tecoloco Guatemala (2020), son:

- Seguimiento de la agenda del gerente o director ejecutivo.
- Contesta llamadas telefónicas y las transfiere.
- Se encarga del envío, recepción y archivo de correspondencia.
- Apoya con la organización de reuniones y eventos designados por la gerencia o jefatura de la empresa o institución.
- Se encarga de gestionar reservaciones.
- Canaliza las solicitudes de información, que se reciben tanto por medio de correos como llamadas telefónicas.
- Atiende clientes y visitas.
- Apoya con tareas administrativas, como la gestión de impresiones, fotocopias y escaneo de archivos.
- Suele encargarse de la distribución e inventario de material de oficina.
- En ocasiones, tiene a su cargo el manejo de caja chica para el pago inmediato de proveedores, así como la compra de insumos como agua, papelería, etc.

Las funciones y responsabilidades administrativas secretariales anotadas no son las únicas para todas las empresas y todos los países. Éstas pueden variar, en tanto y en cuanto, las políticas, objetivos, metas, estructura organizacional y tipo de servicios brinde la organización al público. Por ejemplo, la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría General Administrativo de la Universidad de Sonora (2018), presenta el siguiente Perfil del Puesto de Secretaria:

- Título de puesto: Secretaria
- Clave de puesto:
- Grupo: Administrativo
- Rama: Auxiliar Administrativo
- Nivel:
- Ubicación:
- Horario de trabajo:
- Descripción general del puesto: Brindar apoyo secretarial a las labores administrativas y académicas en las distintas dependencias.

Funciones:

- Contestar el teléfono.
- Atención al público.
- Recibir, enviar y clasificar correspondencia.
- Mantener actualizado y organizado el archivo y expediente.
- Llevar control de los archivos bajo su responsabilidad.
- Abrir expedientes y proporcionar los expedientes que le sean requeridos.

- Mantener actualizados y proporcionar mantenimiento al sistema de control de archivos, físicos o magnéticos.
- Tomar dictados y transcribir en computadora.
- Distribuir documentos en el centro de trabajo.
- Colaborar y brindar en actividades eventuales o extraordinarias que organice y se realicen en el Departamento de adscripción.
- Llenar formatos administrativos (a máquina o computadora): formas únicas, recibos, requisiciones, órdenes de compra, etc.
- Manejar agenda del jefe inmediato.
- Llevar control de los materiales de oficina, prever necesidades y hacer la solicitud correspondiente.
- Elaborar escritos en atención a la correspondencia de la dependencia, incluyendo la elaboración de cuadros estadísticos, tablas, etc., todo de acuerdo a las instrucciones generales que reciba de su jefe inmediato.
- Operar eficientemente los programas de computadora que le sean proporcionados para las labores de apoyo administrativo y académico.
- Captura de información y diversos documentos que le sean solicitados en apoyo a las tareas académicas, administrativas y de investigación llevadas a cabo en el departamento. (Informes, artículos, exámenes, convocatorias, circulares, oficios, etc.)
- Mantener la información y correspondencia ordenada y archivada y respaldarla debidamente.
- Recuperación de información a través de la computadora.

- Llevar registros diversos, que le soliciten, como pueden ser usuarios de instalaciones, prestadores de servicios, etc.
- Captura, manejo y operación de sistemas de información.
- Brindar apoyo en las actividades relacionadas con los procesos de inscripciones y reinscripciones llevadas a cabo en el departamento de adscripción.
- Uso y manejo de redes de informática para el desempeño de sus labores.

De la información expuesta se concluye que, de acuerdo con la clase o tipo de puesto, las funciones y responsabilidades administrativas secretariales, el perfil profesional del secretario o de la secretaria sigue sumando en más tareas, cumplimientos y obligaciones. Además de asistir a su jefe en las diferentes tareas de oficina, es responsable de colaborar en la elaboración de la estructura de presentaciones y resolver situaciones conflictivas. Desde esta perspectiva, los y las secretarias deben saber organizar las prioridades, delegar tareas y tener capacidad para escuchar y comunicarse con claridad y prontitud. Para que esto sea una realidad y tenga éxito, las empresas necesitan secretarios y secretarias competentes, con los conocimientos técnicos necesarios para llevar a cabo con éxito todas las tareas que exige el puesto de una Oficina de Secretaría, con una secretaria con un perfil profesional.

3.2.1.4. Perfil profesional de un o una secretaria.

De una publicación de la página Web de la corporación OficinaEmpleo (2016), respecto al perfil profesional de un o una secretaria, se resumen las siguientes ideas:

Antiguamente, la imagen de la secretaria se limitaba a una mujer que se encargaba de llevar café a su superior y de filtrar las llamadas por teléfono. Hoy, evidentemente esta imagen cambió en forma radical. Sin embargo, faltan muchas cosas que cambiar, especialmente en la mentalidad

de los empresarios y algunos directivos quienes, para nombrar a una persona como secretaria, se fijan en el aspecto físico de una mujer sin tomar en cuenta su perfil profesional. Pero, el puesto de secretaria o de auxiliar administrativo, exige un trabajo con más conocimiento y una mayor exigencia profesional.

Surge, entonces, la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las cualidades y capacidades que debe reunir el perfil profesional de una secretaria, llamada también auxiliar administrativa? De acuerdo a la filosofía, objetivos, estructura de la organización, la producción de bienes y servicios de una organización o empresa para atender la demanda del público, el perfil de la profesional mencionada, tendrá varias cualidades y exigencias en cuanto a conocimientos, trato social y presentación personal. Al respecto, la corporación OficinaEmpleo (2016), señala que las cualidades y capacidades del perfil profesional de una secretaria, son las siguientes, mismas que se resumen a continuación:

- Empatía y don de gentes
- Ser capaz de resolver problemas en poco tiempo
- Ser la mano derecha de su superior y llevar su agenda
- Capacidad de autogestión y de cumplir con varias tareas de forma simultánea
- Priorizar las tareas importantes sin dejar de lado las secundarias
- Gestión entre departamentos
- Atención telefónica
- Organización logística
- Conocimientos de ofimática
- Correcta redacción y ortografía

- Tramitación y archivo de documentos
- Proactividad (tener iniciativa) (párr. 4).

Además, la globalización económica, educativa, cultural y social exige a las personas secretarias o auxiliares administrativas haber completado una sólida formación académica y práctica para el puesto que, según la Oficina Empleo (2016) también deben hablar inglés u otro idioma, si el puesto requiere el trato por teléfono o escrito con los clientes o proveedores extranjeros.

En esta perspectiva, de acuerdo con la investigación realizada por Núñez, (2016):

La figura de la secretaria sigue evolucionando en el país, como sigue evolucionando la empresa; y ni sabemos especificar hasta qué punto dicha evolución se deba a ella. Cada día es más trascendental dentro de la sociedad moderna el papel de la empresa y parece ser que cada día es más importante la secretaria en la empresa (p. 2).

En el marco de la referencia anterior, el perfil profesional del o la secretaria se enriquece con el conocimiento uso de la tecnología y de un segundo idioma para realizar sus labores secretariales. En este contexto, las empresas que también evolucionan para la producción y la prestación de servicios de calidad en un mundo de fuerte competencia, para el puesto de secretarias o auxiliares administrativas, piden más requisitos y esfuerzos en los perfiles profesionales.

3.2.1.5. Funciones secretariales en las instituciones educativas en la modalidad del trabajo presencial.

Antes de discurrir sobre las funciones secretariales en las instituciones educativas en la modalidad presencial, se considera importante hacer una referencia a la figura líder y responsable del trabajo administrativo y técnico que llevan a cabo los centros de enseñanza y aprendizaje de

excelencia y de competitividad, el director es ese líder o gerente permanente que dirige los centros educativos. Al respecto, Fossi, Castro, Guerrero y Vera (2013), manifiestan que: “En las instituciones escolares, el directivo o gerente es el supervisor permanente del plantel, por tanto, es considerado pieza clave en el funcionamiento del mismo y promotor del cambio social” (p. 48).

El director o gerente educativo para administrar y obtener buenos resultados del curriculum de manera técnica y administrativa, requiere de la praxis de un liderazgo con marcada personalidad y experiencia cuyas cualidades se reflejen en tipos de liderazgo, que solo se mencionan, como: democrático, participante, visionario, entrenador, afiliativo (relaciones), marca el paso (productividad, rendimiento, calidad) y gerencial (operativo). Al respecto, Fossi, et al (2013), al citar a López (2003, p. 65), manifiestan que:

El gerente educativo es el responsable de planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar, lo sucedido dentro y fuera del entorno escolar, pues de ello depende que la institución dirigida genere beneficios a la comunidad, para ello es importante integrar a todos los actores educativos (director, docente, alumno, padres y representantes), organizaciones (públicas y privadas), entes gubernamentales, religiosas, conjuntamente con la sociedad, solo así el gerente educativo tendrá un panorama real y completo de cada uno de los elementos que particularizan la acción educativa en una determinada institución. Estas relaciones son importantes pues, constituye una estrategia que conduce en forma progresiva a un cambio de actitud en la población, además, contribuye a identificar y solucionar los problemas que afectan a la agrupación local.

De la cita anotada, se infiere que la función administrativa del director tiene relación con la participación de la comunidad intra (en el interior de, dentro de) y extra de la institución

educativa. De esta manera, la planificación, organización, dirección y el control se convierten en herramientas claves para lograr la consecución de los objetivos planteados.

En este marco de referencia, las secretarías y secretarios se encargan de las actividades administrativas como apoyo a la dirección o gerencia de la institución educativa. En la recepción u oficina son las personas encargadas de brindar información, atender clientes y visitas, recibir pedidos, entregar y recibir documentos, contestar y transferir llamadas al personal, entre otras actividades.

En los párrafos que siguen se anotan algunas ideas vertidas en una conversación ocasional con el ex director regional Toalombo Ocampo (febrero, 2021), en los siguientes términos:

En el sector educación, las funciones secretariales aumentan de acuerdo con el tipo o categoría de colegio o liceo: Colegio 1, Colegio 2, Colegio 3, entre otros. Es decir, las personas secretarías y secretarios que trabajan en un colegio pequeño o D1, las funciones son las básicas de la oficina. Además, pueden apoyar a los equipos de trabajo con el contacto a clientes y proveedores, así como, con actividades de papeleo que sean requeridas por los demás funcionarios o empleados.

Cabe aclarar que la mayoría de directivos (directores), no reconocen que las y los asistentes administrativos, así como las secretarías y oficinistas son un pilar fundamental en sus tareas cotidianas de las instituciones educativas. Las secretarías y secretarios no solo son empleados de apoyo porque coordinan, animan, moderan, promocionan e inspiran en la toma de importantes decisiones. Por lo tanto, son la imagen de su superior y, en algunos casos, del liceo o colegio.

En las empresas públicas y privadas, sea cual sea su tipo y categoría, la Oficina de Secretaría es el centro importante de las acciones de las organizaciones que da estabilidad y éxito al trabajo administrativo, es imprescindible el uso de las herramientas tecnológicas, el conocimiento de diversas especialidades relacionadas con el desempeño de funciones de cada funcionario.

Dos aspectos importantes se deben considerar para el desempeño administrativo de la Oficina de Secretaría: El conocimiento administrativo técnico y su apariencia personal. Respecto al conocimiento administrativo técnico, en ideas de Arce y Macías (2015), las personas secretarias deben conocer las distintas técnicas, herramientas y aplicaciones destinadas a automatizar, optimizar y mejorar las tareas diarias (Programas ofimáticos). Es decir, deben tener una buena preparación administrativa enfocadas a ciertas disciplinas que sean más prioritarias que otras.

Por otra parte, para Chávez (2017), citado por Ordoñez y Sánchez (2018), las personas secretarias de “mutuo propio” o por iniciativa voluntaria, deben adquirir y cultivar su apariencia personal con buenos modales y costumbres. Esto es, tener las siguientes cualidades: control emocional, discreción, paciencia, cortesía, iniciativa que ayude y simplifique la actitud del director o gerente administrativo. Además, la apariencia personal debe complementarse con la puntualidad, sinceridad, tacto, la armonía con su vestuario y el comportamiento acorde al ambiente laboral-institucional donde desempeña sus labores.

Así mismo, los directivos están convencidos que facilitan las tareas cotidianas, por lo tanto, para laborar en una institución, la secretaria o secretario debe poseer conocimientos actualizados, contribuir de forma discreta con su jefe y de manera meticulosa, tener relaciones humanas, públicas, técnicas de redacción, conocimientos sobre técnicas secretariales, mecanografía y al mismo tiempo ofrecer confianza, poseer cualidades éticas y humanas de una secretaria ejemplar. También resaltan que sus secretarias brindan una muy buena atención tanto a usuarios internos como externos.

Dentro del perfil se considera indispensable que los y las secretarias deben tener habilidades como la iniciativa, el razonamiento, la creatividad, la prudencia. Por otra parte, los administradores indican que las competencias son las experiencias que tienen en el proceso diario desde el saludo

y las habilidades que se van creando para poder desarrollar el trabajo por sí mismos, sin que el jefe les indique lo que tiene que hacer cada día. Entre las competencias, las personas secretarias deben poseer la facilidad para redactar o dar respuesta a los diferentes tipos de comunicación, dar información, atender llamadas telefónicas entre otras que son características que las adquieren en su profesión.

Por su parte, los jefes estiman importante la capacitación y la formación continua. De esta manera obtendrán los y las secretarias más conocimientos actualizados que les servirá para mejorar su trabajo y, a su vez, coadyuvar el reconocimiento institucional del colegio donde trabajan.

De las ideas de Toalombo Ocampo se infiere que las funciones secretariales en el trabajo de la modalidad presencial responden a las necesidades organizativas de los centros, departamentos y a los responsables de la ordenación administrativa y académica de las instituciones educativas, con carácter presencial del personal en las oficinas y las aulas. En este contexto, las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivos Administrativo de los colegios, en términos generales, las actividades presenciales son aquellas que reclaman la intervención directa de los administradores, profesores y alumnos en el proceso de la administración de los recursos físicos, económicos, humanos y, en especial, de la enseñanza y aprendizaje y, generalmente, las clases son teóricas.

En tiempo no excepcional, como el de la pandemia del COVID-19, considerado como tiempo normal, los funcionarios y empleados, así como el público, asisten a trabajar y a obtener bienes y servicios en las oficinas de la empresa o de las instituciones educativas. Los y las secretarias, desempeñan las funciones administrativas previamente establecidas por los órganos superiores del sistema educativo.

A continuación, se presenta algunos ejemplos de funciones secretariales de diferentes instituciones o empresas, respecto a lo que hacen los y las secretarias. El objetivo es conocer diversas funciones secretariales para determinar su semejanzas y diferencias para enriquecer el conocimiento respecto a los y las secretarias de un colegio.

De la Página Web de Euroinnova Business School (s. f.) se resume lo siguiente: En general, la secretaria es aquella persona que tiene el primer contacto con el cliente. Por lo tanto, debe tener la capacidad de desarrollar sus tareas con total profesionalismo, debido a que las personas que acuden a las oficinas lo hacen porque tienen la necesidad de un servicio específico. Entre las funciones de las personas que desempeñan este cargo, están las siguientes:

- Se encarga de dar la bienvenida a las personas.
- Atiende el teléfono.
- Orienta a los pacientes.
- Organiza la información.
- Gestiona los turnos y citas.
- Brinda todo tipo de información sobre el servicio que se presta.

Además de las funciones que, en este ejemplo, corresponde a una institución de salud: (...) su rol no sólo se limita a la atención de los pacientes, sino que también recibe a los visitantes médicos y otros profesionales de la salud y se encargan de gestionar la data de los pacientes, actualizar su información y registros de historias médicas (párr. 1, 2).

Desde la perspectiva anterior él y la secretaria es la primera persona que tiene el primer contacto con el cliente. Por lo tanto, debe tener la capacidad de desarrollar sus tareas con total profesionalismo ya que tiene que tener en cuenta que las personas que acuden al médico lo hacen por la necesidad de recuperar su salud. Según la página Web mencionada,

entre las funciones de las personas que desempeñan este cargo en una institución de salud se encuentran:

- Se encarga de dar la bienvenida a las personas.
- Atiende el teléfono.
- Orienta a los pacientes.
- Organiza la información.
- Gestiona los turnos y citas.
- Brinda todo tipo de información sobre el servicio que se presta.

Se resumen que, su rol no se limita únicamente a la atención de los pacientes. También recibe a los visitantes médicos y otros profesionales de la salud. Su labor requiere mucha dedicación ya que sus funciones, por la índole del puesto que desempeñan, también son las encargadas de gestionar la data de los pacientes, deben actualizar su información y registros de historias médicas.

Otro ejemplo de las funciones de un secretario o secretaria de categoría Oficinista 1, es el que presenta el Manual Descriptivo de Puestos de RECOPE (pp. 1-4), mismos que, en su mayoría, son afines a las funciones administrativas de las oficinistas del sector educación. A continuación, se transcribe el texto completo de dos ejemplos de las funciones que desempeñan las secretarias de una empresa nacional como RECOPE y de un colegio del Ministerio de Educación Pública, para analizar sus similitudes y diferencias.

OFICINISTA/SECRETARIA 1	OFICINISTA 1
Manual Descriptivo de Puestos de RECOPE (pp. 1-4)	Estatuto de Servicio Civil y su reglamento de la Dirección General de Servicio Civil y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público
Naturaleza del puesto: Ejecución de labores secretariales y asistenciales variadas para apoyar en forma oportuna y confiable un Departamento de la Empresa.	OFICINISTA DE SERVICIO CIVIL 1 (G. de E.) Código: 0201010. Naturaleza del puesto: Ejecución de labores que implican la administración de documentos, ejecución de trámites y controles administrativos derivados de los procesos de trabajo asignados a una Unidad o Dependencia pública.
Actividades:	Actividades:
1) Ejecutar las actividades asignadas, en concordancia con las leyes, políticas, normas y reglamentos, que rigen su área, por lo que deberá mantenerse permanentemente actualizado.	1) Preparar, tramitar, registrar y archivar documentos; recibir, registrar y despachar correspondencia; actualizar y suministrar información; atender al público y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito administrativo; para brindar apoyo a jefaturas, funcionarios y usuarios de la Dependencia en la que labora.
2) Recibir, registrar, clasificar y distribuir la correspondencia que llega diariamente a dependencia.	2) Elaborar o reproducir documentos variados producto de la actividad que desarrolla, utilizando los correspondientes equipos ofimáticos.
3) Organizar y mantener actualizados los archivos administrativos y técnicos, que resulten de las operaciones diarias de su dependencia.	3) Atender al público presencialmente, por teléfono o por vías electrónicas; orientarlo y resolver sus consultas y suministrarle los documentos e información que requiera su trámite, así como proporcionarle información general sobre las actividades y ubicación de funcionarios de la dependencia; efectuar, recibir y transmitir llamadas telefónicas.

4) Redactar correspondencia y documentos de acuerdo con instrucciones del superior.	4) Recibir, tramitar, distribuir y archivar correspondencia y mantener los controles correspondientes, así como redactar correspondencia sencilla, cuando sea necesario.
5) Realizar diversos trabajos mecanográficos o de digitación en computadora, de cierto grado de complejidad y confidencialidad, tales como cartas, informes, manuales, contratos, cuadros y otros documentos de naturaleza similar.	5) Mantener los registros y archivos, físicos o digitales de la Unidad debidamente ordenados y actualizados, de tal forma que se facilite su control y acceso.
6) Realizar tareas de impresión y reproducción de material de oficina mediante el manejo de fotocopiadoras y llevar los controles necesarios para velar por el adecuado uso del equipo.	6) Ejecutar cálculos aritméticos sencillos tales como sumatorias, promedios, porcentajes y otros de similar naturaleza, para brindar apoyo a personal técnico y profesional en la realización de estudios.
7) Enviar y recibir facsímiles, confeccionar un informe con el detalle de los recibidos y transmitidos cada mes	7) Revisar y extraer información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, expedientes o brindar información.
8) Realizar diariamente los envíos de correspondencia, hacer las anotaciones respectivas y llevar los controles del caso.	8) Llevar registros y controles de entrada y salida de documentos, mercancías y materiales, así como participar en la ejecución de inventarios de materiales y mercaderías, cuando sea necesario.
9) Mantener un inventario de útiles y materiales de oficina adecuada para las necesidades del personal y llevar los controles correspondientes para asegurar su buen uso.	9) Recibir y transmitir llamadas mediante la operación de una central telefónica y orientar al público sobre ubicación de personas y oficinas.
10) Tramitar pedidos, órdenes de compra, requisiciones, órdenes de trabajo,	10) Llevar controles de asistencia, vacaciones, gastos de viaje, órdenes de compra, distribución

solicitudes de trámite y otros, llenando los formularios correspondientes.	de materias, facturas, reportes, cheques, listados, correspondencia, entre otros.
11) Llevar el control de asistencia, incapacidades, vacaciones y ausencias del personal de su dependencia y elaborar los informes correspondientes.	11) Recibir dinero por concepto de pagos o ventas y demás fuentes de recaudación del Estado; hacer el cierre de la caja y entregar dinero recaudado a su superior; sellar comprobantes de pago y operar los controles indicadores de las tarifas; llevar controles variados sobre el movimiento de la caja.
12) Atender clientes, funcionarios, compañeros y público en general, con el fin de evacuar consultas generales o ponerlo en contacto con quien corresponda.	12) Mantener informado a su superior y al personal de la Unidad en la que labora sobre los asuntos relevantes relativos a su campo de actividad, por ejemplo, organización de archivos físicos y electrónicos, registro de correspondencia, entre otros.
13) Atender las llamadas telefónicas de su dependencia, trasladarla al empleado que corresponda o recibir, anotar y comunicar posteriormente los mensajes.	13) Reportar los desperfectos que sufre el equipo con el que realiza la labor, así como las irregularidades y anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades.
14) Velar por la correcta y oportuna tramitación de los asuntos de orden administrativo que son sometidos a consideración de su superior.	14) Participar en actividades de capacitación para actualizar y desarrollar los conocimientos propios del campo de acción.
15) Asistir al superior en todo lo relacionado con el manejo de la agenda y coordinación de reuniones.	15) Colaborar en la preparación de informes de labores que permitan observar el desempeño del trabajo en los períodos determinados por la organización.
16) Administrar una caja chica menor cuando se requiera, realizar las liquidaciones de gastos, tramitar los reintegros y rendir los informes correspondientes.	16) Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con la forma de desarrollar el trabajo.

17) Colaborar con el superior o funcionario encargado, en el control y seguimiento del presupuesto asignado a su dependencia, así como en las modificaciones al mismo, cuando sea requerido.	17) Resolver solicitudes o consultas que le presentan sus superiores, compañeros sobre los trámites que ejecuta en la respectiva instancia de trabajo. Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normativa técnica y legal vigentes.
18) Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.	
19) Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la empresa.	
20) Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relativas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.	
21) Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato.	

Fuente: Elaboración de los investigadores, similitudes y diferencias de las funciones secretarias de una empresa nacional y de un colegio.

Según los ejemplos expuestos, la naturaleza del puesto de Oficinista 1 (secretaria) en una empresa estatal como RECOPE y de un Colegio 1 del Ministerio de Educación Pública (MEP), es la misma. La diferencia está en el número de funciones que realizan en cada institución. En la primera 21 actividades y en la segunda 17. En general, con mayor o menor volumen de acciones, las actividades son las mismas para ambas oficinistas. De acuerdo con la función 6 de, la secretaria

de un colegio 1 tiene responsabilidad de carácter técnico como apoyo a los docentes. Tampoco tiene a su cargo el manejo de la Caja Chica, en el caso de que la institución tenga la autorización respectiva de parte de la Junta Administrativa.

Muchos aspectos de los ejemplos de las funciones secretariales citadas, prácticamente son los mismos de la Secretaria o Auxiliar de un Liceo o Colegio 1. Surge, entonces, la siguiente interrogante: ¿Qué hace una Secretaria en un Colegio o Liceo 1?

Según el Estatuto de Servicio Civil y su reglamento de la Dirección General de Servicio Civil y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público, Resolución DG-234-2009 publicada en la Gaceta 158 Aviso 013-SC del 1-08-2009 con rige 01-07-2009, se transcribe lo siguiente, desde la perspectiva de las condiciones personales especiales que deben tener los y las secretarias, visto los dos ejemplos mencionados.

CONDICIONES ESPECIALES PERSONALES, CASO RECOPE	CONDICIONES ESPECIALES PERSONALES, CASO COLEGIO 1 MEP
Formación académica: Título de Técnico Medio	SUPERVISION RECIBIDA: Trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas en cuanto a métodos y sistemas de trabajo. La labor es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la calidad y puntualidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En el desempeño del cargo se requiere de alguna iniciativa, por cuanto se deben interpretar instrucciones emanadas de los superiores.
Experiencia: De un año a tres años de experiencia en la ejecución de labores relacionadas con el área de especialidad del puesto.	SUPERVISION EJERCIDA: No ejerce supervisión.

<p>Iniciativa, complejidad y supervisión recibida: Requiere alguna iniciativa y supervisión, por cuanto el trabajo permite seleccionar entre diversos métodos y procedimientos ya establecidos, sobre la base de instrucciones detalladas. Debe resolver situaciones similares de poca complejidad, buscando nuevos cursos de acción para obtener la solución.</p>	<p>RESPONSABILIDAD POR FUNCIONES: Asume responsabilidad porque los servicios y actividades encomendadas, se cumplan con eficiencia, esmero y puntualidad, así como acorde con los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende; ello para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participa.</p>
<p>Supervisión ejercida y responsabilidad: Es responsable por la administración de recurso humano que desarrolla principalmente actividades de nivel operativo, por la preparación, manejo y custodia de información confidencial o por el manejo de recursos materiales de alguna cuantía. Se evalúa la responsabilidad por la confidencialidad de la información que maneja. No ejerce supervisión.</p>	<p>Debe mantener discreción por la información confidencial que conoce de la Unidad en la que labora.</p>
<p>Consecuencia del error: Los errores cometidos pueden ocasionar daños sobre personas, materiales o equipos, instalaciones, funciones u operaciones cuyas consecuencias no repercuten de manera importante en la Empresa y resulta fácilmente su corrección.</p>	<p>Su acción debe desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.</p>
<p>Relaciones de trabajo: Las relaciones de trabajo que corresponden al puesto implican contactos frecuentes con servidores de nivel operativo de otras Unidades Organizacionales de RECOPE y/o público en general; para recibir instrucciones o evacuar consultas sencillas, recibir o brindar información de alguna variedad e importancia.</p>	<p>POR RELACIONES DE TRABAJO: La actividad origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto y discreción.</p>

<p>Esfuerzo físico y condiciones de trabajo: Esporádicamente el funcionario moviliza o traslada artículos o materiales en forma manual, se desplaza fuera de su lugar de trabajo, intensifica su esfuerzo físico para manejar maquinaria, equipo o instrumentos o requiere la utilización reiterada de uno de sus cinco sentidos. El lugar de trabajo donde se desarrollan las actividades del puesto ofrece buenas condiciones ambientales, espacio físico adecuado, ventilado, libre de ruidos intensos, de humedad, de olores desagradables y de sustancias tóxicas.</p>	<p>POR EQUIPO Y MATERIALES: Asume responsabilidad por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades, tal como equipo computarizado, fax, central telefónica y otros. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia competente para su reparación y mantenimiento oportuno.</p>
<p>Ubicación: Todas las dependencias de la Empresa con rango de departamento. Áreas de especialización académica Secretariado.</p>	<p>CONDICIONES DE TRABAJO: Generalmente, las labores características de esta clase se realizan en condiciones controladas de oficina que requieren mayor esfuerzo mental que físico, pueden ser desarrolladas en forma individual o en equipo.</p>
<p>Habilidades: Para el desempeño del puesto se requiere, capacidad analítica, creatividad, dinamismo, discreción, relaciones humanas, honradez, iniciativa, redacción y ortografía, cortesía y manejo de equipo de cómputo y de oficina. Además, es conveniente poseer conocimientos en las normas de servicio al cliente.</p>	<p>Le puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan, así como trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija.</p>
<p>Requisitos legales: Ninguno.</p>	<p>Debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras, mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos.</p>

	<p>Las responsabilidades asignadas generan algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y cumplir con las obligaciones, lo cual pueden provocar enfermedades por estrés.</p>
	<p>CONSECUENCIA DEL ERROR: Los errores que eventualmente se cometan pueden causar daños o atrasos en los procesos auxiliares de carácter administrativo en los cuales se brinda colaboración, en detrimento de la ayuda que se facilita afectando la eficiencia de la Dependencia que se trate, sin embargo, los errores pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan</p>
	<p>CARACTERISTICAS PERSONALES:</p> <p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Honradez. • Sentido de organización y agilidad en el trámite de los asuntos asignados. • Capacidad para trabajar en equipo y para efectuar diversas actividades en forma simultánea. • Capacidad para comprender mensajes y textos escritos. • Dominio en el manejo de paquetes de cómputo y sistemas modernos de archivo, así como manejo de equipo de oficina. • Habilidad para expresar ideas en forma oral y escrita. • Habilidad para redactar y realizar cálculos aritméticos sencillos.
	<p>Actitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la misión, visión y objetivos institucionales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para tratar en forma cortés y amable al público que solicita los servicios, disposición y espíritu de servicio. • Dedicación y esfuerzo en su cometido. • Presentación personal adecuada acorde con el cargo que desempeña y las demandas del servicio que se brinda. • Discreción sobre los asuntos encomendados, disposición al cambio.
	<p>Conocimientos:</p> <p>Las exigencias de la clase obligan a mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de actividad, tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Dependencia a la que se presta apoyo, así como el desarrollo de nuevas competencias con el fin de garantizar la idoneidad permanente, por cuanto la labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante la permanencia de la gestión. Además de los conocimientos propios de la formación requerida, es elemental que se conozca sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense. • Misión, visión, organización y funciones de la Institución para la cual labora.

Fuente: Elaboración de los investigadores, condiciones personales de los secretarios y secretarias

De lo anotado se colige que, respecto a los requisitos para nombramiento en el puesto de secretaria, RECOPE exige el Título de Técnico Medio y la experiencia de uno a tres años de labores en la especialidad del puesto. No exigen requisitos legales. En la escuelas y colegios los requisitos

son: Deben tener título de Bachillerato de colegio, experiencia de haber trabajado como oficinista o secretaria, conocimiento y manejo de equipos tecnológicos (la mecanografía de antes).

En RECOPE la secretaria tiene funciones y responsabilidad de supervisión ejercida especialmente. También es responsable de los errores que cometa en el trabajo. Las relaciones de trabajo son a nivel operativos, dependencias con rango de departamento, las diversas unidades de la empresa y con el público. Esa funcionaria requiere iniciativa y supervisión, esfuerzo físico, capacidad analítica, creatividad, dinamismo, discreción, relaciones humanas, cortesía, entre otros aspectos, que el puesto demanda.

En el MEP, no tiene funciones de supervisión ejercida. Pero sus acciones o trabajo deben desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige para el servidor público. Además, esta funcionaria asume responsabilidad por sus funciones, por las relaciones verticales y horizontales (superiores, compañeros, estudiantes, padres de familia y público en general), por el adecuado empleo y seguridad del equipo y materiales que le asignan para el trabajo. Las condiciones de trabajo están controladas, lo que exige mayor esfuerzo, ya sea en forma individual y en equipo, le corresponde laborar fuera de la jornada de trabajo y trasladarse fuera del lugar de trabajo, cuando las condiciones así lo exijan. El trabajo de esta persona demanda el uso de tecnología. Debe enfrentar las consecuencias del o los errores de carácter administrativo que cometa. Los aspectos señalados, entre otros, generan presión, cansancio y estrés. La o el secretario requiere de una alta dosis de habilidades, actitudes y conocimiento.

De acuerdo con Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento de la Dirección General de Servicio Civil, las funciones de las secretarías, oficinista y asistentes de la dirección están debidamente formuladas y su trabajo es importante porque son parte de la dirección de los colegios. En esta perspectiva, según la Real Academia Española, una secretaria es una persona que se

encarga de las labores administrativas de un organismo o institución. Además, puede escribir actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de esa entidad. Es decir, esta persona se encarga de diferentes funciones relacionadas con temas contables y financieros. En específico deben ser organizados porque se requiere de esta habilidad para llevar la documentación contable y financiera.

Una vez explicitadas las funciones elementales de una secretaria administrativa, surge la interrogante: ¿Qué hace una secretaria de un colegio? En general, las personas que desempeñan ese cargo tienen múltiples funciones relacionadas con el director, el cuerpo docente y alumnos, los padres de familia, el entorno institucional y con las oficinas del sistema educativo costarricense, las cuales son: Organizar el correo; encargarse de la gestión administrativa y económica; levantar el acta de las reuniones; custodiar las actas, libros, archivos del centro docente; en colaboración con los jefes de departamento hacen inventario general; se encargan de gestionar y controlar el personal de administración y servicios.

De lo expuesto se colige que, el director o gerente gestor administrativo siempre debe contextualizar el cargo para saber lo que hace una secretaria dentro del centro educativo y así conocer a detalle sus funciones. Las funciones secretariales son levemente afectadas según donde trabajan, aunque por lo general están relacionadas con la organización y atención al cliente y por ello, es sumamente importante que se trate de personas responsables y organizadas para que sean eficientes en su trabajo que desempeñan en el colegio.

3.2.1.6. Funciones secretariales en la modalidad virtual y teletrabajo.

De las opiniones expuestas de manera casual y generalizadas de parte de algunos directores de los colegios de la zona de Río Frío de Horquetas de Sarapiquí, respecto a las funciones secretariales en la modalidad virtual y teletrabajo, se considera lo siguiente:

En tiempo de pandemia, las funciones administrativas secretariales se enfocan a la priorización de los aspectos medulares de la salud de las personas participantes. En esta perspectiva, las actividades de las funciones secretariales en la modalidad virtual, no presencial, cambian de dirección. Los participantes lo realizan libremente, sea individual o en grupo, con una metodología especial y el uso de plataformas tecnológicas, de acuerdo con las continuas disposiciones del MEP. En el caso de la administración de las instituciones educativas, el teletrabajo, el uso del WhatsApp y el teléfono.

Desde que apareció el COVID-19 en Costa Rica (marzo 2020) y que se convirtió en pandemia mundial, el gobierno ha forzado a muchas entidades y empresas adoptar el teletrabajo. Esta nueva modalidad tecnológica laboral fue una de las primeras medidas adoptadas por las organizaciones para garantizar la salud de los trabajadores y el mantenimiento de la actividad en la producción de bienes y servicios.

Surge, entonces, la siguiente interrogante: ¿Estaban preparadas las empresas y sus trabajadores para utilizar el teletrabajo de manera eficiente y productiva? En varios países se utilizaba con excelentes resultados y en Costa Rica lo introdujo esa modalidad laboral el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y algunas empresas, como grupo experimental.

3.2.1.7 El trabajo virtual a distancia.

Respecto al trabajo virtual a distancia llamado teletrabajo, de Andrews (s. f. párr. 2, 3), señala lo siguiente:

Esta modalidad de trabajo va mucho más allá del uso de herramientas de colaboración y comunicación a distancia. Por lo tanto, es vital e importante preparar el equipo para que el trabajador se mantenga motivado, productivo y contento trabajando a distancia. Según un informe de la Adecco, dice Andrews: “alrededor de 80% de las personas se sienten insatisfechas con sus trabajos y apuntan como una de las principales causas la rigidez de los horarios”.

Respecto a los niveles de productividad del teletrabajo desde el hogar, en el caso del sector educación, las personas usuarias del teletrabajo no estaban debidamente preparadas y a más de una persona lo tomó por sorpresa. En ese sentido, la especialista citada manifiesta algunas limitaciones, en los siguientes términos:

- Todos quisieran poder trabajar a la hora que más les convenga y compaginar nuestras actividades familiares, del hogar e incluso, las sociales, junto con las tareas laborales. Pero no todos los trabajadores logran mantener elevados niveles de productividad sin el director rondando por la oficina, y tampoco los compañeros hacen que el trabajo sea más ameno.
- Se debe entender que cada trabajador es distinto y algunos son sumamente improductivos en la oficina. Mientras que otros, al trabajar en casa dejan acumular todas las tareas profesionales pendientes por culpa de los niños, la mascota, la pareja u otros asuntos.
- Por las medidas sanitarias de la obligación de quedarse en casa o confinamiento, gran parte de la fuerza laboral debió quedarse en el hogar y trabajar a distancia, siempre y cuando las

funciones que realizan los trabajadores les permita. Antes de la pandemia, el Teletrabajo no era muy conocido por los trabajadores. Durante la pandemia se hizo necesario el uso de la Guía práctica titulada El teletrabajo durante la pandemia del COVID-19 y después de ella (2020). Aunque varias organizaciones estaban familiarizadas con el teletrabajo, unas enviaron a los trabajadores a casa, otras no lo hicieron, sino que crearon las condiciones para el experimento de teletrabajo más extenso de la historia.

- Sobre el crecimiento del teletrabajo, Eurostat (2018), señala que la cantidad de personas que teletrabajan a tiempo parcial y a tiempo completo ha ido aumentando gradualmente. Sin embargo, la pandemia aceleró la adopción, por parte de los empleadores, la modalidad del teletrabajo. Es decir, en el contexto de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo se convierte en una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa del quehacer de la empresa sea o no educativa.
- Además, la Guía (2020), antes mencionada, indica que, en circunstancias normales, el teletrabajo en casa reduce del tiempo de desplazamiento, los trabajadores centran en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y, la oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional. También permite que los trabajadores tengan un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador.
- Sin embargo, el trabajo virtual a distancia, como el teletrabajo, enfrentan riesgos diversos que los empleadores y los trabajadores deben prever y buscar acciones para eliminar esas dificultades, como el aislamiento en el grupo familiar, las personas que viven solas y la pérdida del contacto y comunicación con los compañeros de trabajo.

En el caso del teletrabajo que llevan a cabo los administradores de las instituciones educativas, especialmente en las regiones donde el servicio de las plataformas virtuales no tiene la total cobertura, surge la siguiente interrogante: ¿Están los teletrabajadores administrativos del tiempo de pandemia más comprometidos que los trabajadores tradicionales o del tiempo presencial? La respuesta depende del punto de vista que tenga la persona que ocupa un puesto en un sector de la empresa y de las políticas de la organización, entre otros factores internos y externos. Para Andrews (s. f. párr. 8-11), el compromiso de los teletrabajadores tiene que ver con:

- La mayor preocupación de las empresas es la ciberseguridad. El compartir documentos con información clasificada a la distancia representa un riesgo y una gran preocupación para los altos directivos.
- La tarea de mantener al personal como un equipo motivado, enfocado e involucrado con el trabajo, es un gran desafío por la distracción que no tienen en torno a la oficina.
- El trabajador que no esté acostumbrado a trabajar desde casa u otro lugar fuera de la oficina, se distrae fácilmente y es más improductivo.
- La comunicación a distancia tiene protocolos y métodos que difieren bastante de la comunicación cara a cara o de cubículo a cubículo.
- Por el criterio de el “calienta-sillas” varias empresas no forman ni entrenan a sus equipos en teletrabajo.

En relación con las preocupaciones de los administradores de las empresas, entre ellas, las del sector educación, cabe decir que existen herramientas más seguras que permiten realizar el trabajo sin mayores riesgos que las herramientas tradicionales. En muchos casos, los mismos compañeros de la oficina de trabajo representan una gran distracción y pérdida de tiempo para los y las secretarías. En tiempo de pandemia, en este caso del COVID-19, lo importante es aprender a

comunicarse de forma eficiente y asertiva a la distancia, para que no se pierda información entre emails, WhatsApp, Facetimes, entre otros medios tecnológicos. De esta manera se evita la presencia de malentendidos o se comenten equívocos.

Además, de la enseñanza de otras habilidades esenciales para que realicen su teletrabajo, se les debería enseñar a ser eficientes, productivos, excelentes comunicadores a distancia y, muy importante, a seguir protocolos de ciberseguridad que pongan en riesgo a la empresa, ni la vida privada de los trabajadores, considerando que muchas veces trabajarán en su ordenador personal desde la red Wifi de su hogar.

Ya han pasado prácticamente más de dos años que los ciudadanos viven la crisis de la pandemia del Coronavirus, misma que ha forzado a muchas entidades y empresas a adoptar medidas de salud y laborales, también forzadas e imprevistas, muchas de ellas sin los recursos básicos necesarios. La pregunta es, ¿Estaban las empresas, escuelas, colegios y sus trabajadores preparados para llevar a cabo el trabajo virtual a distancia por medio del teletrabajo y otras plataformas virtuales de manera eficiente y productiva?

Según Messenger, Vargas Llave, Gschwind, Boehmer, Vermeulen y Wilkens (2019, p. 1), por teletrabajo se define como el uso de tecnologías de información y las comunicaciones. Entre esas tecnologías para trabajar fuera de las oficinas están los teléfonos inteligentes, las computadoras portátiles y de escritorio y las tabletas. En la práctica y en vista de que el teletrabajo es un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, lejos de las oficinas del empleador, necesariamente debe existir un acuerdo escrito y al mismo tiempo voluntario entre el empleador y el trabajador que asegure el uso, cuidado y la devolución de los equipos para evitar problemas legales.

Además, las políticas de teletrabajo, respecto a la distancia y la continuidad, podrían ser una parte esencial de un plan de continuidad operativa. Es decir, al producirse un evento

imprevisto como los fenómenos meteorológicos extremos, actos de terrorismo, pandemias, que impidan a los empleados trabajar en sus oficinas o lugares de trabajo habituales, la posibilidad de teletrabajar permite realizar labores fuera del lugar de trabajo y mantener el funcionamiento de la organización (Messenger 2019, p. 2-4).

De lo expuesto se concluye lo siguiente: En el contexto del coronavirus, el teletrabajo tiene un papel destacado. Las empresas y, de ellas, el Ministerio de Educación Pública (MEP) han pedido que sus empleados trabajen desde casa. Muchas personas trabajan en forma remota con la tecnología existente ya que hay flexibilidad de horarios, equilibrio personal-profesional y eficacia en la productividad. El teletrabajo es una herramienta valiosa para el trabajo en tiempo de pandemia y será útil esta modalidad virtual a distancia cuando los empleadores y los trabajadores regresen a la presencialidad o al tiempo normal.

El teletrabajo ha sido uno de los temas más destacados en el contexto del coronavirus, ya que muchas empresas han pedido a sus empleados que trabajen desde casa. En este debate hay tres aspectos fundamentales: los horarios de trabajo, el equilibrio personal-profesional, eficiencia en la productividad y la atención a compromisos personales y familiares.

3.2.1.8. Actividades secretariales según la normativa vigente y otras disposiciones del Ministerio de Educación Pública (MEP).

Las funciones y actividades específicas de las y los secretarios están conexas (doble vía) con la coordinación del equipo directivo, la gestión documental, la comunicación con y las familias, el entorno, la Dirección Regional de Educación y las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública (MEP). En los centros educativos públicos, las funciones administrativas que

realiza el departamento de la Oficina de Secretaría están reguladas por el MEP, por medio de decretos, normas específicas y directrices puntuales.

El puesto de Oficinista o Secretaría, como en el Liceo Ambientalista de Horquetas que es de Categoría 1, tiene el propósito de: asistir y asesorar en lo que a las funciones del director se refiere, con el objetivo de facilitar el desempeño y la óptima ejecución de las labores que realizan como equipo administrativo. Las tareas o funciones del Oficinista o Secretaria 1, se clasifican en 3 áreas: Gestión de planificación y ejecución, Gestión de información, insumos y documentos, y otras labores operativas.

En este marco de referencia, algunas de las funciones administrativas que realiza el personal de la Oficina de Secretaría, según la Dirección General de Servicio Civil (2009), son:

- Apoya el proceso de planificación, desde el diseño hasta la implementación y el control, según las directrices de la Gerencia General (MEP/Director).
- Procura el apoyo administrativo y logístico para las secciones, reuniones de trabajo, eventos y presentaciones de su jefe inmediato o unidad laboral.
- Administra electrónicamente documentos en archivos de gestión.
- Redacta documentos gerenciales y de carácter jurídico.
- Gestiona procedimientos para seleccionar, valorar y eliminar documentos.
- Elabora informes.
- Brinda apoyo administrativo.
- Mantiene controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad.
- Administra caja chica.

- Ejecuta otras tareas propias del cargo que desempeña acorde con la normativa técnica legal vigente, entre otras tareas.

En lo que respecta para el personal que labora en el Liceo Ambientalista de Horquetas, las funciones que realiza la Oficina de Secretaría, constituyen el centro medular que genera el quehacer de este centro educativo. Cabe destacar que, los centros educativos, según el Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes, Título II del Estatuto de Servicio Civil (2010, pp.179-182), están clasificados según el rango de estudiantes matriculados que asisten a las aulas, en colegio 1, 2, 3 y 4. Para efectos del presente trabajo interesa lo que corresponde específicamente al Liceo Ambientalista de Horquetas de categoría 1.

En este mismo documento se describen los siguientes aspectos relacionados con las funciones de los y las secretarias y oficinistas: La naturaleza del trabajo, las actividades que desarrolla, las condiciones, organizaciones y ambientales, así como la supervisión recibida, la supervisión ejercida. Además, trata de la responsabilidad por funciones, por relaciones de trabajo, por equipo y materiales.

También el documento hace referencia a las condiciones de trabajo y a las consecuencias del error. Así mismo, señala las características personales del Director 1, los requisitos para el puesto y el requisito legal de incorporación al Colegio Profesional respectivo. Visto las funciones secretariales, se considera que el trabajo de las secretarias y oficinistas tienen relevancia en el desarrollo de las labores que realiza la institución educativa.

3.2.2. Mecanismos de control interno.

En una primera aproximación al tema anotado, cabe formular la siguiente interrogante: ¿Cuál es el objetivo del control interno en una empresa o institución educativa? El objeto del control que lleva a cabo la administración permite determinar si la entidad, agrupación o el centro educativo cumple o ha cumplido el plan establecido para la organización. En esta perspectiva, una publicación en la Página Web, titulada Mecanismos de control de la organización (s.f.), dice que:

Los sistemas de planificación y control actúan fundamentalmente mediante el mecanismo de coordinación de la normalización de los resultados: el objetivo del plan es especificar un output deseado, un nivel de exigencia en algún momento futuro. El objetivo del control consiste en determinar si se ha cumplido el mismo. Así pues, la planificación y el control están estrechamente unidos, como el caballo y el carro: no puede haber control sin una planificación previa, y los planes pierden sus capacidades sin un control de su cumplimiento. Juntos regulan los outputs, pero también el comportamiento del mecanismo de coordinación de la normalización del comportamiento junto a la normalización de outputs (párr. 3).

De la cita anterior se infiere que, por una parte, el control de rendimiento aplica exigencias generales de rendimiento, no necesariamente en referencia a las acciones concretas. Por otra parte, la planificación de las acciones aplica determinadas decisiones y acciones que se deben desempeñar en momentos específicos determinados. Se aclara que, diferencias en los sistemas de planificación y de control para las distintas partes de la organización de acuerdo con la línea alta, en el caso de los centros educativos de las oficinas centrales del MEP y de la Dirección Regional

de Educación es donde se generan los planes, programas y presupuestos de la planificación y control para el sector educación de todo el país.

3.2.2.1. Teorías de control interno.

Cuatro son las teorías más recocidas acerca del control interno: Teoría de Control interno según Holmes (1987), Teorías de Control interno Según Koontz y O'Donnell, Teoría de Control interno de la Contingencia y la Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow, Taylor.

De la investigadora, Munive Guerra (2018), en la línea de auditoría, se resume las siguientes teorías de control:

Teoría de Control interno según Holmes (1987).

Para Holmes, el control interno es una función de la gerencia. El objetivo es salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, ofrecer seguridad que no se contraerán obligaciones sin autorización, evitar desembolsos indebidos. Esta teoría busca que los informes contables en los que se basa las decisiones son seguros. En este contexto, el control interno:

[...] forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y malos usos de estos: dando la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con la autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiables y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para el beneficio de la empresa (p. 10).

Teorías de Control interno Según Koontz y O`Donnell (s. f).

Para Koontz y O`Donnell, el control interno “es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores (p. 11).

Teoría de Control interno de la Contingencia.

La implementación de esta teoría requiere una adaptación especial al tamaño de la empresa, la rama que desempeña y las condiciones del ambiente del entorno. Las acciones administrativas deben ser apropiadas para una situación determinada. Es decir, busca identificar principios que orienten las acciones a seguir de acuerdo a las características de la situación y, no principios universales. Esta teoría, reconcilia dos enfoques opuestos: la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano.

Esta teoría es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano. También destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones. Requiere de investigaciones para mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador (pp. 11, 12)

Teoría de Control Interno de Organización funcional según Frederick Winslow, Taylor.

Para Zarpan (2013): Esta teoría llamada la racionalización del trabajo, se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos. Su objetivo es la máxima prosperidad del patrón ya que la ganancia del patrono puede generar ganancias para los empleados. Por lo tanto, las causas de una baja productividad están en la ausencia de una adecuada administración, de la iniciativa e

incentivos y la motivación a los empleados para que hagan mejor las cosas. Pero no está de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de información (p. 12).

En general, las teorías anteriores expuestas de forma somera, demuestran que el control es una función administrativa importante. Aunque se piense que todas las unidades de la empresa trabajan de acuerdo a lo planeado, los directores y gerentes deben controlar el trabajo de los funcionarios departamentales y los empleados mediante el monitoreo, la comparación y la corrección del desempeño laboral. Es decir, para saber cómo se está desempeñando los recursos humanos en las diferentes unidades de trabajo, el administrador debe evaluar las actividades que se han realizado y compararlas con el estándar real deseado previamente planificado.

Lo anterior se sustenta en dos criterios, según los capacitadores de la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí sobre “El control Interno en las instituciones educativas del Circuito 02” (2018). Primero, los controles efectivos garantizan que las tareas se cumplan para que se logren los objetivos. Segundo, la efectividad de los controles se determina cuando se sabe qué tanto ayudan los empleados a los directores y gerentes a alcanzar sus objetivos propuestos para la empresa.

3.2.2.2. Definición de control interno.

Con el transcurso de los años el control interno se transformado en un aliado para los empresas y organizaciones. Para Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018), en la investigación titulada “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público” se afirma que:

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las

operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos (p. 209).

En el marco de la cita anterior, el control interno se entiende como el acto de verificación, comprobación, intervención y fiscalización de una empresa. En la empresa educativa o del sector educación, el acto de verificación corresponde desde el Director Regional hasta el director de las organizaciones o centros educativos.

3.2.2.3. Breve historia del control interno.

Respecto al control interno, desde tiempos remotos, el ser humano ha controlado sus pertenencias y las del grupo del cual formaba parte. En ideas de Arcía Paternina (2013), en los antiguos imperios ya existía una forma de control y cobro de impuestos por parte de los soberanos (autoridades). Por ejemplo, García Paternina dice:

[...] se empezó a vislumbrarse en Europa hacia los años 747 y 814 cuando Carlos "El Grande" (Carlomagno) a través del Missi Dominici nombrara un clérigo y un laico que inspeccionaban las provincias del Imperio. Posteriormente, hacia el año 1319, Felipe V daría a su Cámara de Cuentas, poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de negocios financieros. En 1807 Napoleón Bonaparte, través de la corte de cuentas vigilaba los asuntos contables del estado y le otorgaba atribuciones para investigar, juzgar y dictar sentencias. Esto sirvió para que muchos países de América y Europa que estaban en proceso de organizar sus instituciones republicanas los tomaran como modelo (p. 1).

Pero el control interno, llamado también verificación del trabajo, que desarrollan las empresas, no es de última data. La contabilidad y finanzas, de manera simple era una realidad en

varias culturas antiguas. En la Edad Media aparecen los libros de Contabilidad para controlar las operaciones de los negocios. Con la revolución industrial, surge la necesidad de controlar las operaciones, mismas que eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas debido al volumen de los productos. A fines del siglo XIX, surge el término Control Interno, como una de las medidas de control de parte de los hombres de negocios preocupados por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses económicos.

Al paso el tiempo y los distintos tipos de organizaciones con fines de lucro o no, sean públicos, privados, diseñaron normas, manuales, reglamentaciones de carácter impositivas, laborales, ecológicas, para que los gestores administrativos se mantengan muy alerta ante los riesgos, por el o el cumplimiento de las mismas que significan para sus empresas.

3.2.2.4. El control interno en Costa Rica.

En Costa Rica, por mandato constitucional, la Contraloría General de la República (CGR) emite directrices a cumplir mediante las siguientes normativas y otras disposiciones. Una, la Ley General de Control Interno. (Ley 8292 del 31-07-2002). Dos, El "Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización", 5 de diciembre del 2003. Tres, las "Normas de control interno para el Sector Público" (N-2-2009-CO-DFOE). Cuatro, las Normas de control interno para los sujetos privados que custodien o administren, por cualquier título, fondos públicos (N-1-2009-CO-DFOE)

Son documentos de obligado acatamiento de todos los Ministerios e instituciones privadas y religiosas presentes en el Estado Costarricense. Este es el marco de referencia legal en el que se circunscribe el Control Interno de las instituciones educativas del país, bajo lineamientos específicos del Ministerio de Educación Pública (MEP).

La sociedad actual, las organizaciones o empresas experimentan y desempeñan una serie de cambios constantes, muchos de ellos, inesperados (caso pandemia COVID-19) que plantean nuevos retos. Por lo tanto, la administración y el control interno de una empresa, en este caso, de la empresa educativa (escuela, colegio...) tiene que replantarse en sus objetivos. Según la Guía para la Implementación del Control Interno en Centros Educativos, los cambios tienen que ver con sus componentes funcionales, tales como: Ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento (MEP 2017, p. 5).

La tarea del control interno no es hacer las cosas más o menos, tampoco de dejar hacer o dejar pasar, sino de cumplir con la normativa vigente con el fin de que la gestión directiva en los centros educativos se oriente, no solamente al campo de la didáctica sino a lo administrativo, mediante el adecuado uso de los recursos físicos, económicos y humanos y tecnológicos que requiere la educación en tiempo normal-presencial y de pandemia.

Lo ideal es que todos los valiosos recursos que posee la Dirección Regional de Educación y cada centro educativo, con el trabajo eficiente y eficaz con la participación de todo el personal, son elementos ideales y prácticos para el mejoramiento del control interno en las instituciones educativas. Sin embargo, los cambios sociales, económicos, políticos, educativos y hasta tecnológicos hacen que la administración institucional no responda a la realidad emergente.

Al respecto, en un curso virtual sobre Conceptos Básicos sobre el Control Interno elaborado por la Contraloría General de la República (CGR) (2011) dice que:

Las organizaciones actuales se desempeñan en un contexto caracterizado por el cambio constante y, en consecuencia, por retos siempre nuevos. Como respuesta, el control interno ha pasado de tener un énfasis en los asuntos contables, financieros y de mera vigilancia, a ser un sistema que se enfoca en temas estratégicos y en la capacidad de las instituciones

para lograr los objetivos que se han trazado. Por ello, se ha convertido en una herramienta vital para las organizaciones (p. 2).

De la cita anterior se infiere que, las empresas, entre ellas las escuelas y colegios en situaciones contextuales, traen consigo la necesidad de ajustar el funcionamiento organizacional a los nuevos retos económicos, políticos, culturales y, además, prestar mayor atención a un control con rasgos renovados.

Por su parte, la Ley General de Control Interno (2002), en el Artículo 8, respecto al control interno dice: “Para efectos de esta ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el objetivo jurídico y técnico”.

A la vez, en lo que, al contenido y ámbito de aplicación, el Artículo 1 dice: “Esta ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno”.

Asimismo, el Ministerio de Educación Pública (MEP), acoge la normativa de la Contraloría General de la República sobre el control interno para, según la estructura del sistema educativo, proceder al ordenamiento jurídico y técnico correspondiente. Al jerarca de los titulares subordinados de las instituciones educativas le corresponde la tarea de establecer, mantener,

perfeccionar y evaluar periódicamente el SCI en cada área, departamento o unidad del centro educativo. Para que los administradores de las instituciones educativas fomenten y promuevan el conocimiento en materia de control interno en el personal a su cargo pone a disposición de los funcionarios la Normativa General (Ley 8292, Normas de Control Interno para el Sector Público, Directrices de la Contraloría), Normativa interna (SEVRI-MEP), Guías para el establecimiento del Control Interno Institucional y otros documentos relacionados.

Desde este punto de vista, el control interno está constituido por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la dirección administrativa para asegurar el logro de los objetivos institucionales encaminados a proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, así como la confiabilidad y oportunidad de la información, la eficiencia y eficacia de las operaciones y, el cumplimiento con el ordenamiento jurídico y técnico. Para la Contraloría General de la República de Costa Rica (2009):

El control interno es aplicable a la custodia o administración de fondos públicos por parte de los sujetos privados, comprende fundamentalmente los procedimientos, las políticas u otros mecanismos para la delimitación de responsabilidades, separación de funciones y su asignación al personal idóneo, así como para la protección de los activos, y el registro, verificación, comprobación y comunicación de la gestión respectiva (p. 2).

Este mismo concepto, la Contraloría General de la República citada expresa clara y determinadamente, en el curso virtual “Control Interno” (2011), dos aspectos fundamentales que las personas encargadas de la administración de las instituciones deben tener presente a la hora de evaluar el trabajo y los resultados de las funciones que realizan:

- a) El control interno es un sistema, y como tal, está integrado por diversos componentes que producen un resultado final. En efecto, según el enfoque vigente en nuestro medio,

el control interno tiene cinco componentes que interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos institucionales (resultado final deseado). Además, las personas dentro de la organización son determinantes para definir la forma como operan esos cinco componentes orgánicos del control interno, a saber: la administración activa y la auditoría interna.

- b) El control interno conlleva la realización de una serie de acciones por parte de las personas que están dentro de la organización; esa serie de acciones configura el proceso que también forma parte del sistema, como medio para obtener el resultado final (p. 8).

En la cita anterior, nótese la importancia del control interno para medir, por una parte, los resultados del trabajo que se les asigna y encomienda a las organizaciones y, por otra parte, la forma como operan (trabajo) las personas que están dentro de la institución, en el desarrollo de sus funciones, las personas que realizan las acciones encaminadas a un sólido resultado final que aspira la empresa.

Cabe aclarar que los cinco componentes orgánicos del control interno que hace referencia la cita anterior, según la normativa vigente, están conformados por dos componentes orgánicos y cinco componentes funcionales del control interno. Los primeros (orgánicos) se refieren a las instancias organizacionales que participan en el control interno: la administración activa y la auditoría interna con los diferentes alcances de la participación de cada uno de ellos considerados como norma jurídica y técnica. Mientras que los componentes funcionales son las cinco partes del sistema que deben ser establecidos, mantenidos, perfeccionados y evaluados por las diferentes instancias de la organización, según las responsabilidades que les competen y son: el ambiente de

control, la valoración de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y el seguimiento (p. 15).

En este apartado, someramente descrito, se lleva a cabo la indagación titulada Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas del Circuito Escolar 02 de la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021. Se procura con el estudio determinar la responsabilidad del jerarca (director-administrador) y de los titulares subordinados del centro educativo, en el caso del presente estudio la denominada Oficina de Secretaría, la competencia laboral de las acciones necesarias que realizan para garantizar su respectivo funcionamiento en la época de la pandemia del virus Convid-19. Cabe indicar que el jerarca-director del Liceo Ambientalista de Horquetas, es una persona también subordinada, según la estructura del sistema educativo costarricense, que tiene funciones específicas y que debe rendir cuentas razonables e integradas de conformidad con las competencias y atribuciones que le corresponde para parte de la institución que administra, a sus superiores inmediatos.

3.2.2.5. El control interno en una institución educativa.

El control interno en una institución educativa, para que sea una realidad, bajo los lineamientos de la Contraloría General de la República (CGR) y las disposiciones del Ministerio de Educación Pública (MEP), requiere de un Reglamento y de un Manual de Control Interno técnicamente elaborado y pertinente al trabajo y necesidades reales de la empresa.

El Manual de Control Interno debe estar integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas la

actividades y operaciones desarrolladas en la organización. Además, se debe estipular con claridad la forma como se administra la información y los diversos recursos. Sobre todo, si la gestión administrativa y curricular (técnica) del centro educativo es coherente a las políticas emanadas de la dirección, de la supervisión escolar y de la Dirección Regional de Educación se ajustan a la normativa vigente. Por lo tanto, la propuesta del Sistema de Control Interno Institucional tiene como base los componentes funcionales de control interno de la Contraloría General de la República (CGR) y del Ministerio de Educación Pública (MEP).

3.2.2.6. Los mecanismos, procesos, plantillas y matrices de control interno

Antes de considerar los mecanismos, procesos, plantillas y matrices de control interno que, con base en los lineamientos y leyes y reglamentos corresponda, de acuerdo al contexto institucional (diagnóstico comunal e institucional) del centro educativo, es necesario precisar el sustento del control interno en el marco legal.

En la Gaceta No. 169, del 4 de setiembre del 2002, se publicó la Ley No. 8292, Ley General de Control Interno que establece los criterios mínimos que deben observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno. Además, en la Gaceta No. 105 del 5 de junio de 2002, se publicó el “Manual de Normas de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización”, cuyo objetivo es el de coadyuvar en la uniformidad, mejorar el nivel administrativo y técnico, así como la capacidad de comprensión del funcionario público costarricense en temas de control interno. En realidad, se busca establecer una base común que

oriente y sustente las reglas que deben aplicar la Administración, los fiscalizadores y los auditores internos en materia de control de los recursos públicos asignados por el Estado Costarricense.

Por su parte, el control interno, según el Ministerio de Educación Pública (2011, p. 2), debe “entenderse como implícito en el quehacer diario de las instituciones educativas y no como una responsabilidad o tarea adicional que el Director debe cumplir”. Así mismo, el objetivo del Manual de Control Interno es el de “promover el cumplimiento de los objetivos estratégicos, metas y estrategias plasmadas en el Plan de Mejoramiento Continuo y estandarizar la observancia de las normas de control interno para el sector público” (p. 4).

En esta misma perspectiva, los lineamientos generales en materia de control interno, que cada centro educativo de contemplar, de acuerdo con la Dirección de Planificación Institucional, expresada en el Manual de Procedimientos de control Interno para los centros educativos (2011), en el apartado “Lineamientos generales en materia de control interno” (pp. 3, 4), cada centro educativo debe contar con un sistema de control completo integrado, razonable, aplicable y que esté debidamente orientado a los objetivos de la institución educativa plasmados en el Plan de Mejoramiento Continuo (Plan Anual de Trabajo PAT), pero relacionado con “el mejoramiento del rendimiento académico, la disminución de la deserción, el mejoramiento del acceso y a la convivencia y al cumplimiento de los cuatro objetivos del Control: a) Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Finalmente, todo Control Interno Institucional debe contemplar estrictamente las responsabilidades en materia del Sistema de Control Interno y del Expediente de Control Interno respecto a los procedimientos del alcance del Manual acerca de los componentes: Ambiente de

Control, Valoración de riesgo, Actividades de control, Sistema de información, seguimientos e Implementación del Expediente de Control (pp. 25-30), mismos que únicamente se mencionan, por motivo de espacio en este trabajo.

Se aclara que el Manual de Control Interno que contempla los lineamientos y aspectos a considerar en la administración de los recursos institucionales, para efectos del presente trabajo, se le denomina Expediente de Control Interno. La razón, en este medio se registra todos los pormenores del quehacer educativo. Este Manual de Control Interno, los centros educativos lo desarrolla con el ejemplo proporcionado por el MEP. Es decir, para todo el proceso existen plantillas y matrices de control interno cuyos contenidos a desarrollar deben seguir estrictamente los lineamientos del Ministerio de Educación Pública.

3.2.2.7. Mecanismos de control interno según el Ministerio de Educación Pública (MEP).

Entendido como mecanismo la manera de cómo se produce o se realiza una determinada actividad en función a un proceso técnicamente diseñado, los mecanismos de control interno se consideran como la capacidad que tiene, en el caso del sector educación, el centro educativo para reglamentar los aspectos propios de su función, a la luz de las normas, políticas y procedimientos, mismo que permitan la coordinación efectiva y transparente de las acciones que realizan los administradores y demás funcionarios encargados de la educación de los niños, jóvenes y adultos.

Cuando se habla de los mecanismos de control interno quiere decir que todas las instituciones estatales están obligadas por ley, a ejercer el control interno en todas sus actuaciones. El fin de este control es buscar el adecuado cumplimiento de las funciones de los diferentes

departamentos, oficinas y entes, según lo prescribe el artículo 209 de la Constitución Política de Costa Rica.

El control interno se refiere a un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos, según se menciona en el Artículo 11 de la Ley 87 de 1993.

Para un adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, la Oficina de Control Interno realiza su gestión a partir del desarrollo de cinco roles fundamentales, establecidos en el Decreto 1537 de 2001: Valoración del Riesgo; Acompañamiento y Asesoría; Evaluación y Seguimiento; Fomento de la Cultura del Autocontrol; Relación con Entes Externos.

3.2.2.8. Algunos fundamentos que se deben observar para el SCI de una institución educativa.

De la Guía para la Implementación Control Interno en Centros Educativos (marzo, 2017) de toman los siguientes aspectos:

La normativa que da sustento al control interno en las escuelas y colegios son las siguientes: Ley General de Control Interno, No. 8292, del 31 de julio del 2002; Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009; Normativas que para el control interno institucional dispone la Contraloría General de la República (CGR) (p. 5).

Desde la perspectiva de esta normativa, el Sistema de Control Interno (SCI) se define como la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos organizacionales.

Para cumplir con la normativa correspondiente, el SCI tiene los siguientes objetivos:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (p. 5).

El principal ente responsable del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno (SCI) es la Dirección del Centro Educativo, en este caso, la persona Director (a) del Centro Educativo. Como Titular Subordinado, tiene la responsabilidad de establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno (SCI) de la dependencia, escuela, colegio a su cargo.

Pero la responsabilidad total no es la única tarea del director o directora de la institución educativa. La responsabilidad legal también recae en el personal administrativo y docente, de conformidad con las funciones que competen a cada puesto de trabajo. Es decir, todos los funcionarios de la escuela y colegio, de manera oportuna y efectiva debe cumplir con “las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del Sistema de Control Interno (SCI)” (p. 6.).

Surge, entonces, la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las causales de responsabilidad administrativa del director y del personal administrativo? Según lo que establece el artículo 39 de la Ley de Control Interno, se incurrirá en responsabilidad administrativa y civil:

- Si se incumplen injustificadamente los deberes asignados en la Ley.
- Debilitar con las acciones el sistema de control interno u omitir las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.
- El funcionario público que injustificadamente incumpla los deberes y las funciones que en materia de control interno que le asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente. (Ministerio de Educación Pública p. 6).

3.2.2.9. Los componentes funcionales del SCI.

Componentes funcionales de control interno que tipifica la Guía en referencia (pp. 6-13), son: 1) Ambiente de Control. 2) Valoración de Riesgos. 3) Actividades de Control. 4) Sistemas de Información. 5) Seguimiento (p. 7).

A continuación, en forma somera, se anotan algunos aspectos de cada uno de los componentes del control interno anotados.

a. Ambiente de control.

Es el conjunto de factores organizacionales que propicien una actitud positiva y de apoyo al SCI y a una gestión institucional orientada a resultados que permitan una rendición de cuentas efectiva.

b. Valoración de riesgos.

La valoración corresponde a la identificación, análisis, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos para fortalecer el SCI y ubicar a la organización en un nivel de riesgo aceptable.

c. Actividades de control.

Corresponden a las políticas, procedimientos y mecanismos que se deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar para asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales establecido.

d. Sistemas de información.

Consiste en obtener, generar, procesar y comunicar en forma eficaz, eficiente, económica, con apego al bloque de legalidad la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales.

e. Seguimiento.

Son actividades permanentes y periódicas para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del CNI a lo largo del tiempo, para asegurar que las medidas y los resultados producto de las revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud en la institución educativa.

3.2.2.10. Mecanismos de control interno en la Oficina de Secretaría del liceo

Para llevar a cabo el control interno en la Oficina de Secretaría y otras dependencias de una institución escolar, el administrador o gestor educativo debe tener presente los lineamientos generales en materia de control interno diseñados por el MEP, en consonancia de lo establecido por la Contraloría General de la República. Al respecto, el Manual de Procedimientos de Control Interno del MEP (2011), señala los siguientes aspectos:

Cada Centro Educativo, tal y como se hizo referencia en las páginas anteriores y se reitera a continuación, debe contar con un Sistema de Control aplicable, completo, razonable, integrado y congruente con sus competencias y atribuciones. Este sistema debe estar orientado al logro de los objetivos institucionales expresados en el Plan de Mejoramiento Continuo del mejoramiento del rendimiento académico, la disminución de la deserción, el mejoramiento del acceso y la convivencia y el cumplimiento de los cuatro objetivos de Control: proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Pero no basta contar o disponer de dicho sistema, la administración está obligada a cumplir con los debidos lineamientos. Únicamente en el caso de las Escuelas Unidocentes o Direcciones 1, se justifica la observancia atenuada del presente Manual, quizá porque el administrador es a la vez docente, los recursos materiales y tecnológicos son mínimos, así como los recursos económicos y las distancias rurales alejadas de los centros poblados.

Para un efectivo control interno en la Oficina de Secretaría todo centro educativo debe implementar un Expediente de Control Interno físico o electrónico, conformado por cinco componentes funcionales de control: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistema de Información y Seguimiento. En el expediente mencionado se conservará la documentación de cada uno de los citados componentes.

El centro educativo, cada principio de año, elaborará y mantendrá actualizada, lo que los expertos llaman la Matriz de Identificación y Análisis de Riesgos. En ella se detallan los eventos que se presentan e impiden o dificultan el cumplimiento de los objetivos que se indican en el Plan de Mejoramiento Continuo (PMC).

El director del centro educativo debe establecer las actividades de control necesarias para promover y alcanzar el logro de los objetivos prescritos en el Plan de Mejoramiento Continuo (PMC) y cumplir con los objetivos del control.

Las actividades de control en referencia deben caracterizar por ser razonables, y aplicables. No son actividades o iniciativas desarticuladas.

Acercas del funcionamiento del SCI en la institución educativa, es responsabilidad del gerente administrativo el verificar periódicamente el funcionamiento, tanto en función del logro como en lo que al cumplimiento de los objetivos del control interno se refiere.

Pero, no solamente el administrador es el responsable del control interno institucional. El director debe mantener una adecuada comunicación y hacer partícipe al personal de la institución, la definición y desarrollo de las actividades de control y de seguimiento de los objetos estratégicos (pp. 3, 4.).

3.2.2.11. Implementación de los mecanismos de control interno en la Oficina de Secretaria del liceo.

En términos generales, la implementación consiste en la ejecución o puesta en marcha de una idea, plan, modelo o proyecto programado mediante la realización de determinados procesos y estructuras más bajas del sistema educativo, en este caso, de una escuela o colegio.

Teniendo claro que, la implementación es una etapa de la gestión de proyectos donde se ejecuta, controla y se pone en acción todo lo que, resuelto de la etapa de planeamiento, cabe preguntar ¿Qué es un plan de implementación? ¿Cuál es el propósito de un plan de implementación? Y, ¿Cuáles son los beneficios de la implementación de contar con un plan de

implementación? Un artículo publicado en la Página Web por el Equipo de AsanaTeam (2021) señala que:

En un plan de implementación, también conocido como plan estratégico, se detallan los pasos que debe seguir un equipo para lograr una meta u objetivo competitivo. Este plan incluye información sobre la estratégica, los procesos y las acciones a seguir, y cubre todas las partes del proyecto, desde el alcance hasta el presupuesto y mucho más (párr. 1.).

Si bien es cierto que un plan de implementación es un documento que detalla los pasos que el equipo debe seguir para lograr los objetivos compartidos, la planificación de la implementación es la contrapartida del plan estratégico. Es decir, en el plan estratégico se detallan las estrategias a cumplir con un objetivo específico. En el plan de implementación se describen paso a paso las acciones para alcanzar ese objetivo. Con un plan de implementación se garantiza que el equipo institucional pueda responder quién, qué, cuándo, cómo y por qué se lleva a cabo el proyecto con tareas específicas. Desde esta perspectiva, un plan de implementación tiene varias ventajas, tales como: mejor la comunicación entre los miembros del equipo y participantes, mejor organización y gestión de recursos, responsabilidades más claras para los participantes y colaboradores, cronograma y flujo de trabajo diario, así como la colaboración entre los miembros del equipo y participantes.

En el caso de la Oficina de Secretaria y de otras dependencias de un liceo, la implementación de los mecanismos de control interno está plenamente establecidos y normados para su implementación en el Manual de Normas de control interno para los sujetos privados que custodien o administren, por cualquier título, fondos públicos. Además, en las normas de control interno para el sector público de la Contraloría General de la República, tales como: Normas relativas al ambiente de control, Capítulo II; relativas a la evaluación de riesgos, Capítulo III;

relativas a las actividades de control, Capítulo IV; relativas a la información y comunicación, Capítulo V y las relativas al monitoreo, Capítulo VI.

En el documento Normas de Control Interno para el Sector Público, la Contraloría General de la República especifica las anteriores normas para que sean reforzadas por las diferentes organizaciones, como el Ministerio de Educación Pública que, una vez hechos los ajustes del caso, pasan a las instituciones educativas para su ejecución.

3.2.3. Cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno (MCI) de las funciones administrativas que desarrolla la Oficina de Secretaría.

En una empresa, sea o no educativa, grande, mediana y pequeña existen una serie de aspectos legales, laborales, de bienes y servicios, educativos, éticos y sociales que constituyen un deber ejecutarlos, llevar a cabo y cumplir. En ese marco de referencia se generan una serie de tareas y actividades que ejercen los administradores, el personal de planta y los empleados. En este contexto, está presente el control de las diversas actividades, entre ellas, las de la Oficina de Secretaría. Por lo tanto, el objetivo del control es el de determinar si se cumple o se ha cumplido el plan en la organización y, si los sistemas de planificación y control funcionan mediante el mecanismo de coordinación laboral para la obtención de los resultados.

3.2.3.1. Algunas consideraciones.

Antes de analizar el cumplimiento de los MCI de las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría y, aunque en algunos apartados anteriores se trataron aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno (SCI), se considera importante retomar, en forma sucinta, los siguientes aspectos: Significado del SCI, el beneficio que obtiene la institución-empresa de contar

con un SCI, la implementación del SCI en las empresas y quiénes son los responsables de implementar el SCI en una organización.

De una Página WEB, publicada por la Contraloría General de la República (s. f.) con el título “Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente, sobre el control interno”, se resume lo siguiente:

El SCI se fundamenta en una estructura basada en: Ambiente de control, Evaluación de los riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación y la Supervisión. Entre los beneficios que el SCI aporta a la institución o empresa, se anotan los siguientes: Reduce los riesgos de corrupción, logra alcanzar los objetivos y metas establecidas, promueve el desarrollo organizacional, logra mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegura el cumplimiento del marco normativo, protege los recursos y bienes del Estado y permite el adecuado uso de los mismos, contar con información confiable y oportuna, fomenta la práctica de valores y, promueve la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados. A la vez, la implementación del SCI en la organización debe cumplir las siguientes tres fases: La planificación, ejecución, y la evolución (párr. 1-5).

Pero, frente al cumplimiento total o parcial y el incumplimiento de la implementación de los compromisos adquiridos por los gerentes y trabajadores de las organizaciones, se reitera que el SCI está a cargo y bajo la responsabilidad de la propia entidad pública o privada. Téngase presente que, según la normativa vigente, su implementación y funcionamiento es de la total responsabilidad de las autoridades, funcionarios y servidores. Tal es el caso del Liceo Ambientalista de Horquetas y los demás colegios y escuelas del país.

Sin embargo, algunos resultados de la rendición de cuentas de los funcionarios, en el caso del Circuito Educativo 02 de la Dirección Regional de Sarapiquí, según comentarios informales de

algunos directores de los centros educativos, la evaluación del SCI es responsabilidad de la Contraloría General de la República a través de los Ministerios correspondientes, como el MEP, las Direcciones Regional de Educación, los supervisores escolares y los directores de los centros educativos.

El documento de la Página Web antes referido, entre otros aspectos señala que: La Contraloría General de la República (CGR) es la responsable de la evaluación del sistema de control interno de las entidades del Estado. Sus resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración para las acciones conducentes a superar las debilidades e ineficiencias encontradas (párr. 6). En lo que respecta a la presente investigación, la evaluación del cumplimiento del SCI de la Oficina de Secretaría corresponde al director, funcionarios y a los servidores correspondientes.

Por su parte, para considerar algunos aspectos básicos del cumplimiento de los mecanismos de control respecto a las funciones administrativas que realiza el o las secretarías, se considera importante señalar algunas definiciones que tiene que ver con el control interno de una institución.

3.2.3.2. Algunas definiciones de términos.

Aunque algunas definiciones ya fueron expuestas en los temas anteriores, se considera de vital importancia, retomar otras para enmarcar el cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno (MCI) de las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría. Algunas funciones son:

a). Control interno.

Para el Grupo Cultural (2005, pp. 287-288), citado por Huayama Calderón (2018):

El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia,

seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.) ... Esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial (p. 28).

El control interno del quehacer de una institución u organización, es un procedimiento técnicamente elaborado que abarca todos los componentes que conforman de manera coordinada la existencia real de las empresas que prestan bienes y servicios a una clientela determinada. No se trata de una simple indagación de lo que hacen o realizan los funcionarios y empleados sino de la eficiencia administrativa y operativa de la organización.

b) Sistema de planificación y control.

Para García (2019), al referirse a El sistema de planificación y control de operaciones (SPCO): “La gestión de operaciones en cualquier empresa viene determinada en primer lugar por su planificación (antes) y luego por su control (durante y después)” (párr. 1). Si la planificación previa específica y la elaboración de los instrumentos pertinentes, no puede haber un control interno real durante y al final de un período determinado.

c) Control de rendimiento.

Según una página de la Web (13 de junio 2012), respecto al control de rendimiento, dice: “El control de rendimiento es uno de los sistemas de control usado por las organizaciones, caracterizado por la regulación del rendimiento general, efectuando un control a posteriori de los resultados” (párr. 1). Interesa determinar el rendimiento laboral de todo el personal de la empresa, así como individual a lo largo y al final de un período de tiempo determinado.

d) Cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno

La Armada Paraguaya (s. f.), manifiesta que: “El Sistema de Control Interno comprende un conjunto de buenas prácticas que permiten a la organización disponer de las medidas de control requeridas para prevenir o mitigar los riesgos que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos”.

Por su parte, sobre el significado y uso del término cumplimiento, Rouse (2014), dice:

El cumplimiento es un estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, las especificaciones o la legislación establecidas... El cumplimiento es, o bien un estado de ser en concordancia con las directrices, especificaciones o la legislación establecidas, o el proceso de estarlo (párr. 1, 2).

Se infiere que el control interno no es una actividad organizacional antojadiza de los gerentes y directores, sino que obedece a normas, políticas y directrices previamente establecidas por parte de la gestión administrativa.

e) Funciones administrativas secretariales

Sánchez Galán (2022), al referirse a las funciones administrativas de una empresa, afirma que:

Son las tareas y obligaciones que una organización debe asumir para un funcionamiento coordinado y eficiente, derivando las responsabilidades asociadas a ellas hacia sus distintos órganos.

Por definición, las funciones administrativas suponen la ejecución de distintos deberes cotidianos desde el punto de vista de una empresa. Esta realización debe ser coordinada y persiguiendo la mayor eficiencia posible de los recursos empleados (párr. 1, 2).

El control interno de las funciones administrativas es parte esencial para orientar el trabajo hacia el éxito que es el principal objetivo de las empresas. Desde el punto de vista administrativo permite la detección de las debilidades de la organización con el fin de reformular las debidas y necesarias acciones remediales para la superación de dichas anomalías o situaciones negativas.

Por su parte, Academyformación (2022), respecto a las funciones que realiza una secretaria, dice lo siguiente:

Las principales funciones de una secretaria son las de la gestión de la agenda, manejar información confidencial de la empresa, comunicación telefónica y atender al público asistente, etc. El secretario o la secretaria es aquella persona encargada de realizar todas las tareas administrativas en la oficina (párr. 1).

En realidad, no existe unas cuantas tareas consideradas principales. Para las personas que laboran en la oficina de la secretaría de una organización, todas las tareas que realizan son importantes.

Las definiciones de Control Interno, Sistema de planificación y control, Control de rendimiento, Cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno, son algunas definiciones que el administrador debe tener siempre presente a la hora de preparar los instrumentos para verificar si se cumplen o no las funciones administrativas por parte de las personas que laboran en la Oficina de Secretaría.

3.2.3.3. Cumplimiento e incumplimiento de las tareas o acciones laborables.

El cumplimiento de las tareas secretariales tiene una significativa relación con el nivel de formación, conocimiento, práctica y experiencia de las personas que realizan funciones administrativas secretariales. En este contexto, el Diccionario Actual (s.f.) lo define de la siguiente

manera: “La palabra cumplimiento deriva del verbo cumplir cuya raíz etimológica proviene del vocablo latino *complere* (llenar totalmente, completar, cumplir y terminar). Este verbo está compuesto por el prefijo *con* (conjuntamente, acción global) y el verbo *plere* (llenar)”.

Si el término cumplimiento viene del latín *complementum*, que significa la acción o resultado de completar o terminar lo debido, lo que se hizo, se hace y se tiene que hacer, este concepto, hace referencia a la ejecución de una acción, promesa o la provisión de lo que falta. Es decir, hacer algo que se debe haber llevado a cabo en los plazos previamente establecidos. Por lo tanto, el cumplimiento se refiere a la acción y efecto de cumplir o cumplirse una o varias tareas encomendadas a funcionarios específicos.

El cumplimiento es la acción y efecto de cumplir. Por lo tanto, el concepto hace referencia a la ejecución de alguna o varias acciones y la provisión de lo que falta por hacer en los plazos de tiempo estipulados por la empresa. ¿Qué significa cumplir una o varias acciones? Según el Diccionario Actual (s.f.):

Cumplir con diferentes actividades, es una cuestión que se encuentra presente en casi todos los órdenes de la vida, en lo laboral, en lo personal, en lo social, en lo político, en el mundo de los negocios, entre otros, porque, independientemente de sujeto, objetos y circunstancias, aparecerá este tema. En tanto, en el ámbito laboral, cumplir con el trabajo resulta ser una condición imprescindible a la hora de querer triunfar o permanecer en un determinado puesto.

Al hablar de cumplimiento de tareas y acciones laborales, necesariamente se debe considerar su contraparte, el incumplimiento. En términos generales, el incumplimiento se refiere a la falta o ausencia de llevar a cabo o realizar un deber u obligación puesta por una norma, una resolución administrativa, contrato o acto previamente establecido o pactado. Por lo que, el

incumpliendo se basa, específicamente, en la no obediencia de la legalidad que significa una actitud negativa de parte del funcionario de no llevar a efecto un acuerdo que se ha vencido o está mal hecho y que era exigible cumplir.

Desde esta perspectiva, López Tustón (2015), dice que: “El incumplimiento consiste en la falta de excusión por una parte de alguna de sus obligaciones contractuales, incluyen el cumplimiento defectuoso o el cumplimiento tardío” (p.1.). Así mismo, la falta de participación de los segmentos de la población que conforma la empresa o la institución educativa tiene sus características que lo distingue del cumplimiento. El especialista citado se refiere a:

Se debe prestar especial atención a dos características de la definición. La primera es que la definición de “incumplimiento” incluye tanto las formas de cumplimiento defectuoso o tardío, como, las de incumpliendo total. Por lo tanto, el constructor de un edificio incurre en un incumplimiento si ha cumplido parcialmente conforme al contrato y parcialmente en forma defectuosa, al igual a que si termina de construirlo con retraso.

La segunda característica es que, para los propósitos de los principios, el concepto de incumplimiento incluye tanto el incumplimiento no excusable como el excusable (p. 1).

El cumplimiento de las acciones laborales de los funcionarios o trabajadores de una empresa conlleva una responsabilidad legal contractual y de ética personal laboral. El no cumplirlas, significa la aplicación del debido proceso para prescindir de la persona que no cumple con sus obligaciones laborales tipificadas en las respectivas normativas.

Analizado el significado de cumplimiento e incumplimiento de las tareas que deben llevar a cabo las personas en el campo laboral, para el presente trabajo, se examina el cumplimiento de los Mecanismos de Control Interno (MCI) respecto a las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría.

3.2.3.4. Aspectos que se evalúan de las funciones del personal de la Oficina de Secretaría.

Respecto a los aspectos que se evalúan de las funciones del personal de la Oficina de Secretaría, surge, entonces, la siguiente interrogante: ¿Qué hace una Secretaria en un Colegio o Liceo 1? Según el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento de la Dirección General de Servicio Civil y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público, Resolución DG-234-2009 publicada en la Gaceta 158 Aviso 013-SC del 1-08-2009 con rige 01-07-2009, la oficinista de Servicio Civil 1 (Secretaria 1), realiza las siguientes actividades que se resumen en los párrafos siguientes:

Ejecuta labores que involucran la administración de documentos, ejecución de trámites y controles administrativos. Es decir, prepara, tramita, registra y archiva documentos. También recibe, registra y despacha correspondencia; actualiza y suministra información; atiende al público y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito administrativo. Se encarga de brindar apoyo al director, funcionarios y usuarios de la dependencia en la que labora. Además, elabora y reproduce documentos diversos de la actividad que desarrolla, utilizando los recursos tecnológicos.

A la vez, atiende a un diverso público de manera presencial, por teléfono y por vía electrónica. Así mismo, orienta y resuelve consultas y suministra los documentos e información que requieren su trámite. Proporciona información general sobre las actividades y ubicación de funcionarios de las dependencias de la institución. Recibe y transmite llamadas telefónicas y por correo electrónico.

Además de las acciones anteriores, recibe, tramita, distribuye y archiva la correspondencia y mantiene los controles correspondientes. También redacta correspondencia sencilla y

especializada, diversos informes y comunicados cuando sea necesario. Mantiene los registros y archivos, físicos o digitales de la Unidad (Archivo de Control Interno del Liceo) debidamente ordenados y actualizados, de tal forma que se facilite su control y acceso por las mismas funcionarias y el Cuerpo Directivo Administrativo de la institución.

En lo que se refiere a ejercicios contables, ejecuta cálculos aritméticos sencillos tales como sumatorias, promedios, porcentajes y otros de similar naturaleza (datos de matrícula, lista de estudiantes por sección y nivel, promoción, ausentismo, deserción, aplazados, transporte, becas. (Lista para la entrega de alimentos a las familias en el tiempo de la pandemia únicamente). Eventualmente, se encarga de la Caja Chica para el liceo si la Junta Administrativa lo autoriza.

Así mismo, revisa y extrae información variada de documentos físicos o electrónicos para actualizar registros, expedientes o brindar información. Lleva registros y controles de entrada y salida de documentos, mercancías y materiales. Participa en la ejecución de inventarios de materiales y mercaderías, cuando sea necesario. Se encarga de recibir y transmitir llamadas mediante la operación de una central telefónica y orientar al público sobre la ubicación de personas y oficinas.

Además, realiza otras actividades consideradas inherentes a su cargo tales como: Controles de asistencia del personal, vacaciones de los funcionarios, gastos de viaje, órdenes de compra, distribución de materiales, facturas, reportes, cheques, listados. Así mismo, se encarga de recibir dinero por concepto de pagos o ventas y demás fuentes de recaudación del Estado. Elabora los documentos para el cierre de la caja chica y la entrega del dinero recaudado a su superior para el depósito a la cuenta de la Junta Administrativa. Sella comprobantes de pago y opera los controles indicadores de las tarifas.

Otras tareas que también realizan las funcionarias de la Oficina de Secretaría son: Mantener informado a su superior y al personal de la Unidad en la que labora sobre los asuntos relevantes relativos a su campo de actividad. Por ejemplo, organización de archivos físicos y electrónicos, registro de correspondencia, entre otros. Reportar los desperfectos que sufre el equipo tecnológico y mobiliario de trabajo y, las irregularidades y anomalías que se observen en el desarrollo de las actividades.

Como complemento a las actividades anteriores, los y las secretarias participan en talleres de capacitación para actualizar y desarrollar los conocimientos propios del campo de la acción secretarial. Colaboran en la preparación de informes de labores que permitan observar el desempeño del trabajo en los períodos determinados por el director de la organización. También se encargan de proponer a sus superiores mejoras e innovaciones relacionadas con la forma de desarrollar el trabajo. Finalmente, resuelven solicitudes o consultas que le presentan sus superiores, compañeros, docentes, estudiantes, padres de familia y particulares sobre los trámites que se ejecuta en la respectiva instancia de trabajo.

De acuerdo con el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento de la Dirección General de Servicio Civil vigente, las funciones de las secretarias, oficinista y asistentes de la dirección están debidamente formuladas y su trabajo es importante porque son parte de la dirección de los colegios. Pero como complemento a las funciones secretariales, la normativa señalada, indica las características personales que él o las secretarias y oficinistas debe tener. Las características personales son:

Habilidades:

- Honradez.
- Sentido de organización y agilidad en el trámite de los asuntos asignados.

- Capacidad para trabajar en equipo y para efectuar diversas actividades en forma simultánea.
- Capacidad para comprender mensajes y textos escritos.
- Dominio en el manejo de paquetes de cómputo y sistemas modernos de archivo, así como manejo de equipo de oficina.
- Habilidad para expresar ideas en forma oral y escrita.
- Habilidad para redactar y realizar cálculos aritméticos sencillos.

Actitudes:

- Identificación con la misión, visión y objetivos institucionales.
- Disponibilidad para tratar en forma cortés y amable al público que solicita los servicios.
- Disposición y espíritu de servicio.
- Dedicación y esfuerzo en su cometido.
- Presentación personal adecuada acorde con el cargo que desempeña y las demandas del servicio que se brinda.
- Discreción sobre los asuntos encomendados, disposición al cambio.

Conocimientos:

Las exigencias laborales, mismas que conllevan más funciones y trabajo, tanto en el tiempo presencial como de la pandemia del COVID-19, obligan a:

- Mantener actualizados los conocimientos y técnicas propias del campo de su actividad.
- Tener conocimiento general de la estructura formal y funcional de la Dependencia a la que se presta apoyo.
- Desarrollar nuevas competencias para garantizar la idoneidad permanente, porque su labor exige una actitud proactiva y de servicio con aportes creativos y originales durante la permanencia de la gestión.

Además de los conocimientos propios de la formación, es importante que conozca aspectos de la administración pública costarricense, así como la misión, visión, organización y funciones de la institución para la cual labora.

En un colegio, el o la secretarias y oficinistas laboran en condiciones organizacionales y ambientales que requieren de supervisión recibida y de supervisión ejercida. Estas funcionarias trabajan siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas en cuanto a los métodos y sistemas de trabajo. La labor que llevan a cabo es supervisada y evaluada por medio de la apreciación de la calidad y puntualidad del trabajo realizado y los resultados obtenidos. En el desempeño del cargo se requiere de iniciativa, por cuanto deben interpretar las instrucciones emanadas de los superiores. Se aclara que estas personas, por el puesto administrativo que ocupan, no ejercen supervisión.

A lo anterior, estas funcionarias asumen la responsabilidad que conlleva en el trabajo que realizan, porque los servicios y actividades encomendadas deben cumplirse con eficiencia, esmero y puntualidad, acorde con los procedimientos establecidos en el protocolo de la actividad que se atiende. Eso es importante para no provocar distorsiones o alteraciones en los procesos en que se participan. Además, deben mantener una alta dosis de discreción por la información confidencial que conoce de la Unidad en la que labora. Es importante que tengan presente que sus acciones se desarrollan dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor público. Esa es la razón por la cual, asume responsabilidad administrativa, civil, social y penal, según sea el caso, cuando incurran en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público.

Entonces, ¿Cuáles son las consecuencias del error en el trabajo que realizan las secretarias y secretarios? Los errores que eventualmente cometan estas personas, pueden causar daños o atrasos en los procesos auxiliares de carácter administrativo a los cuales brindan colaboración, en detrimento de la ayuda que se facilita afectando la eficiencia de la o las dependencias de la

organización. Sin embargo, los errores pueden ser advertidos y corregidos en fases posteriores de revisión de las labores que se desempeñan (Evaluación del desempeño del Sistema de Control Interno). Por otra parte, no se debe olvidar que la actividad secretarial origina relaciones constantes con superiores, compañeros y público en general, las cuales deben ser atendidas con tacto, discreción, amabilidad a tiempo.

También cabe considerará dos aspectos importantes que por parte del trabajo secretarial. Él o la secretaria u oficinista, asume responsabilidad por el adecuado empleo del equipo y los materiales que se le han asignado para el cumplimiento de sus actividades: equipo computarizado, fax, central telefónica y otros. Asimismo, debe velar por el adecuado mantenimiento y custodia del equipo y reportar cualquier falla o anomalía a la instancia superior competente para su reparación y mantenimiento oportuno.

Respecto al ambiente de trabajo, se debe considerar que, debido al avance tecnológico, el trabajo demanda el uso frecuente de equipo de cómputo, lo cual expone a la radiación constante de monitores, ruido de impresoras, mantener una posición muy sedentaria, provocando cansancio y afectando la salud física de los ocupantes de los puestos. Generalmente, las labores secretariales que se realizan en condiciones controladas en la oficina secretarial requieren de mayor esfuerzo mental que físico, sea que se lleven a cabo o no en forma individual o en equipo. Además, a estas personas funcionarias les puede corresponder laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, cuando las condiciones lo exijan. Pero también, trasladarse a distintos lugares fuera de su lugar de trabajo, cuando el trabajo así lo exija.

Finalmente, se aclara que las responsabilidades asignadas al personal de la Oficina de Secretaría de los colegios, generan algún nivel de presión debido a la necesidad de cumplir con las exigencias cambiantes de los usuarios y el vencimiento de plazos establecidos para entregar y

cumplir con las obligaciones, lo cual pueden provocar enfermedades por estrés y hasta incapacidades por salud.

3.2.3.5. Instrumentos-Matriz para realizar el control interno de las funciones que realizan las instituciones educativas.

Los directores no tienen que inventar instrumento alguno. Ya están elaborados y responden a una normativa específica y para las siguientes áreas: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Sistemas de Información y Seguimiento del SCI, según lo estipulan las Normas de Control Interno para el Sector Público (2009), el Manual institucional de procedimientos y control interno (2016) y la Guía Para la implementación del Control Interno en los Centros Escolares (2017).

Para cada una de las áreas mencionadas existen matrices específicas. En ellas se describen las actividades a realizar y los resultados obtenidos. Esa información se comunica periódicamente al personal de la institución y a todos los directores del Circuito Educativo mediante las jornadas de trabajo denominadas “Rendición de Cuentas”. Las matrices son:

- Seguimiento de objetivos y metas.
- Ambiente de control.
- Agenda de reunión.
- Minuta de reunión.
- Acta de asistencia.
- Valoración de riesgo.
- Dirección de planificación institucional sistema específico de valoración de riesgos institucional (SEVRI-MEP) lista de eventos (año que corresponda).

- Matriz de medidas de control.
- Matriz de descripción del sistema de información.
- Matriz de gestión documental.
- Matriz de medidas de control y acciones de mejora del sistema de control interno.
- Matriz de seguimiento de objetivos y metas.
- Inventario.

Según lo que estipula el Manual de Control Interno (Expediente de Control Interno), Manual institucional de procedimientos y control interno (2016) y la Guía para la implementación del Control Interno en los Centros Escolares (2017), para cada uno de los componentes existen tareas puntuales establecidas y otras que el director del centro educativo debe desarrollar para el fiel cumplimiento del control interno institucional.

Cada institución educativa debe llevar de manera técnica y en estricto ordenamiento un Expediente de Control Interno, mismo que se conforma de matrices que se anotan a continuación:

Figura No. 1. Matriz de seguimiento de objetivos y metas

Dependencia:

Elaborado por:

Objetivos Específicos	Actividades	Meta	Avance del Trimestre	% de Logro	Acción correctiva

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 2. Ambiente de control.

AGENDA DE REUNIÓN

Dependencia:

Lugar:

Fecha:

PUNTOS POR TRATAR:

- I EN MATERIA DE AMBIENTE DE CONTROL**
- II EN MATERIA DE VALORACIÓN DE RIESGO**
- III EN MATERIA DE ACTIVIDADES DE CONTROL**
- IV EN MATERIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**
- V EN MATERIA DE SEGUIMIENTO**

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 3. Minuta de Reunión.

Dependencia: _____

Fecha de Reunión: _____

Participantes: _____

I. ASUNTOS TRATADOS

- 1. Punto Tratado
Acuerdo**
- 2. Punto Tratado
Acuerdo**
- 3. Punto Tratado
Acuerdo**

II. FIRMA DE LOS PARTICIPANTES

Nombre	Firma

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 6. Dirección de Planificación Institucional

**SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL (SEVRI-MEP)
LISTA DE EVENTOS (año que corresponda)**

- | CÓDIGO | TIPOS DE RIESGOS |
|---------------|---|
| 1. | RIESGOS INTERNOS |
| 1.1 | Riesgo de Recursos Humanos |
| 1.2.1. | Riesgo de infraestructura
Hay más riesgos |
| 2. | RIESGOS EXTERNOS |
| 2.1. | Riesgos naturales
Hay más riesgos |

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 7. Actividad de Control

**ACTIVIDAD DE CONTROL
MATRIZ DE MEDIDAS DE CONTROL**

Dependencia: _____
 Fecha: _____
 Elaborado por: _____

Medida de Control	Observaciones
I Controles relacionados con los Objetivos Estratégicos	
1	
2	
II Controles relacionados con la Protección y conservación del patrimonio	
1	
NOMBRE DE LA OFICINA:	Código:
PROCEDIMIENTO:	Versión:
Elaborado por:	Aprobado por:
Objetivo:	Fecha de Aprobación:
Alcance:	
Responsables:	
Definiciones:	
Descripción del procedimiento: 1. 2. 3. 4. 5. 6.	
Documentos de referencia:	
Formularios y/o Registros:	

2	
III Controles relacionados con la confiabilidad y oportunidad de la información	
1	
2	
IV Controles relacionados con garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones	
1	
2	
V Controles relacionados con el Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	
1	
2	

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 8. Sistemas de Información

MATRIZ DE DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Dependencia: _____
 Elaborado por: _____
 Fecha: _____

Tipo de Información	Actividades de Obtención	Actividades de Procesamiento	Actividades de Generación	Actividades de Comunicación

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 9. Matriz de Gestión Documental

Dependencia: _____
 Elaborado por: _____
 Fecha: _____

Tipo de Documentación	Control establecido	Forma de Almacenamiento	Forma de recuperación

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 10. Seguimiento.

MATRIZ DE MEDIDAS DE CONTROL Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Dependencia: _____

Fecha: _____

Elaborado por: _____

Medida de Control	Acción de mejora	Responsable	Fecha inicio	Fecha de fin
I Controles relacionados con los Objetivos Estratégicos				
1				
2				
3				
II Controles relacionados con la Protección y conservación del patrimonio				
1				
2				
3				
III Controles relacionados con la confiabilidad y oportunidad de la información				
1				
2				
3				
IV Controles relacionados con garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones				
1				
2				
V Controles relacionados con el Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico				
1				
2				

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 11. Seguimiento de Objetivos y Metas.



MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS

Dependencia: _____
 Elaborado por: _____
 Fecha: _____

Objetivos Específicos	Actividades	Meta	Avance del Trimestre	% de Logro	Acción correctiva

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

Figura No. 11. Inventario

INVENTARIO CONTROL DE ACTIVO (año)		
No. De identificación.	Descripción.	Marca

Fuente: Normas de Control Interno para el Sector Público (2009)

En la presente indagación, interesa destacar la responsabilidad y las acciones que deben cumplir los directores de las instituciones educativas respecto al control interno de las acciones que realizan las personas que laboran en la Oficina de Secretaría. Con referencia a la Guía para la implementación Control Interno en los Centros Educativos (2017):

El componente de Actividades de Control tiene que ver con las políticas, los procedimientos y los mecanismos que se deben diseñar, adoptar y perfeccionar para asegurar la razonable operación y fortalecimiento del SCI para el logro de los objetivos institucionales. Para cumplir con este componente de control, los directores deben, como mínimo:

1. Establecer controles que abarquen todos los niveles y funciones del Centro Educativo.

Los controles que se establezcan en el Centro Educativo deben de ser aplicables y congruentes con el funcionamiento de la institución. No deben establecerse controles desproporcionados que le impliquen a la Dirección un exceso de trabajo adicional.

2. Debe documentarse por medio de manuales de procedimientos o documentos de naturaleza similar y hacerlos del conocimiento de todo el personal. Los controles establecidos se deben comunicar de forma escrita al personal encargado de aplicarlos.

Los procesos más relevantes del Centro Educativo deben documentarse por medio de Manuales de Procedimientos, siguiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Planificación Institucional en el documento (p. 12).

Por su parte, el componente Sistemas de Información consisten en obtener, generar, procesar y comunicar de manera eficaz, eficiente, económico y con apego a la legalidad la información de la gestión institucional y otras de interés para el logro de los objetivos propuestos. Para cumplir con este componente, los directores deben, como mínimo:

1. Organizar el archivo de gestión de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Archivo Central del MEP. Cada Centro Educativo debe de tener organizado su archivo de gestión de acuerdo a lo establecido en el documento “Manual de Procedimientos Archivísticos para los Archivos de Gestión”. Además, deben garantizar el resguardo de manera segura de toda la documentación que resulta de la gestión del Centro Educativo.
2. Deben establecerse mecanismos de seguridad para el manejo de la información. Realizarse respaldos periódicos de la información que se maneje de forma digital para evitar la pérdida de datos relevantes de la gestión del Centro Educativo (p. 13).

Sobre el componente Actividades permanentes y periódicas, en el que se valora la calidad del funcionamiento de los elementos del SCI a lo largo del tiempo para asegurar que las medidas y los resultados del producto de las revisiones o evaluaciones se atienden con efectividad y con prontitud.

Seguimiento de Actividades permanentes y periódicas para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del Sistema de Control Interno a lo largo del tiempo, así como para asegurar que las medidas y los resultados producto de las revisiones se atiendan de manera efectiva y con prontitud, los directores deben, como mínimo:

1. Brindar seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT). La Dirección debe de forma trimestral dar seguimiento a los objetivos plasmados en el Plan Anual de Trabajo (PAT) para verificar su avance y por ende el cumplimiento de los mismos.
2. Seguimiento mensual de las actividades de control establecidas. En la medida de lo posible, de forma mensual, escoger una muestra de los controles establecidos y vigentes para verificar su correcto funcionamiento, y de lo contrario tomar medidas correctivas.

3. Dar seguimiento trimestral a las acciones de mejora identificadas. Al menos de forma trimestral, la Dirección debe verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que ha establecido, para fortalecer su Sistema de Control Interno.
4. Adicionalmente, de forma periódica, verificar la implementación de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, relacionados con el área o procesos bajo su gestión (pp. 14, 15).

De lo expuesto se infiere que el director del centro educativo debe organizar el archivo de gestión de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Archivo Central del MEP y el documento “Manual de Procedimientos Archivísticos para los Archivos de Gestión”. Garantizar el resguardo de manera segura de toda la documentación que resulta de la gestión de la escuela o colegio, así como mecanismos de seguridad para el manejo de la información. Realizar respaldos periódicos de la información que se maneje de forma digital para evitar la pérdida de datos relevantes de la gestión de la institución educativa. Debe dar seguimiento a las actividades permanentes y periódicas para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del SCI a lo largo del tiempo y asegurar que las medidas y los resultados producto de las revisiones se atiendan y cumplan de manera efectiva y con prontitud.

Como complemento a lo anterior, los directores deben, como mínimo: Brindar seguimiento trimestral a los objetivos plasmados en el Plan Anual de Trabajo (PAT), para verificar su avance y por ende el cumplimiento de los mismos. El seguimiento mensual de las actividades de control establecidas o por lo menos a una muestra, para verificar su correcto funcionamiento, y de lo contrario tomar medidas correctivas. Dar seguimiento trimestral a las acciones de mejora identificadas para verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que se ha establecido para SCI.

Por otra parte, la Dirección del Centro Educativo no debe confeccionar el Expediente de Control Interno para no exceder su carga de trabajo, pero debe garantizar la implementación y seguimiento del SCI de su institución. Se aclara que, desde el año 2011 no existe una lista predeterminada de eventos. Los eventos se deben de redactar tal y como podrían suceder en el Centro Educativo. Tampoco, para realizar el seguimiento trimestral de riesgos no existe un formato establecido, pero la evidencia de este seguimiento debe quedar documentada en el Expediente de Control Interno de la institución educativa.

En el control interno que las acciones que realizan participan todas las personas que laboran en el liceo sean administradores, técnicos, docentes, alumnos, padres de familia, de la comunidad adyacente a la institución y de los mandos medios y superiores del MEP. Sin embargo, como se anotó en los temas del presente marco teórico, el mayor peso del trabajo recae en el personal de la Oficina de Secretaría, misma que se considera como el epicentro del quehacer de los colegios, en este caso, del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí.

CAPÍTULO IV

Marco metodológico

La investigación, cualquiera que sea su paradigma, enfoque y tipo, se inicia en ideas que permiten profundizar en diversos temas para conocer más detalles sobre el contenido a tratar. Además, es un medio idóneo para que surjan cuestionamientos respecto a los tópicos de interés, para buscar soluciones y recomendaciones y con ello poder ampliar el conocimiento. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman que:

Las investigaciones se originan en ideas o temas muy bien pensados, independientemente del enfoque por ruta que habremos de seguir. Constituyen el punto de partida y todavía no podemos definir la ruta que transitaremos (cuantitativa, cualitativa o mixta), hasta que planteemos el problema de investigación. Constituye el primer acercamiento a la realidad o fenómeno a estudiar (p. 26).

Según la perspectiva anterior, la investigación, en tanto y en cuanto es la acción y el efecto de realizar actividades intelectuales y experimentales, es un proceso sistemático, organizado y objetivo, cuyo propósito se orienta a responder a una pregunta o hipótesis para incrementar la información y el conocimiento sobre algo desconocido, mediante la observación, la experimentación y las conclusiones.

4.1. Paradigma de la investigación

En términos generales, se considera que un paradigma es una concepción del objeto de estudio o indagación. Es decir, de los problemas para estudiar, la naturaleza de los métodos a emplear en la indagación y de la forma de explicar, interpretar y comprender los resultados obtenidos de la investigación que se realiza.

En este contexto, Ramos (2015), al hablar de Los paradigmas de la investigación científica, cita las palabras de Flores (2004), en los siguientes términos:

Un paradigma engloba un sistema de creencias sobre la realidad, la visión del mundo, el lugar que el individuo ocupa en él y las diversas relaciones que esa postura permitiría con lo que se considera existente (p. 10).

De la afirmación anterior se infiere que, en un sentido amplio, el paradigma se conceptualiza como una teoría o conjuntos de teorías que el investigador utiliza como modelos para resolver problemas. En un sentido más específico, el paradigma es todo modelo, ejemplo patrón que se debe seguir en una determinada situación que se investiga.

Según los expertos, existen varios tipos de paradigmas en las diversas áreas del conocimiento, tales como las ciencias, la educación, la filosofía, la lingüística, la programación, entre otras áreas. Al respecto, Martínez (2013), al citar a Vasilachis, señala lo siguiente:

[...] existen tres paradigmas que permiten el acercamiento a la realidad y son el materialista histórico y el positivista y el tercero el interpretativo, que está en vías de consolidación, que emerge a partir del reconocimiento de la importancia de los aspectos simbólicos y significativos de la vida social y del lenguaje en la producción y reproducción del mundo (p. 1).

Los paradigmas mencionados se conceptualizan en que el investigador utiliza para describir e interpretar fenómenos, problemas, hechos y fenómenos sociales en un mermado sector de la sociedad.

Martínez (2013), complementa las ideas de Vasilachis, en el sentido de que todo paradigma de investigación se apoya o sustenta en sistemas filosóficos que se operacionalizan mediante un sistema de investigación. Y añade que: “El paradigma positivista se

operacionalizan a través del sistema de investigación Hipotético-deductivo, mientras que el Dialectico-Crítico y, a su vez, el interpretativo lo hacen a través del sistema de investigación hermenéutico” (p. 1).

En el marco de referencia de lo expuesto, la presente investigación, por ser de tipo mixto, se enmarca en el paradigma positivista y en el interpretativo o fenomenológico. Barrantes (2016), en razón de que el único conocimiento válido es el producido por la ciencia y que surge de la utilización del método científico. A la vez, el conocimiento es posible debido a que es el resultado de la postura que asume el sujeto frente a la realidad, pero en interacción con otros que son invitados a reflexionar y a describir las experiencias sobre un fenómeno tal y cual cómo viven ellos en un momento determinado.

Para realizar una investigación existen varias orientaciones. En el caso de esta investigación se utiliza el enfoque mixto. A continuación, se define la conformación e importancia del enfoque mixto.

4.2. Enfoques metodológicos de la investigación

Cuando se refiere al enfoque de investigación, se describe la naturaleza del estudio, misma que se clasifica como cuantitativa, cualitativa o mixta; y abarca el proceso investigativo en todas sus etapas. La selección del enfoque de investigación nunca se reduce a un asunto desconocido, sino, a decisiones de quien investiga, en función de la construcción del problema y las metas del estudio. La definición del enfoque de investigación debe ser asumida integralmente, para que responda a perspectivas extensas respecto a la labor y de cómo se asume el proceso investigativo (Solís, 2019).

El enfoque mixto hace una combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Este enfoque permite ampliar el rango de investigación de forma más amplia para que sea más y mejor aplicada. El enfoque mixto combina los enfoques cuantitativo y cualitativo sin desplazar uno al otro, según el objetivo que se indaga. El investigador puede dar mayor énfasis a uno de los dos enfoques. Por lo tanto, la finalidad de este enfoque investigativo mixto es el de abarcar más información y también aspira a cumplir más objetivos, incluso si tienen enfoques diferentes, porque es más flexible.

Este enfoque se orienta y se concentra más en el análisis objetivo de los resultados. Para alcanzar su propósito se requiere la aplicación de diversos instrumentos que ayuden a medir ciertos parámetros, recabar diversas opiniones, entre otros aspectos. Esto, para poder hacer un análisis más completo y sujeto a la realidad.

Se considera importante hacer una breve referencia al enfoque cuantitativo y cualitativo. En el enfoque cuantitativo se utiliza la recolección de datos fundamentada en la medición. Posteriormente se lleva a cabo el análisis de los mismos y se contestan las preguntas de investigación. Para probar las hipótesis u objetivos establecidos previamente, se recurre y confía en la medición numérica, el conteo. Es decir, al uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población objeto de estudio. No obstante, se aclara que durante el proceso se busca y mantiene el máximo control para evitar posibles explicaciones distintas a la propuesta de estudio, y desecharlas si surgieran, para minimizar los errores.

Mientras tanto, el enfoque cualitativo de la investigación está ligado a las perspectivas estructurales y dialécticas debido a que su principal atención se centra en comprender los significados de los sujetos en las acciones y conductas sociales.

Se aclara que los paradigmas positivismo (cuantitativo) y naturalista-humanista o interpretativo (cualitativo), no son excluyentes. Al contrario, es recomendable integrar los dos en el planteamiento investigador mixto, a fin de poder realizar las triangulaciones metodológicas.

Desde el punto de vista anterior, para los especialistas Hernández y Mendoza (2018, p. 612):

Los métodos mixtos presentan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, he implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

De acuerdo con los autores citados, el método mixto fomenta el pensamiento sistemático y crítico de la parte investigativa del individuo. Además, se trabaja en áreas como la recolección y el análisis de datos que sean cuantitativos o cualitativos con el propósito de realizar inferencias que son el producto de la información obtenida. Se da la integración y discusión de diversos tópicos sin importar si su enfoque es cualitativo o cuantitativo. Además, se da énfasis a ambas áreas de igual manera. Esto favorece un mayor entendimiento del fenómeno que se quiere indagar.

El presente trabajo de investigación es de enfoque metodológico mixto. Por lo tanto, se da énfasis a la integración y discusión de diversos tópicos relacionados con el “Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021.”

4.3. Tipo de investigación

Explicitados, de forma somera, los enfoques cuantitativo y cualitativo y al haber determinado que la presente investigación se enmarca en el diseño mixto, se opta por el tipo exploratoria y descriptiva. Además, Barrantes (2016, p. 101), dice que: “En lo referente al aspecto epistemológico, no hay ningún problema, la relación sujeto-objeto se mantiene igual, según el enfoque que se esté causando”.

La investigación exploratoria, para Barrantes (2016, p. 87), “(...) se realiza para tener un primer conocimiento de una situación, a fin de ejecutar una posterior más profunda, por eso, tiene carácter de provisional. Por lo general, es descriptiva, pero puede llegar a ser explicativa”.

También, es descriptiva porque, según el autor citado, “describe fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo”. Desde esta perspectiva, el propósito de la presente investigación se dirige a explorar hechos, comunidades, fenómenos, eventos y conceptos o variables porque su esencia es exploratoria. Además, los elementos explorados los describe porque su naturaleza es descriptiva. Así mismo, vincula los hechos, conceptos o variables porque su esencia es correlacional, correlativa y considera los efectos de unos con otros porque su naturaleza es casual.

En consecuencia, se considera que el objetivo de esta clase de métodos es ir obteniendo los datos precisos que se puedan aplicar en promedios y cálculos estadísticos que reflejen, por ejemplo, tendencias. La descripción implica la observación sistemática del objeto de estudio y catalogar la información que es observada para que pueda usarse y replicarse por otros.

4.4. Sujetos y fuentes de información

Al iniciar el proceso de investigación, se debe tomar en cuenta diversas situaciones y detalles que se deben tratar adecuadamente, para que la indagación proporcione mejores resultados respecto a la realidad, según sea el caso.

4.4.1. Sujetos

Uno de esos aspectos son los sujetos participantes en la indagación, porque juegan un papel relevante en el proceso investigativo y analítico. Según Mata Solís (2021), “Los sujetos de estudio son aquellas personas o grupos de personas que forman parte de los colectivos cuyas características, opiniones, experiencias, condiciones de vida, entre otros rasgos y atributos cobran interés particular para las investigaciones con enfoque cuantitativo o cualitativo” (párr. 3).

Los sujetos de información son necesarios, útiles e importantes, puesto que a partir de la información que ellos proporcionan es posible conocer los resultados del desarrollo de la investigación. Para Echavarría (2016): “Los sujetos son aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información” (p.124). Es decir, el sujeto se refiere a toda persona que, desde su individualidad, el investigador busca conocer cualquier aspecto de la realidad que desea investigar, pero de una forma objetiva y no subjetiva.

Los sujetos, objeto de información para el presente estudio, se seleccionan tomando en cuenta el problema planteado a resolver, los objetivos o hipótesis y las variables del estudio. En consecuencia, los sujetos representan un factor primordial en la investigación, puesto que estos

aportan la información que luego es analizada para obtener las conclusiones y las recomendaciones para el mejoramiento de la situación que se investiga.

Por lo tanto, los sujetos informantes para la presente indagación son: El personal del cuerpo directivo-administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí. Cabe aclarar que el cuerpo directivo-administrativo está conformado por los siguientes funcionarios: Director, Sub-directora, Asistente, Orientadora y Secretario-Oficinistas, para un total de seis personas.

4.4.2. Población

Para el presente trabajo la unidad de análisis (población) lo conforma la comunidad educativa del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí. Toledo Díaz (s. f.) define que: “La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (Diapositiva 3).

En el texto anterior se evidencia que la población está representada por individuos que tienen características comunes entre sí, y que son de vital importancia, porque aportan información relevante que a veces no es observable a simple vista.

Conociendo el conjunto de los elementos de la población y el número de elementos que tienen una característica en común, se defina la población total o universo, que tiene la característica de ser estudiada, medida, cuantificada. Se aclara que la población debe delimitarse o precisarse respecto a sus características, contenido, lugar y tiempo.

Para efectos de la presente indagación, la población está conformada por personas del sector administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí que tienen una

característica en común que es el de administrar ese centro educativo. La población es de 6 personas: 1 director, 1 subdirectora, 1 asistente de dirección, 2 oficinistas y 1 orientadora. Se aclara que, por la índole del problema que se estudia, no son tomados en cuenta los docentes, estudiantes y los padres de familia como población.

4.4.3. Muestra

Si la población se refiere al universo que se considera como un conjunto o totalidad de elementos que se estudia, la muestra es una parte llamada también subconjunto de elementos que se seleccionan de la población para realizar la indagación. En esta perspectiva, Lugo (s. f.), dice que la:

Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios. Muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio (párr. 1).

La muestra es una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares.

Se utiliza para estudiar a la población de una forma más factibles, debido a que se puede contabilizar fácilmente. Cuando se va a realizar algún estudio sobre el comportamiento, propiedades o gustos del total de la población, se suelen extraer muestras (párr. 13, 14).

La ventaja de utilizar una muestra en la investigación es que permite, por una parte, disminuir los elementos a estudiar, realizar en menor tiempo y, por otra parte, reduce los costos.

Establecida la unidad de análisis y definida la población objeto de estudio, que en este caso las personas del cuerpo directivo-administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí, el siguiente paso es el de definir y seleccionar la muestra.

Para efectos de la presente indagación, en vista de que la población de los administradores es pequeña, no se selecciona una muestra, sino que se trabaja con 100% de la población total, antes mencionada, misma que se indica a continuación.

Tabla No. 1
Población y Muestra
Cuerpo Directivo-Administrativo
Liceo Ambientalista De Horquetas, Sarapiquí
2020-2021

Director	1
Subdirectora	1
Asistente de Dirección	1
Secretario	1
Oficinista	1
Orientadora	1
TOTAL	6

Fuente: Elaborado por los investigadores con información estadística del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí, 2020.

Cabe aclarar que esta población está conformada por profesionales en la especialidad de administración educativa. No se consideran al Agente de Seguridad, Conserjes y Servidoras Domésticas que pertenecen al sector administrativo del liceo.

4.4.4. Fuentes de información

Para realizar una investigación, el proceso de búsqueda de la información científica sobre un tema es importante. La información que se recabe permite establecer el estado de la cuestión. Implica conocer si existen teorías, hipótesis o técnicas sobre los temas que se investiga. Antes de desarrollar la investigación, conviene realizar la revisión bibliográfica para disminuir, al mínimo, la posibilidad de duplicación involuntaria o la improvisación.

Las fuentes de información son importantes en una investigación, para detectar bibliografías y otros materiales que puedan ser útiles para el estudio. Las fuentes, en ideas de

Barrantes (2012, p. 127) son: Primarias o directas, secundarias y terciarias. Las primarias proporcionan información de primera mano, mientras que las secundarias se refieren a compilaciones, resúmenes, listados de referencias publicadas en una determinada área del conocimiento. A la vez, la terciarias son documentos que compendian nombres, títulos de publicaciones periódicas, boletines, entre otros.

En la referencia anterior, se hace énfasis en las fuentes información primarias porque ellas contienen la información original no abreviada ni traducida, tales como tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano. En esas fuentes se incluye la producción documental electrónica de calidad.

4.4.4.1. Fuentes primarias o de primera mano

Para la presente investigación las fuentes escritas primarias directas o de primera mano, son:

- El Plan Anual de Trabajo (PAT) del Liceo Ambientalista de Horquetas 2019-2021.
- Documentos relacionados con la Pandemia del Covid-19
- Disposiciones administrativas y técnicas específicas para el trabajo institucional de la educación virtual a distancia en tiempo de pandemia del Covid-19, del Ministerio de Educación Pública 2020-2021.
- Disposiciones específicas del Ministerio de Educación Pública sobre el empleo de la tecnología y sus plataformas para la enseñanza virtual a distancia, 2020-2021.
- Lineamientos administrativos y técnicos de la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí y de la Supervisión Educativa Circuito 02, 2020-2021.

- Información aportada por los sujetos informantes seleccionados mediante los instrumentos para recopilar datos, 2020-2021.

Además de las anteriores fuentes, también se pueden utilizar las llamadas fuentes derivadas. Por ejemplo, se refieren a los resúmenes, obras de referencia como los diccionarios o enciclopedias, cuadros estadísticos, entre otros.

4.4.4.2. Fuentes secundarias o de segunda mano

Estas fuentes son textos basados en fuentes primarias e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación. Las fuentes secundarias que se utilizan en la presente investigación, son:

- Libros de Investigación en Ciencias Sociales.
- Libros de Estadística Descriptiva y Estadística Inferencial.
- Libros relacionados con la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Libros sobre Administración Educativa.
- Libros y documentos sobre mecanismos de control administrativo.
- Documentos sobre tecnología educativa y la educación virtual a distancia.
- Manual de Funciones de las personas de Secretaría y del Cuerpo Directivo.
- Investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.
- Publicaciones en la Página Web.

4.4.4.3. Fuentes terciarias

Las fuentes terciarias son aquellas que consolidan y organizan en una sola fuente, las fuentes primarias y secundarias juntas. Su importancia es la de facilitar el acceso rápido a la información. Para la presente indagación se utilizan las siguientes fuentes terciarias:

- Resúmenes.
- Decretos Ejecutivos-MEP.
- Disposiciones administrativas para tiempo de pandemia Covid-19.
- Diccionarios.
- Manuales.

4.5. Sistema de variables o de categorías de estudio

En atención a los objetivos específicos formulados para el presente trabajo, las variables son las siguientes:

1. Funciones administrativas
2. Mecanismos de control interno.
3. Evaluación del cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría.

A continuación, se presentan las variables del estudio, llamadas también unidades de análisis y su definición. Las mismas están elaboradas en atención a los objetivos específicos formulados para el presente trabajo.

Por ser la presente investigación de tipo mixto, se utiliza el cuestionario para el tipo cuantitativo y para el tipo cualitativo se emplea una guía de entrevista en profundidad.

Instrumentos que se indican continuación:

OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN INSTRUMENTAL
<p>1. Identificar las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en la presencialidad y en tiempo de pandemia (teletrabajo), para conocer cómo se realizan las actividades secretariales según las normativas y otras disposiciones vigentes del Ministerio de Educación Pública, así como la información que se obtenga por medio de los instrumentos de investigación</p>	<p>Funciones administrativas.</p>	<p>Corresponde a las tareas que emplea la administración en la institución o entidad. Sy Corvo (2020), define las funciones administrativas como: (...) aquellos deberes o actividades que todo gerente debe utilizar para conseguir resultados sobresalientes a corto y a largo plazo en una empresa. Estas funciones tienen un carácter universal, por lo cual todo gerente las puede implementar en su respectivo trabajo (párr. 1)</p>	<p>Se identificarán funciones administrativas mediante un cuestionario aplicado a los funcionarios de la Oficina de Secretaría y al cuerpo directivo-administrativo.</p>	<p>Cuestionario 1. Dirigido al cuerpo directivo-administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas. Cuestionario 2. Dirigido a la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas.</p>

<p>2. Determinar los mecanismos de control interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, para conocer su aplicación en la presencialidad y teletrabajo, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.</p>	<p>Mecanismos de control interno.</p>	<p>Los mecanismos de control interno son prácticas que se emplean en la comprobación, inspección, fiscalización, intervención del control interno.</p> <p>Este control interno se refiere a un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo</p>	<p>Se identificará y determinará los mecanismos de control interno por medio de un cuestionario.</p>	<p>Cuestionario 1. Dirigido al cuerpo directivo-administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas.</p> <p>Cuestionario 2. Dirigido a la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas.</p> <p>Entrevista 1 Dirigida al personal directivo y a la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas.</p>
---	---------------------------------------	---	--	---

		<p>con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos (Ministerio de Educación Nacional, 2017).</p>		
<p>3. Evaluar el cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 durante el período 2020- 2021, para formular las recomendaciones de mejoramiento administrativo secretarial, mediante el análisis de la información</p>	<p>Cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 (Covid-19).</p>	<p>El estado en el cual alguien o algo está de acuerdo con las directrices, especificaciones o la legislación establecidas relacionados con los elementos del sistema integrado por el esquema de organización y la administración de la información y los recursos que realiza determinada oficina o departamento dentro de normativa y las políticas trazadas por la dirección de la empresa en</p>	<p>Se evaluará el cumplimiento de las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia Covid-19.</p>	<p>Cuestionario 1. Dirigido al cuerpo directivo-administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas. Cuestionario 2. Dirigido a la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas. Entrevista 1 Dirigido al personal directivo y a la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas.</p>

<p>recolectada de la muestra de la población participante.</p>		<p>tiempo de pandemia. Es un proceso sistemático mediante el cual una empresa estima el rendimiento que realiza un funcionario dentro de un conjunto de elementos y personas en una oficina, en tareas administrativas durante un período determinado en el cual se desarrolla la enfermedad epidémica del Covid-19 que ataca a los países y a casi todos los individuos de una región. Evaluar el impacto de la pandemia y el alcance de sus efectos en las funciones administrativas secretariales, para considerar la posibilidad de implantar estrategias para</p>		
--	--	--	--	--

		<p>obtener beneficios y reducir riesgos (Deloitte, 2021)</p>		
--	--	--	--	--

NOTA: Para el enfoque cuantitativo se utiliza el Cuestionario. Para el enfoque cualitativo la Entrevista en Profundidad.

4.6. Técnicas e instrumentos para recolección de la información

En lo que se refiere a las técnicas el especialista Chagoya (2018) afirma lo siguiente:

Las técnicas son el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia... Son elementos normativos que dan estructura al proceso de la investigación científica, con ellos se ordenan las etapas de la investigación y se aportan instrumentos y medios para la recolección, concentración y conservación de datos. (párr. 151 y153).

Las técnicas juegan un papel muy importante, y son fundamentales para la obtención de datos para la investigación. Como conjunto de procedimientos o recursos, las técnicas se usan en una actividad determinada como es la indagación

Los objetivos de las técnicas de investigación tienen que ver con el manejo de la información, ordenar las etapas de la investigación, llevar un control de los datos y orientar la obtención de conocimientos. En consecuencia, en la presente indagación se utiliza la técnica llama encuesta y la entrevista en profundidad.

4.6.1. La encuesta

La encuesta, que se utiliza en el presente trabajo, es la técnica más utilizada en la investigación cuantitativa para la recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que, además de adquirir información acerca de lo que se investiga, los resultados a lograr dependen, en gran medida, del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Existen dos tipos de encuestas. Una, que se aplica en forma escrita llamada cuestionario. La otra, que se aplica en forma oral y se denomina entrevista. Esta técnica será utilizada en la investigación en razón de que existe una población o unidad muestra, una muestra seleccionada, material para realizar la encuesta, organización del trabajo, a los resultados se le da un tratamiento estadístico y se discute los resultados para obtener las conclusiones (Barrantes, 2016).

4.6.2 El cuestionario

Es un instrumento básico en la investigación. De acuerdo con Chagoya (2018):

En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste. Las preguntas en el cuestionario por su contenido pueden dividirse en dos grandes grupos: pregunta directa o indirecta (párr. 173 y 175).

El cuestionario, conformado por varias partes según el número de variables y, estructurado por una serie de preguntas de respuestas abiertas o cerradas, se limita a recopilar información proporcionada por el sujeto informante. Este instrumento puede aplicarse a

pequeños grupos de personas, a comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales para obtener información sobre una gama amplia de aspectos o problemas definidos.

4.6.3. Entrevista en profundidad

Para Salas Ocampo (2021), “La entrevista es una de las técnicas más utilizadas en la investigación cualitativa, debido a que dicha técnica puede ser utilizada para obtener información amplia, profunda y de carácter sustancial cuando se realiza una investigación” (párr. 1). La entrevista en profundidad es la que más se emplea en la investigación cualitativa. Consiste en una conversación directa y, si se quiere, íntima que permite comprender con mayor claridad el mundo de la personas o persona entrevistada.

Respecto a la definición de la entrevista en profundidad, Robles (2012, p. 40), dice:

(...) más allá de tratarse de un término que dimensiona el contenido de la entrevista, a la intencionalidad principal de ese tipo de técnica es adentrarse en la vida del otro, penetrar y detallar en lo trascendente, descifrar y comprender los gustos, los miedos, las satisfacciones, las angustias, zozobras y alegrías, significativas y relevantes del entrevistado; consiste en construir paso a paso y minuciosamente la experiencia del otro.

De la cita anterior se infiere que, para esta entrevista, se requiere de un ambiente cómodo, tranquilo y que puede llevarse a cabo en varias sesiones, se caracteriza por ser una conversación personal y no estructurada, cuyo objetivo es que el entrevistado exprese de forma libre sus conocimientos y actitudes en relación a un determinado objeto que está en proceso de estudio

Cabe aclarar que la entrevista en profundidad es una conversación personal y no estructurada, la misma se basa en el seguimiento de un guion previamente establecido, cuyos temas se abordan a lo largo de los encuentros con la persona entrevistada

4.7. Validación de los instrumentos

El cuestionario para el tipo de investigación cuantitativa y la Entrevista en Profundidad para el tipo de indagación cualitativa, fueron sometidos al análisis de dos profesionales, en calidad de jueces. El Máster Walter Muñoz, académico, profesor de la Universidad Nacional de Costa Rica, “Campus” Sarapiquí y el Lic. Lincoln Toalombo Ocampo, pensionado, Exdirector Regional de Educación.

El primer juez hizo las siguientes observaciones, acerca del Cuestionario para el Cuerpo Administrativo de la Oficina de Secretaría: Ortografía en general; eliminación de frases repetidas en la carta de presentación; mejorar la redacción del ítem 6 y eliminar la opción de respuesta última del mismo ítem; eliminar del paréntesis del párrafo Instrucciones, la frase “considere se adecue” por “considere es la respuesta correcta”; ítem 18 realizar por realizan; igual en el ítem 19. Igual procedimiento en el Cuestionario para las personas de la Oficina de Secretaría.

Respecto a la Entrevista Semiestructurada en Profundidad, ítem 2 cambiar la palabra realizaba por realiza; ítem 3, eliminar la frase “y otros inconvenientes”; ítem 6 cambiar “funcionaria” por profesional; ítem 8, cambiar “funcionarias” por las profesionales.

El segundo juez, sobre el Cuestionario para el Cuerpo Directivo y el personal de la Oficina de Secretaría, hizo las siguientes observaciones:
Especificar las partes que conforman la estructura del instrumento, después del título correspondiente:

PRIMERA PARTE: Datos personales.

A. Género

B. Número de años de servicio en la institución.

SEGUNDA PARTE: División de variables

Variable No. 1.

Las instrucciones están escuetas. Deben mejorar y ampliar con claridad. Por ejemplo, en los ítems del 1 al 8, ustedes pueden marcar con una equis (X), en la raya horizontal, una o más opciones de respuesta que considere es o son las respuestas correctas a cada pregunta.

En el ítem 2, a la opción de respuesta número 5, añadir “Cuál (es)”. En el ítem 3, a la opción de respuesta número 4, ítem añadir “Cuál (es)”. En el ítem 4, opción de respuesta número 6, añadir “Cuál (es)”.

Variable No. 2.

Mejorar la segunda parte de las instrucciones. Por ejemplo, Marque con una equis (X) con qué frecuencia sucede solo una de las respuestas que usted considera es la correcta.

Variable 3.

Cambiar las instrucciones por las de la Variable 1.

En la Entrevista Semiestructurada en Profundidad, pregunta Número 1: Cambiar “ha sido poco” por es poco conocido.

Una vez que las observaciones de los jueces validadores fueron incluidas en los instrumentos, se administró a los sujetos informantes. El cuestionario se aplicó en línea virtual. Mientras que la Entrevista Semiestructurada en Profundidad, programada para que sea personal entrevistador entrevistado, no fue posible realizar por motivo de la pandemia, el trabajo virtual a distancia, los confinamientos en hogares, y poca presencia del personal administrativo y de la oficina de secretaría en el colegio. Esta es la razón por la cual los instrumentos se aplicaron por medio virtual. La respuesta de los informantes a cada pregunta, son analizadas e interpretadas.

4.8. Tratamiento de la información

En la presente indagación, para recopilar la información según las variables formuladas, se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario (para el tipo de investigación cuantitativa) y la Entrevista a profundidad (para el tipo de investigación cualitativa). Una vez administrados los instrumentos a los sujetos informantes seleccionados, el primero mediante un formulario digital en Google Drive (En Línea) y el segundo en físico, se procedió al siguiente tratamiento:

Sobre el Cuestionario administrado digital:

Lectura de los instrumentos para verificar si respondieron a todos los ítems de cada variable.

Conteo de las respuestas para consignarlas en tablas y figuras por variables e ítems con las frecuencias absolutas y relativas para el análisis e interpretación de los datos.

Sobre la Entrevista a profundidad administrada en físico:

Verificación de la devolución completa del instrumento Entrevista en profundidad.

Lectura de las respuestas de cada interrogante para verificar si las afirmaciones tienen relación con la interrogación, detectar si hay preguntas si respuestas y que la información guarde relación con el objetivo de la investigación.

Se procedió a reunificar las respuestas de cada pregunta aportadas por los dos estratos informantes con el fin de señalar las coincidencias, divergencias y aspectos sobresalientes de las respuestas.

Se resume las respuestas para el análisis e interpretación de cada interrogante de este instrumento.

CAPÍTULO V

Análisis e interpretación de los resultados

En ese capítulo se presentan los resultados obtenidos de la información que, a través de los instrumentos (cuestionario - entrevista en profundidad) aportan los funcionarios del Cuerpo Directivo Administrativo y de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí, acerca de la investigación titulada:

“Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021”.

Los resultados obtenidos mediante el cuestionario (cuantitativa) se consignan en el siguiente orden: Cuadro resumen, Figura resumen, análisis e interpretación de la información variable por variable e ítem por ítem. Mientras que la información de la Entrevista en Profundidad (cualitativa), se juntan las opiniones de los profesionales de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo y de los funcionarios del centro educativo objeto de estudio, seguido del análisis de las respuestas de cada pregunta o ítem.

A continuación, el análisis e interpretación de los resultados del enfoque cuantitativo. Luego, el análisis e interpretación de la información del enfoque cualitativo.

Tabla No. 2

Datos personales de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí. 2020-2021.

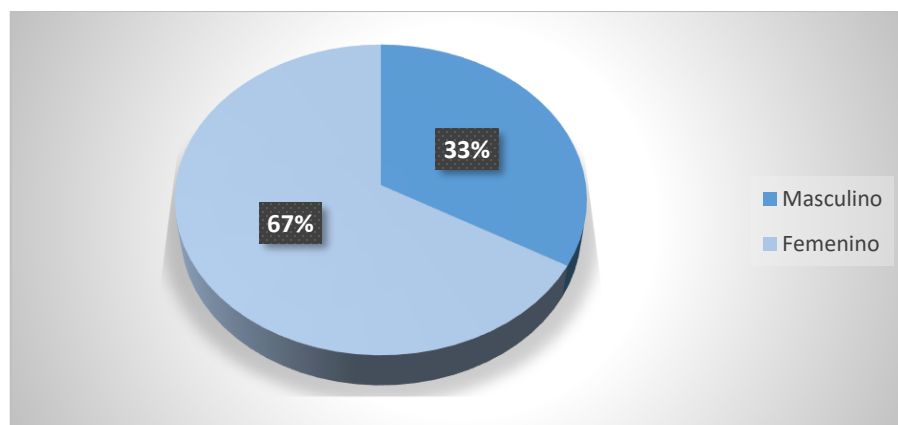
CRITERIOS	OFICINA DE SECRETARÍA		CUERPO DIRECTIVO ADMINISTRATIVO	
	Fa	Fr	Fa	Fr
Género				
Masculino	1	50	1	25
Femenino	1	50	3	75
Prefiero no decir				
Cantidad de años de servicio				
Menos de 1				
De 1 a 7			3	75
De 8 a 16	1	50		
De 17 a 29	1	50		
De 30 y más			1	25

Fuente: Elaboración de los investigadores con información del Cuestionario aportada por los sujetos informantes sobre datos personales.

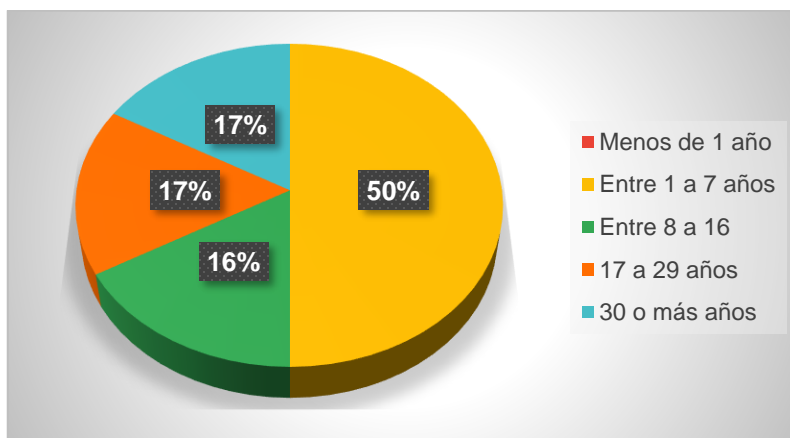
Figura No. 12. de la Tabla No. 2

Datos personales de la Oficina de Secretaría - Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí. 2020-2021.

Género



Fuente: F1. Encuesta aplicada a participantes (2021)

Figura No. 13 de la Tabla No. 2**Cantidad de años de servicio**

Fuente: F2. Encuesta aplicada a participantes (2021)

De la Tabla No. 2 y de las Figuras No.1 y 2, acerca de los datos personales de los funcionarios de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, se obtiene lo siguiente:

Análisis:

Respecto al género, el 50% de los funcionarios de la Oficina de Secretaría es de sexo masculino y, el 50% de sexo femenino. Mientras que, en el Cuerpo Directivo Administrativo, un 25% son varones y el 75% son mujeres.

En lo que se refiere a los años de servicio en el centro educativo, el 50% de los funcionarios de la Oficina de Secretaría tiene entre 8 y 16 años de servicio y el 50% entre 17 a 29 años. De los miembros del Cuerpo Directivo Administrativo, el 75% tiene entre 1 a 7 años de laborar en el liceo, mientras que el 25% tiene 30 años o más de servicio.

Interpretación:

Del análisis de los datos de la información anterior, se infiere que, en el Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas predomina en sexo femenino y, en la Oficina de Secretaria laboran un hombre y una mujer

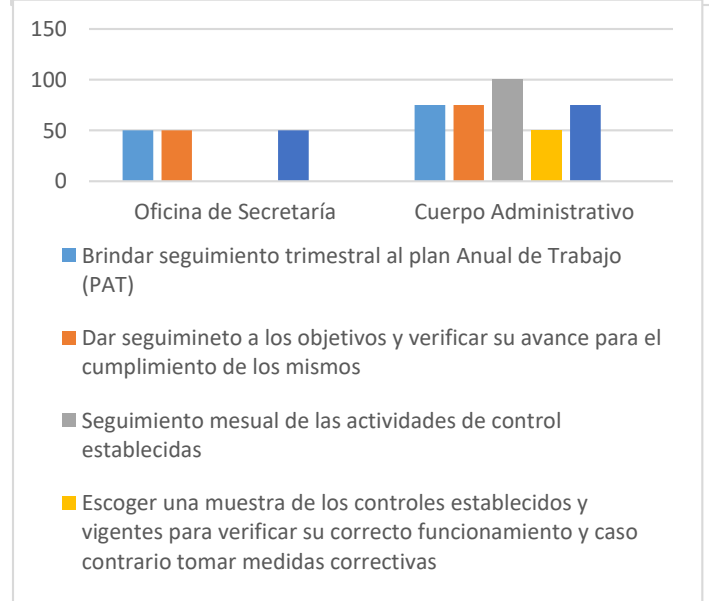
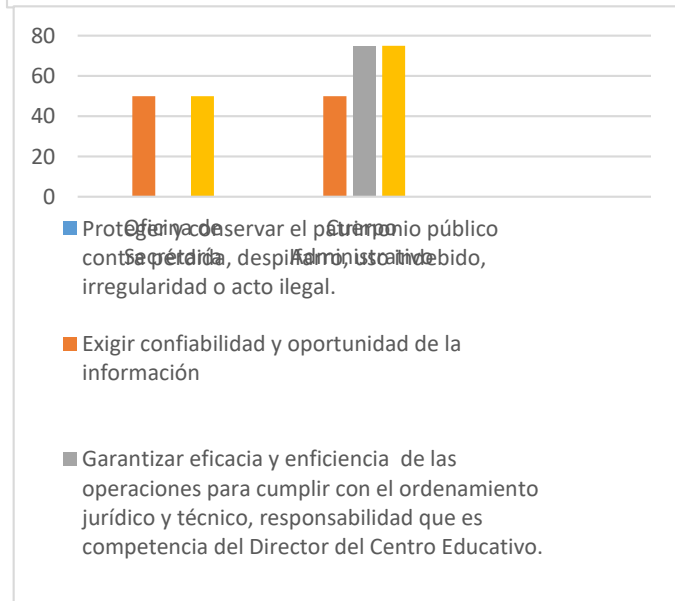
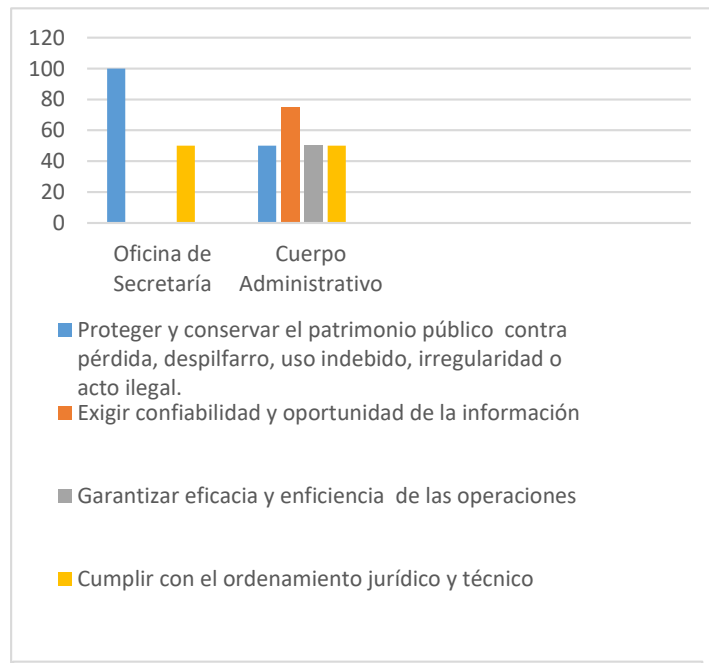
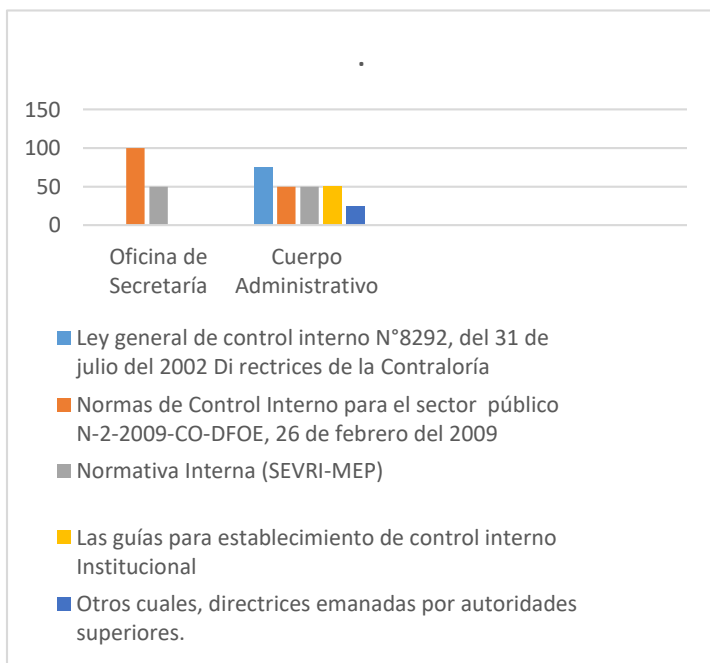
Tabla No. 3-A
Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del
Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No. 1: Funciones de la
Oficina de Secretaria, en la presencialidad y en tiempo de pandemia 2020-2021.

ÍTEMS	OFICINA DE SECRETARÍA		CUERPO ADMINISTRATIVO	
	Fa	Fr	Fa	Fr
1. De acuerdo con su conocimiento, ¿Cuáles normativas dan sustento a las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del liceo, respecto a la aplicación del Sistema de Control Interno del liceo?				
La Ley General de Control Interno, No. 8292, del 31 de julio del 2002, Directrices de la Contraloría.			3	75
Las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009.	2	100	2	50
La Normativa interna (SEVRI-MEP).	1	50	2	50
Las Guías para el establecimiento del Control Interno Institucional.			2	50
Otros, cual (es): Directrices emanadas por autoridades superiores			1	25
2. El Sistema de Control Interno (SCI) es la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos organizacionales, tenido esto en mente ¿Qué otros aspectos proporcionan el SCI?				
Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.	2	100	2	50
Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.			3	75
Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.	1	50	3	75
Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.	1	50	2	50
Otros, cual (es): Garantizar que la información requerida sea oportuna y confiable.			1	25
3. El personal de la Oficina de Secretaría y del cuerpo directivo administrativo consideran que, en las instituciones educativas, los objetivos de los mecanismos de control interno procuran:				
Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.	1	50	2	50
Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.			3	75
Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, responsabilidad que es competencia del director del Centro Educativo.	1	50	3	75
Otros, cuáles: Garantizar al usuario un servicio oportuno, eficaz y eficiente			1	25
4. En tiempo de la presencialidad (antes de la pandemia), para cumplir con el componente de seguimiento del Control Interno, el Director(a) del Centro Educativo debe como mínimo:				
Brindar seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT).	1	50	3	75
Dar seguimiento a los objetivos y verificar su avance para el cumplimiento de los mismos.	1	50	3	75
Seguimiento mensual de las actividades de control establecidas.			4	100
Escoger una muestra de los controles establecidos y vigentes para verificar su correcto funcionamiento y caso contrario tomar medidas correctivas.			2	50
Dar seguimiento trimestral a las acciones identificadas para verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que se ha establecido.	1	50	3	75
Otros. Cuál (es):				

Fuente: Elaboración de los investigadores con información del Cuestionario aportada por los sujetos informantes sobre la Variable N° 1.

Figuras No.14-17 de la Tabla No. 3-A

Opinión de la oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No. 1: Funciones de la Oficina de Secretaría, en la presencialidad y en tiempo de pandemia 2020- 2021



Fuente: Elaboración de los investigadores con información del aportado por los sujetos informantes sobre Variable N°. 1

Tabla No. 3-B

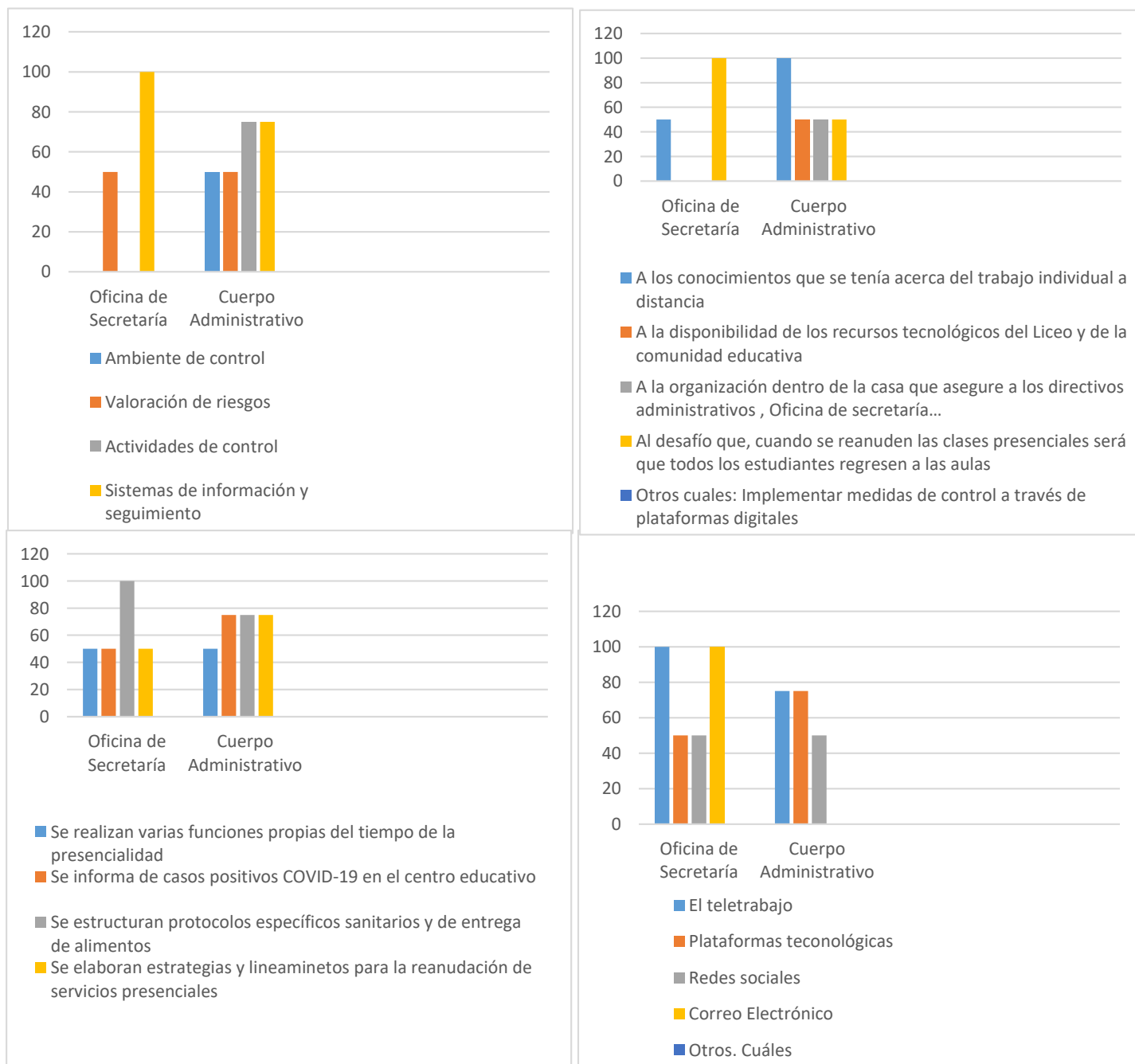
Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No:1: Funciones de la Oficina de Secretaria, en la presencialidad y en tiempo de pandemia 2020-2021.

ÍTEMS	OFICINA DE SECRETARÍA		CUERPO ADMINISTRATIVO	
	Fa	Fr	Fa	Fr
5. La Oficina de Secretaría considera que, antes de la pandemia, los componentes funcionales de control interno, que se desarrollan con sus respectivas matrices, son:				
Ambiente de Control.	1	50	2	50
Valoración de Riesgos.			2	50
Actividades de Control.			3	75
Sistemas de información y Seguimiento	2	100	3	75
6. Debido a la pandemia del Virus Covid-19, de manera sorpresiva, el MEP implementó nuevas funciones administrativas, basadas en plataformas tecnológicas y el teletrabajo para que la educación de los estudiantes no se vea afectada. Este cambio motivó en usted una mirada general:				
A los conocimientos que se tenía acerca del trabajo virtual a distancia.	1	50	4	100
A la disponibilidad de los recursos tecnológicos del liceo y de la comunidad educativa.			2	50
Las condiciones básicas para el teletrabajo y la educación en confinamiento del hogar.			2	50
A la organización dentro de la casa que asegure a los directivos administrativos, Oficina de Secretaría y demás participantes el desarrollo de las tareas y los resultados.	2	100	2	50
Al desafío que, cuando se reanuden las clases presenciales será que todos los estudiantes regresen a las aulas.				
Otros. Cuál(es): Implementar medidas de control a través de plataformas digitales			1	25
7. ¿Usted considera que, durante la pandemia del virus Covid-19, las funciones administrativas que realiza de la Oficina de Secretaría han aumentado de manera considerable en cantidad, volumen y calidad volumen con la modalidad virtual a distancia (teletrabajo)? ¿Por qué?				
Se realiza varias funciones propias del tiempo de la presencialidad.	1	50	2	50
Se informa de casos positivos del COVID-19 en el centro educativo	1	50	3	75
Se atiende circulares, decretos y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19.	2	100	3	75
Se estructuran protocolos específicos sanitarios y de entrega de alimentos	1	50	3	75
Se elaboran estrategias y lineamientos para la reanudación de servicios presenciales.			3	75
8. ¿Cuáles recursos utiliza el personal de la Oficina de Secretaría para llevar a cabo las funciones administrativas en tiempo de pandemia del virus del SARS-CO-2?				
El teletrabajo.	2	100	3	75
Plataformas tecnológicas.:	1	50	3	75
Redes sociales.	1	50	2	50
Correo electrónico.	2	100	4	100
Otros. Cuál (es):				

Fuente: Elaboración de los investigadores con información aportada por los sujetos informantes sobre Variable N° 1

Figura No.18-21 de la Tabla No. 3-B

Opinión de la oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No. 1: Funciones de la Oficina de Secretaría, en la presencialidad y en tiempo de pandemia 2020- 2021



Fuente: Elaboración de los investigadores con información aportada por los sujetos informantes sobre Variable N° 1

Variable No.1: Funciones de la Oficina de Secretaria, en la presencialidad y en tiempo de pandemia.

Análisis:

De la información de las Tablas No. 3-A y 3-B, y las Figuras 2-A y 2-B, se obtiene

lo siguiente:

- a) En el ítem 1, el 100% del personal de la Oficina de Secretaria (OS) considera que la normativa que da sustento a las funciones administrativas son las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009. Pero, el 50% dice que es La Normativa interna (SEVRI-MEP). A la vez, para el 75% del Cuerpo Directivo Administrativo (CDA), la normativa que da sustento a las funciones administrativa, es la Ley General de Control Interno, No. 8292, del 31 de julio del 2002, Directrices de la Contraloría. Sin embargo, el 50% de estos funcionarios consideran que dan sustento son: Las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009, la Normativa interna (SEVRI-MEP) y las Guías para el establecimiento del Control Interno Institucional. Solo el 25% afirma que es Directrices emanadas por autoridades superiores. Pero las respuestas del 50% son negativas por cuanto no alcanzaron el parámetro del 70% en la Escala de 1 a 100.
- b) Según la pregunta 2, el 100% del personal de la OS responde que el Sistema de Control Interno (SCI), ejecutado por la administración del liceo, protege y conserva el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. También, el 50% es garantizar la informan requerida sea oportuna y confiable. Así mismo, el 75% de CDA manifiesta que el SCI exige confiabilidad y oportunidad de la información.

Pero el 50% de éstos funcionarios consideran que el SCI busca proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones y, cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. Únicamente, el 25% dice que el SCI busca garantizar que la información requerida sea oportuna y confiable.

- c) En el ítem 3, únicamente el 75% del CDA responden que, tanto ellos como el personal de la Oficina de Secretaría consideran que los objetivos de los mecanismos de control, en las instituciones educativas: Exigir confiabilidad y oportunidad de la información y garantizar la eficiencia y la eficacia de las operaciones para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, responsabilidad que es competencia del director del Centro Educativo. Sólo el 50% dicen que un objetivo es proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal y el 25% que es: Garantizar al usuario un servicio oportuno, eficaz y eficiente. Por su parte, las respuestas de la Oficina de Secretaría son negativas por cuanto no alcanzaron el 70% en la escala de 1 a 100.
- d) Según la pregunta 4, un 100% y un 75% del CDA responden que, en la presencialidad (antes de la pandemia), para cumplir con el componente de seguimiento del Control Interno, el Director (a) del Centro Educativo debe como mínimo: Dar seguimiento mensual de las actividades de control establecidas y, brindar seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT). dar seguimiento a los objetivos y verificar su avance para el cumplimiento de los mismos y, el seguimiento trimestral a las acciones identificadas para verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que se ha

establecido. A la vez, sólo el 50% de la Oficina de Secretaría están de acuerdo con el Cuerpo Directivo Administrativo, pero sus respuestas son negativas.

- e) De acuerdo con el ítem 5, el 100% de los funcionarios de la OS y el 75% y del CDA manifiestan que, la Oficina de Secretaría, antes de la pandemia, los componentes funcionales del control interno que se desarrollan en las respectivas matrices son los Sistema de Información y Seguimiento. Además, el 75% del CDA añade que son las Actividades de Control. Solo el 50% de la OS y del CDA dicen que son: El Ambiente de Control y la Valoración de Riesgos, pero las respuestas son negativas.
- f) En la interrogante 6, el 100% de las personas de la OS afirma que, durante pandemia del virus COVID-19, el MEP implantó nuevas funciones mediante plataformas tecnológicas para que la educación de los estudiantes no se vea afectados. Este cambio motivó en estas personas una mirada a la organización dentro de la casa que asegure a los directivos administrativos, Oficina de Secretaría y demás participantes el desarrollo de las tareas y los resultados. Pero para el 100% del CDA, una mirada a los conocimientos que se tenía acerca del trabajo virtual a distancia, idea que sólo comparte del 50% de los de la OS. Solo el 50% del CDA responden que fue la mirada a las condiciones básicas para el teletrabajo y la educación en confinamiento del hogar; a la organización dentro de la casa que asegure a los directivos administrativos, OS y demás participantes el desarrollo de las tareas y los resultados. También el 25% del CDA, responde que la mirada fue a la implementación de medidas de control a través de plataformas digitales.
- g) En el ítem 7, el 100% de la OS y el 75% del CDA dicen que durante la pandemia del virus Covid-19, las funciones administrativas que realiza de la OS han aumentado de

manera considerable en cantidad, volumen y calidad con la modalidad virtual a distancia (teletrabajo porque se atiende circulares, decretos y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19. Únicamente el 75% del CDA afirman que también se informa de casos positivos del COVID-19 en el centro educativo; se estructuran protocolos específicos sanitarios y de entrega de alimentos y, se elaboran estrategias y lineamientos para la reanudación de servicios presenciales. Las respuestas del 50 de los grupos informantes son negativas.

- h) De acuerdo con la pregunta 8, el 100% de la OS y el 75% así como el 100% del CDA responden que, el recurso que utiliza el personal de la Oficina de Secretaría para llevar a cabo las funciones administrativas en tiempo de pandemia del virus del SARS-CO-2 el Correo Electrónico y el teletrabajo. Además, el 75% del CDA responden que son las plataformas tecnológicas. Pero las respuestas del 50% son negativas.

Interpretación:

Los informantes, no tienen claridad respecto a las normativas del CI. La única norma que da sustento a las funciones administrativa son las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009. Tampoco tienen seguridad respecto al diseño el Sistema de Control Interno (SCI).

Señalan que el SCI sólo busca proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal y, exige confiabilidad y oportunidad de la información. Y que, en las instituciones educativas, los MCI están diseñados para exigir confiabilidad y oportunidad de la información y garantizar la eficiencia y la eficacia

de las operaciones para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, responsabilidad que es competencia del director del Centro Educativo. Faltan otros aspectos.

Así mismo, antes de la pandemia del COVID-19, el director del centro educativo, para cumplir con el componente de seguimiento del CI, da seguimiento mensual de las actividades de control establecidas, brindar seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT) y a la vez, da seguimiento trimestral a las acciones identificadas para verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que se ha establecido. No están seguros de otras actividades que debe realizar.

Antes de la pandemia del COVID-19, la OS considera que los únicos componentes funcionales del CI se desarrollan en sus respectivas matrices son el Sistema de Información y Seguimiento y, las Actividades de Control. Son muchas más y no se mencionan.

Debido a la pandemia, el MEP aumentó las funciones administrativas. Este cambio motivó, en los informantes, la mirada a la organización dentro de la casa que asegure a los directivos administrativos, Oficina de Secretaría y demás participantes, el desarrollo de las tareas y los resultados, así como a los conocimientos que tenían acerca del trabajo virtual a distancia.

Las funciones administrativas que realiza de la OS aumentaron en cantidad, calidad y volumen con la modalidad virtual a distancia (teletrabajo porque debieron atender a las circulares, decretos y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19, la información de casos positivos del COVID-19 en el centro educativo, estructuran protocolos específicos sanitarios, la entrega de alimentos, la elaboran estrategias y lineamientos para la reanudación de servicios presenciales.

Los recursos que utilizó el personal de la OS durante la pandemia del virus del SARS-CO-2, fueron el Correo Electrónico, el teletrabajo y las plataformas tecnológicas.

Tabla Resumen No. 4

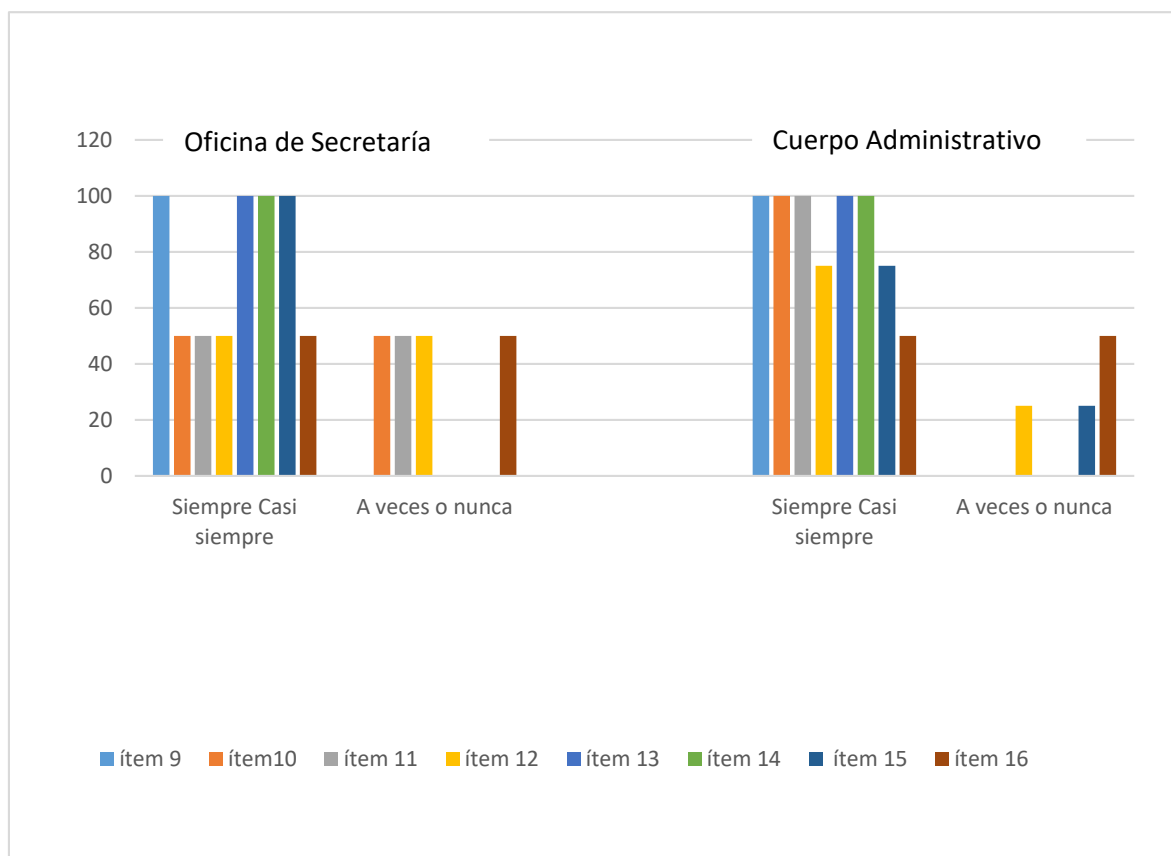
Opinión la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No: 2: Mecanismos de control interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del liceo, para conocer su aplicación en la modalidad teletrabajo, durante la pandemia SARS-COV-2. 2020-2021.

ÍTEMS	OFICINA DE SECRETARÍA				CUERPO ADMINISTRATIVO			
	Siempre Casi siempre		Veces Nunca		Siempre Casi siempre		Veces Nunca	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
9. Los mecanismos de control interno que se llevan a cabo en el trabajo que realiza la Oficina de Secretaría del liceo en tiempo de pandemia, tienen que ver con: El Diseño y ejecución de las tareas de la administración del centro educativo y la seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la organización.	2	100	-	-	4	100	-	-
10. Los mecanismos de control interno tienen que ver con: La Protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal.	1	50	1	50	4	100	-	-
11. Los mecanismos de control interno se relacionan con: La eficiencia y eficacia de las operaciones del centro educativo y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente.	1	50	1	50	4	100	-	-
12. Los mecanismos de control interno que lleva a cabo el personal directivo administrativo del liceo en la Oficina de Secretaría son: Los mismos que rigen para la presencialidad y el cumplimiento de los decretos, circulares, y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19.	1	50	1	50	3	75	1	25
13. Los mecanismos de control interno que lleva a cabo el Director del liceo, tiene que ver con el trabajo del personal, la estructura y aplicación de protocolos específicos sanitarios, la entrega de alimentos y del trabajo en las aulas.	2	100	-	-	4	100	-	-
14. Los encargados del sistema de control interno solicitan periódicamente a la Oficina de Secretaría del liceo la “rendición de cuentas” del cumplimiento de las tareas que realizan.	2	100	-	-	4	100	-	-
15. La administración del liceo realiza evaluaciones del trabajo que ejecuta la Oficina de Secretaría en forma diaria o semanal.	2	100	-	-	3	75	-	-
16. El director del liceo, realiza o delega en un miembro del cuerpo directivo administrativo la evaluación del trabajo que ejecuta la Oficina de Secretaría en forma periódica o cuando sea necesario.	1	50	1	50	2	50	2	50

Fuente: Elaboración de los investigadores con información aportada por los sujetos informantes sobre Variable N° 2

Figura Resumen No. 22 de la Tabla No. 4

Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No. 2: Mecanismos de Control Interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del Liceo, para conocer su aplicación en la modalidad teletrabajo, durante la pandemia SARS- COV- 2



Fuente: Elaboración de los investigadores con información aportada por los sujetos informantes sobre Variable N° 2

Variable 2: Mecanismos de Control Interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del liceo, para conocer su aplicación en la modalidad teletrabajo, durante la pandemia COVID-19. 2020-2021.

Análisis:

- a) De acuerdo con el ítem 9. Los funcionarios de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo, responden que, siempre y casi siempre, los mecanismos de control interno que se llevan a cabo en el trabajo que realiza la Oficina de Secretaría del liceo, tienen que ver con el diseño y ejecución de las tareas de la administración del centro educativo y la seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la organización.
- b) En el ítem 10, el 50% del personal de secretaría responde que siempre y casi siempre los Mecanismos de Control Interno tienen que ver con la protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal. Pero el 50% manifiesta que a veces o nunca. Sin embargo, el 100% del personal del Cuerpo Directivo Administrativo, responde los MCI tienen que ver con la protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal
- c) Con respecto al ítem 11, los funcionarios de la Oficina de Secretaría, un 50% de los participantes cree que siempre o casi siempre los MCI en las funciones secretariales se realizan con eficiencia y eficacia, al igual que el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente, mientras que el otro 50% piensa que se realizan veces o nunca. Cabe mencionar que el 100% del Cuerpo Directivo Administrativo cree que se realizan siempre o casi siempre.

- d) El ítem número 12 muestra que en la Oficina de Secretaria se dividen las opciones, el 50% afirma que siempre o casi siempre los MCI en las funciones administrativas secretariales, son los mismos que rigen para la presencialidad y el cumplimiento de los decretos, circulares y resoluciones del MEP ante el riesgo del Covid-19. Mientras que el otro 50% afirma que rigen a veces o nunca. Con respecto al Cuerpo Directivo Administrativo el 75% considera que sí son los que rigen en la presencialidad y cumplimiento de los aspectos mencionados.
- e) De acuerdo con la pregunta 13, tanto la Oficina de Secretaria como el Cuerpo Directivo Administrativo, el 100% cree que siempre o casi siempre los mecanismos de control que se llevan a cabo por la Dirección de Liceo, tiene que ver con el trabajo del personal, la estructura y aplicación de protocolos específicos sanitarios, entrega de alimentos y del trabajo en las aulas.
- f) En el ítem número 14 el 100% de los participantes, tanto de la Oficina de Secretaría como el Cuerpo Directivo Administrativo piensa que siempre o casi siempre los encargados del control interno solicitan periódicamente a la Oficina de Secretaría del liceo la rendición de cuentas del cumplimiento de las tareas que realizan.
- g) Con respecto a la pregunta número 15, el 100% de la Oficina de Secretaría confirma que las evaluaciones del trabajo que ejecuta dicho departamento son realizadas siempre o casi siempre, mientras que el 75% del Cuerpo Directivo Administrativo confirma lo mismo.
- h) De acuerdo en el ítem 16, el 50% de los funcionarios de la OS y del CDA dividen sus respuestas y no precisan con claridad las opiniones respectivas. Por lo tanto, sus respuestas son negativas porque no alcanzaron el parámetro de 70% o más en la escala de 1 a 100.

Interpretación:

Para todos los informantes, los MCI del trabajo de la OS, en tiempo de pandemia, tiene que ver con la ejecución de las tareas administrativas secretariales y la seguridad razonable de la consecución de los objetivos organizacionales del liceo. El control que lleva el director tiene que ver con el trabajo personal, la estructura y la aplicación de protocolos específicos sanitarios y de la entrega de alimentos a los padres de familia. La OS periódicamente rinden cuentas del trabajo que realizan a los encargados del SCI. Además, el director realiza evaluaciones del trabajo administrativo de la OS, de manera periódica y cuando sea necesario.

Para la OS, no siempre los MCI tiene relación con la protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidades y acto ilegal. Tampoco se relacionan con la eficiencia y la eficacia de las operaciones del liceo, el ordenamiento jurídico y técnico vigente. Así mismo, los MCI que lleva a cabo la administración del liceo son los mismos que rigen para la presencialidad y el cumplimiento de los decretos, circulares y resoluciones del MEP respecto a la pandemia. El director, no necesariamente realiza o delega en otro funcionario la evaluación del trabajo que ejecuta la OS.

Tabla Resumen No. 5

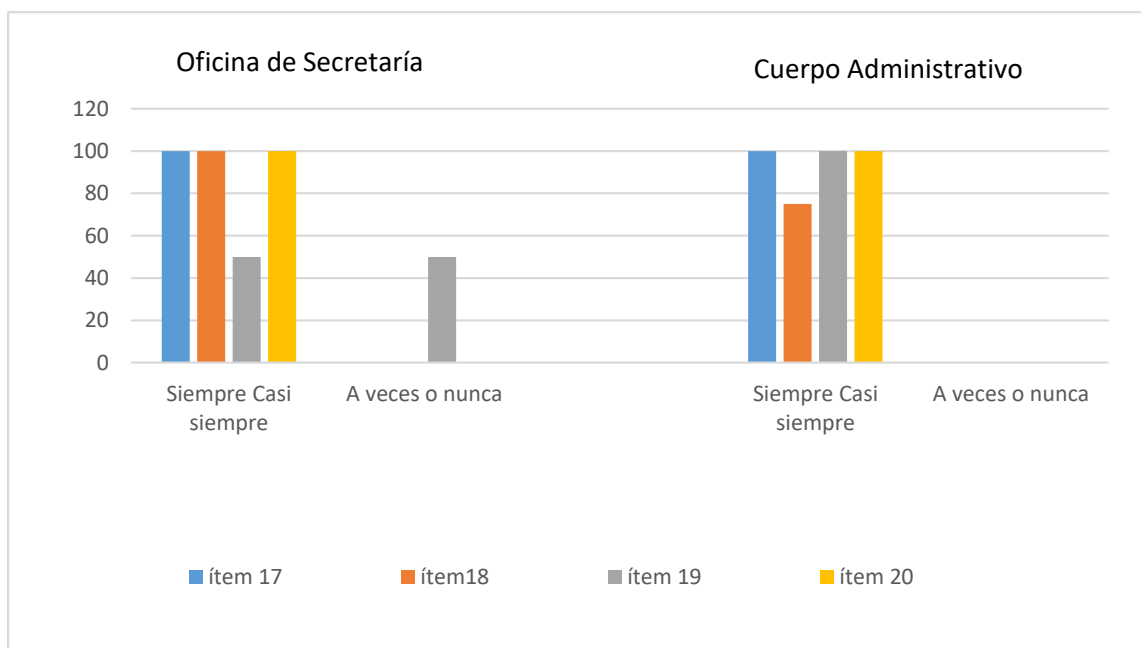
Opinión de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo y del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No. 3: Cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 (Covid-19). 2020-2021

ÍTEMS	OFICINA DE SECRETARÍA				CUERPO ADMINISTRATIVO			
	Siempre Casi siempre		A veces Nunca		Siempre Casi siempre		A veces Nunca	
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
17. En su criterio, ¿con qué frecuencia se cumple el control interno en las actividades (trabajo) que realiza el cuerpo directivo administrativo?	2	100	-	-	4	100	-	-
18. ¿Usted considera que el cumplimiento de las tareas que realizar el cuerpo directivo administrativo son óptimas, pese a las limitaciones personales, tecnológicas, geográficas y el factor pandemia del SARS-COV-2?	2	100	-	-	3	75	1	25
19. Usted considera que los mecanismos de control interno de las funciones que realizar el cuerpo directivo administrativo se han visto afectados o con dificultades para su implementación por la pandemia del virus SARS-COV-2 (Covid-19).	1	50	1	50	4	100	-	-
20. Según su criterio, el trabajo que realiza el cuerpo directivo administrativo del liceo, bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia, provocado por el virus SARS-COV-2 o Covid-19, es totalmente digital electrónico y físico, de información inmediata a superiores y muchas encuestas.	2	100	-	-	4	100	-	-

Fuente: Elaboración de los investigadores con información aportada por los sujetos informantes sobre Variable N° 3

Figura Resumen No. 23 de la Tabla No. 5

Opinión de la oficina de Secretaría y del Cuerpo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas, Sarapiquí, acerca de la Variable No. 3: Cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia del COVID-19. 2020-2021



Fuente: Elaboración de los investigadores con información aportada por los sujetos informantes sobre Variable N° 3.

Variable No. 3: Cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia del Covid-19. 2020-2021

Análisis:

- 1) En el ítem 17, el 100% del personal de la Oficina de Secretaría confirman que siempre o casi siempre se cumple frecuentemente el cumplimiento del control interno, mientras que el 100% del Cuerpo Directivo Administrativo confirman lo mismo.
- 2) Con respecto al Ítem 18, el 100% de la Oficina de Secretaría considera que siempre o casi siempre el cumplimiento de las tareas que realizan el Cuerpo Directivo Administrativo son óptimas, pese a las limitaciones personales, tecnológicas, geográficas y el factor pandemia

del SARS-COV-2. El 75% del mismo departamento también considera que se cumplen, solo un 25% no lo considera así.

- 3) En la pregunta 19, un 50% de la Oficina de Secretaria considera que Siempre o casi siempre, las funciones que realiza el Cuerpo Directivo Administrativo se han visto afectados o con dificultades para su implementación por la pandemia del virus SARS-COV-2, y el 50% considera que a veces o nunca son realizados, mientras un 100% del departamento realizado consideran que se realizan.
- 4) En el último ítem, número 20, el 100% de la Oficina de Secretaria responden que siempre o casi siempre que el trabajo que realiza el Cuerpo Directivo Administrativo del liceo, bajo la modalidad del teletrabajo o trabajo a distancia, provocado por el virus SARS-COV-2, es totalmente digital electrónico y físico de información inmediata a superiores y muchas encuestas, Por otro lado, el 100% de los funcionarios de dicho departamento respondieron lo mismo.

Interpretación:

Para los funcionarios de la OS y del CDA del Liceo, el control interno de las actividades que realiza el CDA se cumplen con mucha frecuencia. Son óptimas pese a las limitaciones personales, tecnológicas, geográficas y de la pandemia del Ciovid-19. Además, el trabajo que realiza el CDA, bajo la modalidad de teletrabajo en tiempo de pandemia, es totalmente digital electrónico y físico de información inmediata de una serie de encuestas.

ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD

DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA OFICINA DE SECRETARÍA Y EL CUERPO
DIRECTIVO ADMINISTRATIVO DEL LICEO AMBIENTALISTA DE HORQUETAS DE
SARAPIQUI

1. Aunque el teletrabajo no es un recurso laboral nuevo, ha sido poco conocido por el sector laboral. Pero la crisis del coronavirus, que ha confinado a millones de trabajadores en sus casas, ha hecho que muchos lo descubran por primera vez. Por la experiencia que usted tiene de trabajar con esta modalidad, debido a la pandemia, ¿cómo define lo que es el teletrabajo?

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- Es trabajo a distancia alternativo en una ubicación predeterminada, donde se debe tener las herramientas mínimas para cumplir como: dispositivos electrónicos personales (computadora), teléfono que son parte fundamental. Además, se utiliza el domicilio privado del quien lo ejerza
- El teletrabajo es una excelente opción, ya que usted puede realizar las funciones que tiene a su cargo sin presentarse a la oficina. En el tiempo en que estamos de pandemia, es muy funcional realizar el teletrabajo. Sin embargo, en el puesto que yo desempeño, hay muchas funciones que son inherentes a las personas estudiantes. Por tal motivo, es necesaria mi presencia en la institución.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Es una modalidad que ha permitido la continuidad del servicio educativo a partir de la digitalización de muchos procesos, convirtiéndolos más ágiles tanto para los usuarios como para el personal del Liceo.

- Es una modalidad de trabajo en la que la persona puede desempeñar sus funciones desde un espacio diferente a la institución en que labora.
 - Un traslado físico del espacio en el que se realizan labores que normalmente se ejecutan de manera presencial en un espacio fijado para la ejecución de labores contratadas
2. Desde la perspectiva de su definición y de un ambiente laboral adecuado, describa ampliamente las ventajas de teletrabajo en las funciones que usted realiza en la Oficina de Secretaría del liceo.

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- Me permite ahorrar tiempo en el desplazamiento al lugar de trabajo, en tiempo de pandemia. No tenemos estrés ya que el contacto con las personas es menor.
- Agilidad en los procesos desarrollados a nivel institucional, como las solicitudes de certificaciones o constancias, correo institucional.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Permite la elaboración de archivos digitales, por cuanto se generan documentos que son enviados por este medio.
- Contribuye al medio ambiente, por cuanto reduce el gasto de gasolina, la impresión de documentos.
- A contribuido a agilizar muchos procesos que, anteriormente eran manuales y tediosos a digitalizados y de fácil acceso, como informes de desempeño académico de estudiantes, matrícula de estudiantes, traslados a otros centros educativos.
- Soy orientadora y para mí el teletrabajo fue súper útil para compartir con mi familia y mantenerme segura de la pandemia.

- Maximización del aprovechamiento del tiempo disponible para ejecutar tareas.
 - Trabajo sin interrupciones propias de la dinámica de un centro educativo.
3. Tomando en cuenta las condiciones de infraestructura, disponibilidad de tecnología, cobertura de internet (red), conocimiento tecnológico específico y otros factores. ¿Cuáles son las principales desventajas de la modalidad teletrabajo para el trabajo administrativo de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo?

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- El teletrabajo es importante. Sin embargo, la ventaja principal es que, para el puesto de oficinas, se requieren algunas cosas como archivar, ordenar y la interacción de trabajo entre los compañeros
- El teletrabajo como tal, no cuenta con desventajas. Sin embargo, los puestos administrativos cuentan con la particularidad a nivel del MEP, que son teletrabajables siempre y cuando no se tenga estudiantes presenciales.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Podría, eventualmente, causar aumento en el estrés si no se separa adecuadamente la interacción propia del hogar.
- Podría aumentar el cansancio ya que al no tener que desplazarse se podría aumentar, involuntariamente la jornada laboral.
- Mucha de la información necesaria no se tiene a mano, sin embargo, es importante destacar el esfuerzo del MEP en la digitalización de muchos procesos.

- Que el tiempo laboral se expande bastante, me hacía falta un espacio iluminado y los implementos adecuados.
 - Propiamente el teletrabajo debe proveer al trabajador las condiciones en este caso el MEP no provee recursos (herramientas, computadora e internet)
4. ¿El teletrabajo, de acuerdo con su experiencia en esta modalidad, permite llevar a cabo las funciones administrativas o actividades secretariales del liceo según la normativa y las disposiciones del Ministerio de Educación Pública específicas para el tiempo de la pandemia? Justifique su respuesta.

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- En parte sí, pero siempre es necesario estar presencialmente en el lugar de trabajo o los manda al supervisor para revisión y firma de los documentos
- Desde mi puesto, un 50% ya que la elaboración de documentos perfectamente se puede emitir de manera virtual. Sin embargo, si se tiene estudiantes presenciales se debe trabajar desde la institución, ya que se debe brindar el servicio personalizado a cada uno de nuestros estudiantes.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Si, por cuanto se ha venido digitalizando información para tenerla a mano para poder dar continuidad al servicio.
- Ha permitido la utilización de nuevas herramientas que han reducido brechas de distancia, por ejemplo, la presencia a las reuniones virtuales es mucho mayor que las presenciales

(para un docente que no tiene horario en la institución el día de la reunión le es más fácil conectarse a la reunión desde su dispositivo móvil que trasladarse al liceo)

- Si, permitía que la mayoría se realizaran, solo que por mi naturaleza se necesitaba la cercanía a la persona para la atención socioemocional
- Si, hay mayor aprovechamiento del tiempo, es más efectivo y eficaz el resultado y proceso.

5. El teletrabajo, ¿Facilita los mecanismos de control interno de las actividades que desarrolla la Oficina de Secretaría, por parte de los mismos funcionarios, así como por el Cuerpo Directivo Administrativo del liceo? Justifique su respuesta.

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- No los facilita, ya que el control no es presencial y en parte es necesario la presencialidad.
- La dirección del liceo cuenta con mecanismos de control con o sin el teletrabajo. En nuestro caso, se lleva de manea virtual en la nube.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Si, por cuanto la evidencia digital resulta más fácil de resguardar que la evidencia física, la cual es más susceptible al daño o extravío.
- No deben existir parámetros específicos, ya que no está estipulado como se debería
- Si, permite definir deficiencias y corregirlas

6. En lo personal, cómo funcionario de la Oficina de Secretaría o del Cuerpo Directivo Administrativo del liceo, ¿Le gusta trabajar en la modalidad del teletrabajo? ¿Considera que

es un recurso que permite hacer cambios, mejorar los contenidos y ver sus resultados de inmediato? Justifique su respuesta.

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- En un 50% Sí, pero funciona mejor aplicándolo responsablemente y desde luego sería genial.
- Claro que me gustaría. Sin embargo, no es tan funcional, ya que mis funciones dependen de la atención a los estudiantes. El teletrabajo es un recurso que bien empleado, genera un excelente ambiente laboral, así como calidad en el trabajo.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Más que si, me gusta o no ha representado una oportunidad para el desarrollo de nuevas habilidades.
- Ha resultado ser una modalidad que permite la realización de muchas labores que normalmente habían sido en extremo complicadas o burocráticas.
- Si, permite la masificación del tiempo laboral, ahorro de recursos personales (almuerzo, gasolina) y se cumplen más objetivos o proyectos en tiempo laboral
- Si, sin embargo, la naturaleza del sistema educativo hace imprescindible el contacto con las personas que se están formando, sus padres de familia y grupo de trabajo

7. ¿Cuáles son los aportes que brinda el teletrabajo a los profesionales de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo?

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- Dedicación exclusiva, tecnológicamente estar conectado al 100% y fluidez en la realización del trabajo

- Mayor control y agilidad en la atención virtual.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Ha aumentado la efectividad en el desempeño, existen menos distractores.
- Desarrollo en la disciplina de trabajo.
- Aumento en las posibilidades de desarrollo personal.
- Tiempo para capacitaciones virtuales, tiempo de descanso (no traslado), tiempo familiar.
- Eficiencia
- Eficacia
- Inmediatez
- Aprovechamiento de recursos y tiempo

8. Pese al conocimiento adquirido en el campo del teletrabajo durante la pandemia del SARS-COV-2 o Covid-19, ¿Usted considera que los funcionarios de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del liceo, durante la pandemia, requiere de una capacitación periódica para el mejoramiento de las actividades administrativas que realizan y la comunicación a distancia? Justifique su respuesta.

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- Sí, como todo debe haber refrescamiento y conocer experiencias de los demás para mejorar.
- La capacitación al personal administrativo debe ser constante, ya que día con día todo evoluciona y, para generar un servicio de calidad, los funcionarios deben estar en constante actualización de conocimientos.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Si, ya que se están desarrollando nuevos procedimientos se requiere de talleres o capacitaciones constantes.
- Si se necesita y así como disposiciones claras para cada puesto en específico
- Si, por supuesto, en el contexto que nos encontramos al no existir comunicación asertiva, de servicio que oriente al usuario, el servicio se prestaría a medias

9. Se afirma que la pandemia del COVID-19 es la era de la virtualidad y del teletrabajo. En su criterio, ¿Al volver a la presencialidad, el teletrabajo seguirá siendo necesario para al menos una parte de las tareas administrativas de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del liceo? Justifique su respuesta.

Del personal de la Oficina de Secretaría:

- Sí, de hecho, en mis vacaciones siempre lo aplico como parte del trabajo (vacaciones aplicadas).
- El teletrabajo es útil para poder desarrollar algunas funciones fuera de la oficina, aunque no todas las funciones se pueden realizar de manera virtual, sí es un buen recurso con el que cuenta el área administrativa.

Del Cuerpo Directivo Administrativo:

- Es factible en algunas tareas o elaboración de informes, en cuanto se tenga a mano la información necesaria para su realización.
- Es necesario y es parte de la nueva era, el MEP debería dejar de ser tan retrogrado e implementarlo.

- En tareas estrictamente administrativas que no afecten la continuidad del servicio que se presta.

Interpretación de la información recopilada en la Entrevista en Profundidad.

El teletrabajo es de mucho provecho, si se trabaja como debe ser. Uno de los inconvenientes en Educación, durante la pandemia, es que los padres de familia no disponen de dispositivos que tengan conexión en los hogares. Nuestra cultura no está preparada para trabajar en la modalidad de teletrabajo. Cada día enfrentamos esta barrera. Unida a ello, es la parte que muchas veces se confunde esta herramienta de trabajo como sinónimo de vacaciones en el hogar.

El compromiso de trabajar como si se estuviera en la oficina, tiene mayor responsabilidad. Sin embargo, no se está acostumbrado a trabajar de esta manera. Las labores, sí se agilizan porque se puede avanzar en la parte administrativa, poner al día los distintos expedientes y atender con prontitud al usuario.

Sin embargo, la administración y la Junta deben estar vigilantes de este control, porque es un recurso que permite trabajar desde el hogar. No obstante, se debe contar con los medios necesarios y el material a mano para poder desarrollar los trabajos que se necesita cumplir. El teletrabajo, facilita las labores desde el hogar y el ahorro de traslado a las oficinas y, por consiguiente, la protección de un posible contagio.

Sí se requiere de una periódica capacitación y refrescamiento en este ámbito y, sobre todo, el que lo actualicen. Se deben contar con controles de supervisión de trabajo. Se consideró que se debe mantener como una opción para los tiempos de vacaciones en los que baja totalmente la solicitud de documentos por parte de los usuarios.

El teletrabajo, fue un cambio brusco, sin capacitación, muchos aspectos fueron improvisados y bajo la iniciativa de los directores y varios docentes, no todos. Al principio la implementación y manejo de las plataformas tecnológicas enfrentó varias dificultades por falta de tecnología, cobertura de la internet y conocimiento de varios prestatarios del servicio educativo a distancia y de teletrabajo.

El teletrabajo, sí es satisfactorio cuando se le da mucha atención y empeño a las tareas que se realizan. Si se es responsable, se cumple la jornada diaria establecida. Si en los hogares (vivienda) se acondiciona un lugar específico para trabajar y que los agentes internos y externos locales no interrumpan las labores diarias. Si la secretaria, oficinista o el administrador aplican controles cruzados para evaluar el trabajo y el cumplimiento de las tareas que realiza el personal de las diferentes oficinas del centro educativo de manera eficaz y eficiente.

Al teletrabajo hay que enfrentarlo con un poco de coraje por no disponer de los recursos específico y las comodidades necesarias. Se debe coordinar con la Junta de Educación o Administrativa, según sea el caso, el préstamo de computadoras y accesorios, así como mesa y silla, papel y otros recursos. Si se es responsable y para cumplir con el trabajo de la jornada diaria laboral, hay que acondicionar un lugar específico para el teletrabajo. La familia tiene que limitar accesos, televisión, gritos y conversaciones en voz alta, así como la atención a las visitas. Las relaciones familiares fueron las mismas, pero con menos intensidad.

Se considera que se debe tener mayor conocimiento en este campo, mediante la búsqueda de la información para el manejo de la tecnología respectiva. Hay que valorar con el cuidado que se debe tener en las labores administrativas y de la información que se brinda a los usuarios y autoridades educativas como: redacción, claridad del contenido, ortografía,

presentación y archivo de los documentos. Sobre todo, buscar capacitación para acumular conocimiento para el trabajo de la especialidad.

Los informantes, hoy tienen mayor capacidad de conocimiento y experiencia para continuar el trabajo virtual a distancia a través del teletrabajo. Sienten que, de manera personal, se han capacitado en el trabajo con la tecnología. Están dispuestos a que la experiencia del teletrabajo, por causa de la pandemia, pueden trasladar a la modalidad presencial porque existe una población estudiantil que, por razones diversas, no pueden asistir a las aulas todos los días.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

Al concluir la etapa de análisis e interpretación de los resultados, es de fundamental importancia, el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones que se obtiene de la presente indagación, al igual que los logros del estudio. Por lo tanto, se hace necesario establecer sugerencias concretas para contribuir a la solución de los problemas identificados en el estudio sobre Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021.

El análisis de la información de la presente indagación dio origen a la promulgación de conclusiones y recomendaciones siguiendo un ordenamiento lógico con que se presentaron las variables, en correspondencia con los objetivos específicos, mismos que se presentan a continuación.

6.1. Conclusiones del Cuestionario y la Entrevista.

6.1.1. Datos personales de los funcionarios de la Oficina de Secretaría y del Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas.

Respecto al género, en la OS laboran un hombre y una mujer. Mientras que en el CDA predomina el sexo femenino.

6.1.2. Variable No. 1: Funciones de la Oficina de Secretaria, en la presencialidad y en tiempo de pandemia 2020-2021. Objetivo específico 1: Identificar las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en la presencialidad y en tiempo de pandemia (teletrabajo), para conocer cómo se realizan las actividades secretariales según las normativas y otras disposiciones vigentes del Ministerio de

Educación Pública (MEP), así como la información que se obtenga por medio de los instrumentos de investigación.

1. Para los funcionarios de la OS y del CDA, las únicas normativas que dan sustento a las funciones administrativas del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí, respecto a la aplicación del SCI son:

- La Ley General de Control Interno, No. 8292, del 31 de julio del 2002, Directrices de la Contraloría.
- Las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009.

Sin embargo, no tienen un criterio definido respecto a otras normativas que son parte fundamental de las funciones administrativas del liceo, tales como:

- La Normativa Interna (SEVRI-MEP).
- Las Guías para el establecimiento del Control Interno Institucional.
- Las Directrices emanadas por autoridades superiores.

2. Igual situación se presenta con las acciones administrativas que se ejecutan en el liceo, ya que para los administradores los tres únicos objetivos del SCI son:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.

Respecto a los otros objetivos, que son parte del SCI, los informantes no tienen plena seguridad que buscan:

- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.
 - Garantizar que la información requerida sea oportuna y confiable
3. De todo el personal administrativo, sólo el CDA considera que, en el liceo, los objetivos de los MCI procuran:

- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, responsabilidad que es competencia del director del Centro Educativo.

Sin embargo, para los funcionarios de la OS no necesariamente, los objetivos de los MCI procuran:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, responsabilidad que es competencia del director del Centro Educativo.
- Garantizar al usuario un servicio oportuno, eficaz y eficiente.

4. Únicamente el CDA considera que, en tiempo de la presencialidad, antes de la pandemia, el director del liceo, para cumplir con el componente de seguimiento del CI cumplía con:

- El seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT)
- Dar seguimiento a los objetivos y verificar su avance para el cumplimiento de los mismos.
- Seguimiento mensual de las actividades de control establecidas.
- Dar seguimiento trimestral a las acciones identificadas para verificar el avance de la implementación de las acciones de mejora que se ha establecido.

Pero los funcionarios de la OS no están complementen seguros de las labores que realiza el director en tiempo de la presencialidad, tales como:

- Brindar seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT).
- Dar seguimiento a los objetivos y verificar su avance para el cumplimiento de los mismos.
- Seguimiento mensual de las actividades de control establecidas.
- Escoger una muestra de los controles establecidos y vigentes para verificar su correcto funcionamiento y caso contrario tomar medidas correctivas.
- Dar seguimiento trimestral a las acciones identificadas para verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que se ha establecido.

5. Antes de la pandemia, para la OS y el CDA los componentes funcionales del CI que se desarrollan con matrices son:

- Los Sistemas de información y,
- Seguimiento.

Además, el CDA añade que también son: Las Actividades de Control.

Pero ni la OS y el CDA clarifican que otros componentes funcionales se desarrollan con matrices, tales como:

- El Ambiente de Control y,
- La Valoración de Riesgos.
- Actividades de Control.

6. Por la pandemia del Virus Covid-19, el MEP implementó nuevas funciones administrativas, basadas en plataformas tecnológicas y el teletrabajo. Este cambio motivó a los funcionarios de OS, una mirada general:

- Que la organización dentro de la casa asegure a los directivos administrativos de la Oficina de Secretaría y a los demás participantes, el desarrollo de las tareas y los resultados.

- Al CDA, una mirada a los conocimientos que se tenía acerca del trabajo virtual a distancia

Sin embargo, la OS no considera que se vieron obligados a una mirada a:

- Los conocimientos que se tenía acerca del trabajo virtual a distancia.

- La disponibilidad de los recursos tecnológicos del liceo y de la comunidad educativa. También los de CDA.

- Las condiciones básicas para el teletrabajo y la educación en confinamiento del hogar. También los del CDA.

- Al desafío que, cuando se reanuden las clases presenciales será que todos los estudiantes regresen a las aulas.

Y, solo el CDA:

- A la organización dentro de la casa que asegure a los directivos administrativos de la Oficina de Secretaría y los demás participantes del desarrollo de las tareas y los resultados.

- Al desafío que, cuando se reanuden las clases presenciales será que todos los estudiantes regresen a las aulas.

7. Para la OS y del CDA, durante la pandemia del virus Covid-19, las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría han aumentado en cantidad, volumen y calidad con la modalidad del teletrabajo, porque:

- Se atiende circulares, decretos y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19.

Pero solo para CDA:

- Se informa de casos positivos del COVID-19 en el centro educativo

- Se estructuran protocolos específicos sanitarios y de entrega de alimentos
- Se elaboran estrategias y lineamientos para la reanudación de servicios presenciales.

Solo los de la OS no están seguros que sus funciones administrativas aumentaron porque:

- Se realiza varias funciones propias del tiempo de la presencialidad.
 - Se informa de casos positivos del COVID-19 en el centro educativo.
 - Se estructuran protocolos específicos sanitarios y de entrega de alimentos
 - Se elaboran estrategias y lineamientos para la reanudación de servicios presenciales.
 - Se aclara que las funciones de las secretarías, secretarios y oficinistas se rigen por el Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes, Título II del Estatuto de Servicio Civil (2010, p. 179-182) Están clasificadas según el rango de estudiantes matriculados que asisten a las aulas en colegio 1, 2, 3 y 4. El Liceo Ambientalista de Horquetas se ubica en la categoría 1. Esto, en consonancia con las disposiciones de la Dirección General de Servicio Civil del año 2009, en lo que a las funciones administrativas que realiza el personal de la Oficina de Secretaría se refiere.
8. Para la OS y el CDA del liceo, los recursos que utiliza el personal de la OS para llevar a cabo las funciones administrativas en tiempo de pandemia del virus del SARS-CO-2, son:

Para la OS y el CDA:

- El teletrabajo.
- El correo electrónico.

El CDA añade:

- Las Plataformas tecnológicas.

Sin embargo, solo la OS no está segura que los recursos tecnológicos que utiliza para llevar a cabo las funciones administrativas en tiempo de pandemia del virus del SARS-CO-2, que son:

- Plataformas tecnológicas.
- Redes sociales.

6.1.3. Variable No. 2: Mecanismos de control interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del liceo, para conocer su aplicación en la modalidad de teletrabajo, durante la pandemia SARS-COV-2, 2020-2021. Objetivo específico 2: Determinar los mecanismos de control interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, para conocer su aplicación en la presencialidad y teletrabajo, mediante un cuestionario y una guía de entrevista.

1) Siempre y casi siempre, para los funcionarios de la OS y del CDA del Liceo Ambientalista

- Los MCI que se llevan a cabo en el trabajo que realiza la OS, en tiempo de pandemia, tienen que ver con la ejecución de las tareas de la administración del centro educativo y la seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la organización (ítem 9).
- Los MCI que realiza el Director del liceo, tiene que ver con el trabajo del personal, la estructura y la aplicación de protocolos específicos sanitarios, la entrega de alimentos y del trabajo en las aulas (ítem 13).
- Los encargados del SCI solicitan periódicamente a la Oficina de Secretaría del liceo la “rendición de cuentas” del cumplimiento de las tareas que realizan (ítem 14).

- Las evaluaciones del trabajo que ejecuta la Oficina de Secretaría en forma diaria o semanal (ítem 15).
- 2) Para el personal de la OS, no siempre y, para el CDA siempre y casi siempre.**
- Los MCI tienen que ver con la protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal (ítem 10).
 - Se relacionan con la eficiencia y eficacia de las operaciones del centro educativo y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente (ítem 11).
 - Los MCI que realiza el personal del CDA del liceo en la OS son: Los mismos que rigen para la presencialidad y el cumplimiento de los decretos, circulares, y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19 (ítem 12).
- 3) Ni para el personal de la OS y del CDA del liceo, no necesariamente, el director:**
- Realiza o delega en un miembro del CDA la evaluación del trabajo que ejecuta la OS, en forma periódica o cuando sea necesario (ítem 16).

6.1.4. Variable No. 3: Cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia del Covid-19. 2020-2021. Objetivo específico 3: Evaluar el cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 durante el período 2020- 2021, para formular las recomendaciones de mejoramiento administrativo secretarial, mediante el análisis de la percepción de los entrevistados y la teoría recopilada.

El personal de la OS y del CDA del liceo, siempre y casi siempre

- Se cumple el control interno en las actividades que realiza el Cuerpo Directivo Administrativo.
- El cumplimiento de las tareas que realiza el CDA son óptimas, pese a las limitaciones personales, tecnológicas, geográficas y el factor pandemia del SARS-COV-2.
- El trabajo que realiza el CDA del liceo, en la modalidad de teletrabajo provocado por el virus del Covid-19, es totalmente digital electrónico y físico, de muchas encuestas y de información inmediata a los superiores.

Solamente para CDA, siempre y casi siempre, pero para la OS no necesariamente:

- Las funciones que realizar el CDA se han visto afectados para su implementación por la pandemia del virus Covid-19.
- Pero los funcionarios de la OS, no están de acuerdo con CDA, por lo tanto, sus respuestas son negativas.

Según la OS y el CDA del liceo, siempre y casi siempre:

- Se cumple el control interno en las actividades (trabajo) que realiza el Cuerpo Directivo Administrativo (ítem 17).
- El cumplimiento de las tareas que realiza el CDA son óptimas, pese a las limitaciones personales, tecnológicas, geográficas y el factor pandemia del SARS-COV-2 (ítem 18).
- Y el trabajo que realiza el CDA del liceo, en la modalidad de teletrabajo provocado por el virus Covid-19, es totalmente digital electrónico y físico, de información inmediata a superiores y muchas encuestas (ítem 20).

Según el CDA, siempre y casi siempre y la OS dividen sus respuestas:

- Los MCI de las funciones que realizar el Cuerpo Directivo Administrativo se han visto afectados para su implementación, por la pandemia del virus Covid-19.

6.1.5. Conclusiones de la Entrevista en profundidad dirigida al personal de la Oficina de Secretaría y al Cuerpo Directivo Administrativo del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí

1. Definición de teletrabajo.

Para los funcionarios administradores del Liceo Ambientalista, la modalidad laboral llamada teletrabajo, trabajo virtual a distancia desde la casa necesita:

- Personal capacitado y dispositivos electrónicos institucionales y personales.
- Es una modalidad que permite la continuidad del servicio educativo.
- Los teletrabajadores desempeñan sus funciones, no en la oficina sino desde la casa.
- Los informantes no definen con precisión el significado de lo que es el teletrabajo.

2. El teletrabajo en tiempo de pandemia del Covid-19:

- Ahorra tiempo de ida y regreso de la oficina.
- Agiliza el trabajo de solicitudes de certificaciones, constancias, correo institucional, archivos digitales.
- También el acceso fácil a informes, desempeño académico de estudiantes, matrícula, traslados.
- Otros documentos para enviar a varias dependencias del MEP.
- En casa es muy útil para compartir con la familia y mantenerse seguro de la pandemia.

3. Ventajas del teletrabajo:

- La elaboración de diversos documentos, mismos que se archiva y ordena también en físico.
- La interacción del trabajo entre los compañeros.
- La información administrativa a nivel del MEP son teletrabajables.

4. Desventajas del teletrabajo.

- Causa estrés por la interacción propia del hogar.
- Cansancio por falta de desplazamiento (encuevados, distancia personal, mascarilla, lavado de manos).
- Aumenta la jornada laboral porque mucha información necesaria no se tiene a mano.
- Se extraña el espacio iluminado de la oficina.
- Las dificultades del trabajo en casa por espacio, silencio y problemas familiares.
- Trasladarse a la oficina para buscar documentos, imprimir trabajos para revisión, firma y sello y enviar al supervisor y a otros departamentos del MEP.

5. Limitaciones del teletrabajo:

- No facilita los MCI del trabajo de la OS a los mismos funcionarios porque el control no es presencial. La dirección cuenta con mecanismos de control con o sin el teletrabajo.
- En el caso de la OS, los MCI se lleva de manea virtual en la nube.
- La evidencia digital se resguarda ya que la evidencia física es susceptible al daño o extravío.

6. Experiencia de los teletrabajadores.

- Dedicación exclusiva a la tecnología conectada.
- Fluidez en la realización del trabajo, mayor control y agilidad en la atención virtual.

- Efectividad en el desempeño laboral.
- Disciplina de trabajo y el desarrollo personal.
- Tiempo para la capacitación virtual y el descanso, pese a las distracciones familiares.
- Les gusta trabajar en teletrabajo, pero con responsabilidad.
- Bien empleado, genera un excelente ambiente laboral y de calidad.

7. Lo que necesitan los teletrabajadores para mejorar este modelo.

- La OS y el CDA necesitan una capacitación periódica para el mejoramiento de las actividades administrativas que realizan y la comunicación a distancia.
- Refrescamiento intelectual y el conocimiento de las experiencias de otros compañeros para mejorar el servicio que sea de calidad.
- El desarrollo de otros procedimientos tecnológicos requiere de capacitación constante para la comunicación asertiva al usuario.
- Los conocimientos adquiridos sobre el teletrabajo y otros recursos virtuales, se aplican en la presencialidad.
- Se puede trabajar fuera de la oficina, aunque no todas las funciones se pueden realizar de manera virtual.
- Buen recurso para el área administrativa porque no afecta la continuidad del servicio de las tareas administrativas de los teletrabajadores para los usuarios.

6.2. Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones presentadas en el apartado anterior, se realizan las siguientes recomendaciones:

Según las respuestas expresadas por la OS y del CDA menores del 70% del parámetro establecido en la escala de 1 a 100, se considera que, prácticamente se pueden dar unas tres recomendaciones. Las mismas van dirigidas al Director del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí. La razón, porque es el liceo el que tiene esa o esas necesidades de capacitarse para mejorar el trabajo administrativo del mismo.

Al director se le recomienda lo siguiente:

1. Programación de proyectos

Programar, dentro de los proyectos de Plan Anual de Trabajo (PAT) 2023, por lo menos cuatro talleres de capacitación relacionadas con la tecnología virtual a distancia y teletrabajo para el mejoramiento del trabajo administrativo y docente.

La planificación de las capacitaciones debe prever la temática específica que necesitan tener conocimiento los funcionarios de la institución educativa. Además, dado que no se puede convocar al personal fuera de la jornada laboral diaria, por motivo de la última convención colectiva MEP-Sindicatos, el administrador debe seleccionar el tiempo necesario en una reunión mensual de los administradores y docentes o, en su defecto dentro del tiempo de los Consejos de Profesores.

2. Diseño de capacitación

Le corresponde al director diseñar los planeamientos de las capacitaciones, con la debida antelación a las fechas programadas, la solicitud al Supervisor Escolar del Circuito Educativo

al que pertenece el liceo, para gestionar la posibilidad de encontrar especialistas para las jornadas de capacitación.

Los especialistas deben ser profesionales en dos campos. Uno en la implementación de los mecanismos de control interno. Otro, en las plataformas virtuales y teletrabajo para el trabajo administrativo y docente, estén o no en tiempo de pandemia.

Los temas a desarrollar en las capacitaciones, a la luz de las respuestas dados por la OS y CDA, son las siguientes:

- a) Las normativas que sustentan las funciones administrativas de la OS y del CDA.
- b) Mecanismo, objetivos, metas y alcances del SCI.
- c) Acciones del director de la institución para cumplir con el seguimiento del SCI institucional.
- d) Funciones administrativas de los funcionarios a cargo de la dirección de la institución educativa: Plataformas tecnológicas y teletrabajo.
- e) Trabajo de la OS en cuanto a cantidad, volumen y calidad de la modalidad virtual a distancia y teletrabajo en tiempo de emergencia nacional o regional.
- f) La protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal.
- g) La eficiencia y eficacia de las operaciones del centro educativo y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente.
- h) Los MCI que utiliza la administración del liceo para el tiempo de pandemia son los mismos para la presencialidad.
- i) Causa y consecuencias que afectaron los MCI de la administración durante la pandemia del virus Covid-19.

j) La evaluación del trabajo que ejecuta la OS.

Los diez temas anotados, el director debe distribuir de la siguiente manera:

Primer taller:

a) Las normativas que sustentan las funciones administrativas de la OS y del CDA.

b) Mecanismo, objetivos, metas y alcances del SCI.

Segundo taller:

c) Acciones del director de la institución para cumplir con el seguimiento del SCI. Institucional.

d) Funciones administrativas de los funcionarios a cargo de la dirección de la institución educativa: Plataformas tecnológicas y teletrabajo.

Tercer taller:

e) Trabajo de la OS en cuanto a cantidad, volumen y calidad de la modalidad virtual a distancia y teletrabajo en tiempo de emergencia nacional o regional.

f) La protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal.

g) La eficiencia y eficacia de las operaciones del centro educativo y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente.

Cuarto taller:

h) Los MCI que utiliza la administración del liceo para el tiempo de pandemia son los mismos para la presencialidad.

i) Causa y consecuencias que afectaron los MCI de la administración durante la pandemia del virus Covid-19.

j) La evaluación del trabajo que ejecuta la OS.

Al Director y Supervisor Escolar del Circuito Educativo 02, se la recomienda lo siguiente:

Solicitar al Supervisor una jornada de capacitación sobre las temáticas de los talleres anteriores. Mismo que debe tener conocimiento el Director Regional.

Esta o más jornadas de capacitación, como es lógico, estarán sujetas a la programación establecida por el circuito escolar para el curso lectivo 2023. La importancia de esta petición es que la autoridad superior tenga mayor posibilidad de gestionar la búsqueda de los facilitadores. Se trata de la importancia del trabajo virtual a distancia y de teletrabajo antes, durante y después de la pandemia del Covid-19. En este caso, la administración del liceo estaría en la espera de la respuesta de los personeros de la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí.

3. La modalidad de la Auto y Mutua Capacitación

De no ser posible los talleres de capacitación desde el Circuito Escolar 02 y de la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, se le recomienda, la modalidad de Auto y Mutua Capacitación de parte del mismo personal del liceo, mediante temas asignados. Estas capacitaciones se desarrollan en las reuniones mensuales del personal y en los Consejos de Profesores, por ser temas de índole técnico administrativo. Para la modalidad de la Auto y Mutua Capacitación existen varias guías prácticas, que el director debe consultar para programarlas.

En razón de la situación actual del virus SARS-COV-2 o Covid-19, y el surgimiento de las variantes, así como la presencia de los desastres naturales que se repiten todos los años, se insta a la OS y al CDA a estar en constante actualización en aspectos de teletrabajo o trabajo virtual a distancia para su implementación de ser necesario en las escuelas y colegios de las regiones afectadas.

Al personal de la Oficina de Secretaria del Liceo Ambientalista de Sarapiquí, se la recomienda lo siguiente:

En vista de que la presente investigación se centra en el análisis de los mecanismos de control interno de las funciones administrativas que realiza la oficina de secretaria del Liceo Ambientalista de Horquetas de Sarapiquí en tiempo de pandemia, que se enfoca a la evolución de los aspectos administrativos, se considera que es de vital importancia sugerirles lo siguiente

Que profundicen de manera contante, los aspectos que conforman el enfoque de la administración de oficinas, que son básicos para el desarrollo laboral que está bajo la responsabilidad del personal de la oficina de secretaria. El objetivo es que el trabajo que llevan a cabo sea de calidad.

Los aspectos que deben profundizar y mejorarlos son:

- La actualización de los conocimientos sobre los paquetes de office (modernos).
- Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)
- La administración de documentos digitalizados.
- La Implementación del área de oficina (ideal)
- En relaciones humanas entre estudiantes, padres y público en general
- Y otras temáticas que requieren ser implementadas en la oficina de secretaria, tanto en teletrabajo y en la presencialidad

Las recomendaciones anteriores tienen como objetivo mejorar el trabajo del personal de la Oficina de Secretaria, a fin de que la implementación de los MCI de las labores de la institución mejore, y demás, la evaluación de las tareas sea más eficiente.

Desde esta perspectiva, el enfoque de la administración de las oficinas guarda una estrecha relación con los MCI de las funciones administrativas que realiza, en este caso, la Oficina de Secretaria del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia del virus Covide-19.

CAPÍTULO VII

Referencias

- Academy formación. (2022). Funciones de una Secretaria. Academy formación
<https://www.academyformacion.com/funciones-de-una-secretaria>
- Barrantes, R. (2016). Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. 2 reimpresión de la 2 edición. San José, Costa Rica EUNED.
- Bastis Consultores. (8 de marzo de 2020). *¿Qué es el análisis de datos cualitativos y cómo se realiza?* Obtenido de Online tesis: <https://online-tesis.com/que-es-el-analisis-de-datos-cualitativos-y-como-se-realiza/>
- Ballesteros, L. (29 de diciembre de 2013). *Control Interno*. Obtenido de LBALLESTEROSG:
<https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/#:~:text=La%20primera%20definici%C3%B3n%20formal%20de,empresa%20para%20salvaguardar%20sus%20activos%2C>
- Buenavides, L. (24 de diciembre de 2003). *Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización*. Obtenido de
http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control_int_manual.pdf
- Caurin, J. (10 de enero de 2018). La organización de la empresa. Obtenido de Emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/la-organizacion-de-la-empresa>
- Chagoya, E. (1 de Julio de 2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Gestipolis:
<https://www.gestipolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Chiner, E. (s.f.). Investigación Descriptiva mediante Encuestas. Obtenido de
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Columbié, Z., & Columbié, C. (2012). *La construcción del marco teórico en la investigación educativa. Apuntes para su orientación metodológica en la tesis*. Obtenido de Revista Electrónica EduSol, ISSN: 1729-9091:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5982926.pdf>

- Corrales, M. (febrero de 2017). *Guía para la Implementación Control Interno en Centros Educativos*. Ministerio de Educación Pública: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/guia-control-interno-ce.pdf>
- Cuestas, E. (2013). Predictibilidad de la propagación espacial y temporal de la epidemia de Influenza A H1N1 en Argentina. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/cuestas_eduardo_jose.pdf
- Contraloría General de la República (2009). Normas de Control Interno para el Sector Público. (p. 4-5)
<https://www.cuc.ac.cr/app/cms/www/files/NCI.pdf>
- Contraloría General de la República (2011). Curso virtual sobre Concepto Básicos sobre el Control Interno.
https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Castro Mena, L. (2016). Principios de gestión de las Direcciones Regionales de Educación. 1. ed.-- San José, C. R.: Ministerio de Educación Pública, Departamento de Supervisión Educativa, 2016. <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/principios-gestion-dre.pdf>
- Deloitte. (2021). Las funciones de los departamentos para mitigar el impacto del coronavirus. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/risk/articles/funciones-departamentos-mitigar-impacto-coronavirus.html>
- Diccionario Actual. (s.f.). ¿Qué es cumplimiento? Obtenido de Diccionario Actual: <https://diccionarioactual.com/cumplimiento/>
- Dirección General de Servicio Civil. (14 de agosto del 2009). Oficinista de Servicio Civil 1. Costa Rica Presidencia de la República Dirección General De Servicio Civil: https://www.micit.go.cr/sites/default/files/oficinista_de_servicio_civil_1-gdee.pdf
- Dunas Capital. (s.f.). *Mecanismos de Control Interno y Procedimientos Administrativos y Contables*. Obtenido de Inverseguros Dunas Capital: <https://www.dunascapital.com/files/mecanismos-de-control.pdf>
- Fisioconsultame (s. f.). Presenta los conceptos claves y las teorías empleadas para estudiar el tema a investigar.
<http://fisioconsultame.weebly.com/marco-teoacuterico-conceptual-contextual.html>

- Fossi, L et al. (2013). Funciones Administrativas y la Participación Comunitaria. ORBIS, 49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419004.pdf>
- Galán, J. (29 de septiembre de 2020). *Funciones administrativas*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html>
- Gilarranz, S. (s.f.). Virus de la Gripe: Variación Genética y Patogénesis. Trabajo Final De Grado. Universidad Complutense, Madrid. Obtenido de <http://147.96.70.122/Web/TFG/TFG/Memoria/SEILA%20GILARRANZ%20LUENG O.pdf>
- Godoy, C. (18 de abril de 2020). Guía básica para aplicar la técnica de la entrevista en investigación. Obtenido de Tesis de cero a 100: <https://tesisdeceroa100.com/guia-basica-para-aplicar-la-tecnica-de-la-entrevista-en-investigacion/>
- Herrera, S. Mantilla, D. Vega, J, y Castillo Herrera, B. (junio, 2020). Proceso administrativo de área de Recursos Humanos en la Empresa “Las Limas S. A.” de la ciudad de Estelí en el periodo 2018-2019. <https://lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/10006/11507?inline=1>
- Hernández, R, & Mendoza, C. ¿En qué consiste el enfoque mixto o los métodos mixtos? Metodología de investigación. (p. 612). México: Editorial Mexicana Reg. No. 736.
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (14 de abril de 2020). *COVID-19 y educación superior. De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones*. Obtenido de UNESCO: <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-070420-ES-2-1.pdf>
- Jaen, S. (2020). Directora de la Escuela Juan Santamaría de la Victoria de Horquetas. (J. López, Entrevistador).
- Jiménez, C., & Ortiz, J. (2007). Control en la Organizaciones. Conocimiento, Innovación y Emprendedores: Camino al futuro, 3367-3369. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234297.pdf>
- Juárez, M. (septiembre de 2020). Control Interno ante la pandemia del SARS-CoV-2 o Covid-19. (D. I. Ricketts, Entrevistador)

- Lugo, Z. (2021). Población y muestra. Obtenido de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes. (2010). Manual Descriptivo de Clases de Puestos Docentes: <https://coprobi.co.cr/wp-content/uploads/2020/02/manual-de-clases-de-puestos-docente-actualizado-enero.pdf>
- Mecanismo de control en la organización (s. f.). Guías Jurídicas. https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAIAAAEAMtMSbFljTAAASMTMONTfbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUtkhlQaptWmJOcSoAknO4cTUAAAA=WKE
- Messenger, J. Vargas, O. Gschwind, L. Boehmer, S. Vermeulen, G. y Wilkens, M. (2019). Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral. Eurofound y Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_723962.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (13 de febrero de 2017). Mecanismos internos de control. Obtenido de Ministerio de Educación Nacional: https://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-194738.html?_noredirect=1
- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (20 de abril de 2021). Lineamientos para implementar el teletrabajo, en ocasión de la alerta sanitaria por COVID-19. Obtenido de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/lineamientos_implementar_teletrabajo.pdf
- Ministerio de Educación Pública, (2021). Sistema Específico de Valoración de Riesgos del Ministerio de Educación Pública (SEVRI-MEP) <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/sevri-mep-2021.pdf>
- Ministerio de Salud y Ministerio de Educación Pública. (2020). RESOLUCIÓN N° MS-DM-2592-2020 / MEP-00713-2020 : <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/ms-dm-2592-2020mep-00713-2020versio%CC%81n-firmada.pdf>

- Moncayo, C. (21 de Julio de 2016). Importancia del control interno en las empresas. Obtenido de Incp: <https://incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-las-empresas/>
- Munive, K. (2019). Mecanismos de Control Interno en el área de Tesorería del Hospital Docente Belen, Lambayeque – 2018. Para Optar El Grado Académico Profesional De Bachiller En Contabilidad. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Murillo, I. (febrero del 2011). Propuesta de Sistema de Control Interno para el Colegio Científico de Costa Rica Sede San Carlos. (Práctica Profesional para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas) Instituto Tecnológico De Costa Rica Sede Regional San Carlos: <https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/2633/Propuesta%20del%20sistema%20de%20control%20interno%20para%20el%20Colegio%20Cient%20C3%ADfico%20de%20Costa%20Rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navas, V. (13 de marzo del 2020). Clases serán suspendidas en 344 centros educativos por el COVID-19, Ameliarueda.com: <https://www.ameliarueda.com/nota/mep-suspende-lecciones-en-344-centros-educativos-por-covid-19>
- Núñez, M. (2016). El Desempeño Laboral de las Secretarías Ejecutivas y Su coincidencia en la atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el Cantón Urdaneta de la Provincia de los Ríos. Babahoyo. Universidad Técnica De Babahoyo. Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y de la Educación Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2332/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (14 de abril del 2020). Informe del IESALC Analiza los Impactos del #Covid19 y ofrece recomendaciones a gobiernos e instituciones de Educación Superior: <https://www.iesalc.unesco.org/2020/04/14/iesalc-insta-a-los-estados-a-asegurar-el-derecho-a-la-educacion-superior-en-igualdad-de-oportunidades-ante-el-covid-19/>
- Palmiro, E., Castro, N., & Castro, F. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. Observatorio de la economía latinoamericana. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20inter>

- no%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-
Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%
20agosto%202019.pdf
- Ramos, M. (2015). Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la ciudad de Loja. *Tesis previa a optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor*. Universidad Nacional de Loja, Ecuador, Loja. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Rodríguez, E. (octubre de 2020). Control Interno en tiempo de pandemia del SARS-CoV-2 o Covid-19. (D. I. Ricketts, Entrevistador)
- Rouse, M. (junio, 2014). Cumplimiento. ComputerWeekly.es.
<https://www.computerweekly.com/es/definicion/Cumplimiento>
- Sánchez, J. (2022). Funciones administrativas. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html>
- Sardo, H. (13 de mayo de 2021). Conferencia: Control interno en tiempo de pandemia. Universidad de Lima: <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/contabilidad/agenda/conferencia-control-interno-en-tiempo-de-pandemia>
- Sisternas, P. (17 de Octubre del 2019). Conoce las 5 funciones administrativas de la empresa. Obtenido de *Emprende pyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica (2002) ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA. (2002). LEY GENERAL DE CONTROL INTERNO No. 8292.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=T
- Solís, L. (26 de enero de 2021). *Los sujetos de estudio*. Obtenido de *Investigalia*: <https://investigaliacr.com/investigacion/los-sujetos-de->

estudio/#:~:text=Los%20sujetos%20de%20estudio%20son,con%20enfoque%20cuantitativo%20o%20cualitativo.

Solís, L. (7 de mayo de 2019). El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio. Obtenido de Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>

Sy Corvo, H. (21 de April de 2020). Funciones administrativas de una empresa: importancia y ejemplos. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/funciones-administrativas/>

Team Asana. (4 de Octubre de 2021). ¿Qué es un plan de implementación? Descubre cómo crear uno en tan solo 6 pasos. Obtenido de Asana: <https://asana.com/es/resources/implementation-plan>

Toalombo, L. (2020). Recursos humanos. Ex Director de la Direcciones Regional de Educación de Nicoya. (D. I. Ricketts, Entrevistador).

Toalombo, L. (2021). Funciones Secretariales en los colegios. Ex director de la Direcciones Regional de Educación de Nicoya. (D. I. Ricketts, Entrevistador).


Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Raffino, M. (9 de septiembre de 2020). ¿Qué son las fuentes de información? Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/fuentes-de-informacion/>

CAPÍTULO VIII

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario electrónico (Google Form).



Cuestionario 1. Dirigido a la Oficina de Secretaría

Estimados(as) Oficinistas,

Nosotros, Derrick Isaac Ricketts y Johnkey López Peralta, estudiantes de la Universidad Nacional Campus Sarapiquí, de la carrera de Licenciatura en Administración de Oficinas, estamos realizando una investigación académica con el tema: "Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021" Para cumplir con esta tarea, les solicitamos amablemente nos colaboren contestando el siguiente formulario y el cual se divide en tres secciones, la primera es información personal y después las variables. Dicho instrumento se divide en tres variables.


No omitimos manifestarle que la información que ustedes nos suministren es de carácter confidencial. Por lo tanto, le solicitamos tengan a bien leer detenidamente cada ítem o pregunta y contestar según su mejor criterio. No deben escribir sus nombres personales ni el de la institución educativa.

Agradeciéndoles en todo lo que vale la colaboración de ustedes se despiden con toda consideración y respeto.

Atentamente,

Derrick Isaac Ricketts

Johnkey López Peralta



Sección 1 de 5

Cuestionario 2: Dirigido al personal del Cuerpo Directivo Administrativo

Estimados señores,

Nosotros, Derrick Isaac Ricketts y Johnkey López Peralta, estudiantes de la Universidad Nacional Campus Sarapiquí, de la carrera de Licenciatura en Administración de Oficinas, estamos realizando una investigación académica con el tema: "Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021" Para cumplir con esta tarea, les solicitamos amablemente nos colaboren contestando el siguiente formulario y el cual se divide en tres variables. Dicho instrumento se divide en tres variables.

No omitimos manifestarle que la información que ustedes nos suministren es de carácter confidencial. Por lo tanto, le solicitamos tengan a bien leer detenidamente cada ítem o pregunta y contestar según su mejor criterio. No deben escribir sus nombres personales ni el de la institución educativa.

Agradeciéndoles en todo lo que vale la colaboración de ustedes se despiden con toda consideración y respeto.

Atentamente,

Derrick Isaac Ricketts
Johnkey López Peralta

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

Información personal

Género *

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decir

Cantidad de años de servicio en la institución *

- Menos de 1 años
- Entre 1 a 7 años
- Entre 8 a 16 años
- 17 a 29 años
- 30 o más años

Atrás

Siguiente

Borrar formulario

Variable 1: Funciones administrativas de la Oficina de Secretaría, en la presencialidad y en tiempo de pandemia.

Instrucciones: En esta sección de respuestas, puede marcar con "X", una o más opciones.

1. De acuerdo con su conocimiento, ¿Cual(es) son las normativas que dan sustento a las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del liceo, respecto a la aplicación del Sistema de Control Interno del liceo? *

- La Ley General de Control Interno, No. 8292, del 31 de julio del 2002, Directrices de la Contraloría
- Las Normas de Control Interno para el Sector Público, N-2-2009-CO-DFOE, del 26 de febrero del 2009.
- La Normativa interna (SEVRI-MEP).
- Las Guías para el establecimiento del Control Interno Institucional.
- Otros

Cual(es):

Tu respuesta _____

2. El Sistema de Control Interno (SCI) es la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los objetivos organizacionales, teniendo esto en mente ¿Qué otros aspectos proporcionan el SCI? *

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.
- Otros.

3. El personal de la Oficina de Secretaría consideran que, en las instituciones educativas, los objetivos de los mecanismos de control interno procuran: *

- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal
- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, responsabilidad que es competencia del director del Centro Educativo
- Otros.

Cual(es):

Tu respuesta _____

4. En tiempo de la presencialidad (antes de la pandemia), para cumplir con el componente de seguimiento del Control Interno, el Director(a) del Centro Educativo debe como mínimo: *

- Brindar seguimiento trimestral al Plan Anual de Trabajo (PAT).
- Dar seguimiento a los objetivos y verificar su avance para el cumplimiento de los mismos.
- Seguimiento mensual de las actividades de control establecidas.
- Escoger una muestra de los controles establecidos y vigentes para verificar su correcto funcionamiento y caso contrario tomar medidas correctivas
- Dar seguimiento trimestral a las acciones identificadas para verificar el avance en la implementación de las acciones de mejora que se ha establecido
- Otros.

Cual(es):

Tu respuesta _____

5. La Oficina de Secretaría considera que, antes de la pandemia, los componentes funcionales de control interno, que se desarrollan con sus respectivas matrices, son: *

- Ambiente de Control.
- Valoración de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Sistemas de información y Seguimiento.

6. Debido a la pandemia del Virus Covid-19, de manera sorpresiva, el MEP implementó nuevas funciones administrativas, basadas en plataformas tecnológicas y el teletrabajo para que la educación de los estudiantes no se viera afectada. Este cambio motivó en usted una mirada general:

- A los conocimientos que se tenía acerca del trabajo virtual a distancia.
- A la disponibilidad de los recursos tecnológicos del liceo y de la comunidad educativa.
- A las condiciones básicas para el teletrabajo y la educación en confinamiento del hogar.
- A la organización dentro de la casa que asegure a los directivos administrativos, Oficina de Secretaría y demás participantes el desarrollo de las tareas y los resultados.
- Otros:

Cual(es):

Tu respuesta

7. Durante la pandemia del virus Covid-19, las funciones administrativas que realiza la Oficina de Secretaría han aumentado considerablemente en cantidad, volumen y calidad. Con la modalidad virtual a distancia (teletrabajo): *

- Se realiza varias funciones propias del tiempo de la presencialidad.
- Se informa de casos positivos del COVID-19 en el centro educativo.
- Se atiende circulares, decretos y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19
- Se estructuran protocolos específicos sanitarios y de entrega de alimentos.
- Se elaboran estrategias y lineamientos para la reanudación de servicios presenciales.

Variable 2: Mecanismos de control interno que se llevan a cabo en la Oficina de Secretaría del liceo, para conocer su aplicación en la modalidad teletrabajo, durante la pandemia SARS-COV-2.

Instrucciones: A continuación, se presenta algunos criterios relacionados con los mecanismos de control interno. Marque con qué frecuencia sucede (solo debe marcar una opción) la que usted considere que se adecua.

8. Los mecanismos de control interno que se llevan a cabo en el trabajo que realiza la Oficina de Secretaría del liceo en tiempo de pandemia, tienen que ver con: El Diseño y ejecución de las tareas de la administración del centro educativo y la seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la organización. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

9. Los mecanismos de control interno tienen que ver con: La Protección y conservación del patrimonio público y el uso indebido del recurso, irregularidad o acto ilegal. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

10. Los mecanismos de control interno se relacionan con: La eficiencia y eficacia de las operaciones del centro educativo y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

11. Los mecanismos de control interno que lleva a cabo el personal directivo administrativo del liceo en la Oficina de Secretaría son: Los mismos que rigen para la presencialidad y el cumplimiento de los decretos, circulares, y resoluciones del MEP sobre el riesgo del COVID-19. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

12. Los mecanismos de control interno que lleva a cabo el Director del liceo ¿Tiene que ver con el trabajo del personal, la estructura y aplicación de protocolos específicos sanitarios, la entrega de alimentos y del trabajo en las aulas? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

13. ¿Los encargados del sistema de control interno solicitan periódicamente a la Oficina de Secretaría del liceo la "rendición de cuentas" del cumplimiento de las tareas que realizan? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

14. ¿La administración del liceo realiza evaluaciones del trabajo que ejecuta la Oficina de Secretaría en forma diaria o semanal? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

15. El director del liceo ¿Realiza o delega en un miembro del cuerpo directivo administrativo la evaluación del trabajo que ejecuta la Oficina de Secretaría en forma periódica o cuando sea necesario? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

Variable 3: Cumplimiento de los mecanismos de control interno de las funciones que realiza la Oficina de Secretaría en tiempo de pandemia del SARS-COV-2 (Covid-19).

Instrucciones: En esta sección de preguntas debe marcar con "X" la opción que considere la respuesta correcta.

16. En su criterio, ¿con qué frecuencia se cumple el control interno de las actividades (trabajo) que realiza el personal de la Oficina de Secretaría? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

17. ¿Usted considera que el cumplimiento de las tareas que realizan en la Oficina de Secretaría son óptimas, pese a las limitaciones personales, tecnológicas, geográficas y el factor pandemia del SARS-COV-2? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

18. ¿Usted considera que los mecanismos de control interno de las funciones que se realizan en la Oficina de Secretaría se han visto afectados o con dificultades para su implementación por la pandemia del virus SARS-COV-2 (Covid-19)? *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

19. Según su criterio, el trabajo que realiza la Oficina de Secretaría del liceo, bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia, provocado por el virus SARS-COV-2 o Covid-19, tienen las siguientes características: (seleccione las que considere correctas) *

- El trabajo, en su totalidad, es digital.
- Las actividades realizadas son documentos electrónicos y en físico.
- Se emplea el teletrabajo.
- Predomina una serie de encuestas.
- Se genera información de inmediata respuesta para los mandos medios.
- Frecuentes reuniones de trabajo a distancia.
- El trabajo es mayor.

Atrás Enviar Borrar formulario

Enlace para acceder a los al cuestionario electrónico:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfjRpssHp48eiqEBfCvidmX-fjRRL_jSEAIJFX-5Zi6hyQPow/viewform

Anexo 2. Entrevista en profundidad

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURA A PROFUNDIDAD
DIRIGIDA A LA OFICINA DE SECRETARÍA Y AL CUERPO DIRECTIVO
ADMINISTRATIVO**

Estimado (a) participante, estamos realizando una investigación como requisito para optar por el grado de Licenciatura en la carrera de Administración de Oficina en la Universidad Nacional Campus Sarapiquí, que tiene como tema: Análisis de los mecanismos de control interno en las funciones administrativas de la Oficina de Secretaría del Liceo Ambientalista de Horquetas, en tiempo de pandemia producida por el virus SARS-COV-2, período 2019-2021.

Se le agradece que responda todas las siguientes preguntas de manera honesta para lograr llevar a cabo el desarrollo de nuestra investigación, creemos que la información que nos brindará es muy importante para esta investigación. Toda la información que nos brinde es confidencial.

Atentamente,

Derrick Isaac Ricketts

Johnkey López Peralta

Preguntas:

1. Aunque el teletrabajo no es un recurso laboral nuevo, ha sido poco conocido por el sector laboral. Pero la crisis del coronavirus, que ha confinado a millones de trabajadores en sus casas, ha hecho que muchos lo descubran por primera vez. Por la experiencia que usted tiene de trabajar con esta modalidad, debido a la pandemia, ¿cómo define lo que es el teletrabajo?
2. Desde la perspectiva de su definición y de un ambiente laboral adecuado, describa ampliamente las ventajas de teletrabajo en las funciones que usted realiza en la Oficina de Secretaría del liceo.
3. Tomando en cuenta las condiciones de infraestructura, disponibilidad de tecnología, cobertura de internet (red), conocimiento tecnológico específico y otros factores. ¿cuáles son las principales desventajas de la modalidad teletrabajo para el trabajo administrativo de la Oficina de Secretaría y del cuerpo directivo administrativo del liceo?
4. ¿El teletrabajo, de acuerdo con su experiencia en esta modalidad, permite llevar a cabo las funciones administrativas o actividades secretariales del liceo según la normativa y las disposiciones del Ministerio de Educación Pública específicas para el tiempo de la pandemia? Justifique su respuesta.
5. El teletrabajo, ¿facilita los mecanismos de control interno de las actividades que desarrolla la Oficina de Secretaría, por parte de los mismos funcionarios, así como por el cuerpo directivo administrativo del liceo? Justifique su respuesta
6. En lo personal, cómo funcionario de la Oficina de Secretaría o del cuerpo directivo administrativo del liceo, ¿le gusta trabajar en la modalidad del teletrabajo? ¿Considera que es un recurso que permite hacer cambios, mejorar los contenidos y ver sus resultados de inmediato? Justifique su respuesta

7. ¿Cuáles son los aportes que brinda el teletrabajo a los profesionales de la Oficina de Secretaría y del cuerpo directivo administrativo?

8. Pese al conocimiento adquirido en el campo del teletrabajo durante la pandemia del SARS-COV-2 o Covid-19, ¿usted considera que los funcionarios de la Oficina de Secretaría y del cuerpo directivo administrativo del liceo, durante la pandemia, requiere de una capacitación periódica para el mejoramiento de las actividades administrativas que realizan y la comunicación a distancia? Justifique su respuesta.

9. Se afirma que la pandemia del COVID-19 es la era de la virtualidad y del teletrabajo. En su criterio, ¿al volver a la presencialidad, el teletrabajo seguirá siendo necesario para al menos una parte de las tareas administrativas de la Oficina de Secretaría y del cuerpo directivo administrativo del liceo? Justifique su respuesta.