



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL. EP., PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2023**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

Mia Angelica Mosquera Castro

LA LIBERTAD – ECUADOR

JULIO - 2024

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023”, elaborado por la Srta. Mia Angelica Mosquera Castro, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Germán Arriaga Baidal', is written over a horizontal line.

Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Mia Angelica Mosquera Castro con cédula de identidad número 245061454-6 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Mia Angelica Mosquera Castro

C.C. No.: 245061454-6

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por permitirme ingresar a estudiar una carrera y formarme profesionalmente durante cuatro años, brindándome un ambiente propicio de enseñanza y aprendizaje.

A los directivos de la Carrera de Contabilidad y Auditoría por planificar de manera óptima los conocimientos teóricos y prácticos que adquirí durante mi proceso de formación académica, sentando las bases para desempeñarme exitosamente en el ámbito profesional.

Así también, a los docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría por compartir sus amplios conocimientos y experiencias profesionales, enriqueciendo mi formación académica siendo mentores de mi proceso de aprendizaje motivándome a dar lo mejor de mí en cada actividad realizada.

A mi tutor Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc. y especialista, Ing. Lilia Valencia Cruzaty, PhD. por dedicarme parte de su tiempo, conocimientos, y experiencia en la elaboración de mi trabajo de integración curricular, orientándome con comentarios constructivos a desarrollar mi escrito académico de la mejor manera.

Expreso mi sincero agradecimiento a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. Unidad de Negocios Santa Elena por permitirme obtener información del funcionamiento del departamento de talento humano para poder elaborar mi trabajo de tesis.

Mosquera Castro Mia Angelica

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios gracias ya que ha sido la razón por la que el trabajo de investigación se ha podido realizar debido a que me dio la vida y me guio durante este proceso.

Dedico este trabajo con profunda gratitud a mis padres, Geanina Castro y Armando Mosquera por su incansable esfuerzo y sacrificios que hicieron posible alcanzar esta meta. Su apoyo incondicional y su fe en mí han sido el motor que me impulsó a seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermano, Nick Mosquera por prestarme el cargador de su laptop para poder realizar mis actividades académicas, lo que ha permitido que pueda concluir la elaboración del trabajo de integración curricular.

Mis abuelos, Angela Vaca y Wilson Castro por apoyarme en mis estudios de distintas formas y demostrarme lo esencial que es tener una familia que te impulse a seguir adelante.

A mi pareja, David Clavijo mi compañero fiel durante estos años de carrera, su presencia, amor, comprensión y motivación constante fueron fundamentales para mantenerme firme.

A todos gracias por apoyarme durante el transcurso de mi formación profesional.

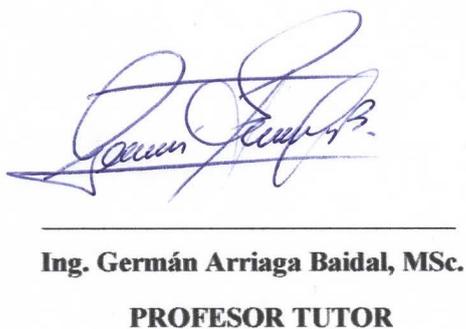
Mosquera Castro Mia Angelica

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

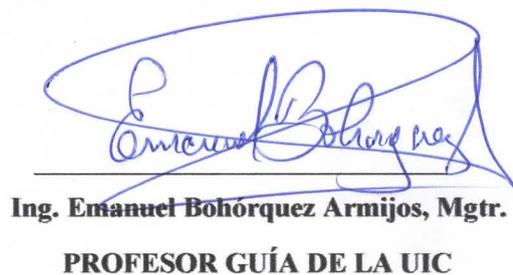
Ing. Wilson Toro Álava, Mgs.
DIRECTOR DE LA CARRERA



Ing. Lilia Valencia Cruzaty, PhD.
PROFESOR ESPECIALISTA



Ing. Germán Arriaga Baidal, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Lcdo. Andrés Soriano Soriano.
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción	14
Planteamiento del problema	15
Formulación del problema.....	16
Sistematización.....	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos.....	17
Justificación.....	18
Mapeo	18
Capítulo I. Marco Referencial.....	19
Revisión de literatura.....	19
Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	24
<i>Control Interno</i>	24
Mecanismos de COSO I.....	25
Ambiente de Control.....	26
Integridad y Valores Éticos.	27
Administración Estratégica.	27
Políticas y Prácticas del Talento Humano.....	27
Evaluación de Riesgos.	28
Identificación de riesgo.	28
Valoración de Riesgo.	29
Respuesta al riesgo.	29
Actividades de Control.....	29
Administración del talento humano.....	30
Tecnología de la Información.....	30
Fundamentos legales	31
Capítulo II. Metodología.....	36

	8
Diseño de investigación.....	36
Métodos de la investigación.....	36
Población y Muestra.....	37
Recolección y procesamiento de datos.....	38
Capítulo III. Resultados y Discusión	40
Análisis de datos.....	40
Discusión.....	53
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	55
Referencias.....	57
Apéndice	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población y Muestra</i>	37
Tabla 2 <i>Nivel de Confianza y Riesgo</i>	42
Tabla 3 <i>Ambiente de Control</i>	43
Tabla 4 <i>Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de Control</i>	44
Tabla 5 <i>Evaluación de Riesgos</i>	45
Tabla 6 <i>Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de Riesgos</i>	47
Tabla 7 <i>Componente Actividades de Control</i>	48
Tabla 8 <i>Nivel de confianza y riesgo – Actividades de Control</i>	51
Tabla 9 <i>Resumen de los resultados de la evaluación de control interno COSO I</i>	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Ambiente de Control</i>	45
Figura 2 <i>Evaluación de Riesgos</i>	47
Figura 3 <i>Actividades de Control</i>	51
Figura 4 <i>Resumen de los resultados de la evaluación de control interno COSO I</i>	52

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice A Cronograma de Tutorías de Titulación	61
Apéndice B Matriz de Consistencia.....	62
Apéndice C Entrevista	63
Apéndice D Cuestionario.....	64
Apéndice E Evidencias en la empresa	66
Apéndice F Propuesta	67

**TEMA:**

Control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.

AUTOR:

Mosquera Castro Mia Angelica

TUTOR:

Ing. Arriaga Baidal Germán, MSc.

Resumen

Esta investigación aborda la temática del control interno en el departamento de talento humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, porque se identificaron distintas problemáticas que incluyen falta de firmas en la documentación de procedimientos, así como una inadecuada segregación de funciones y un sistema informático ineficiente para trabajar los subprocesos de marcación y permisos. El objetivo principal fue analizar el control interno a través de los componentes de control para verificar el cumplimiento de los procesos operacionales en dicho departamento. La metodología empleada incluyó un enfoque cuantitativo y cualitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental, método deductivo, bibliográfico y analítico, técnica de encuesta mediante el instrumento cuestionario COSO I a los nueve servidores que conforman el departamento, y la técnica de entrevista aplicada al líder de talento humano. Los resultados revelaron un nivel de confianza medio y riesgo medio en el control interno del departamento, debido a debilidades en el seguimiento de objetivos por parte de la administración, ineficiencias en la valoración precisa de los riesgos identificados y falencias identificadas en la segregación de funciones, falta de firmas en documentación, falta de sistematización de subprocesos y limitaciones en las capacitaciones al personal. En conclusión, si bien el control interno en el departamento de talento humano es adecuado en términos generales, existen aspectos específicos que requieren atención para alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia en los procesos y operaciones del área.

Palabras claves: Control interno, procesos, talento humano.

**AUTOR:**

Mosquera Castro Mía Angelica

TUTOR:

Ing. Arriaga Baidal Germán, MSc.

Abstract

This research addresses the issue of internal control in the human talent department of the National Electricity Corporation CNEL. EP., because different problems were identified, that include missing signatures on procedure documentation, as well as an inadequate segregation of duties and an inefficient computer system to work on the marking and permitting sub-processes. The main objective was to analyze internal control through the control components to verify compliance with the operational processes in said department. The methodology used included a quantitative and qualitative approach, descriptive scope, non-experimental design, deductive, bibliographic and analytical method, survey technique using the COSO I questionnaire instrument to the nine servers that make up the department, and the interview technique applied to the human talent leader. The results revealed a medium level of confidence and medium risk in the department's internal control, due to weaknesses in the monitoring of objectives by management, inefficiencies in the accurate assessment of the identified risks and shortcomings identified in the segregation of duties, lack of signatures on documentation, lack of systematization of sub-processes and limitations in staff training. In conclusion, although internal control in the human talent department is adequate in general terms, there are specific aspects that require attention to achieve optimal levels of efficiency and effectiveness in the processes and operations of the area.

Keywords: Internal control, processes, human talent.

Introducción

En la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. se identificaron diversas situaciones que afectan los procesos del departamento de talento humano, estas incluyen la falta de firmas en los procedimientos, inadecuada segregación de funciones y un sistema informático ineficiente que impide el registro digital de los días de alimentación para el personal restando productividad en los procesos.

Por esta razón, en la presente investigación se analizó el control interno en el departamento de talento humano de CNEL. EP., los resultados obtenidos en este estudio permitirán que la administración de la unidad de negocios de Santa Elena y el líder de talento humano del departamento apliquen medidas correctivas que faciliten la mejora del cumplimiento de los procesos del área y alcancen los niveles óptimos de eficiencia y eficacia con relación a lo establecido en los objetivos institucionales.

Es necesario resaltar que a nivel mundial el control interno es conocido como el sistema mediante el cual se verifica el cumplimiento operacional y se examina la información financiera en las empresas, entidades e instituciones, tanto del sector público como el sector privado, esto a razón de evitar la aparición de riesgos que puedan afectar el funcionamiento de las empresas.

En el sector público del Ecuador, el control interno es evaluado por la Contraloría General del Estado, orientado tanto para la parte administrativa, operacional y financiera de las entidades, mediante su intervención se hace referencia a las falencias que se presentan en estas instituciones al no acatar de manera adecuada lo establecido en las normativas y reglamentos que rigen su control.

Este trabajo hace mención al control interno en una de las áreas administrativas principales de CNEL. EP., siendo esta el departamento de talento humano, por gestionar la administración del recurso humano que permite su funcionamiento, permitiendo identificar el cumplimiento de los procesos, funciones, operaciones y responsabilidades que recaen sobre el área.

Siendo así que, para el desarrollo de este estudio se estableció el objetivo de analizar el control interno a través de los componentes de control para verificación del cumplimiento de procesos en el departamento de talento humano de la Empresa

Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023, mediante el enfoque cuantitativo y cualitativo con alcance descriptivo y diseño no experimental, los métodos aplicados corresponden al deductivo, bibliográfico y analítico, la población y muestra está conformada por los nueve servidores del departamento de talento humano de CNEL. EP. a los que se le aplicó el cuestionario de control interno COSO I, y adicionalmente, se le aplicó al líder de talento humano una entrevista.

Finalmente, como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno COSO I se determinó que la entidad tiene un nivel de confianza medio del 75% y un nivel de riesgo medio del 25%, las deficiencias encontradas se deben a la falta de seguimiento y evaluación de procesos con respecto al logro de objetivos por parte de la administración estratégica, así como la inadecuada valoración de riesgos, falta de firmas en los documentos de traspaso a otros departamentos, inadecuada segregación de funciones, capacitaciones realizadas solamente una vez al año y falta de sistematización informática en los subprocesos, evidenciando de esta manera debilidades en el cumplimiento de funciones del departamento que impiden el alcance de los niveles óptimos de eficiencia y eficacia.

Planteamiento del problema

En el año 1985 se estableció un comité dedicado al estudio del control interno en las organizaciones, empresas y entidades, describiéndolo como un sistema ejercido por la dirección de la entidad y aplicado por el personal de la misma, para asegurar la razonabilidad de la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera al igual que el cumplimiento de la base legal y normativa aplicable, surgido a raíz de la presentación fraudulenta de la información financiera de las empresas en Estados Unidos lo que ocasionaba desconfianza por parte de los usuarios de esta información (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2023).

Aunque se hayan implementado bases para el tratamiento del control interno, en países como Estados Unidos, China, Reino Unido, entre otros, han existido escándalos continuos y quiebre de grandes empresas como Enron, WorldCom y Volkswagen, esto debido a la falta de cumplimiento de los controles internos afectando

el resultado de las operaciones, el personal de las empresas y la economía del Estado (Henk, 2020).

En Ecuador la firma de auditoría ABALT realizó un estudio en el año 2014 donde se mencionaba que la mayoría de irregularidades en las empresas privadas y entidades e instituciones del sector público, son ocasionadas por ausencia y falta de cumplimiento del control interno, considerando como principales responsables a los integrantes de todas las áreas de la organización, impidiendo una adecuada rendición de cuentas a la ciudadanía y para el sector privado repercusiones financieras (Factos, Christian, 2014).

Con relación al sector público, existe un organismo técnico que asegura el cumplimiento del control interno mediante las unidades de auditoría interna y externa tomando en cuenta las normas de control interno para las entidades del sector público y de derecho privado que manejen fondos públicos. En el año 2022, el 31,50% de los hallazgos obtenidos de las auditorías y exámenes efectuados en empresas públicas estratégicas hacen referencia a la inadecuada administración del talento humano por falta de reglamentación interna, planificación de capacitaciones y evaluaciones al personal (Contraloría General del Estado, 2022).

La provincia de Santa Elena no se encuentra exenta de esta situación, debido a que en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., dedicada a brindar el servicio eléctrico público con un total de 408 servidores, se identificaron problemas relevantes que incluyen la falta de firmas en los procedimientos de liquidación, horas extras, y recargos nocturnos, una inadecuada segregación de funciones de los servidores que trabajan en el área y un sistema informático ineficiente sobre el control del registro de permisos y alimentación del personal, que concede la entidad pública bajo estatuto.

Debido a los problemas identificados, la presente investigación establece como solución una guía de seguimiento al cumplimiento del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL. EP., unidad de negocio Santa Elena, por lo que, este estudio pretende responder la pregunta de investigación.

Formulación del problema

¿De qué manera el análisis del control interno verifica el cumplimiento de procesos operacionales en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023?

Sistematización

- ¿Cuál es la situación del ambiente de control en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. en la provincia de Santa Elena durante el año 2023?
- ¿Cuál es el estado de la evaluación de riesgos del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023?
- ¿Cuál es la condición de las actividades de control como componente del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023?

Objetivo general

Analizar el control interno a través de los componentes de control para verificación del cumplimiento de procesos operacionales en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación del componente del control interno denominado ambiente de control en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.
- Identificar el estado de la evaluación de riesgos del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.
- Determinar la condición de las actividades de control como componente del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa

Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.

Justificación

El trabajo de investigación se justifica en las normas técnicas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado donde se establece el tratamiento del control interno en las entidades del sector público, así como en la Ley Orgánica de Servicio Público donde se indica la finalidad y funciones de la administración del talento humano, también se tiene como base variedad de recursos bibliográficos: artículos científicos de revistas, trabajos de titulación de grado, así como libros especializados que abordan el estudio del control interno y la gestión del talento humano desde una perspectiva internacional hasta el nivel provincial. Estas fuentes teóricas brindan un sustento sólido para comprender la importancia del control interno en el departamento de talento humano, los componentes y metodologías utilizadas, como el modelo COSO I, y su impacto en la eficiencia y eficacia de los procesos.

La justificación metodológica consiste en realizar la investigación de tipo descriptivo aplicando el enfoque cuantitativo al emplear el cuestionario COSO I y el enfoque cualitativo al implementar la entrevista, permitiendo analizar e interpretar la situación del control interno en el departamento de talento humano de CNEL. EP. Con lo que respecta a la justificación práctica, dicho análisis permite abordar los problemas identificados inicialmente para su posterior tratamiento mediante la elaboración de una guía de seguimiento al cumplimiento de control interno en los procesos del área y así optimizar las funciones y operaciones que se ejecuten en esta, alcanzando los niveles óptimos de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos.

Mapeo

El trabajo de integración curricular comprende una estructura compuesta de, Capítulo I denominado marco referencial organizado en revisión de literatura, desarrollo de teorías y conceptos además de fundamentos legales, Capítulo II sobre metodología, que abarca el diseño de la investigación, métodos de investigación, población y muestra, así como recolección y procesamiento de datos, para concluir se presenta el Capítulo III resultados y discusión, este abarca análisis de datos (cualitativos o cuantitativos), discusión, conclusiones y recomendaciones, finalizando con las referencias y apéndices.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de literatura

La revisión literaria del proyecto de investigación se fundamenta en distintas investigaciones que abarcan contextos de distintos niveles, enfocados al control interno en el departamento de talento humano de diversas entidades, entre las que se resaltan están:

Cruz y Mayhua (2019) en el trabajo de titulación denominado “Situación del sistema de control interno en la unidad de recursos humanos en la red de servicios de salud Cusco Sur, periodo 2016”, donde distingue la problemática de presuntas irregularidades presentes en los distintos gobiernos de diversas entidades del Estado; así como el incumplimiento de sus funciones, deficiencias en su gestión y presuntos actos de corrupción. Esto origina el objetivo de determinar la situación en que se encuentra el sistema de control interno en la unidad de recursos humanos en la red de servicios de salud Cusco Sur, periodo 2016, en lo que concierne a la metodología, contiene el tipo de investigación básico o puro con un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental, la población y muestra del estudio corresponde a un total de 11 servidores que componen la unidad de recursos humanos a los cuáles se les aplicó la encuesta como técnica e instrumento de recolección de datos. Al realizar el análisis a las respuestas obtenidas del instrumento empleado como resultado se encontraron debilidades en el ambiente de control debido a que el 55% de los encuestados del área mencionaron que no se han establecido políticas y procedimientos necesarios para asegurar la administración de recursos humanos concluyendo que existe deficiencia en el sistema de control interno de la unidad de recursos humanos en la red de servicios de Salud Cusco Sur, periodo 2016, debido a la ineficiente administración de la institución.

Por consiguiente, la tesis “Efectos del control interno en el área de recursos humanos de la municipalidad provincial de Castilla periodo 2021” presentada por Auquilla (2021), identifica como problemática el incumplimiento de las normas del estado relacionadas a transparencia, eficiencia y eficacia por parte de funcionarios y servidores públicos, esto se origina debido a que en la municipalidad de Castilla no se evalúa el sistema de control interno por medio de los componentes del COSO, por tanto, plantea el objetivo de determinar los efectos del control interno en el área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Castilla periodo 2021. En la

metodología establece un tipo de estudio descriptivo, diseño no experimental transversal, la población del estudio abarca los servidores de la municipalidad y la muestra 30 trabajadores, se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de evaluación de implementación del sistema de control interno, se obtuvo como resultado que un 33% de la muestra casi nunca ha evidenciado la tipificación en el reglamento de infracciones y sanciones del personal las conductas infractoras de estos, concluyendo en la falta de registro y actualización de documentos de gestión afectando los procesos en el área de recursos humanos.

Con relación al trabajo de investigación de Pardo (2018) titulado “Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las empresas de vigilancia y seguridad particular en el Perú. Caso: Securitas S.A.C., distrito el Alto-Talara, año 2018”, se establece como problemática que en el Perú son cerca de 100 mil personas que trabajan como agentes de seguridad de las cuales un 30% aún están en la informalidad lo que se traduce en bajos sueldos, ausencia de seguro de vida, y jornadas de trabajo que superan las 12 horas diarias, por esta razón la finalidad del estudio es determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las empresas de vigilancia y seguridad particular en el Perú, y de la empresa de seguridad y vigilancia privada Securitas S.A.C, Distrito El Alto-Talara, año 2018, metodológicamente la investigación tiene un enfoque cualitativo, alcance descriptivo, y un método descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, resalta que por ser una investigación de tipo bibliográfico documental no aplica población y por ser investigación de caso no reconoce muestra, sin embargo, reconoce como instrumento de recolección de datos la encuesta, como conclusión se determinó que el área de recursos humanos de la empresa Securitas S.A.C. tiene un sistema de control interno adecuado y no cumple a cabalidad los mecanismos que lo conforman de, además, se evidencia un control interno responsable por parte del encargado de las operaciones en el distrito de estudio pero con falencias en recursos humanos, lo que afirma las especificaciones de los autores con relación al control interno en el área de recursos humanos.

El autor Tigua (2020) desarrolló su proyecto de investigación denominado “Control interno y su incidencia en el proceso administrativo en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa, periodo 2018”, donde describió la problemática de ausencia de manual de procedimientos de

gestión, organigrama estructural poco detallado, descoordinación de las asignaciones del personal y desactualización de conocimientos de procesos a implementar ocasionados por la carencia de un sistema de control interno, planteando como objetivo del estudio realizar la evaluación del control interno en el departamento de talento humano del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa; se estableció el tipo de investigación descriptiva, de campo y bibliográfica, aplicando el método inductivo, deductivo y estadístico, con las técnicas de entrevista y encuesta, aplicadas a la población y muestra de 7 funcionarios que son los que conforman el departamento de talento humano. Se obtuvo como resultado principal de la evaluación del control interno un nivel de confianza y riesgo moderado, además de que en la entrevista se detectó desactualización de documentos e inexistencia de capacitaciones al personal, evidenciando que la mayoría de servidores que conforman el departamento de talento humano identifican la necesidad de la aplicación de control interno en sus procesos para alcanzar la eficiencia y eficacia en sus actividades.

Con respecto al proyecto de investigación de Vargas (2021) nombrado “El control interno y su contribución en la unidad de talento humano en una Empresa Pública Municipal del del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, (TRANSVIAL-E-P), 2019” cuenta con la problemática que señala la existencia de ciertos errores en la administración pública del país, de la creación de puestos en las entidades sin sustento real en las funciones o tareas y responsabilidades sembrando desconfianza de las instituciones, a raíz de esto se busca describir el control interno y su contribución en la unidad de talento humano. Tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, con un alcance descriptivo y el uso del método inductivo-deductivo, analítico-sintético, y correlacional, la población y muestra es tomada de las 52 fuentes internas que conforman el personal directivo y personal del operativo de la Empresa Pública municipal del del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario con la técnica de encuestas, de la cual se obtuvo como resultado en una de las preguntas aplicadas que el 69% de los encuestados consideran ineficiente la gestión del talento humano en la institución, en consecuencia, se concluyó que la situación presente del control interno sobre la gestión del talento humano en la empresa es débil, y se deben proponer mejoras en el cumplimiento de requerimientos necesarios para lograr los objetivos planteados inicialmente.

Por lo que se refiere a Moreira (2019) en su proyecto de investigación denominado “Control interno y su incidencia en el área de talento humano de la Empresa Constructora ciudad Rodrigo S.A., Puerto de Manta, Manabí” señala la problemática de ausencia de procesos efectivos que pueden originar fallos en el sistema y obstaculizar el trabajo en equipo y la colaboración entre personas con diferentes áreas de especialización, el objetivo es analizar el control interno y su incidencia en el área de talento humano de la empresa Constructora ciudad Rodrigo S.A., Puerto de Manta, Manabí, en el capítulo metodológico se describe un estudio con enfoque cualitativo, alcance descriptivo retrospectivo con un diseño transversal no experimental, además del método inductivo-deductivo y analítico, la población y muestra del estudio corresponde a 254 trabajadores entre operadores y obreros, a los que se le aplicó el instrumento de recolección de datos del cuestionario referente a la técnica de encuesta. Finalmente como resultado del análisis de control interno se detectó un elevado nivel de confianza de 96% con un nivel de riesgo de 4% que se debe a falta de incentivos al personal, lo que demuestra que el área de talento humano de la empresa Constructora ciudad Rodrigo S.A. debe optimizar su gestión para mejorar los procedimientos aplicados por el riesgo existente.

Con relación al trabajo de investigación curricular de Ortiz (2024) “Control interno en la gestión operativa en el área de la intendencia de operaciones marítima de la SUINLI, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022” se identificó en distintas áreas operativas afecciones en los procesos como demora en la entrega de información, ausencia de capacitación de operarios, fuga de información por contrataciones externas de personal, cuya existencia se le acredita de manera principal a la escasez de atención prestada a la situación del control interno en la gestión operativa de la entidad, proyectando como finalidad evaluar el control interno en la gestión operativa de la intendencia de operaciones marítimas mediante los componentes del marco integrado COSO I, la misma que brinda información sobre la realidad de la Superintendencia del Terminal Petrolero de la Libertad, año 2022. Desde la perspectiva metodológica se le atribuye un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental, método deductivo, con una población de 8 servidores, y una muestra de 2 trabajadores de la unidad administrativa financiera, el instrumento de recolección de datos aplicado fue el cuestionario de evaluación de control interno del cuál se detectó un nivel de riesgo alto con 71% en la evaluación de

riesgos de la unidad administrativa, por último se llegó a la conclusión de que la entidad no se identifican ni documentan los riesgos asociados con las operaciones claves generando deficiencias en el control interno de la entidad.

En el trabajo de investigación titulado “Control interno al departamento de tesorería del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, cantón Santa Elena, año 2021” autoría de Pozo (2023) se reconocieron glosas, sanciones y multas por parte de los entes reguladores impuestas al Cuerpo de Bomberos de este sector por inobservancia de las normas del control interno, a causa de esto el objetivo del estudio consistió en evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios, para la verificación de procesos en el departamento de tesorería del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena; la parte metodológica incluyó un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental transversal, y método bibliográfico, deductivo, inductivo y analítico, con una población de tipo censal de 10 servidores del área administrativa, a los cuáles se les aplicó entrevista y encuesta con el instrumento de cuestionario. Como resultado de la aplicación de la encuesta existe un nivel de riesgo moderado en el área administrativa, lo que resalta la ineficiencia en el sistema de control interno del cuerpo de bomberos del sector por la ausencia de planes operativos y estratégicos para obtener eficiencia de los procesos.

Enfocado al control interno, el trabajo de titulación “Manual de control interno contable para la empresa ROSMEI S.A. parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015” autoría de Jaime (2015) indica la problemática de que la empresa de estudio presenta problemas administrativos y dificultades al no poder cumplir con las obligaciones financieras contraídas, al igual que con los proveedores, lo que provocaría el cierre definitivo de sus operaciones y dejar sin empleo a varios trabajadores, para el cuál se definió como propósito analizar la incidencia del control interno en la Información Financiera, mediante, un estudio situacional, para el diseño del Manual de Control Interno Contable en la Empresa ROSMEI S.A., empleando como metodología el enfoque cualitativo y cuantitativo, con un alcance descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible y el método inductivo-deductivo, también se utilizó la técnica de encuestas y entrevistas derivando en el instrumento de cuestionario y guía de la entrevista, la población y la muestra del estudio corresponde a un total de 20 servidores, al finalizar la investigación mediante la evaluación de control interno se determinaron falencias en la entidad, no presentan

una planeación estratégica adecuada, no existen constantes capacitaciones para la actualización de conocimientos del personal, y se presentan retrasos en la recepción de información financiera por la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos.

En definitiva el control interno es de gran significancia dentro del departamento de talento humano, los trabajos de investigación antes mencionadas coinciden en que la gestión del talento humano se relaciona directamente con la ejecución de un adecuado sistema de control interno, esto conlleva a que los procedimientos y las actividades designadas para el área sean congruentes y permitan cumplir con los objetivos departamentales para alcanzar la meta organizacional.

Desarrollo de Teorías y Conceptos

Control Interno

El control interno según Mantilla (2022) es un proceso que busca asegurar la razonabilidad y mejorar la eficiencia y eficacia en el alcance de los objetivos y metas que las organizaciones, entidades e instituciones han planificado cumplir, teniendo en cuenta que la responsabilidad primordial de que este se ejecute es accionar de los directivos principales.

La importancia de implementar el control interno radica en que evita la existencia de una alta posibilidad de riesgo de fraude en las empresas, así como, desfases en los procesos planificado dentro de las áreas que conforman la organización; los directivos de la entidad son los encargados de establecer los procedimientos del control interno para determinar la naturaleza y el alcance de las operaciones (Arias et al., 2023).

Cárdenas et al. (2021) consideran al control interno como el proceso más relevante en la función administrativa, porque verifica el cumplimiento de las actividades asignadas a la unidad, por tal razón se procede a examinar el control interno de la gestión del talento humano, y crear recomendaciones para optimizar su eficiencia y eficacia. El control interno representa un conjunto de políticas, procedimientos, técnicas y mecanismos de prevención y monitoreo que permiten a la organización administrar los riesgos y cumplir con sus objetivos.

En lo que respecta al control interno en el departamento de talento humano se hace mención a lo siguiente:

Hurtado et al. (2019) interpretan que mediante el control interno en el contexto administrativo se determina la eficiencia de las operaciones fijadas por la entidad, este se encuentra orientado hacia la estructura organizativa y los métodos que puedan interferir en la toma de decisión de la misma, por tanto, resulta en la aprobación de acciones y actividades por parte de la dirección.

Desde la perspectiva del sector público, el control interno es aquel que asegura la gestión común de los recursos públicos, de manera que se utilicen de forma eficiente y garantice la sostenibilidad financiera de las entidades, adicionalmente prevé que se establezcan mecanismos para optimizar el desempeño de las funciones y mitigar riesgos (Barreres, 2020).

Con relación a la gestión del talento humano, el control interno se configura como un procedimiento que incluye un plan organizativo en el cual participan tanto los encargados como otros miembros de la entidad desempeñando un papel activo. Este enfoque integral del control interno busca no solo establecer una estructura organizativa sólida, sino también asegurar la implementación efectiva de prácticas y la colaboración efectiva del personal, contribuyendo así al logro de los objetivos de la entidad (Garcés, 2021).

Mecanismos de COSO I.

La estructura adaptada del Control Interno según COSO proporciona una visión completa y herramientas para la instauración de un sistema de control interno eficaz. Esto permite reducir el riesgo a un nivel aceptable, garantizando el logro de los objetivos empresariales (Oviedo y Mendoza, 2022).

El marco COSO I establece que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados e integrados en los procesos de gestión: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento. Estos componentes no operan de forma secuencial, sino que interactúan entre sí de manera multidireccional, repercutiendo unos sobre otros en un ciclo repetitivo y continuo. Este enfoque dinámico permite que el sistema de control interno reaccione y se adapte ágilmente a los cambios en el entorno organizacional,

conformando un mecanismo integrado que no opera de forma estática, sino que evoluciona para mantener su efectividad ante condiciones cambiantes (Estupiñán, 2021).

De igual manera, López y Cañizares (2018) afirman que el Marco Integrado de Control Interno (COSO I) fue publicado como un modelo propuesto para las organizaciones, compuesto por cinco componentes. Según su contenido, el control interno representa un proceso implementado por la alta dirección de la entidad y otras autoridades pertinentes. Su objetivo es proporcionar una seguridad razonable para lograr objetivos en categorías como la eficiencia y eficacia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Ambiente de Control. Es el conjunto de situaciones y comportamientos que definen cómo una entidad opera desde la perspectiva del control interno, su configuración es principalmente el resultado de la postura que adopta tanto la alta dirección como el resto del personal hacia la relevancia del control interno y su impacto en las operaciones y logros. Establecer un ambiente organizacional propicio para promover prácticas, valores, comportamientos y normativas adecuadas es esencial para concienciar a los miembros de la entidad y cultivar una cultura de control interno (Arias et al., 2023).

El entorno de control por lo que se refiere Estupiñán (2021) constituye el fundamento o contexto dentro del cual se implementan los controles internos, este entorno refleja las condiciones operativas de los sistemas de información, contabilidad y control, y evalúa su fiabilidad desde la fase de planificación estratégica. En términos generales, el entorno de control es esencial para que la dirección de la empresa, incluyendo a sus propietarios, establezca y supervise adecuadamente las políticas y los procedimientos establecidos. Además, engloba la cultura de gestión de riesgos tanto de los propietarios como de la alta gerencia, así como la organización y estructura de la empresa.

El ambiente de control establece las pautas éticas y los lineamientos de conducta que deben regir el comportamiento de todos los miembros de la organización, este componente moldea directamente la cultura de la empresa y la conciencia de control de su personal. En consecuencia, el ambiente de control sienta

las bases fundamentales sobre las cuales se rigen y operan los distintos sistemas y mecanismos de control interno de la entidad (Luna et al., 2019).

Integridad y Valores Éticos. El objetivo principal de este subcomponente es definir los principios éticos y las normas de comportamiento que deben guiar las acciones de todos los integrantes de la organización en el cumplimiento de sus labores. La eficacia de los controles implementados depende en gran medida de la integridad y los valores de aquellas personas responsables de diseñarlos y monitorear su adecuada ejecución (Estupiñán, 2021).

La integridad y los valores éticos son fundamentales para el ambiente de control y la gestión de los componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán principios éticos como parte de la cultura organizacional, guiando la conducta del personal y su compromiso con la organización (Contraloría General del Estado, 2023).

Administración Estratégica. Las entidades del sector público y las organizaciones privadas que utilicen fondos públicos deberán implementar, activar y mantener actualizado un sistema de planificación, así como establecer indicadores de rendimiento que faciliten la evaluación del cumplimiento de metas y objetivos, y la eficacia de la gestión institucional (Contraloría General del Estado, 2023).

Los niveles directivos y gerenciales tienen un rol clave en cuanto a determinar si el sistema de control interno es eficaz o si ha dejado de serlo, lo que implica evaluar y dar seguimiento continuo a los procesos que se llevan a cabo en las distintas áreas de la organización. Sobre la base de dicha evaluación, la supervisión y la gerencia deben tomar las acciones correctivas o de mejora que sean necesarias para garantizar un control interno sólido y efectivo (Estupiñán, 2021).

Políticas y Prácticas del Talento Humano. Según Estupiñán (2021) este subcomponente hace referencia al establecimiento de políticas y procedimientos correctamente definidos para el control del recurso humano de las empresas, entidades e instituciones y así crear cultura y conciencia del control.

El control interno abarcará políticas y prácticas para garantizar la adecuada planificación y gestión del personal de la institución, promoviendo su desarrollo profesional y asegurando la transparencia, eficacia, eficiencia, oportunidad y sentido

de servicio. El talento humano es un activo invaluable para cualquier institución y debe ser gestionado de manera que se alcance su máximo rendimiento, es responsabilidad de la máxima autoridad fomentar la satisfacción laboral del personal, buscando su crecimiento tanto personal como profesional (Contraloría General del Estado, 2023).

Evaluación de Riesgos. Este componente del control interno interpretado por Arias et al. (2023) corresponde a que la máxima autoridad se encargará de implementar los procedimientos requeridos para reconocer, examinar y gestionar los riesgos que enfrenta la organización con el fin de alcanzar sus metas. Se define el riesgo como la posibilidad de que ocurra un evento no deseado que pueda causar daño o tener un efecto negativo en la entidad o su entorno.

Un aspecto clave del control interno es la evaluación de riesgos, implica identificar y analizar los riesgos significativos que podrían afectar el logro de los objetivos organizacionales, este proceso constituye la base para determinar las acciones necesarias para mitigar o gestionar adecuadamente dichos riesgos. Además, involucra establecer mecanismos para detectar y manejar riesgos específicos asociados tanto a cambios en el entorno externo como a transformaciones internas de la entidad. (Estupiñán, 2021).

La evaluación de riesgos se refiere a las medidas y procedimientos establecidos por una organización para gestionar y mitigar los riesgos identificados, concentrándose en cómo la entidad implementa controles para reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos no deseados y minimizar su impacto en el logro de los objetivos organizacionales (Luna et al., 2019).

Identificación de riesgo. Es necesario identificar los riesgos asociados a las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de la organización, porque permite una adecuada gestión de los riesgos en aquellas áreas o funciones consideradas más críticas. Las causas potenciales de riesgo a este nivel pueden variar ampliamente, desde factores evidentes hasta situaciones complejas, y pueden tener distintos grados de impacto o relevancia para la empresa (Estupiñán, 2021).

El gobierno y dirección de la entidad se encargarán de detectar y examinar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la

salvaguarda de los recursos y la generación de información precisa y oportuna, ya sea por factores internos o externos. Los factores externos abarcan aspectos económicos, políticos, tecnológicos, sociales, legales y ambientales, mientras que los internos comprenden la infraestructura, el personal, la cultura organizacional, el logro de metas, la tecnología y los procesos, este proceso de identificación de riesgos suele ser interactivo y se integra habitualmente con la estrategia y la planificación de la entidad (Contraloría General del Estado, 2023).

Valoración de Riesgo. Para Estupiñán (2021) Independientemente de la metodología específica utilizada, el proceso de valoración de riesgos debe contemplar: estimación de la relevancia e impacto potencial de cada riesgo identificado y evaluación de la probabilidad de ocurrencia de los mismos.

La gestión de riesgos implica evaluar los riesgos desde dos ángulos: la probabilidad de que ocurran y el impacto que tendrían en caso de suceder. La probabilidad se refiere a la posibilidad de que ocurra un evento, mientras que el impacto representa las consecuencias de su ocurrencia, las evaluaciones se realizan utilizando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, que proporcionan una base objetiva para comparar con las estimaciones (Contraloría General del Estado, 2023).

Respuesta al riesgo. Este subcomponente consiste en definir acciones y controles necesarios para mitigarlos, estableciendo una revisión periódica de todo el proceso de gestión de riesgos, de modo que la valoración se mantenga actualizada y responda a cambios internos y externos (Estupiñán, 2021).

Los líderes de la entidad analizarán las posibles acciones frente a los riesgos, teniendo en cuenta su probabilidad e impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su balance costo/beneficio. La evaluación y elección de una respuesta adecuada son elementos esenciales en la gestión de riesgos, las alternativas de respuesta a los riesgos pueden ser: reducir su impacto, compartir la responsabilidad o aceptarlos según la conveniencia y las necesidades de la organización (Contraloría General del Estado, 2023).

Actividades de Control. Para Arias et al. (2023) La máxima autoridad de la institución, así como las personas encargadas del control interno según sus respectivas

competencias, elaborarán políticas y protocolos destinados a gestionar los riesgos en el cumplimiento de los objetivos de la organización, salvaguardar y preservar los activos, y establecer medidas de seguridad para el acceso a los sistemas de información.

El componente de actividades de control abarca las políticas y procedimientos que una entidad establece para asegurar la ejecución de las acciones necesarias para alcanzar sus objetivos y proteger sus activos. Estas actividades están diseñadas para garantizar la efectiva y eficiente implementación de las políticas y procedimientos establecidos por la dirección en toda la organización. Engloban una amplia gama de acciones, como la autorización y aprobación de transacciones, la conciliación de cuentas, la división de responsabilidades, la supervisión de operaciones y la revisión de informes financieros y de cumplimiento, entre otras (Luna et al., 2019).

Las actividades de control son las acciones específicas que llevan a cabo de manera cotidiana la gerencia y el personal de la organización con el fin de ejecutar las tareas y responsabilidades que les han sido asignadas. Estas actividades se encuentran formalmente establecidas en las políticas, sistemas y procedimientos operativos de la entidad (Estupiñán, 2021).

Administración del talento humano. La autoridad principal y los encargados de la Administración de Talento Humano pondrán en marcha medidas de control interno con el fin de asegurar el acatamiento de las disposiciones constitucionales y legales, así como de las políticas, estándares, métodos y procedimientos relacionados con esta área. El propósito es fomentar el desarrollo de las habilidades del personal para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente (Contraloría General del Estado, 2023).

Desde la perspectiva de Estupiñán (2021) en la administración del talento humano se busca fomentar el crecimiento y desarrollo del personal. Contar con empleados capacitados, motivados y comprometidos con la organización, aplicar evaluación de desempeño incluyendo aspectos de control.

Tecnología de la Información. A nivel general las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han revolucionado drásticamente las formas de operar y gestionar los procesos. Esto ha generado mayor conciencia y demanda por

parte de los ciudadanos y grupos de interés en cuanto a la eficiencia, seguridad y transparencia de las operaciones respaldadas por sistemas informáticos (Estupiñán, 2021).

Las instituciones y entidades del sector público deben operar dentro de un marco unificado para los procesos de tecnología de la información y comunicaciones, garantizando la transparencia, el control y la participación activa de la alta dirección. Por lo tanto, todas las actividades y procesos relacionados con las tecnologías de la información y comunicaciones de la entidad deben ser gestionados por una unidad especializada, encargada de regular, estandarizar y supervisar los asuntos tecnológicos en toda la organización (Contraloría General del Estado, 2023).

Fundamentos legales

La Asamblea Nacional del Ecuador (2008) mediante la Constitución de la República del Ecuador, artículo 211 declara lo siguiente:

La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos. (p. 44)

Así mismo, la Asamblea Nacional del Ecuador (2008) en el artículo 212 de la Constitución de la República del Ecuador señala que:

Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley: 1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos. (p. 44)

La Asamblea Nacional del Ecuador (2017) por medio de la Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP en el artículo 16 denominado órgano de administración del sistema del talento humano establece “La Administración del talento Humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente” (p. 10)

Así también, la Asamblea Nacional del Ecuador (2017) en la Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP artículo 17 denominado nombramiento, contratación y optimización del talento humano establece:

El Directorio, en aplicación de lo dispuesto por esta Ley, expedirá las normas internas de administración del talento humano, en las que se regularán los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción, régimen disciplinario, vacaciones y remuneraciones para el talento humano de las empresas públicas.
(p. 10)

De igual forma la Asamblea Nacional del Ecuador (2017) en el artículo 20 de la LOEP denominado Principios que orientan la administración del talento humano de las empresas públicas indica que:

Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa;
2. Definición de estructuras ocupacionales, que respondan a las características de especificidad por niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, especialización, etc.;
3. Equidad remunerativa, que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros: funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia;
4. Sistemas de remuneración variable, que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos en los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de tales índices, mientras éstos se conserven o mejoren, mantendrán su variabilidad de acuerdo al cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido. El pago de la

remuneración variable se hará siempre y cuando las empresas generen ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios;

5. Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas;

6. Confidencialidad en la información comercial, empresarial y en general, aquella información, considerada por el Directorio de la empresa pública como estratégica y sensible a los intereses de ésta, desde el punto de vista tecnológico, comercial y de mercado, la misma que goza de la protección del régimen de propiedad intelectual e industrial de acuerdo a los instrumentos internacionales y la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautelar la posición de las empresas en el mercado; y,

7. Transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, para cuyo efecto se presentará la declaración juramentada de bienes, al inicio y finalización de la relación con la empresa pública, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de esta Ley (pp. 11-12)

Las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos son un conjunto de normas aplicables al sector público y privado que maneje recursos públicos para evaluar el control interno creadas por la Contraloría General del Estado (2023) como dispone la Constitución de la República del Ecuador.

La Contraloría General del Estado (2023) por conducto de la Norma de Control Interno 100-01 denominada Control Interno establece:

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control,

la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (p. 6)

De igual modo, la Contraloría General del Estado (2023) mediante la Norma de Control Interno 100-02 Objetivos de control interno establece los objetivos de implementar el control interno en las entidades que manejen recursos del sector público, menciona:

El control interno de las entidades y organismos del sector público y las 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 eficacia, eficiencia, efectividad y economía en la ejecución de operaciones, bajo principios éticos y de transparencia.
- Cumplir con las disposiciones normativas, generales y específicas, aplicables a la gestión de la entidad. - Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidades o el cometimiento de actos ilegales.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información de tipo físico y la generada a través de sistemas de archivos informáticos.
- Garantizar el establecimiento de atribuciones y competencias claras y precisas, que permitan verificar responsabilidades individuales en la ejecución de las operaciones de la entidad (p. 6).

Así mismo, la Contraloría General del Estado (2023) con base en la Norma de Control Interno 200-03 reconocida como Políticas y prácticas de talento humano hace la siguiente mención:

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución,

de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia, eficiencia, oportunidad y vocación de servicio. (pp. 9-10)

Capítulo II. Metodología

Diseño de investigación

En el presente estudio se utilizó el enfoque tanto cuantitativo como cualitativo. Por un lado, el enfoque cuantitativo se basó en la aplicación del cuestionario COSO I, el cual permitió obtener datos que pudieron ser cuantificados y analizados numéricamente, esto brindó resultados objetivos sobre el cumplimiento de las funciones relacionadas con el control interno en el departamento de talento humano. Por otro lado, se empleó un enfoque cualitativo mediante la realización de la entrevista, lo cual proporcionó información complementaria para profundizar en el análisis y comprender mejor el contexto y los aspectos particulares del departamento de talento humano y su sistema de control interno.

Por consiguiente, se aplicó el alcance descriptivo con el objetivo de detallar y caracterizar el estado del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL. EP., Unidad De Negocio Santa Elena, obteniendo una visión completa de la situación real de los procesos internos del área.

Con relación al diseño de investigación es considerado como no experimental por visualizar y analizar los procesos operacionales del departamento de talento humano en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL. EP., Unidad De Negocio Santa Elena, sin interceder en estos, aplicando a su vez la investigación transversal porque al emplearla permite obtener datos del control interno en el departamento en un momento específico correspondiente al año 2023.

Métodos de la investigación

El trabajo de investigación se enfocó en el método deductivo, porque se estudia de manera el control interno de los procesos en el departamento de recursos humanos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL. EP., Unidad De Negocio Santa Elena, durante el año 2023; para derivar en conclusiones específicas sobre las actividades y subprocesos que se desempeñan en este. Además, se respalda el estudio con el método bibliográfico, mediante la revisión de fuentes bibliográficas, identificación de tendencias y enfoques, evaluando la relevancia para el control interno en el departamento de talento humano.

Complementariamente, se adopta el método analítico porque al descomponer la variable de control interno se implementa un análisis crítico e identifican elementos clave en la gestión del departamento de talento humano.

Población y Muestra

En la presente investigación, se determinó como población, la totalidad de trabajadores que conforman el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional De Electricidad CNEL. EP., Unidad De Negocio Santa Elena, a continuación se presenta el detalle de la población.

Tabla 1

Población y Muestra

AREA	CARGO	CANTIDAD
Departamento de Talento Humano	Líder de Talento Humano	1
	Asistente ejecutivo	1
	Profesional de administración de personal	1
	Supervisor de presupuesto	1
	Técnico de Talento Humano	3
	Trabajadora social	1
	Mensajero	1
	TOTAL	9

Luego de determinar la población, se establece la aplicación de un censo a razón de que la población es de carácter finito, porque está compuesta de los nueve servidores que conforman el departamento de talento humano para aplicar el cuestionario de control interno COSO I, por estar relacionados directamente a la gestión del talento humano, además se toma en cuenta al líder de talento humano, para

la aplicación de la entrevista, y de esta manera, obtener la información necesaria para el desarrollo del estudio.

Recolección y procesamiento de datos

Recolección de datos

Se implementó la técnica de entrevista con un instrumento dirigido al líder de talento humano correspondiente a 5 preguntas abiertas considerando aspectos generales del control interno en los procesos del departamento de talento humano, la pregunta n.º 1 describe el control interno en el departamento, la pregunta n.º 2 busca obtener información de los medios para el cumplimiento de niveles de eficiencia y eficacia, la pregunta n.º 3. se relaciona con la situación de la atención a los procedimientos por parte de la administración, la pregunta n.º 4 pretende conocer las recomendaciones que permitirían efectivizar todas las operaciones del departamento y la pregunta n.º 5, indaga sobre la situación del cambio frecuente en el cargo de confianza del departamento.

Para el propósito de este estudio, también se utilizó mediante la técnica de encuesta el instrumento de recolección de datos cuestionario COSO I, con la finalidad de evaluar el control interno en el departamento de talento humano de la empresa CNEL. EP., este departamento está compuesto por nueve servidores a quienes se les aplicará el cuestionario. Acerca del cuestionario COSO I, contendrá en su estructura 21 preguntas divididas en 8 secciones, separadas por 3 componentes que integran el COSO I, en primera instancia aparece el ambiente de control conformado por los subcomponentes de integridad y valores éticos, administración estratégica, y políticas y prácticas de talento humano que abarcan un total de 5 preguntas; en segundo lugar, el componente de evaluación de riesgo con 5 preguntas va a disponer de la subcategoría, identificación de riesgos, valoración de riesgos y respuesta al riesgo; a continuación las actividades de control se dividirán en dos secciones denominadas: administración de talento humano y tecnología de la información, acogiendo como componente 11 preguntas en total. Para concluir, este cuestionario consta con opciones de respuestas de sí, no y no aplica, la calificación valorada con 1 y 0 además de las observaciones identificadas durante el transcurso de la aplicación del cuestionario.

Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos que se obtienen de la aplicación del cuestionario COSO I, se trabajó con el programa de Microsoft Excel con el propósito de analizar la información recopilada a raíz de las preguntas cerradas del cuestionario, por otro lado, se empleó el programa de Microsoft Word para el análisis de la entrevista aplicada al líder de talento humano, esto permitió verificar el cumplimiento de los procesos y objetivos departamentales y emitir conclusiones y recomendaciones de la situación del control interno en el departamento de talento humano.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Análisis de la entrevista

Entrevista realizada a la Ing. Iliana Ruiz-Líder de Talento Humano

Pregunta 1.

¿Cómo describe sistema de control interno de los procesos del departamento de talento humano?

La Corporación cuenta con un sistema de procesos y subprocesos correctamente documentados y detallados que incluyen normativas, instructivos, reglamentos, manuales, entre otros, esto facilita el desarrollo y cumplimiento de las actividades, como líder de talento humano tengo la responsabilidad de dar seguimiento a los tramites y procesos que comprenden capacitación, compensación y remuneraciones, vacaciones, vinculación y desvinculación del personal, también existe supervisión minuciosa los procesos que comprenden el manejo y desprendimiento de recursos económicos.

Pregunta 2

¿Cuáles son los procesos de evaluación para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en relación al desempeño administrativo del departamento de talento humano?

El proceso de capacitación requiere de especial atención por lo que se establece un plan anual de capacitación que tiene sus bases estratégicas en el plan anual de contratación. Existen dos procesos relevantes que comprenden la medición del cumplimiento a través del establecimiento de fechas límites para la documentación y asignación requerida para cada proceso, y la aplicación de indicadores de gestión al cumplimiento y desempeño de las operaciones en base a los objetivos institucionales.

Pregunta 3.

¿Qué aspectos, elementos o procesos del departamento requieren de más atención por parte de la administración?

Por margen de prioridad es el proceso de capacitación aquel que precisa mayor atención por parte de la Corporación direccionando la responsabilidad a la administración central, porque existe limitación de recursos económicos para

implementarla de forma más óptima, otro aspecto mínimo a considerar es el nivel de ausentismo en la entidad, porque a pesar de que existen lineamientos y documentos que buscan regular esta parte, no es 100% efectivo.

Pregunta 4.

¿Qué cambios o mejoras específicas recomienda implementar para optimizar la eficiencia de los procesos en el departamento de talento humano?

Entre los cambios a recomendar para mejorar el nivel de eficiencia de los procesos dentro del departamento se encuentra la sistematización de subprocesos, es decir, implementar un software que mejore el registro de alimentación de trabajadores y control de toda la documentación que debe archivar cada proceso, de esta forma, se ejecuta un proceso de supervisión más efectivo, por consiguiente, se mantiene el criterio de optimizar la asignación de recursos para la implementación de capacitaciones en la entidad.

Pregunta 5.

¿Considera usted que la constante rotación del líder de talento humano afecta de alguna manera las actividades operativas del departamento?

Sí, porque la rotación de personal en cargos de confianza siempre va a generar cambio debido a dos factores, el primero es que la modalidad de funcionamiento de las unidades de negocio en cada provincia es distinto y comprenderlo demanda de tiempo sin importar la experiencia y experticia del profesional, el otro factor influyente es que el criterio y análisis de cada funcionario es diferente esto puede generar discrepancias en el ambiente laboral del departamento lo cual requiere de adaptación para un manejo adecuado.

Análisis:

La aplicación del instrumento de entrevista al funcionario de la entidad con cargo de líder de talento humano reveló que los procesos del departamento de talento humano se encuentran debidamente documentados y su cumplimiento se encuentra bajo supervisión del líder, es necesario resaltar que la manera en que se evalúan los niveles de eficiencia y eficacia con que se cumplen estos procesos corresponden a la aplicación de indicadores de gestión y establecimiento de tiempo límite para verificar la ejecución de cada operación tomando en cuenta los objetivos organizacionales, esto

revela que el control interno en el departamento es un sistema que se encuentra monitoreado desde un aspecto normativo en el área.

Por consiguiente, se destacó al proceso de capacitación como la operación del departamento cuya planificación requiere ser evaluada por parte de la administración central para optimizar la designación de recursos y abarcar mayor cantidad de capacitaciones al año con la finalidad de actualizar de manera continua el conocimiento del personal del área, de igual forma, se recomendó la actualización del sistema informático de la entidad para agilizar subprocesos que actualmente se llevan a cabo de forma manual en el departamento: alimentación de trabajadores, y archivo de documentación, esto traerá mejoras al área por la optimización del tiempo para cumplir con los procesos.

Por último, se identificó una debilidad en el departamento correspondiente a la rotación del líder de talento humano, que genera cambios en la modalidad de funcionamiento del área y por lo tanto, ralentiza el cumplimiento de las actividades operativas durante el periodo de adaptación del nuevo líder, razón por la cual se debilita el control interno en el departamento.

Análisis de Cuestionario COSO I

Tabla 2

Nivel de Confianza y Riesgo

Nivel de Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15%-50%	51%-75%	76%-95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel de Confianza		

Formula de Nivel de Confianza

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} \times 100$$

Formula de Nivel de Riesgo

Nivel de Riesgo = 100% de la muestra - % Nivel de Confianza

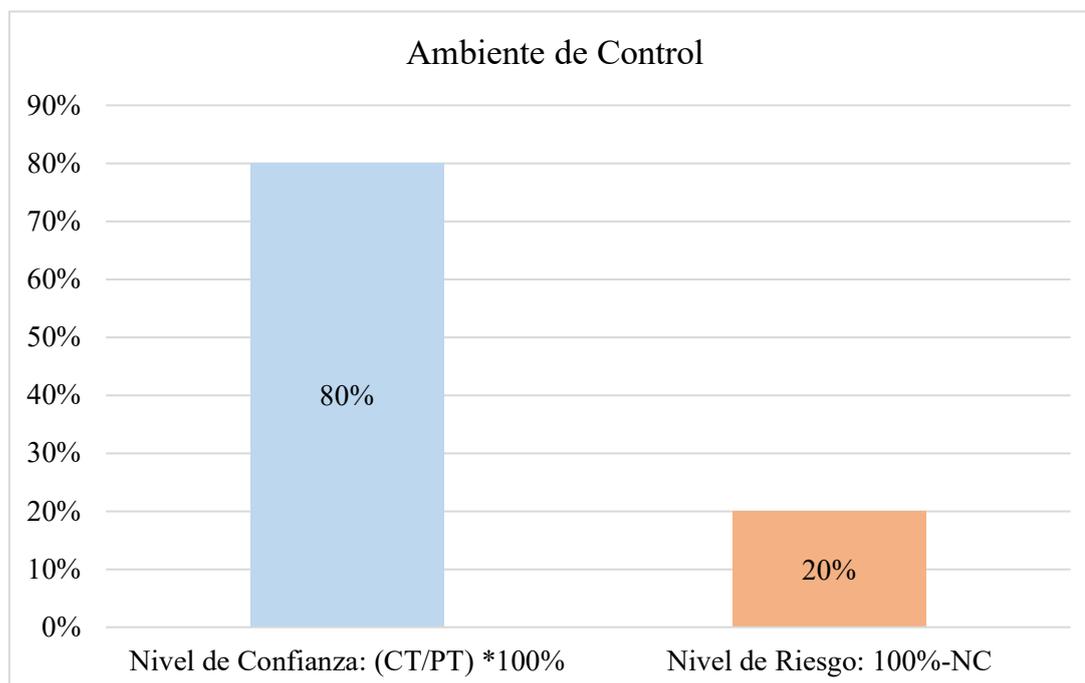
Tabla 3*Ambiente de Control*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada: Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP.							
Área Auditada: Departamento de Talento Humano							
Periodo: 2023							
Elaborado por: Mia Mosquera Castro							
AMBIENTE DE CONTROL							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN	
		SI	NO	N/A		SI=1	NO=0
200-01 Integridad y valores éticos							
1	¿Los responsables del control interno han determinado y fomentado la integridad y los valores éticos en el desarrollo de los procesos y actividades institucionales?	X				1	
2	Se controla que el personal observe los lineamientos del código de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo?	X				1	
200-02 Administración estratégica							
3	¿Se ha establecido un sistema de seguimiento y evaluación que apoye el cumplimiento de los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades institucionales?		X		No se ha establecido de manera efectiva un sistema de seguimiento	0	

200-03 Políticas y prácticas de talento humano						
4	¿Se ha establecido por escrito medidas de control para alcanzar un grado razonable de transparencia, justicia y equidad apegado a la normativa vigente con relación a los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?	X				1
5	¿Se aplica los principios de justicia y equidad en todos los procesos de clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?	X				1
TOTAL						4

Tabla 4*Nivel de confianza y riesgo – Ambiente de Control*

Grado de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	= 4
Ponderación Total	= 5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	= 80%
Nivel de Riesgo: 100%-NC	= 20%

Figura 1*Ambiente de Control*

Por medio de la aplicación de la evaluación del control interno al departamento de talento humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP, en el componente ambiente de control se pudo identificar un nivel de confianza alto del 80% originado por promover la integridad y los valores éticos en la ejecución de los procesos al verificar que el personal del departamento observe los lineamientos del código de ética y la normativa correspondiente, así como, el establecimiento de medidas de control y los principios de justicia y equidad en los procesos, políticas y prácticas del talento humano, por otro lado, existe un nivel de riesgo bajo correspondiente al 20% por debilidades en el sistema de seguimiento y cumplimiento de objetivos y procesos por parte de la administración estratégica.

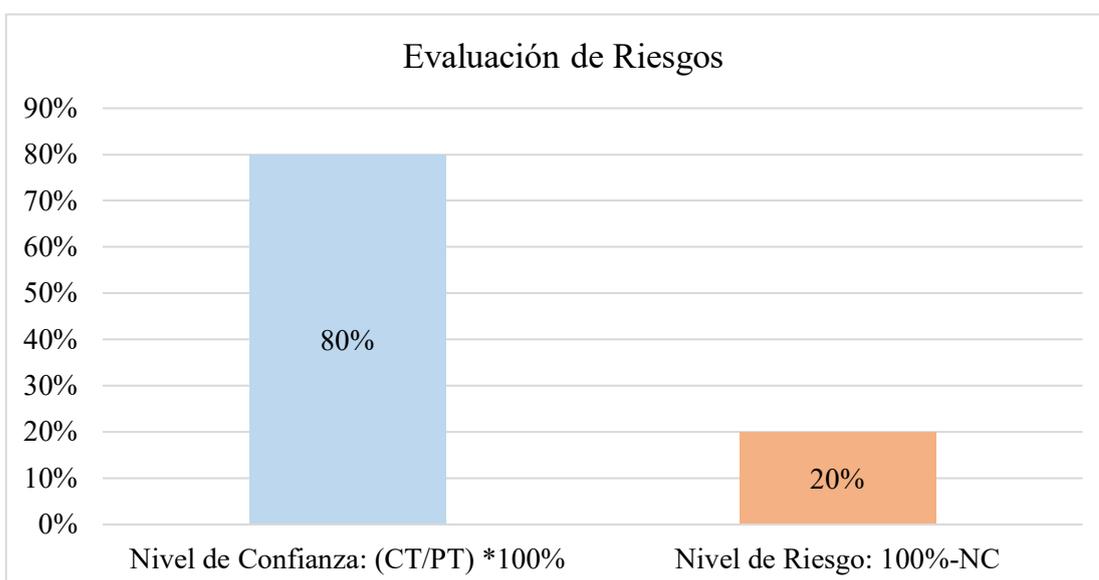
Tabla 5*Evaluación de Riesgos*

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	
Entidad Auditada: Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP.	
Área Auditada: Departamento de Talento Humano	

Periodo: 2023							
Elaborado por: Mia Mosquera Castro							
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN	
		SI	NO	N/A		SI=1	NO=0
300-01 Identificación de riesgos							
1	¿Se identifican los riesgos asociados con los procesos del departamento que puedan afectar el logro de los objetivos?	X				1	
2	¿La identificación de los riesgos está debidamente documentada y en actualización constante e integrada a la planificación de la entidad?	X				1	
300-03 Valoración de los riesgos							
3	¿La administración valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto?		X		No se otorga un nivel de importancia a los principales riesgos	0	
300-04 Respuesta al riesgo							
4	¿Son parte integral de la administración de los riesgos, la consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta?	X				1	
5	¿Se evita el riesgo, previniendo su ocurrencia en las actividades que lo originan?	X				1	
TOTAL						4	

Tabla 6*Nivel de confianza y riesgo – Evaluación de Riesgos*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	4
Ponderación Total	=	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	=	80%
Nivel de Riesgo: 100%-NC	=	20%

Figura 2*Evaluación de Riesgos*

Los resultados del componente de evaluación de riesgo a partir de la aplicación del cuestionario COSO I, permitieron identificar un nivel de confianza alto del 80% referente al efectivo sistema de identificación de riesgos asociados al logro de objetivos y la existencia de documentación actualizada que respalde la presencia de este, al igual que la implementación de respuesta al riesgo que maneja la administración como evitar que siga ocurriendo en las actividades donde se identificó que se originan, aun así se mantiene un 20% de nivel de riesgo porque la valoración de este no permite distinguir de manera precisa si el riesgo identificado tiene mayor probabilidad de generar un impacto en los procesos o su detección generaría un leve impacto en las operaciones del departamento.

Tabla 7

Componente Actividades de Control

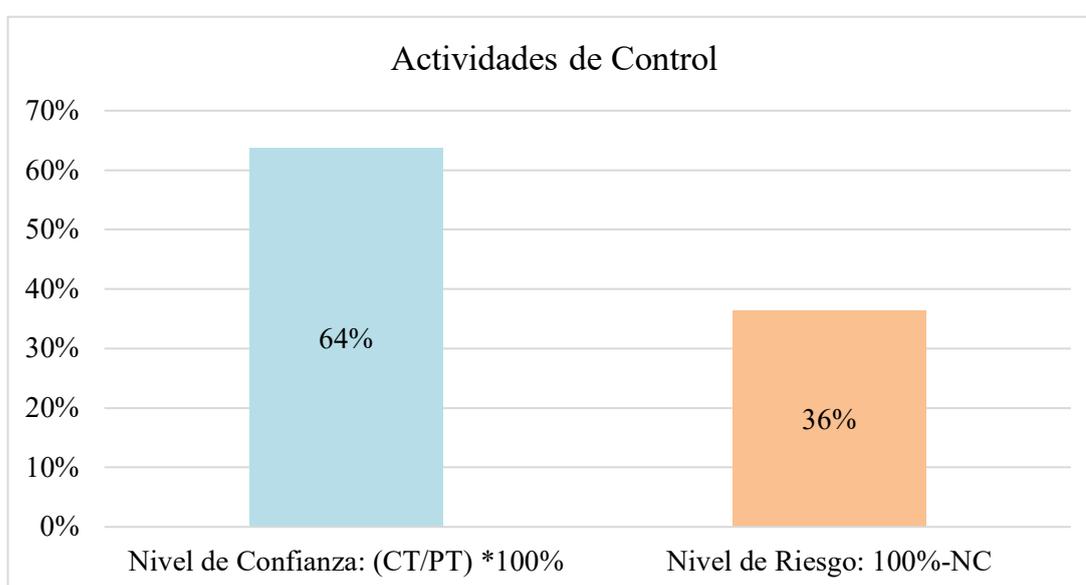
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada: Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP.							
Área Auditada: Departamento de Talento Humano							
Periodo: 2023							
Elaborado por: Mia Mosquera Castro							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN	
		SI	NO	N/A		SI=1	NO=0
NCI 407 Administración de Talento Humano							
407-01 Plan de talento humano							
1	¿Se cuenta con un manual o plan de funciones que especifique las políticas y prácticas para desempeñar todos los procesos que competen al departamento de talento humano?	X				1	
2	¿Se cumplen todos los requisitos para presentar la documentación a otros departamentos, incluyendo firmas del encargado del departamento?		X		Se evidenció que algunos documentos de liquidación de horas extras y suplementarias se escanean antes del completado de firmas.	0	
407-02 Manual de clasificación de puestos							
3	¿Existe una adecuada segregación de funciones por puestos de trabajo, donde la carga de trabajo sea equitativa para cada trabajador del departamento?		X		Se evidencia inadecuada segregación de funciones debido a que las responsabilidades de mayor relevancia se encomiendan a funcionarios con menor rango por	0	

					experiencia y no por profesionalismo.	
407-04 Evaluación de desempeño						
4	¿Se realiza la evaluación al rendimiento o desempeño de las responsabilidades de los servidores de la entidad por lo menos dos veces al año?		X		Se realiza una vez al año, inicia en el mes de Octubre.	0
407-06 Capacitación y entrenamiento continuo						
5	¿Se realiza capacitaciones al personal del departamento con la finalidad de actualizar los conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad del trabajo?	X				1
407-07 Rotación de Personal						
6	¿Se realiza la rotación de personal en base a criterios técnicos establecidos por la máxima autoridad sin afectar el rendimiento de las operaciones dentro del departamento?	X				1
407-09 Asistencia y permanencia del personal						
7	Existen procedimientos y mecanismos establecidos que permitan controlar la asistencia y permanencia de los servidores en el lugar de trabajo?	X				1
8	¿El jefe inmediato del departamento mantiene un control sobre el cumplimiento de las funciones del puesto	X				1

	asignado a sus trabajadores?					
407-10 Información actualizada del personal						
9	Los expedientes del personal contienen la documentación general, laboral, información sobre el ingreso, capacitación, evaluaciones, ascensos, promociones y retiro de cada uno de los servidores?	X				1
NCI 410 Tecnología de la Información						
410-01 Organización Informática						
10	Existe un sistema en la entidad que permita trabajar con los procesos a cargo del departamento especialmente los registros de alimentación al personal?	X				1
11	Se ha implementado en algún momento la creación de un sistema que permita realizar todos los procesos que se desempeñan únicamente en el área de talento humano?		X		En el sistema de la entidad no existe sistematización para subprocesos del área	0
TOTAL						7

Tabla 8*Nivel de confianza y riesgo – Actividades de Control*

Grado de Confianza y Riesgo		
Calificación Total	=	7
Ponderación Total	=	11
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	=	64%
Nivel de Riesgo: 100%-NC	=	36%

Figura 3*Actividades de Control*

Haciendo uso del cuestionario de control interno COSO I, concerniente al componente de actividades de control, se diagnosticó un 64% de nivel de confianza equivalente a un nivel medio donde se destaca que el departamento cuenta con un manual de funciones por procesos para cada puesto, se realizan las debidas capacitaciones tanto al personal del área como los demás servidores de la entidad, los criterios para declarar rotación del personal se basan en conocimiento, y profesionalismo, por tanto, no afectan el desarrollo de las operaciones, adicionalmente se controla mediante mecanismos la permanencia de los servidores públicos y se da seguimiento al cumplimiento de sus funciones por parte del jefe del departamento, los expedientes del personal se encuentran debidamente actualizados y la unidad de tecnología de la información ha brindado un sistema para que el departamento pueda desempeñar sus procesos.

Aun así, se percibe un nivel de riesgo moderado del 36% calificado en virtud de la Tabla 2, esto se debe a la inequidad en la segregación de funciones del departamento ya que algunos puestos presentan más carga que otros, además del incumplimiento de supervisar que toda la documentación se encuentre adecuadamente firmada antes de ser enviada a otros departamentos, también interviene la ralentización de subprocesos en el departamento porque el software que se emplea abarca los procesos generales y los específicos se realizan de forma manual, por último, se realizan capacitaciones una vez por periodo debido a la limitación de recursos impidiendo que el servidor se actualice de manera frecuente en materia de conocimientos.

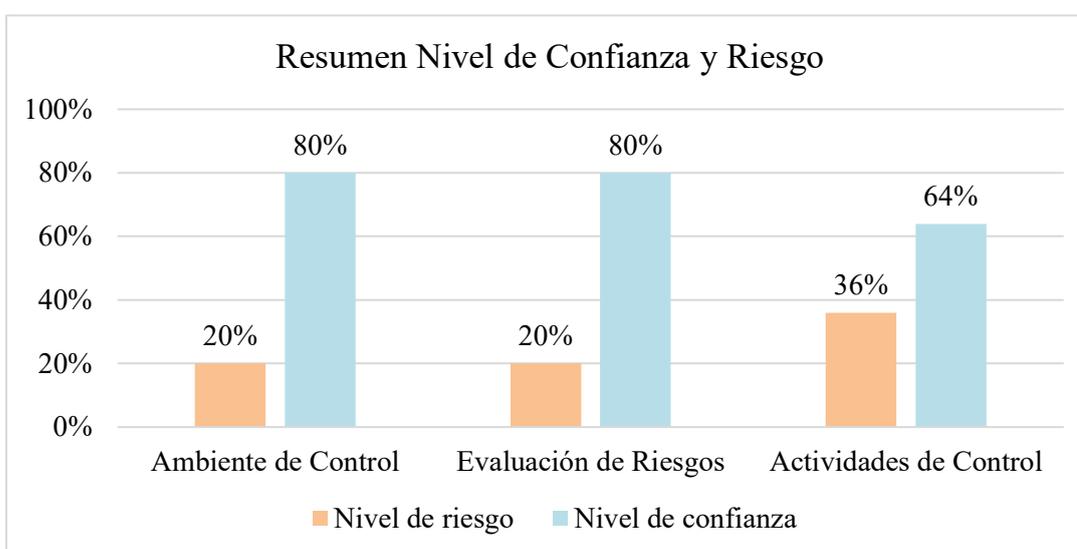
Tabla 9

Resumen de los resultados de la evaluación de control interno COSO I

Componentes	Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Ambiente de Control	80%	Alto	20%	Bajo
Evaluación de Riesgos	80%	Alto	20%	Bajo
Actividades de Control	64%	Medio	36%	Medio
Total	75%	Medio	25%	Medio

Figura 4

Resumen de los resultados de la evaluación de control interno COSO I



De acuerdo con los resultados obtenidos al implementar el cuestionario de control interno COSO I integrado por los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control al departamento de talento humano compuesto de nueve servidores de la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., en promedio el departamento mantiene un nivel de confianza del 75% siendo este medio, y un nivel de riesgo medio del 25% señalando deficiencia en la supervisión y ciertas operaciones dentro del área.

El ambiente de control permitió identificar que el seguimiento a las actividades por parte de la administración estratégica demanda de optimización; en la evaluación de riesgos se da a conocer que no existe la clasificación adecuada del riesgo para dar respuesta por orden de prioridad y no por momento de aparición, a su vez en las actividades de control el departamento se expone al riesgo de conflicto de intereses y baja productividad por la inadecuada segregación de funciones, incumplimiento normativo debido a la baja supervisión con respecto a las firmas en la documentación, desconocimiento de cambios en las normativas vigentes que rigen en el país por no realizar más de dos veces al año la capacitación en los trabajadores, y desaceleración operativa por falta de sistematización en subprocesos del área.

Discusión

A través del análisis del cuestionario de evaluación de control interno COSO I se determinó un nivel de confianza medio y riesgo medio en el departamento de talento humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., el componente de ambiente de control mantiene un riesgo bajo por falta de seguimiento adecuado de la administración al cumplimiento de objetivos, el componente de evaluación de riesgos presentó ineficiencia en la valoración del riesgo identificado en los procesos del departamento, en el componente de actividades de control se identificaron distintas falencias en los procesos de traspaso de documentación, segregación de funciones, sistema informático para subprocesos, y capacitaciones, que debilitan el control interno en el área, para culminar, además mediante el análisis de la entrevista se pudo complementar información sobre la situación del control interno en los procesos del departamento, indicando la existencia de reglamentación de procesos y funciones, los métodos internos del departamento para medir el cumplimiento, y las falencias en la

asignación de recursos a los procesos de capacitación, sistematización informática de datos y documentación y la rotación del líder de talento humano.

El estudio de Cruz y Mayhua (2019) reveló mediante el 55% de encuestados de la unidad de recursos humanos que en la Red de Servicios de Salud del Cusco Sur no se han establecido políticas y procedimientos necesarios para la administración del recurso humano ocasionando debilidades en el ambiente de control, no obstante, en el estudio realizado a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. se evidenció que si se han establecidos políticas y prácticas de talento humano mediante la aplicación del cuestionario de control interno COSO I obteniendo un 80% de nivel de confianza en el ambiente de control, además mediante la entrevista aplicada al líder de talento humano se indicó que el departamento cuenta con reglamentos y normativas que guían la ejecución de los procesos y el accionar del personal de la entidad.

En cuanto al resultado del trabajo de investigación de Tigua (2020) el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijpa obtuvo un nivel de confianza y riesgo medio, las principales deficiencias del control interno en esta área se centraron en desactualización de documentos del personal y la inexistencia de capacitaciones periódicas, en el caso del departamento de talento humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. también se identificó un nivel de confianza y riesgo medio, sin embargo, las carencias relevantes del control interno en esta área surgen por inadecuada segregación de funciones, falta de firmas para traspaso de documentación a otros departamentos, y falta de sistematización para subprocesos del área.

Con respecto al autor Ortiz (2024) en su investigación identificó principalmente un nivel de confianza bajo del 29% riesgo alto con 71% en el componente de evaluación de riesgos de la unidad administrativa de SUINLI, el nivel de riesgo elevado se dio por la inadecuada identificación y documentación de riesgos relacionados con las operaciones del área, por el contrario, mediante el cuestionario de control interno COSO I aplicado al departamento de talento humano de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. se detectó un nivel de confianza alto con 80% y riesgo bajo con un 20%, las deficiencias se deben a la incorrecta valoración de los riesgos asociados a los procesos de área debido a que no se valoran desde las perspectivas de probabilidad e impacto.

Conclusiones

En el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión que en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, se da seguimiento moderado al cumplimiento de los procesos y operaciones del departamento, evidenciando un control interno adecuado a los procesos generales, sin embargo, existen aspectos específicos de las operaciones del área que requieren atención para alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia detallados a continuación.

La situación del ambiente de control en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, es adecuada para efectuar las funciones del área, aunque para alcanzar la eficiencia exige consideración por parte de la administración para dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de las actividades con respecto al logro de objetivos y metas institucionales.

De igual manera, se detectó que en el departamento de talento humano la identificación y respuesta al riesgo que surge del desempeño de los funcionarios con respecto a sus labores es satisfactorio, pero la valoración de los riesgos se ve afectada por no caracterizarlos desde la perspectiva de probabilidad e impacto, generando posible subestimación de riesgos potenciales en el departamento.

Como último punto, se determinó que el control interno en el departamento de talento humano es aceptable, aun así, se constató ineficacia en la designación de responsabilidades de los puestos que componen el departamento, falta de sistematización para subprocesos del área, omisión de firmas necesarias en la documentación que debe ser entregada a otros departamentos, limitación de recursos asignados al proceso de capacitación, lo que causa debilidades en el control interno y por lo tanto origina un riesgo moderado.

Recomendaciones

Debido a las conclusiones del análisis del control interno en el departamento de talento humano de CNEL. EP., de la provincia de Santa Elena, se recomienda implementar una guía de seguimiento al control interno de los procesos del departamento de talento humano que permita monitorear de manera continua el

cumplimiento de labores asignadas, asegurando los niveles óptimos de eficiencia y eficacia del área.

Se sugiere que la unidad de auditoría interna junto a la administración refuerce los mecanismos de seguimiento y evaluación del cumplimiento de actividades mediante un sistema de monitoreo y evaluación periódica al departamento, fomentando una efectiva supervisión que permita identificar áreas de mejora en el departamento y asegurar la eficiencia en el logro de metas institucionales.

Con respecto a la valoración del riesgo se recomienda realizar una evaluación integral de estos después de haberlos identificado, para considerar la probabilidad de impacto que tendría en algún proceso del departamento, esto evitaría posibles subestimaciones y garantizaría la gestión adecuada de riesgos potenciales en el área de talento humano.

Para culminar se sugiere implementar una guía sistemática al cumplimiento del control interno de los procedimientos bases y específicos del departamento de talento humano para corroborar la ejecución de todos los procesos de forma completa con base en los componentes del control interno y evidenciar una adecuada asignación de responsabilidades al personal, adicionalmente se debe solicitar una actualización al sistema informático de la entidad que comprenda la ejecución del registro de días de alimentación del personal y archivado de documentación y encomendar a la administración de la unidad de negocios Santa Elena reunirse con la administración central para debatir sobre una posible reasignación de recursos económicos para cubrir el proceso de capacitaciones.

Referencias

- Arias, J., Vallejo, L., & Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoría*. Editorial Politécnica ESPOCH. chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial del Estado Ecuatoriano. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=761&tipo=nor>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP*. Registro Oficial del Estado Ecuatoriano. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Auquilla, S. (2021). *Efectos de control interno en el área de recursos humanos de la municipalidad provincial de Castilla, periodo 2021*. Universidad Alas Peruanas. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12990/12036>
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales: La función interventora y el control financiero*. Wolters Kluwer. <https://elibro.net/es/ereader/upse/172619>
- Cárdenas, R., Díaz, A., y Gavidia, A. (2021). Control Interno en la gestión del talento humano sistema COSO. *Revista FACES*, 3(1), 69-81. <https://doi.org/http://revistascientificasuc.org/index.php/revFACES/article/view/255>
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. (2023). *COSO*. COSO: <https://www.coso.org/guidance-on-ic>
- Contraloría General del Estado. (13 de 10 de 2022). *Contraloría General del Estado*. Sala de Prensa: <https://www.contraloria.gob.ec/SalaDePrensa/NoticiasPorSector/24255>

- Contraloría General del Estado. (2023). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos*. Contraloría General del Estado.
<https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=790&tipo=nor>
- Cruz, J., & Mayhua, M. (2019). *Situación del sistema de control interno en la unidad de recursos humanos en la red de servicios de salud del cusco sur, periodo 2016*. Universidad Andina del Cusco.
<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2655>
- Estupiñán, R. (2021). *Control interno y fraude: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (4a. ed. ed.). ECOE ediciones. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789585031968_A45358867/preview-9789585031968_A45358867.pdf
- Factos, Christian. (2014). *Notas de Actualidad: Inducción, aplicación y fortalecimiento del control interno*. ABALT Auditores & Consultores.
<https://www.abalteccuador.com/publicaciones.html#2014>
- Garcés, K. (2021). *Evaluación del control interno al departamento de talento humano de la constructora "Constructek" por el periodo 2019*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://doi.org/https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3148>
- Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: *Journal of Management Control*, 31, 239–273.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00187-020-00301-4>
- Hurtado, E., Arroyo, N., & Guzmán, F. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*(8), 1-11.
<https://doi.org/https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Jaime, T. (2015). *Manual de control interno contable par ala empresa ROSMEI S.A. parroquia Chanduy, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015*.

Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://doi.org/https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3442>

- López, A., & Cañizares, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Revista Confin La Habana*, 12(2), 51-72.
<https://doi.org/https://revistas.uh.cu/cofinhab/article/view/931>
- Luna, G., Alcrívar, F. S., & Andrade, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. E-IDEA. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf
- Mantilla, S. (2022). *Control interno: Un enfoque de cadena de valor*. Kindle Edition.
<https://www.amazon.com/dp/B0B9HXMMNR?th=1&psc=1&geniuslink=true&asin=B0B9HXMMNR&revisionId=1f052838&format=>
- Moreira, J. (2019). *Control interno y su incidencia en el área de talento humano de la empresa Constructora Ciudad Rodrigo S.A., puerto de Manta, Manabí*. Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM".
<https://doi.org/https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5671>
- Ortiz, M. (2024). *Control interno en la gestión operativa en el área de la intendencia de operaciones marítima de la SUINLI, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10814>
- Oviedo, B., & Mendoza, M. (2022). *Control interno y gestión del talento humano en las Sociedad Bíblica Peruana Asociación Cultural Lima-2018*. Universidad Peruana los Andes.
<https://doi.org/https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4203>
- Pardo, A. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de las empresas de vigilancia y seguridad particular en Perú. Caso: Securitas S.A.C, distrito el Alto-Talara, año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
<https://doi.org/http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19880>

- Pozo, S. (2023). *Control interno al departamento de tesorería del Cuerpo de Bomberos de Santa Elena, cantón Santa Elena, año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9446>
- Tigua, R. (2020). *Control interno y su incidencia en el proceso administrativo en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa periodo 2018*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2863>
- Vargas, E. (2021). *El Control Interno y su contribución en la Unidad de Talento Humano en una Empresa Pública Municipal del del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, (TRANSVIAL-E-P), 2019*. Universidad Estatal de Milagro. <https://doi.org/https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5533>

Apéndice

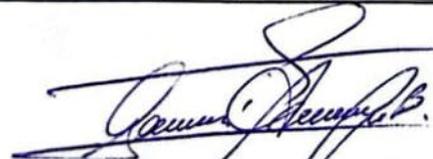
Apéndice A Cronograma de Tutorías de Titulación

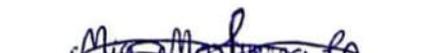


UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
 CRONOGRAMA DE TUTORIAS DE TITULACION

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

		2024													
		MAR	ABR			MAY					JUN				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
No.	Actividades planificadas	25-29	01-05	08-12	15-19	22-26	29-03	06-10	13-17	20-24	27-31	03-07	10-14	17-21	FECHA
1	Introducción	X	X	X											
2	Capitulo I Marco Referencial			X	X	X	X	X							
3	Capitulo II Metodologia							X	X	X	X				
4	Capitulo III Resultados y Discusión										X	X	X	X	
5	Conclusiones y Recomendaciones														X
6	Resumen														X
7	Certificado Antiplagio-Tutor														X
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)														X
															Hasta el viernes 21 de junio del 2024


 FIRMA DEL TUTOR
 Ing. German Arriaga Baidal, MSc.


 FIRMA DEL ESTUDIANTE
 Mosquera Castro Mia Angelica

Apéndice B Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Control Interno en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.	<p>Formulación ¿De qué manera el análisis del control interno verifica el cumplimiento de procesos operacionales en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023?</p> <p>Sistematización</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la situación del ambiente de control en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. en la provincia de Santa Elena durante el año 2023? ¿Cuál es el estado de la evaluación de riesgos del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023? ¿Cuál es la condición de las actividades de control como componente del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023? 	<p>Objetivo general. Analizar el control interno a través de los componentes de control para verificación del cumplimiento de procesos operacionales en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación del componente del control interno denominado ambiente de control en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023. Identificar el estado de la evaluación de riesgos del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023. Determinar la condición de las actividades de control como componente del control interno en el departamento de talento humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP., provincia de Santa Elena, año 2023. 	Control Interno	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgo</p> <p>Actividades de Control</p>	<p>Integridad y Valores Éticos Administración Estratégica Políticas y Prácticas del Talento Humano</p> <p>Identificación de riesgo Valoración de Riesgo Respuesta al riesgo</p> <p>Administración del talento humano Tecnología de la Información</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Cualitativo</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Deductivo, Bibliográfico Analítico.</p> <p>Población y muestra: 9 trabajadores Censo</p> <p>Técnica: Entrevista Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario COSO I Entrevista</p>

Apéndice C Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA AL LIDER DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL. EP., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023

Objetivo del instrumento: Recopilar información relevante sobre la Gestión del Departamento de Talento Humano con respecto a sus funciones.

Nombre:

1. ¿Cómo describe sistema de control interno de los procesos del departamento de talento humano?
2. ¿Cuáles son los procesos de evaluación para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en relación al desempeño administrativo del departamento de talento humano?
3. ¿Qué aspectos, elementos o procesos del departamento requieren de más atención por parte de la administración?
4. ¿Qué cambios o mejoras específicas recomienda implementar para optimizar la eficiencia de los procesos en el departamento de talento humano?
5. ¿Considera usted que la constante rotación del líder de talento humano afecta de alguna manera las actividades operativas del departamento?

Apéndice D Cuestionario

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada							
Área Auditada							
Periodo							
Elaborado por							
Responsable							
AMBIENTE DE CONTROL							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN	
		SI	NO	N/A		SI=1	NO=0
200-01 Integridad y valores éticos							
1	¿Los responsables del control interno han determinado y fomentado la integridad y los valores éticos en el desarrollo de los procesos y actividades institucionales?						
2	Se controla que el personal observe los lineamientos del código de ética, normas y procedimientos relacionados con su profesión y puesto de trabajo?						
200-02 Administración estratégica							
3	¿Se ha establecido un sistema de seguimiento y evaluación que apoye el cumplimiento de los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades institucionales?						
200-03 Políticas y prácticas de talento humano							
4	¿Se ha establecido por escrito medidas de control para alcanzar un grado razonable de transparencia, justicia y equidad apegado a la normativa vigente con relación a los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?						
5	¿Se aplica los principios de justicia y equidad en todos los procesos de clasificación, reclutamiento y selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción?						
TOTAL							
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN	
		SI	NO	N/A		SI=1	NO=0
300-01 Identificación de riesgos							
1	¿Se identifican los riesgos asociados con los procesos del departamento que puedan afectar el logro de los objetivos?						
2	¿La identificación de los riesgos esta debidamente documentada y en actualización constante e integrada a la planificación de la entidad?						
300-03 Valoración de los riesgos							
3	¿La administración valora los riesgos a partir de las dos perspectivas: probabilidad e impacto?						
300-04 Respuesta al riesgo							
4	¿Son parte integral de la administración de los riesgos, la consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta?						
5	¿Se evita el riesgo, previniendo su ocurrencia en las actividades que lo originan?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada							
Área Auditada							
Periodo							
Elaborado por							
Responsable							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN	
		SI	NO	N/A		SI=1	NO=0
NCI 407 Administración de Talento Humano							
407-01 Plan de talento humano							
1	¿Se cuenta con un manual o plan de funciones que especifique las políticas y prácticas para desempeñar todos los procesos que competen al departamento de talento humano?						
2	¿Se cumplen todos los requisitos para presentar la documentación a otros departamentos, incluyendo firmas del encargado del departamento?						
407-02 Manual de clasificación de puestos							
3	¿Existe una adecuada segregación de funciones por puestos de trabajo, donde la carga de trabajo sea equitativa para cada trabajador del departamento?						
407-04 Evaluación de desempeño							
4	¿Se realiza la evaluación al rendimiento o desempeño de las responsabilidades de los servidores de la entidad por lo menos dos veces al año?						
407-06 Capacitación y entrenamiento continuo							
5	¿Se realiza capacitaciones al personal del departamento con la finalidad de actualizar los conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad del trabajo?						
407-07 Rotación de Personal							
6	¿Se realiza la rotación de personal en base a criterios técnicos establecidos por la máxima autoridad sin afectar el rendimiento de las operaciones dentro del departamento?						
407-09 Asistencia y permanencia del personal							
7	Existen procedimientos y mecanismos establecidos que permitan controlar la asistencia y permanencia de los servidores en el lugar de trabajo?						
8	¿El jefe inmediato del departamento mantiene un control sobre el cumplimiento de las funciones del puesto asignado a sus trabajadores?						
407-10 Información actualizada del personal							
9	Los expedientes del personal contienen la documentación general, laboral, información sobre el ingreso, capacitación, evaluaciones, ascensos, promociones y retiro de cada uno de los servidores?						
NCI 410 Tecnología de la Información							
410-01 Organización Informática							
10	Existe un sistema en la entidad que permita trabajar con los procesos a cargo del departamento especialmente los registros de alimentación al personal?						
11	Se ha implementado en algún momento la creación de un sistema que permita realizar todos los procesos que se desempeñan únicamente en el área de talento humano?						
TOTAL							

Apéndice E Evidencias en la empresa



Apéndice F Propuesta

**GUÍA DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL
INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA
EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL. EP.**



Introducción

El presente documento propone una guía detallada para el seguimiento del cumplimiento del control interno en el Departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL. EP. Esta guía se centra en garantizar que los servidores que conforman el departamento ejerzan de manera óptima todos los procesos que se ejecutan dentro del área, asegurando la eficacia y eficiencia en la gestión del recurso humano de la empresa.

Alcance

La guía abarca todos los procesos relacionados con el talento humano, incluyendo formación y capacitación, evaluación de desempeño, clasificación y valoración de puestos, compensación y remuneraciones, vacaciones, licencias y permisos, vinculación y desvinculación del personal, y marcación de personal y registro de alimentación. Cada proceso será analizado desde los cinco componentes del control interno para garantizar su efectividad y cumplimiento.

Objetivo General

Garantizar el cumplimiento efectivo del control interno en el Departamento de Talento Humano, asegurando la optimización de todos los procesos relacionados con la gestión del recurso humano de la empresa.

Objetivos Específicos

- Establecer lineamientos generales de seguimiento basados en los componentes del control interno.
- Definir lineamientos específicos de seguimiento los procesos del departamento, asegurando la aplicación efectiva de políticas y procedimientos.
- Reasignar las funciones y responsabilidades de los puestos del departamento de talento humano.

Funciones del área de talento humano

El área de Talento Humano será la encargada de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo, el Manual de la CELEC EP, y demás normativas internas expedidas en relación a la Administración del Talento Humano; y sus responsabilidades se enmarcan en las siguientes:

1. Administrar técnicamente los subsistemas del Talento Humano bajo el modelo de Competencias que se dicte para el efecto,
2. Realizar los análisis de dimensionamiento anual alineados a la planificación estratégica, planes operativos anuales, estructura organizacional y carga de trabajo,
3. Elaborar el Manual de Descripción, Valoración, Clasificación de Puestos y Perfiles de Competencias, y mantenerlo actualizado;
4. Determinar conjuntamente con las áreas requirentes, las necesidades de creación, supresión, traspasos y traslados de puestos, en apego a la planificación estratégica, planes operativos anuales, estructura organizacional y carga de trabajo.
5. Formular el presupuesto para la Administración de la Gestión del Talento Humano,
6. Elaborar Planes anuales de Capacitación y desarrollo del personal
7. Elaborar o actualizar en forma anual la metodología, procedimiento, indicadores y metas a aplicarse para el pago de la remuneración variable, actividad que la desarrollará de forma coordinada con la Dirección de Planificación Estratégica.
8. Proponer a la Administración la actualización, creación y eliminación de puestos y posiciones constantes en el Manual de Perfiles y Competencias;
9. Establecer planes de medición y mejora del Clima y Cultura Organizacional
10. Evaluar periódicamente el desempeño de los servidores y obreros a fin de garantizar que éstos respondan al cumplimiento de las metas de la empresa.
11. Cumplir las demás atribuciones que le sean asignadas

Antecedentes:

Los servidores que conforman el departamento de talento humano para asegurar el cumplimiento efectivo del control interno, deben ejercer de manera óptima todos los procesos que se ejecutan dentro del área, con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión del recurso humano de la empresa. Por esta razón como lineamientos generales para aplicar a cada proceso se deben tomar en cuenta una serie de componentes.

**LINEAMIENTOS GENERALES DE
SEGUIMIENTO CON BASE EN LOS
COMPONENTES DEL CONTROL
INTERNO.**

Ambiente de Control:

- Verificar que el ambiente de trabajo que promueva la integridad, ética y valores de la organización.
- Fomentar una cultura organizacional que valore la responsabilidad, transparencia y rendición de cuentas.
- Asegurar que la comunicación en el departamento sea clara y abierta sobre políticas, procedimientos y expectativas de la organización.

Evaluación de Riesgos:

- Identificar y evaluar los riesgos potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización.
- Adaptar las estrategias de gestión de riesgos según cambios en el entorno interno o externo de la organización.

Actividades de Control:

- Comprobar que las políticas y procedimientos esté claro y guie las actividades diarias de los trabajadores del departamento.

Información y Comunicación:

- Garantizar que la información originada dentro del departamento pueda ser relevante para la toma de decisiones administrativa.
- Fomentar canales de comunicación efectivos para compartir información clave entre departamentos.
- Promover una comunicación abierta y transparente que fomente el intercambio de ideas, retroalimentación y resolución de problemas.

Supervisión y Monitoreo:

- Realizar revisiones periódicas entre el líder y el encargado del proceso, para verificar la eficacia de los controles y detectar posibles debilidades o irregularidades.

**LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE
SEGUIMIENTO CON BASE EN LOS
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO QUE REQUIEREN
ESPECIAL ATENCIÓN.**

1. El técnico de talento humano debe crear el programa de formación y capacitación en el que debe constar:
 - Listado de áreas o departamentos cuyos servidores requieran expresamente actualización de conocimientos por cambios en metodologías, técnicas, o normativas y reformas.
 - Debe constar en el listado nombres y apellidos de los servidores de los departamentos a quienes se les haya considerado para el proceso de capacitación
 - Identificar el curso o exponente que se ha contratado o en el que se ha inscrito a los funcionarios.
 - Describir los puntos clave en los procesos que se pretende que el servidor optimice al actualizar los conocimientos.
 - Identificar la designación de recursos destinado por servidor.
 - La firma del técnico de talento humano
2. El líder de talento humano debe autorizar el programa una vez se haya implementado:
 - Revisión de haberse cumplido los criterios mencionados en las asignaciones del técnico de talento humano.
 - Constar las firmas de los encargados, la propia.
 - Escaneo completo del programa y dar paso a la ejecución del programa de formación y capacitación.

Proceso: Evaluación de Desempeño.

1. El técnico de talento humano debe crear el programa de evaluación de desempeño en el que debe constar:
 - Un listado de los empleados sujetos a evaluación, incluyendo aquellos cuyo desempeño requiere atención particular debido a cambios en las metodologías, normativas, o reformas.
 - Nombres y apellidos de los empleados de los diferentes departamentos que serán evaluados en el proceso.
 - Identificación de los criterios y métricas a utilizar para medir el desempeño de los empleados, así como los métodos de recopilación de datos.
 - Descripción de los objetivos y metas específicas que se esperan lograr mediante la evaluación de desempeño.
 - Designación de recursos destinados para llevar a cabo las evaluaciones, incluyendo tiempo, personal y herramientas necesarias.
2. El líder de talento humano debe autorizar la aplicación de la evaluación de desempeño una vez se haya implementado:
 - Cumplimiento de los criterios mencionados en las asignaciones del técnico de talento humano.
 - Constar las firmas de los encargados y la propia.

- Escaneo completo del proceso para aplicar la evaluación para entregar la documentación a administración.

Proceso: Clasificación y Valoración de Puestos.

1. El técnico de talento humano debe crear el programa clasificación y valoración de puestos en el que debe constar:
 - Un listado actualizado de todos los puestos de trabajo dentro de la empresa, especificando sus funciones, responsabilidades y requisitos.
 - Utilizar criterios y metodologías establecidas en la normativa de talento humano de la entidad para clasificar y valorar los puestos, tales como nivel de experiencia requerido, nivel de educación, responsabilidad, complejidad del trabajo, entre otros.
 - Descripción detallada de los niveles salariales o categorías asignadas a cada puesto, basados en la valoración de su importancia y contribución a los objetivos organizacionales.
 - Designación de los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso de clasificación y valoración, incluyendo personal capacitado y herramientas de evaluación adecuadas.
2. El líder de talento humano debe autorizar la ejecución de este proceso una vez se haya implementado:
 - Revisión de haberse cumplido los criterios mencionados en las asignaciones del técnico de talento humano.
 - Constar las firmas de los encargados del departamento, la propia, y las firmas de los encargados del departamento que solicitó la clasificación de puestos.
 - Escaneo completo de la documentación empleada para entregar la documentación a administración.

Proceso: Compensación y remuneraciones.

1. Para dar seguimiento a este proceso el técnico de talento humano debe considerar:

- Que los departamentos hayan entregado la documentación requerida con el detalle de las compensaciones que dispongan, en esta documentación debe constar:

Planificación para liquidación de horas extras y recargo nocturno por departamento.

Nombre del servidor

Cargo del servidor.

Número de cédula del servidor.

Día sobre el que se estima la compensación.

Horas trabajadas.

Total de horas solicitadas.

- En el Código de trabajo se disponen los criterios para considerar la compensación por:

Horas laborales.

Horas suplementarias.

Horas extraordinarias.

Recargo nocturno

- Métodos para calcular y registrar las horas extraordinarias, suplementarias y el recargo nocturno, garantizando la equidad y la precisión en la remuneración de los empleados.
 - El cargo de estas compensaciones a las remuneraciones de los trabajadores al igual que los descuentos correspondientes adheridos en la nómina del personal.
2. El líder de talento humano debe autorizar la documentación una vez se haya implementado:
- Revisión de haberse cumplido los criterios mencionados en las asignaciones del técnico de talento humano.
 - Constar las firmas de los encargados y la propia.
 - Escaneo completo de documentación su respectiva entrega al departamento financiero.

Proceso: Vacaciones, Licencias y Permisos

1. El técnico de talento humano debe aprobar las vacaciones, licencias y permisos al momento de:
- Que el solicitante haya entregado su permiso con los siguientes datos:
Nombre del servidor
Cargo del servidor.
Número de cédula del servidor.
Fecha de la solicitud.
Motivo de la solicitud.
Días que solicita vacaciones, licencia o permiso
 - El encargado debe crear la acción del personal verificando que los datos proporcionados por el solicitante sean válidos.
3. El líder de talento humano debe autorizar el programa una vez se haya implementado:
- Revisión de haberse cumplido los criterios mencionados en las asignaciones del técnico de talento humano.
 - Constar las firmas de los encargados y la propia.
 - Escanear la documentación

Proceso: Vinculación y desvinculación del personal

Vinculación del personal

1. El técnico de talento humano debe:
- Asegurar la transparencia, equidad y justicia en el proceso de reclutamiento y selección del personal para los puestos designados.
 - Revisar la elaboración de contratos laborales claros y completos, que incluyan las condiciones de trabajo, remuneración, beneficios, obligaciones y responsabilidades tanto del empleado como de la empresa.

- Coordinar con otras áreas de la empresa para garantizar la correcta integración y capacitación de los nuevos empleados, facilitando su adaptación al entorno laboral y su rápida incorporación a las actividades del equipo.

2. El líder de talento humano debe:

- Revisar la elaboración de contratos laborales claros y completos, que incluyan las condiciones de trabajo, remuneración, beneficios, obligaciones y responsabilidades tanto del empleado como de la empresa.
- Constar las firmas de los encargados y la propia en la documentación respectiva.

Desvinculación del personal.

1. El técnico de talento humano debe asegurar:

- La realización de los trámites administrativos necesarios para formalizar la desvinculación del empleado, incluyendo el cálculo y pago de liquidaciones, indemnizaciones u otros beneficios laborales correspondientes.
- La coordinación con otras áreas de la empresa para asegurar la devolución de equipos, accesos y documentos del empleado saliente, garantizando la seguridad de la información y los activos de la empresa.
- La comunicación clara y respetuosa con el empleado saliente, ofreciéndole apoyo y orientación durante el proceso de desvinculación, y respetando su privacidad y dignidad en todo momento.

2. El líder de talento humano debe:

- Revisar que la documentación de desvinculación de personal cumpla con todos los criterios mencionados con anterioridad.
- Constar las firmas de los encargados y la propia.

Proceso: Marcación de Personal.

1. El técnico de talento humano debe:

- Corroborar cada mes que el sistema de marcación no esté fallando al registrar las marcaciones de los servidores de la entidad.
- Revisar de manera detallada que la asignación de días de alimentación esté acorde con las faltas justificadas, injustificadas, permisos, vacaciones y licencias del personal de la entidad.
- Supervisar que la asignación de días esté ajustada a lo mencionado en el literal anterior.

2. El líder de talento humano debe autorizar la documentación una vez se haya implementado:

- Revisión de haberse cumplido los criterios mencionados en las asignaciones del técnico de talento humano.
- Constar las firmas de los encargados y la propia.

REASIGNACIÓN EN LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Cargo: Líder de Talento Humano**Funciones y Responsabilidades**

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las acciones que en materia de administración de recursos humanos.
- Dar seguimiento, evaluar y medir el desempeño de las funciones del departamento con relación al logro de objetivos.
- Cumplir y velar por el debido cumplimiento de las políticas, directrices, instrucciones y disposiciones administrativas y de personal que dicten las autoridades.
- Planificar, coordinar, dirigir y evaluar programas de asistencia laboral, recreación y asistencia social para el personal de la entidad.
- Supervisar las labores de los servidores que conforman el departamento.
- Coordinar las acciones de personal, tal es el caso de la emisión de los nombramientos de personas que se incorporan a las instituciones, ascensos, traslados.
- Supervisar la programación del Plan Anual de Contratación
- Coordinar las reprogramaciones presupuestarias que afecten al departamento.
- Velar por el cumplimiento de las evaluaciones de desempeño del personal.
- Participar en reuniones de trabajo que competen la toma de decisiones en la Unidad de Negocios.
- Realizar análisis de dimensionamiento anual alineados a la planificación estratégica, planes operativos, estructura organizacional y carga de trabajo.
- Coordinar el proceso de elaboración de propuestas de movimientos de personal que efectúa la administración
- Coordinar los cortes de para el pago de nómina de personal con el supervisor de presupuesto.
- Supervisar la ejecución de acciones de inducción, evaluación de desempeño, capacitaciones a empleados.
- Informar, a requerimiento de los interesados, sobre el progreso en el trámite y solución de los asuntos planteados en los expedientes a cargo del departamento de talento humano
- Velar por el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento en los procesos Inherentes al Departamento.

Cargo: Asistente ejecutivo**Funciones y Responsabilidades**

- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando a la Jefatura

de la Unidad de Recursos Humanos, en la elaboración de documentos diversos.

- Realizar reportes estadísticos de las vacaciones, licencias y permisos del personal de la entidad.
- Realizar reportes sobre el personal desvinculado de la empresa con el cual se presentan obligaciones económicas.
- Asesorar sobre las acciones a implementar con el personal de la empresa en el caso de demandas por desvinculación del personal.
- Asesorar sobre las acciones a implementar en caso de demandas o conflictos con empresas contratadas.
- Realizar informe periódico al área de asesoría jurídica sobre la situación de los procesos legales del departamento de talento humano.

Cargo: Profesional de administración de personal

Funciones y Responsabilidades

- Asistir en la planificación, organización, coordinación, control y evaluación de los asuntos relacionados con la administración del recurso humano.
- Elaborar los pedidos de compra y organización de bodega de los recursos necesarios del departamento de talento humano
- Dar seguimiento a las solicitudes realizadas por el personal en procesos concernientes a licencias, permisos especiales y procesos planteados de desvinculación.
- Elaborar documentos complejos de naturaleza confidencial, de acuerdo a las instrucciones específicas del Jefe(a).
- Elaborar el diseño y clasificación de puestos.
- Ejecutar la recepción de papelería (correspondencia).
- Atender al público y llamadas telefónicas.
- Realizar la digitalización (fotocopiado, escaneado) de expedientes, resoluciones, dictámenes y documentos de la Unidad.
- Ordenar y archivar papelería.
- Coordinar la logística para eventos, seminarios y reuniones que estén a cargo del departamento.
- Ejecutar otras tareas similares, que le sean asignadas por su Jefe Inmediato.

Cargo: Supervisor de presupuesto

Funciones y Responsabilidades

- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando a la Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos, en la elaboración de documentos diversos.
- Solicitar los registros de cálculo de horas extraordinarias, suplementarias y recargos nocturnos del personal de la entidad.

- Realizar el cálculo y actualizar el registro de alimentación y transporte del personal de la entidad en nómina de personal.
- Realizar el cálculo de ingresos y egresos del personal de la entidad en nómina de personal.
- Preparar la nómina de personal para enviar al departamento financiero y realizar la respectiva liquidación de nómina,
- Supervisar y coordinar las declaraciones, anexos y formularios que los funcionarios de la entidad deban ejecutar en base a sus funciones sobre lo que especifique el Código Tributario y la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Supervisar la gestión de la elaboración de retenciones del personal.
- Crear los registros presupuestarios de personal y prepara reportes estadísticos según se soliciten.
- Remitir nómina impresa con documentos de respaldo a la Unidad de Administración Financiera.
- Elaborar cálculos, para trámite de prestaciones e indemnización laboral.
- Ejecutar otras tareas de similar naturaleza y complejidad, que le son asignadas por su Jefe inmediato

Cargo: Técnico de Talento Humano

Responsabilidades y Funciones

- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando a la Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos, cuando sea requerido en la elaboración de documentos diversos, notas, circulares, providencias, etc.
- Gestionar los procesos de solicitud para la aprobación y validación de horas extraordinarias, suplementarias y recargo nocturno del personal de la entidad.
- Elaborar la programación anual de contratación con base en el Plan Anual de Contratación.
- Ejecutar el proceso de reclutamiento y selección del personal.
- Proponer actualización, creación o eliminación de posiciones.
- Gestionar los procesos de desvinculación del personal.
- Asegurar el cumplimiento de la documentación reglamentaria para vincular personal a la entidad.
- Gestionar el proceso de movimiento y traslado de personal.
- Atender los requerimientos del personal de la entidad.
- Elaborar y aplicar la programación de inducción del personal.
- Ejecutar otras tareas de similar naturaleza y complejidad, que le son asignadas por su Jefe inmediato

Cargo: Técnico de Talento Humano

Responsabilidades y Funciones

- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando a la Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos, cuando sea requerido en la

elaboración de documentos diversos, notas, circulares, providencias, etc.

- Elaborar el plan anual de capacitaciones de la entidad.
- Revisar la asignación presupuestaria con la programación de las capacitaciones.
- Gestionar el proceso de capacitaciones al personal.
- Elaborar la programación semestral de evaluación de desempeño al personal.
- Ejecutar la programación de evaluación de desempeño del personal.
- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando a la Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos, en la elaboración de documentos diversos.
- Realizar el informe pertinente de los resultados arrojados por la ejecución de la evaluación de desempeño.
- Ejecutar otras tareas de similar naturaleza y complejidad, que le son asignadas por su Jefe inmediato.

Cargo: Técnico de Talento Humano

Responsabilidades y Funciones

- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando a la Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos, en la elaboración de documentos diversos.
- Realizar las acciones de personal para los procesos de vacaciones, licencias, permisos y estudios regulares.
- Llevar control de los marcajes y asistencia de personal, así como el registro de días de alimentación y transporte.
- Llevar control de los préstamos solicitados por el personal a la entidad.
- Preparar reportes estadísticos de permisos y vacaciones del personal de la entidad.
- Elaborar notificaciones de autorización de vacaciones, revisando en los registros para establecer el número de días a que tiene derecho el empleado solicitante.
- Dar seguimiento a las solicitudes realizadas por el personal en procesos concernientes a licencias, permisos especiales y procesos planteados de desvinculación.
- Gestionar los procesos de estudios regulares del personal de la entidad.
- Recibir y archivar documentos diversos, registrándolos en la base de datos.
- Ejecutar otras tareas de similar naturaleza y complejidad, que le son asignadas por su Jefe inmediato.

Cargo: Trabajadora social

Responsabilidades y funciones.

- Brindar apoyo y asesoramiento a empleados en temas sociales y personales.

- Desarrollar e implementar programas de bienestar laboral y social.
- Coordinar con instituciones externas para proporcionar apoyo a los empleados en caso de que se necesite.
- Participar en la resolución de conflictos y mediación entre empleados y la entidad.
- Elaborar informes y reportes sobre las intervenciones sociales realizadas.
- Planificar y ejecutar talleres y capacitaciones sobre temas de bienestar social.
- Ofrecer orientación en casos de violencia intrafamiliar, adicciones u otros problemas sociales.
- Desarrollar campañas de sensibilización sobre temas de salud mental y bienestar.
- Mantener la confidencialidad de la información y los casos tratados.
- Realizar visitas domiciliarias cuando sea necesario para evaluar situaciones sociales complejas.
- Ejecutar otras tareas de similar naturaleza y complejidad que le sean asignadas por su jefe inmediato.

Cargo: Mensajero

Responsabilidades y Funciones

- Realizar actividades de asistencia administrativa, apoyando al profesional de administración de talento humano, en la elaboración de documentos diversos.
- Realizar las actualizaciones del sistema de registro y documentación de personal de la entidad.
- Archivar todos los documentos que ingresan al departamento,
- Llevar control de los documentos enviados a otras áreas y unidades.
- Llevar el control de cumpleaños de los trabajadores de la entidad
- Entregar documentos y expedientes dentro y fuera de la entidad según le sea requerido por la administración central.
- Elaborar correspondencia, nombramientos para comisiones, pedidos de bodega y compra de la delegación de talento humano.
- Recibir la correspondencia que es remitida a las unidades administrativas de la entidad, por dependencias públicas y privadas.
- Ejecutar otras tareas de similar naturaleza y complejidad, que le son asignadas por su Jefe inmediato.