



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2.1123>

Ciencias económicas y empresariales
Artículo de investigación

*Control interno y medidas de desempeño en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL
EP Agencia Chone*

*Internal control and performance measures at the National Electricity Corporation CNEL EP
Agencia Chone*

*Medidas de controle interno e desempenho na Agência Nacional de Eletricidade CNEL EP
Agencia Chone*

Susy Tatiana Toala-Mendoza ^I

susy.toala@spam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0898-7826>

Jhon Arturo Álava-Intriago ^{II}

jhonalava@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-8184-6312>

Karina Cecilia Arteaga-Muñoz ^{III}

karina.arteaga@asambleanacional.gob.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2690-6746>

***Recibido:** 09 de octubre de 2019 ***Aceptado:** 26 de noviembre de 2019 * **Publicado:** 10 de diciembre de 2019

- ^I Magíster en Auditoría Integral. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Docente de la Carrera de Administración de Empresas en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí "Manuel Félix López", Calceta, Ecuador.
- ^{II} Magíster en Gerencia Educativa. Ingeniero Comercial. Licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad Físico Matemáticas. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone, Chone, Ecuador.
- ^{III} Profesor de Segunda Enseñanza Espec. Castellano y Literatura. Licenciada en Ciencias de la Educación Especialidad Literatura y Castellano. Ingeniera Comercial. Profesor de Educación Pre Primaria - Nivel Técnico Superior. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone, Chone, Ecuador.

Resumen

En el objetivo de este trabajo es determinar la aplicación que tiene el control interno y medidas de desempeño de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, del cantón Chone. En esta investigación, se aplicó una entrevista al Gerente en cuya revisión se constata que en esta empresa del Cantón Chone se parte del hecho de que aún existen falencias que se resumen en el incumplimiento de la Ley de Control Interno. Desde el punto de vista teórico se sustenta en Moran et al. (2018), Placencia, (2013), Rojas, Correa, Gutiérrez, (2012), Watson, (2016), Sacoto (2013). Se empleó el método hipotético-deductivo supone la observación de un fenómeno y la consecuente formulación de hipótesis. En la entrevista realizada a la agente encargada de la agencia Chone CNEL EP. Ing. Bravo, se logró determinar que el tema de control interno y las medidas de desempeño dentro de la institución se da de manera progresiva, con una periodicidad trimestral para cada una de las agencias y diferentes departamentos a nivel nacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Un buen control interno y sus medidas de desempeño son indispensables e importantes, puesto que ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y sobre todo orienta al personal y sus gerentes en las diferentes agencias a cumplir las funciones encomendadas con eficacia y eficiencia bajos códigos éticos logrando así cumplir con las metas programadas.

Palabras claves: Control interno; usuarios; servicio; gestión; organizaciones; recursos humanos; sistema; entidad; evaluación.

Abstract

The objective of this work is to determine the application that has the internal control and performance measures of the National Public Electricity Corporation, National Electricity Corporation CNEL EP, of the Chone canton. In this investigation, an interview was applied to the Manager whose review shows that in this company of the Chone Canton it is based on the fact that there are still shortcomings that are summarized in the breach of the Internal Control Law. From the theoretical point of view it is based on Moran et al. (2018), Placencia, (2013), Rojas, Correa, Gutiérrez, (2012), Watson, (2016), Sacoto (2013). The hypothetical-deductive method was used assumes the observation of a phenomenon and the consequent formulation of hypotheses. In the

interview with the agent in charge of the agency Chone CNEL EP. Ing. Bravo, it was determined that the issue of internal control and performance measures within the institution occurs progressively, with a quarterly periodicity for each of the agencies and different departments at the national level of the Strategic Public Electric Company National Electricity Corporation CNEL EP. Good internal control and its performance measures are indispensable and important, since it helps to form a good work environment and, above all, guides the staff and their managers in the different agencies to fulfill the functions entrusted with efficacy and efficiency under ethical codes achieving thus fulfill the programmed goals.

Keywords: Internal control; users; service; management; organizations; human resources; system, entity; evaluation

Resumo

O objetivo deste trabalho é determinar a aplicação que possui as medidas de controle interno e desempenho da Corporação Nacional de Eletricidade Pública, Corporação Nacional de Eletricidade CNEL EP, do cantão Chone. Nesta investigação, foi aplicada uma entrevista ao gerente cuja análise mostra que nesta empresa do cantão de Chone ela se baseia no fato de que ainda existem deficiências que são resumidas na violação da lei de controle interno. Do ponto de vista teórico, baseia-se em Moran et al. (2018), Placencia, (2013), Rojas, Correa, Guitiérrez, (2012), Watson, (2016), Sacoto (2013). O método hipotético-dedutivo utilizado pressupõe a observação de um fenômeno e a consequente formulação de hipóteses. Na entrevista com o agente responsável pela agência Chone CNEL EP. Ing. Bravo, determinou-se que a questão das medidas de controle interno e desempenho dentro da instituição ocorre progressivamente, com periodicidade trimestral para cada uma das agências e diferentes departamentos no nível nacional da Empresa Pública Estratégica de Energia Elétrica Corporação Nacional de Eletricidade CNEL EP. Um bom controle interno e suas medidas de desempenho são indispensáveis e importantes, pois ajudam a formar um bom ambiente de trabalho e, acima de tudo, orientam a equipe e seus gerentes nas diferentes agências para cumprir as funções confiadas com eficácia e eficiência, de acordo com os códigos éticos. cumprir assim os objetivos programados.

Palavras-chave: Controle interno; usuários; serviço; gestão; organizações; recursos humanos; sistema; entidade; avaliação.

Introducción

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables.

Existen instituciones que aún no han implementado un sistema de control interno, por falta de información o por razones de política de la dirección o por razones de tamaño, porque en las pequeñas empresas o instituciones la estructura operativa no permite la implementación de un proceso de control integrado. Disponer de un sistema de control actualizado en las áreas básicas de la empresa, permitirá alimentar el sistema de información y ayudará a una adecuada toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías, tanto de gestión como financieras sean efectivas.

La Corporación Nacional de Electricidad del Cantón Chone, como parte de la administración pública tiene la obligación de brindar servicios de excelencia y vigilar que sean de calidad, factores como una organización empírica y deficientes conocimientos relacionados a la administración pública han evidenciado una escasa voluntad política de sus representantes para el control y mejoramiento de sus procesos para sus clientes.

La administración pública, se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación; en consideración con ello los líderes proactivos deben brindar un servicio con preferencia a los usuarios, tratando siempre de garantizar que este sea de calidad, situación que está lejos de ser una realidad en donde la atención en muchos casos es deficiente, el continuo malestar de los ciudadanos evidencia un deficiente cumplimiento de los principios antes mencionado.

El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad, por lo que en muchas instituciones en donde se implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo. Desde este marco referencial, en este artículo se pretende determinar la aplicación del control interno y medidas de desempeño en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP del Cantón Chone de la provincia de Manabí.

Materiales y Métodos

Moran et al. (2018), refieren que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que asegure.

Según Moran et al. (OP cit), las empresas son la caracterización más elocuente del tejido económico de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Es por ello que deben establecer un control interno que les permita el progreso económico esperado, poder mantenerse en el mercado, y contribuir así a la economía del país. Por tanto, el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a la cual se hayan expuestos los distintos tipos de organizaciones, sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro.

Un excelente sistema de control interno es aquel que no daña las conexiones empresa-clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. (Moran et al, idem)

Por consiguiente, de acuerdo con la necesidad del negocio y la actividad, se debe tener en cuenta, según el país, sus políticas y leyes, qué modelo de control interno conviene aplicar. En tal sentido, se hará referencia a los más relevantes que existen internacionalmente. Según Placencia, (2013), el control es inherente a la actividad humana desde todos los tiempos, de manera que ha evolucionado desde la simple necesidad de seguridad individual o colectiva hasta la imperiosidad de verificar el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y sus acciones resultantes.

Para (Capote 2001 citado en Placencia, 2010) la definición formal de control interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes ediciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo y su uso en la teoría y práctica de la auditoría se explica cómo se refiere a renglón seguido:

El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un "sistema" de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. (p. 129)

Por mucho tiempo, el alcance del Sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, de manera que se hablaba al respecto como de un asunto inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; por ende, las restantes áreas operacionales y, de hecho, sus trabajadores, no se sentían involucrados (Placencia, 2013). Aun cuando el Estado es un ente singular, se encuentra conformado por múltiples organizaciones que gozan individualmente de una relativa autonomía; sin embargo, el control interno no solo constituye el mecanismo requerido para verificar el cumplimiento de metas y planes de cada una de las unidades estatales:

Debe existir una cohesión tal entre los controles internos, capaz de permitir establecer que la eficiencia global de la administración del Estado responde a las expectativas de la sociedad en su conjunto. Y, en ese caso, es cuestión prioritaria lograr el equilibrio entre autonomía y coherencia, que facilite el funcionamiento armónico de un sistema tan complejo como el estatal. Entonces deviene indispensable que cada organización del Estado conozca y comprenda cuánto contribuye al bien común, toda vez que se trata de un proceso complejo, pues implica generar conciencia en

las personas sobre la importancia de su rol en la administración estatal y en las autoridades la imperiosidad de que aprendan a confiar en sus subordinados para que actúen en equipo, con vista a la ejecución de una tarea colectiva. (Placencia, 2013)

La Resolución No. 297/03 del Ministerio de Finanzas y Precios delimitó un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, con lo cual se logra que a nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa o de los espacios académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común y una visión integradora, que satisfagan las demandas de todos los entes involucrados.

Placencia, (2013), define que en la referida Resolución, además de definirse qué es el control interno, se describen el contenido de los componentes y las normas para su implementación y evaluación, de forma tal que se revoluciona el concepto de ese mecanismo, pues se extiende su aplicación a todas las actividades que se desarrollan en las organizaciones, de modo que, a los efectos, se cataloga como el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los siguientes objetivos:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas

Clasificación del control interno

Rojas, Correa, Gutiérrez, (2012), existen tres tipos básicos de control en función del objetivo que persiguen o el momento en que se ejecutan, estos son: el control preliminar, concurrente y de retroalimentación.

Control preliminar

El control preliminar se enfoca en la prevención de las desviaciones, enfocándose en la calidad de los recursos para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los planificados. Destacan los siguientes controles:

Selección de recursos humanos: el trabajo a realizar define los requerimientos del personal y predetermina las habilidades necesarias en los empleados. Estos requerimientos varían en su grado de especificidad, dependiendo de la naturaleza de la tarea. Por ejemplo, en el nivel del taller, los requerimientos de las habilidades pueden especificarse tomando en cuenta los atributos físicos y la destreza manual. El control se realiza cuando se procede a la selección del personal.

Materiales: la materia prima que se transforma en un producto determinado debe ajustarse a los estándares de calidad. Al mismo tiempo, debe mantenerse un inventario suficiente para asegurar el flujo continuo que satisfaga la demanda de los clientes Rojas, Correa, Gutiérrez, (Op cit). En años recientes se han diseñado muchos métodos de control que utilizan el muestreo estadístico para controlar la cantidad de los materiales, el cual consiste en la inspección de las muestras más que de todo el lote. Estos métodos son menos costosos en cuanto al tiempo de inspección, pero existe el riesgo de aceptar materiales defectuosos si la muestra no tiene ningún defecto, para evitar que esto ocurra se debe ser riguroso al seleccionar de manera aleatoria la muestra.

Maquinaria: la adquisición de maquinaria refleja la necesidad de reemplazar la existente o de aumentar la capacidad de la empresa. Después de que son garantizadas las condiciones tecnológicas necesarias, las adquisiciones de maquinaria deben ser controladas por el establecimiento de criterios de rentabilidad potencial, que deben determinarse antes de que la propuesta sea autorizada.

Recursos financieros: los recursos financieros necesarios para el normal funcionamiento de la empresa deben de estar siempre disponibles. El medio principal para controlar la disponibilidad y el costo de los recursos financieros es el presupuesto predice el flujo y reflujo de las actividades de la empresa cuando se compran materiales, los productos fabricados se producen y se pasan al inventario, las existencias se venden y se recibe el efectivo.

Control concurrente

El control concurrente vigila las operaciones en funcionamiento, para asegurarse que los objetivos se están alcanzando. Se produce cuando los supervisores dirigen el trabajo de sus subordinados, asegurando que las actividades se realicen con los medios y procedimientos adecuados. La dirección sigue la cadena de mando formal, pues la responsabilidad de cada superior es interpretar para sus subordinados las órdenes recibidas de niveles más altos. Rojas, Correa, Gutiérrez, (Op cit).

Control de retroalimentación

El control de retroalimentación se centra en los resultados finales, está conformado por las medidas correctivas que se orientan hacia la mejora del proceso. La característica particular de los métodos de control de retroalimentación, consiste en que estos métodos destacan los resultados obtenidos como base para corregir las acciones futuras. Rojas, Correa, Gutiérrez, (Ídem).

Tiempos de control

Según la Ley orgánica de la contraloría general del estado (2002) en el Art. 12.- Tiempos de control.
- El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior

Control previo

a) Control previo. Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales.

Para Watson, (2016), el control previo es ejercido por las oficinas de control interno y las veedurías ciudadanas frente a los contratos de obra pública en la etapa precontractual. El control previo es desarrollado de manera interna, este debe complementarse eficientemente con el control externo lo que permitiría realizar un control fiscal y una verificación de la inversión de los recursos más transparente y completa. El control previo es realizado por las oficinas de control interno, es una herramienta eficiente siempre y cuando cumpla con sus obligaciones y sea direccionado con el objeto de cumplir con los fines propuestos en la fiscalización de los dineros públicos.

Control continuo

b) Control continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley los términos contractuales y las autorizaciones respectivas.

Control posterior

c) Control posterior.- La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución.

Objetivos del sistema de control

Los controles internos son técnicas empleadas por los directivos para asegurar que los objetivos del control específicos son constantemente cumplidos. Los controles se pueden implementar para proteger cualquier cosa de valor para el rendimiento económico de la empresa o sostenibilidad continua. Los objetivos comunes de los sistemas de control interno incluyen la corrección de transacciones, la fiabilidad de la información, el cumplimiento de la normativa, la seguridad y la eficiencia. (Ingram, 2015).

Propiedad y confiabilidad

Ingram, (2015), afirma que es importante el objetivo de los controles internos es el de asegurar que todas las transacciones monetarias realizadas por la organización están en línea con las actividades operacionales de la compañía. Los controles en esta zona se centran en las cuentas a pagar y cuentas a cobrar, garantizando que el dinero no es que se haya perdido, robado o asentado en cuentas erróneas. La división del pago en efectivo y la recepción de las tareas entre varios trabajadores es una buena forma de controlar estos errores, como es el uso de la auditoría interna de software. La puntualidad y la fiabilidad de la información es otra preocupación fundamental dirigida por medio de controles internos.

La gestión se basa en la información recopilada a través de una organización para tomar decisiones críticas, entonces es de vital importancia que la información que llegue sea exacta. Los controles internos de información deben proporcionar transparencia y accesibilidad a todos los niveles de tu organización para garantizar que los responsables claves de la toma de decisiones tengan acceso a los mismos datos primarios al mismo tiempo.

Cumplimiento

Ingram, (2015), dice que el cumplimiento de la normativa gubernamental puede implicar una considerable inversión de tiempo y dinero. Implantar controles internos para mantener el cumplimiento de las leyes aplicables puede ayudarte a evitar costosas consecuencias jurídicas, así como reducir significativamente los costos asociados con las actividades relacionadas con el cumplimiento.

Eficiencia

Ingram, (2015), refiere que la eficiencia es muy importante para la consecución de una ventaja competitiva y la maximización de la rentabilidad. Los controles internos de la eficacia pueden asegurar que todas las tareas se cumplen de acuerdo a las normas y que todas las cuotas se alcanzan. Las evaluaciones de rendimiento, procedimientos operativos de mejores prácticas y el uso de kanbans son efectivos controles internos de la eficiencia

Seguridad y confianza

La seguridad desempeña una parte importante en cualquier sistema de control interno. Las normas y procedimientos desempeñan un papel vital en el mantenimiento de un ambiente seguro para los empleados y clientes. Las políticas tales como requisitos de cascos, dos personas operando las escaleras y el uso de carteles de "piso mojado" ayudan a evitar pleitos devastadores. Políticas tales como requerir que alguien entre en una bóveda bancaria o manejar dinero para la supervisión directa también pueden desempeñar un papel en el control de la seguridad, en una entidad bancaria, por ejemplo. (Ingram, OP cit).

Consideraciones analíticas

Existen estrategias disponibles para crear y aplicar un sistema de control interno eficaz. Los controles físicos, las políticas, la estructura de la organización, división de los componentes de tarea y la auditoría interna son todas herramientas vitales para ayudar a cumplir con los objetivos institucionales. En el marco de lo cual se debe considerar los objetivos específicos a la hora de decidir qué tipos de métodos de control interno son los más eficaces y rentables para la organización (Ingram, 2015).

Componentes del control interno

Para Sacoto (2013), el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige una entidad y está integrados en el proceso de administración estos componentes constituyen las bases para estructurar una pirámide con cuatro lados similares que demuestran la solidez del control interno de la entidad como fundamento participativo, organizado, sistematizado, disciplinado y empoderado del recurso humano para el logro de los objetivos institucionales.

Sacoto, (2013), dice que la base de la pirámide es el soporte fundamental para el funcionamiento de la entidad debido a la fortaleza que significa los valores, la ética y la transparencia de la organización y del personal que la conforma, el apoyo y el ejemplo de la dirección superior y la supervisión permanente de los directivos complementan el principio fundamental de la base piramidal.

Evaluación de riesgos

Toda la entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrán afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados (Sacoto, Op cit).

Identificación de riesgos internos y externos

El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos o externos. Esos factores, a su turno, pueden afectar tanto los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado.

Sacoto, (Ídem), argumenta que los desarrollos tecnológicos, pueden afectar la naturaleza y oportunidad de la investigación y desarrollo, o dirigir hacia la procura de cambios. Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden afectar el desarrollo del producto, el proceso de producción, el servicio al cliente, los precios o las garantías. La competencia puede alterar las actividades de mercadeo o servicio.

La legislación y regulación nuevas pueden forzar cambios en las políticas y en las estrategias de operación, etc. Los factores internos, una ruptura en el procesamiento de los sistemas de información puede afectar adversamente las operaciones de la entidad. La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y motivación puede influenciar el nivel de conciencia de control en la entidad. Un cambio en las responsabilidades de la administración puede afectar la manera como se efectúan ciertos controles. La naturaleza de las actividades de la entidad, y el acceso de los empleados a los activos, pueden contribuir a una equivocada apropiación de los recursos, etc. (Sacoto, Íbidem).

Actividades de control

Sacoto, (2013), afirma que las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. Pueden tener forma y aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

Información y comunicación

Se debe generar información confiable y oportuna para toma de decisiones. Se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal.

Monitoreo de actividades

Sacoto (2013) citado por Mantilla Samuel, (2005) dice que el control Interno, Informe Coso, Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Las deficiencias en el sistema de control interno, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicadas al primer nivel directivo.

Evaluación y seguimiento del control interno

Según Chicaiza (2012) existen varios métodos para la evaluación del control interno, entre los principales tenemos:

- COSO I
- MICIL
- COSO ERM
- CORRE

S/N, (2015) el seguimiento del sistema de control interno es el quinto componente de dicho sistema. El artículo 17 de la Ley General de Control Interno (LGCI) lo define como las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

El seguimiento comprende una serie de actividades, las cuales pueden ser continuas o periódicas. En ese sentido, es preciso aclarar que el seguimiento continuo se refiere a actividades corrientes que comprenden controles regulares así como tareas que las personas realizan en el cumplimiento de sus funciones (S/N, 2015).

El seguimiento se orienta a valorar la calidad del seguimiento del control interno, para asegurar razonablemente que funcione eficiente y eficazmente, y que realmente sea una herramienta efectiva de gestión para el logro de los objetivos organizacionales. El seguimiento del control interno no puede ser estático, pues tanto las instituciones como las circunstancias con base en las cuáles se

configuró el seguimiento del control interno, pueden cambiar con el tiempo, por lo que dicho sistema debe evolucionar para ajustarse a esos cambios y para que continúe brindando a la institución la capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias (S/N, 2015).

El seguimiento también debe asegurar razonablemente que los hallazgos de diferentes revisiones efectuadas por la auditoría interna, la auditoría externa, la Contraloría General de la República y otras instancias con competencia se atiendan con prontitud, a fin de que ellas también se conviertan en mejoras al seguimiento del control interno y a la gestión institucional (S/N, 2015).

Evaluación de desempeño

- La introducción de indicadores de evaluación del desempeño según Guzmán (2003) citado por Olivera y Cano, (2013) genera múltiples puntos de apoyo para la implementación de una gestión orientada a los resultados
- Apoya el conocimiento y el aprendizaje del accionar
- Provee información para adoptar medidas de mejoramiento de la gestión que se refieren al rediseño de los programas modificando sus estrategias de entrega de los bienes y servicios a las poblaciones destinatarias.
- Permite realizar ajustes en la operación y valorar la pertinencia de las acciones realizadas en pos del logro de los objetivos institucionales.
- Favorece la competencia por recursos públicos
- Logra la transparencia y rendición de cuentas.

La investigación se desarrolla en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP del cantón Chone ubicado en la zona norte de la Provincia de Manabí. Se ejecutó durante el mes de julio y agosto del 2019.



Fotografía Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP del cantón Chone ubicado en la zona norte de la Provincia de Manabí. **Edición:** propia (2019).

Metodología

Se utilizó información relacionada a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP del cantón Chone y los conceptos del control interno, esto proporcionó información teórica necesaria para el desarrollo de los fundamentos investigativos, se basa en la selección de información obtenida mediante textos, revistas, páginas web y documentos. La investigación se desarrolla en el contexto en el que surgen los hechos, esto es en la Empresa antes referida, lugar hasta donde se acudió para la recopilación de los datos.

Métodos

El método hipotético-deductivo supone la observación de un fenómeno y la consecuente formulación de hipótesis que lo expliquen, para pasar a la verificación de dicha hipótesis. Es el método que por lo general se sigue en la investigación científica. En el presente trabajo se manipuló el método analítico, ya que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer el objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Por ser un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. Es decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia en todas sus partes y particularidades. Se manejó el método deductivo, pues en este proceso tiene que tomarse en cuenta la forma como se definen los conceptos (los elementos y relaciones que comprenden) y se realiza en varias etapas de intermediación que permite pasar de afirmaciones generales a otras más particulares hasta acercarse a la realidad concreta a través de indicadores o referentes empíricos.

Se utilizó la entrevista que es aquella técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando.

Análisis y discusión de los resultados

Entrevista realizada a funcionaria encargada de la agencia CNEL EP Chone.

En la entrevista realizada a la a la agente encargada de la agencia Chone CNEL EP. Ing. Bravo, se logró determinar que el tema de control interno y las medidas de desempeño dentro de la institución se da de manera progresiva, con una periodicidad trimestral para cada una de las agencias y diferentes departamentos a nivel nacional de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

La Contraloría General del Estado controla de forma periódica y las áreas más auditadas son: Talento Humano, Dirección de Distribución, Dirección Comercial, Dirección Administrativa Financiera para la empresa eléctrica Pública, la aplicación del control interno y las medidas de desempeño es de vital importancia ya que esta ayuda a los cumplimientos de los objetivos institucionales trazados; el cliente, la responsabilidad ambiental y la productividad son los ejes en los que se relacionan las tres bases de la institución como son la misión, visión y objetivos estratégicos también la institución cuenta con el departamento de Asuntos Internos que periódicamente se encarga de la supervisión y control interno. Los procesos se vuelven ordenados,

se asignan responsabilidades, se documenta la información, se cuidan los bienes de la institución y se manejan mejores canales de comunicación.

Conclusiones

Un buen control interno y sus medidas de desempeño son indispensables e importantes puesto que ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y sobre todo orienta al personal y sus gerentes en las diferentes agencias a cumplir las funciones encomendadas con eficacia y eficiencia bajos códigos éticos logrando así cumplir con las metas programadas. Por tanto, es de suma importancia llevar un control interno dentro de las empresas, teniendo en cuenta que se puede realizar en tres tiempos diferentes como son el previo, continuo y posterior; los mismos que aplicándolos de manera adecuada se obtendrán los mejores resultados cumpliendo cada uno de los objetivos planteados al servicio de la ciudadanía.

Referencias

1. Capote G. (2001) El control interno y el control. Economía y Desarrollo; 129(2). Disponible en http://www.dict.uh.cu/Revistas/economia_desarrollo/2001n-2/GabrielCapote.pdf>[[consulta: 12 abril 2019]
2. Chicaiza, E. (2012). Evaluación del control interno aplicado a la ejecución presupuestaria del batallón de infantería motorizado n° 1. (En Línea). Consultado el 15 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6344/1/T-ESPE-040218.pdf>
3. Ingram, D. (2015). Objetivos del control interno. (En línea). Consultado el 18 de jul. de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/objetivos-delcontrol-interno-sobre_152710/
4. Ley orgánica de la contraloría general del estado. (2002). (En línea) Consultado el 15 de Julio de 2019. Formato PDF. Disponible en: https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo31.pdf
5. Moran, V. et al. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. (En línea). Consultado el 18 de jul. de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

6. Olivera, D & Cano, M. (2013). La evaluación del desempeño a nivel municipal. (En Línea). Consultado el 15 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en:<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/13CA201202.pdf>
7. Placencia, C. (2010). Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. Medisan, 14(5) Recuperado en 16 de enero de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001&lng=es&tlng=es
8. Placencia, C. (2013). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. (En línea). Consultado el 15 de julio de 2019. Formato HTML. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
9. Rojas, M; Correa, A; Gutiérrez, F. (2012). Sistemas de Control de Gestión. Bogotá: Ediciones De La U.
10. S/N. (2015). Curso Modular sobre Control Interno Componente 5: Seguimiento del Sistema de Control Interno. (En Línea), Consultado el 15 de Jul. 2019. Formato PDF. Disponible en:
http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/transparencia/control_interno/capacitacion/Lec%207%20Seguimiento.pdf
11. Sacoto, C. (2013). Diseño de un manual de control interno en el área financiera. (En línea). Consultado el 15 de julio de 2019. Formato PDF. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
12. Watson, O. (2016). El control previo como instrumento para mejorar la efectividad en la contratación pública: algunas estrategias en materia precontractual. (En línea). Consultado el 18 de julio de 2019. Formato PDF. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1829/Watsonhenry2017.pdf?sequence=1&isAllowed=>

References

1. Capote G. (2001) Internal control and control. *Economy and Development*; 129 (2). Available at http://www.dict.uh.cu/Revistas/economia_desarrollo/2001n-2/GabrielCapote.pdf >[[consultation: April 12, 2019]
2. Chicaiza, E. (2012). Evaluation of the internal control applied to the budgetary execution of the motorized infantry battalion No. 1. (Online). Retrieved on July 15, 2019. PDF format. Available at: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6344/1/T-ESPE-040218.pdf>
3. Ingram, D. (2015). Objectives of internal control. (Online). Retrieved on July 18. of 2019. HTML format. Available at: http://www.ehowenespanol.com/objetivos-delcontrol-interno-sobre_152710/
4. Organic law of the general control of the state. (2002). (Online) Consulted on July 15, 2019. PDF format. Available at: https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo31.pdf
5. Moran, V. et al. (2018). Internal control and its application tools between COSO and COCO. (Online). Retrieved on July 18. of 2019. HTML format. Available at: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
6. Olivera, D & Cano, M. (2013). Performance evaluation at the municipal level. (Online). Retrieved on July 15, 2019. PDF format. Available at: <https://www.uv.mx/iesca/files/2013/04/13CA201202.pdf>
7. Placencia, C. (2010). Internal Control System: guarantee of the achievement of the objectives. *Medisan*, 14 (5) Retrieved on January 16, 2020, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001&lng=en&tlng=en

8. Placencia, C. (2013). The Internal Control System: guarantee of the achievement of the objectives. (Online). Accessed July 15, 2019. HTML format. Available at: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
9. Rojas, M; Strap, A; Guitiérrez, F. (2012). Management Control Systems. Bogotá: Editions of the U.
10. Y / N. (2015). Modular Course on Internal Control Component 5: Monitoring of the Internal Control System. (Online), Accessed July 15, 2019. PDF format. Available at: http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/transparencia/control_interno/capacitacion/Lec%207%20Seguimiento.pdf
11. Sacoto, C. (2013). Design of an internal control manual in the financial area. (Online). Accessed July 15, 2019. PDF format. Available at: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/6798/1/Tesis%20Salas%20Quiroz%20Blanca.pdf>
12. Watson, O. (2016). Prior control as an instrument to improve effectiveness in public procurement: some strategies in pre-contractual matters. (Online). Accessed July 18, 2019. PDF format. Available at: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/1829/Watsonhenry2017.pdf?sequence=1&isAllowed=>

©2019 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).