

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y MEDIDAS DE DESEMPEÑO EN
LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA
POTABLE DE LOS CANTONES DE BOLÍVAR, JUNÍN, SAN VICENTE,
SUCRE Y TOSAGUA Y LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA**

Toala Mendoza Susy Tatiana, Docente Carrera Administración de Empresas
Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López
susygemma-19@hotmail.com Valarezo Molina, María José, Docente Carrera
Administración de Empresas Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de
Manabí Manuel Félix López majosevalarezo@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar la aplicación del control interno y medidas de desempeño en dos empresas públicas de agua potable. En primer lugar se acudió a la técnica de la investigación bibliográfica para marcar las bases de la investigación. Se realizó la indagación de conceptos básicos de control interno tanto en artículos científicos como en las normativas vigentes del país, con la finalidad de conocer que es lo que se está investigando y qué es lo que se quiere conocer. Se aplicó una entrevista al gerente de cada empresa donde su objetivo era obtener información suficiente para conocer el nivel del cumplimiento de aplicación de control interno y medidas de desempeño en cada entidad pública, utilizando el método de análisis con los datos obtenidos. El trabajo investigativo diagnosticó como principales resultados que el control interno es de vital importancia dentro de toda institución pública o privada, porque constituye una herramienta para la medición de desempeño, monitorear el uso de los recursos públicos, evaluar el buen desarrollo de las actividades, las normativas encaminadas al control: Normas de control interno, la Ley Orgánica de Servicio Público, reglamento interno de la institución, entre otras, constituyen bases y lineamientos para el desarrollo de las actividades dentro de la administración pública y privada. Por ello, es muy importante conocer qué establecen las leyes para poder estar consciente de qué podemos

o no hacer y así evitar cometer errores, también se evidenció que la administración ha evolucionado dentro de los últimos años.

PALABRAS CLAVES: Control, interno, medidas, desempeño, empresas, públicas

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El control interno es de vital importancia dentro de las entidades modernas.

Según las Normas de Control Interno (2014), el control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

El presente proyecto tiene como objetivo principal diagnosticar la aplicación del control interno y medidas de desempeño en la empresa pública municipal Mancomunada de agua potable de Los Cantones De Bolívar, Junín, San Vicente,

Sucre y Tosagua y la empresa pública Aguas De Manta, conocer de esta manera si cumplen con un correcto control interno y medidas de desempeño determinadas por la ley; pues en el Ecuador todas las entidades del estado, se encuentran obligadas a aplicar procesos de control, los cuáles deben de realizarlo con la debida transparencia y honestidad, y es el control quien ayuda a que éstos sean realizados de acuerdo a las normas nacionales e internacionales que cada institución aplique, por eso es de mucha importancia la presente investigación.

A nivel nacional e internacional la falta de control interno ha sido uno de los grandes problemas en las empresas por lo que se han encontrado ciertas anormalidades e incumplimiento de normas que afectan el buen desempeño de las organizaciones.

Según Fayol, (1925) el control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir que ocurran nuevamente.

Haimann, citado por, Anzil, F. (2019), indica que el control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. El control es necesario para corregir cualquier desviación.

Gisbert, M. (2016), expresa que el control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Con los criterios antes mencionados de cada autor se puede decir que el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de

la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Las mediciones del desempeño institucional se centran en medir, entender, predecir y mejorar su rendimiento en responsabilidad social. Estas mediciones deben dar una indicación clara de la eficacia de los enfoques de la institución en temas sociales. Pueden incluir el comportamiento ético, las iniciativas y los resultados de la prevención de riesgos para la salud, las iniciativas para el intercambio de conocimientos, las iniciativas para la conservación de recursos, la reducción del impacto medioambiental, etc.

MATERIALES Y MÉTODOS

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados, consiste en la recolección de datos directo de la realidad, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural, el investigador no manipula variables debido a que se pierde el entorno de naturalidad en el cual se manifiesta. También nos indica que la investigación de campo está compuesta de fuentes de datos basadas en los hechos que se producen espontáneamente en el entorno del investigador y por aquellos que este genera para conocer un fenómeno. El investigador recurre a cualquiera de las fuentes con la finalidad de acercarse a un juicio que le permita comprobar o rechazar una hipótesis. (Cajal, A. 2018).

Este tipo de investigación se utilizó para recolectar información e ir al lugar de los hechos, utilizando la técnica de la entrevista a los gerentes de cada institución pública.

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica o documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los

principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio. La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información; depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos a los que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar. (Mantos, A. 2018).

La investigación bibliográfica ayudó a determinar en el presente trabajo las definiciones de los temas relacionados con la investigación, se efectuó consultas en revistas científicas, páginas web, libros entre otros repositorios.

MÉTODO ANALÍTICO

El método analítico ayudó analizar la parte cualitativa de la investigación, es por ello que se realizó un análisis fundamentado con los datos obtenidos de las entrevistas.

TÉCNICAS

Las técnicas utilizadas en la investigación comprenden el conjunto de procedimientos y herramientas utilizadas para cumplir con los objetivos específicos de la investigación.

ENTREVISTA

La entrevista es una técnica de recolección de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan –como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (Folgueiras, P. 2018)

La entrevista fue aplicada a los directivos de la empresa pública municipal Mancomunada de agua potable de Los Cantones De Bolívar, Junín, San Vicente, Sucre y Tosagua y la empresa pública Aguas De Manta. En este proceso se ejecutó la entrevista a los gerentes, cuyos datos sirvieron para obtener información necesaria y útil para esta indagación y conocer los procesos del control interno más eficaces dentro de las entidades.

CONCLUSIONES

El control y la auditoría tanto interna como externa, son procesos que se deben llevar en todas las entidades, sean públicas o privadas, éstos ayudan a que la empresa tenga un mejor control de la información. Tanto el control como la auditoría cumplen una serie de pasos y requisitos para ser realizados de una mejor manera. Los sistemas de control y auditoría son parte de la transparencia que se da en las entidades para conocer de una mejor manera los resultados que se presentan en los distintos periodos, y así de esta forma conocer si la entidad está encaminada a obtener ganancias o si está inclinándose a resultados negativos o pérdidas. En las empresas públicas objetos de esta investigación, se pudo diagnosticar mediante las entrevistas efectuada a los directivos, que sí existen procesos de control que son aplicables en cada una de ellas, pero hay que tener en cuenta que estos no siempre son aplicados como deberían, debido a la irresponsabilidad de algunos servidores públicos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que en cada organización existan procesos de control en los que estén reflejados todos los sucesos que se encuentran relacionados con la institución, que cuenten con profesionales capacitados, especialistas en sus puestos de trabajo y con deseos de estar constantemente actualizados en sus conocimientos, porque al pasar los años se van evolucionando las normas que se han creado en estos tiempos. Es importante que en todas las entidades se lleven a cabo procesos de control en las actividades que se realizan, esto es para que las empresas conozcan cuáles son los resultados y hacia donde están encaminadas. El control interno y las medidas de desempeño, forman parte de la transparencia y ética de cada entidad, que los distingue como una empresa totalmente responsable de sus actos. Parte del proceso de control es implementar políticas que ayuden a que sean presentados de una mejor manera, las mismas que tendrán una serie de reglamentos que se deban cumplir dentro o fuera de las instituciones, y en caso de que no sean aplicadas, también habrán disposiciones que se encarguen de sancionar a los servidores que incumplan con su función.

LITERATURA CITADA

Anzil, F. (2019) El control y el control en las organizaciones actuales. (En Línea). Recuperado el 25 de jul. 2019. Disponible en: <https://www.zonaeconomica.com/control>

Normas de Control Interno (2014). Recuperado de. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Fayol, H. (1925). Que es el Control. (En Línea). Recuperado el 10 de jul. 2019. Disponible en: www.bps.gub.uy/8582/

Gisbert, M. (2016). El Control. (En Línea). Recuperado el 10 de jul. 2019. Disponible en: <http://espacio.fese.mx/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Mantos, A. (2018). Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas. . Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>

ANEXOS

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la entrevista efectuada a uno de los directivos de las empresas objeto de investigación.

1. ¿QUÉ RELACIÓN EXISTE ENTRE LA MISIÓN Y VISIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN?

La misión, visión y objetivos estratégicos son importantes para toda entidad, pues en el contexto de estos elementos se enfocan las estrategias y direccionan los recursos para asegurar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios hidrosanitarios. Los objetivos estratégicos planteados en la EPAM permitirán alcanzar el cumplimiento de la misión y visión, por ello están estrechamente relacionados mediante los siguientes pilares: calidad, cobertura continua, sostenimiento ambiental e innovación.

MISIÓN

Proveer servicios hidrosanitarios con responsabilidad social y competitividad.

VISIÓN

En el 2021 nuestra empresa será referente de impulso al desarrollo estratégico de la región con la prestación de servicios hidrosanitarios sostenibles, basados en responsabilidad social, cuidado de nuestras fuentes y competitividad.

2. ¿DE QUÉ MANERA SE ENCUENTRAN ENCAMINADOS LOS PROCESOS INTERNOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA INSTITUCIÓN?

Se cuenta con un mapa de procesos sustentado en el reglamento de gestión por procesos de la empresa. Adicionalmente, a través de la planificación operativa anual se consolida, en función de las atribuciones, responsabilidades, productos y servicios de cada área de la empresa, la gestión para el cumplimiento progresivo de los objetivos estratégicos de la institución.

3. EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO TIENE TODAS LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ADAPTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN DE UNA ENTIDAD PARA AYUDAR A LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA ¿CUÁLES SON LAS MEDIDAS O ESTRATEGIAS QUE SE

APLICAN PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE LA INSTITUCIÓN?

Cada área tiene establecido en el reglamento de gestión por procesos sus responsabilidades, adicionalmente esto se fortalece con el levantamiento de documentación de cada área, estableciendo así protocolos de gestión interna para el cumplimiento de las actividades.

4. ¿ESPECÍFICAMENTE CUÁLES SON LAS HERRAMIENTAS DE CONTROL DE GESTIÓN QUE SE UTILIZAN PARA LA MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD EN LA INSTITUCIÓN PÚBLICA?

La empresa pública mide la efectividad a través de indicadores de gestión alineados a los objetivos estratégicos, los cuales en algunos casos son regulados por la entidad de control.

5. ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE APLICAR EL CONTROL INTERNO EN LA INSTITUCIÓN?

El control interno permite identificar desviaciones o hallazgos en el cumplimiento de políticas o normativas vigentes, generando alertas para la toma de acciones preventivas y correctivas.

6. ¿EXISTEN SISTEMAS DE CONTROL EN LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE ESTA INSTITUCIÓN?

Existen sistemas de control para los subprocesos de talento humano, presupuesto, planificación, seguimiento y evaluación, entre otros.

7. ¿CONSIDERA IMPORTANTE LA SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS PARA EFECTUAR EL CONTROL INTERNO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?

Si, la sistematización es el resultado de un proceso mejorado que permite optimizar el desempeño y efectividad de los mismos, haciéndolos ágiles y consumiendo menos recursos.

8. ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE LA INSTITUCIÓN?

El cumplimiento de control interno crea una cultura de mejora continua en la institución enmarcado en el cumplimiento de la ley.

9. ¿QUÉ TIPO DE EVALUACIONES Y SEGUIMIENTO DE CONTROL SE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN?

- Evaluación de desempeño
- Seguimiento y control y evaluación de los indicadores de gestión.
- Seguimiento y control de la planificación estratégica.
- Seguimiento y control de la planificación operativa.
- Seguimiento y control presupuestario.
- Seguimiento y evaluación de aplicación de procedimientos.
- Seguimiento a recomendaciones de la CGE

10. ¿CUÁLES SON LAS DIRECTRICES QUE ADAPTA LA INSTITUCIÓN PÚBLICA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS/COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN?

Con base al Reglamento de la gestión del talento humano se realiza la Evaluaciones de desempeño.

De la misma manera la aplicación de los procedimientos establecidos, los conocimientos adquiridos en capacitaciones, políticas implementadas son base para medir el desempeño.

11. ¿CUÁLES SON LOS MÉTODOS DE CONTROL PARA ADOPTAR LA TRANSPARENCIA EN LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE ESTA INSTITUCIÓN?

Cumplimiento de la LOTAIP.

12. CONSIDERANDO EL ART. 211 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, QUE EXPRESA: LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO ES UN ORGANISMO TÉCNICO ENCARGADO DEL CONTROL DE LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ESTATALES, Y LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS, ¿CUÁL ES EL PERÍODO DE INTERVENCIÓN

DE ÉSTE ORGANISMO DE CONTROL Y QUÉ ÁREAS CON MAYOR INCIDENCIA INTERVIENE?

Los periodos de evaluación son hasta los últimos 7 años, el tipo de intervención es la siguiente:

- Exámenes Especiales
- Auditorías de Gestión
- Análisis Financieros

Las áreas que son intervenidas con más frecuencia son: Compras Públicas y Área Administrativo – Financiera.

Nota: La Contraloría General del Estado puede intervenir las veces que sea necesario para concluir con la recopilación de la información siempre y cuando no se repita el mismo periodo auditado.

13. ¿EXISTE DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA Y CUÁL ES SU INCIDENCIA EN LA CONSECUCIÓN DEL CONTROL INTERNO?

Si, existe un departamento de Auditoría Interna, pero en la actualidad no se ha designado el Auditor Interno por parte de la Contraloría General del Estado, pues es competencia de ellos.

Auditoría Interna es el que emite acciones de control donde ese evalúa los actos administrativos u omisiones administrativas que se generen dentro de los periodos de gestión.

14. ¿CONSIDERANDO LA EXPERIENCIA Y CRITICIDAD QUE CARACTERIZA AL ADMINISTRADOR PÚBLICO, CUÁL ES SU APRECIACIÓN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU EVOLUCIÓN EN LA SOCIEDAD DE MANERA LOCAL, NACIONAL Y MUNDIAL?

La Administración Pública está compuesta por un conjunto de elementos (demandas sociales, recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos, entre otros) que constituyen la fuerza de arranque del sistema; y de otros (sistemas, métodos, normas, estructuras, etc.) que transforman los elementos de entrada en resultados observables (producción de bienes, prestación de servicios, y expedición de regulaciones); unos y otros en acción dinámica e incesante con un amplio y complejo mundo interior y exterior, participando de

globalidad y dentro de ella, la economía, la legislación, la política, la tecnología, la ciencia, la competencia, etc.

Así pues, solo una visión sistemática de la Administración Pública permite comprenderla integralmente, y facilita despejar las interrogantes relacionadas con su razón de ser y con sus fines.

La evolución de la AP en el país está marcada por la Constitución del 2008 y el COOTAD, de los cuales emergen cambios estructurales en las funciones del estado, donde se distribuyen facultades en la función ejecutiva y se descentralizan competencias a los GAD.