



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – MENCIÓN DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL**

**MAESTRANTE:**

Ernesto Vargas Altamirano

**TUTOR:**

Eco. Rodolfo Robles S., MSC

El Control Interno y su contribución en la Unidad de Talento Humano en una Empresa  
Pública Municipal del Ecuador

Milagro, octubre de 2021

# **El Control Interno y su contribución en la Unidad de Talento Humano en una Empresa Pública Municipal del Ecuador**

**Autor:** Ing. Ernesto Vargas Altamirano

## **RESUMEN**

La presente investigación, se sitúa en el Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal del Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, (TRANSVIAL-E-P), 2019, tiene como objetivo fundamental, poder describir el control interno y su contribución en la unidad de talento humano en una empresa pública Municipal del Ecuador, que permita optimizar su gestión laboral, percibida en la falta de coordinación de actividades, control y desempeño laboral. La metodología, en su enramado científico, reviste de características propias, su diseño con enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, de tipo descriptivo, analítico, sintético, bibliográfico, documental y correlacional, permitió a través de los instrumentos de recopilación de información utilizados, generar hallazgos de comportamientos y relación en los diferentes procesos que posee la Unidad de Talento Humano. La plena identificación de los factores que interfieren en el desarrollo institucional y profesional en todo sentido de los elementos pertenecientes a la institución conlleva a definir pautas de mejoras en los procesos de control interno asignadas a las actividades y bajo el cumplimiento de las Normativas vigentes.

**Palabras Claves:** Control interno, Talento Humano, Empresas públicas Municipales, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The present investigation, is located in the Human Talent Unit of the Municipal Public Company of the Terrestrial Terminal, Transit and Road Safety of the Babahoyo Canton, (TRANSVIAL-EP), 2019, its fundamental objective is to be able to describe the internal control and its contribution in the human talent unit in a municipal public company in Ecuador, which allows optimizing its labor management, perceived in the lack of coordination of activities, control and work performance. The methodology, in its scientific framework, has its own characteristics, its design with a mixed qualitative-quantitative approach, descriptive, analytical, synthetic, bibliographic, documentary and correlational, allowed, through the information collection instruments used, to generate findings of behaviors and relationship in the different processes that the Human Talent Unit has. The full identification of the factors that interfere in the institutional and professional development in every sense of the elements belonging to the institution leads to defining improvement guidelines in the internal control processes assigned to the activities and in compliance with the current Regulations.

**Keywords:** Internal Control, Human Talent, Municipal Public companies, job performance

## INTRODUCCIÓN

(Bholander, 2016) La división del trabajo y el diseño del cargo son tan antiguos como el hombre. El ser humano, urgido por la necesidad de supervivencia en su interacción con la naturaleza, y la necesidad de conocer y transformar la misma mediante el trabajo, requirió de la agrupación de personas y la cooperación entre las mismas.

(Durkheim, 1987) La división del trabajo se organizó en diferentes funciones por la necesidad de destinar quienes se encargarían de desarrollar determinadas actividades como dedicarse a cazar, pescar, y a la agricultura. El hombre tuvo que aprender a través de su experiencia.

(Casteras, 1990) La distribución del trabajo por sus miembros, por el sexo, la edad y las características físicas, se ubicaron en el primer momento de la división del trabajo presentando así un carácter natural espontáneo. La evolución histórica del proceso de trabajo sigue en las diferentes etapas y en correspondencia con el desarrollo científico-técnico

Según (Restrepo, 2016) Las grandes transformaciones en Inglaterra a finales del siglo XVIII, van a influir y determinar el desarrollo de la economía. El sistema artesanal dio paso a la manufactura. Con la invención de la máquina, el surgimiento de las fábricas y la mecanización, comienza a distribuirse la organización de la fuerza de trabajo por tareas. Del trabajo artesanal se fue pasando a la manufactura, lo que indica que la organización del trabajo de operaciones de la mano de obra se desarrolla hacia operaciones de las máquinas. La revolución industrial con la consecuente socialización del trabajo a partir del desarrollo de procesos fabriles, llevó a la búsqueda de regularidades en la dirección de grandes grupos de personas.

Según (Smith, 1773) La escuela clásica de la organización científica del trabajo surge como un intento por parte de Frederick Winslow Taylor (1856-1915), su iniciador, de abordar científicamente el proceso administrativo sobre la base del análisis del trabajo mediante el estudio de tiempos y movimientos, descomponiéndolo en sus elementos más simples y buscando los métodos mediante los cuales se lograra incrementar la productividad de los trabajadores.

(Restrepo, 2016) La denominada escuela clásica (de la organización científica del trabajo), tuvo entre sus principales representantes a Frederick Winslow Taylor, Henry Lawrence Gantt, Harrington Emerson, Henry Ford, Frank Buncker Gilbreth y Lilliam Gilbreth, entre otros.

(Carrión, 2013) Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realzadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la “calidad del trabajo” es algo confuso. En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo.

Las organizaciones son consideradas entes vivos que son desarrolladas con una marcada influencia del entorno y las que no se desarrollan mueren (Armas, Llanos y Traverso, 2017). Todas las organizaciones a nivel del mundo, están conformadas por personas y dependen en gran parte de ellas para alcanzar su misión, visión y objetivos estratégicos institucionales, que ayuden a minimizar costo, tiempo y esfuerzo. Esto indica, que las organizaciones no son estructuras físicas, son entes vivos que se conforman por individuos a quienes se les debe todo su accionar lo cual aterriza en el éxito o fracaso de la misma, debido a que están en la dirección, en la parte operativa, en los procesos, gestión y control de las mismas.

Es por ello, que el control interno tiene su mayor fortaleza en el talento humano, debido a que es la base y fundamento del sistema, por lo que es allí donde se deben generar los mayores esfuerzos para que las actitudes frente a sus compromisos estén direccionadas a dar lo mejor de sí como persona y profesional, en busca de su desarrollo y de la empresa que representa. (Bonilla, 2020).

En este contexto, el manejo del talento humano es “la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo” (Chiavenato, 2009), es una de las áreas en la que se producen más cambios; por lo que, denota una cualidad indiscutible con base en saber llegar al personal, con tino, respeto y actitudes ejemplarizadoras. La administración de este grupo humano no es una tarea muy sencilla; debido a que cada persona es un mundo, con aptitudes, formas de actuar y patrones de comportamientos diversos.

En la era actual del conocimiento y la información, el factor estratégico de competitividad sostenible de las organizaciones es el capital intelectual y que sólo se puede cultivar a través de organizaciones inteligentes; es decir, de aprendizaje continuo e innovadores (Sabando y Diéguez, 2016); por tal razón, el personal responsable del departamento de talento humano, debe tener las competencias suficientes para influir en sus empleados actitudes positivas, ser diplomático para no herir susceptibilidades, aun sabiendo que administrar personal requiere mucho más que un temperamento fuerte, se necesita suficiente juicio para aumentar las fortalezas y reducir las debilidades.

En la República del Ecuador, con la vigencia de la Constitución se realizan cambios a la legislación, de tal forma que la Contraloría General del Estado (CGE), se considera como el organismo técnico, en donde las organizaciones y/o empresas no son las mismas de ayer, desde hace unos años atrás han comenzado a presentar cambios a nivel organizacional, humano y tecnológico, que influyen en su accionar, por lo que cada factor productivo debe trabajar de forma eficaz en el logro de sus metas que estos cambios conllevan. Se trata de analizar, entonces, “cómo la formación del talento humano, a través del aprendizaje organizacional, constituye en un factor estratégico fundamental para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones” (Sabando y Diéguez, 2016, p. 75).

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados - GADs, como se los denominó a partir de la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador (2008), gozan de autonomía política, administrativa y financiera, están conformados por: juntas parroquiales rurales, concejos municipales, concejos metropolitanos, consejos provinciales y consejos regionales, los mismos que se rigen por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - COOTAD (2010), a través del cual se instituye, que cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, por medio del ejercicio de sus competencias; de igual forma se establece que estarán integrados por ciudadanos que sean elegidos de forma democrática y quienes ejercerán su representación política: y, éstos serán los de las regiones, provincias, cantones o distritos metropolitanos y parroquiales rurales.

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales - GADMs, se aplican criterios fundamentados para la selección y reclutamiento del personal, esto conlleva a analizar la necesidad de fortalecer las técnicas y estrategias que soporta la institución para que no

existan falencias en el reclutamiento del personal. A partir de lo expuesto se considera oportuno integrar el factor gestión del talento humano como eje central en la toma de decisiones para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

El control interno en las unidades de talento humano requiere como condición necesaria comprender la estrategia de la empresa, la cual se realiza en conjunto dentro un ambiente laboral, su propósito es mantener uniformidad de criterio, observancia y aplicación de procedimientos, normas, manuales, políticas, en las empresas públicas en Ecuador, la inobservancia de ellas o el incumplimiento de los deberes se concreta por la acción u omisión del servidor.

## **DESARROLLO**

La Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, (TRANSVIAL-E-P), 2019, tiene como objetivo describir el control interno y su contribución en la unidad de talento humano, de esta forma se podría determinar el enfoque se utiliza en la canalización de las diferentes gestiones que realiza una empresa pública municipal bajo los estándares y normativas del Estado ecuatoriano.

Es importante señalar que todo puesto tiene un lugar asignado dentro de la estructura organizacional de la empresa o institución, el cual está determinado por las tareas y responsabilidades que se le asigne inicialmente. Pero esas tareas y responsabilidades irán cambiando con el transcurrir del tiempo, de acuerdo con las características de la persona que lo ocupe. Si el empleado acepta más responsabilidades y tareas nuevas diferentes de las que se le habían asignado originalmente, el puesto se irá transformando en un puesto de mayor categoría, dependiendo de la disposición y habilidades del empleado y lógicamente también irá escalonando posiciones en la jerarquía organizacional.

Lo señalado en el párrafo anterior quiere indicar que el puesto no es un elemento estático, sino más bien que puede ser dinámico y eso, tarde o temprano, se reflejará en la clasificación que ostenta el puesto. Lo anterior puede llevarnos a concebir una falacia o a cometer ciertos errores como los que se han cometido especialmente en la administración pública del país, al hacer crecer puestos sin un sustento real en las funciones o tareas y responsabilidades; es decir, inflando artificialmente las responsabilidades, deberes y tareas o modificando las estructuras organizacionales de las instituciones para lograr una mejor clasificación de su

puesto. Algunas veces estos subterfugios han logrado sorprender a las autoridades competentes, pero también, estos crecimientos indebidos de los puestos han logrado sembrar la desconfianza en los técnicos de clasificación de puestos, que son, a fin de cuentas, a quienes les corresponde enmendar errores.

En la Ordenanza Sustitutiva de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, señala: “Créase la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, que opera sobre bases comerciales y cuyo objeto es la administración, regulación y operación del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo cubriendo en su accionar a todos los usuarios de la misma: pasajeros, empresas de transporte, arrendatarios de locales, cooperativas de taxis, cooperativas de camionetas, empresas de servicios turísticos, servicios comerciales (tiendas comerciales, restaurantes, comidas rápidas), servicios auxiliares, que desarrollen habitualmente sus actividades en dicho establecimiento con la autorización correspondiente expedida por la autoridad competente; y a las personas que brinden otros servicios no señalados y expresamente autorizados en las instalaciones de la Terminal Terrestre, así como el ejercicio de la competencia de controlar, regular y planificar el tránsito y la seguridad vial dentro del territorio cantonal (Ordenanza Sustitutiva de Constitución, Organización y Funcionamiento de la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo, 2017).

La organización no solo se compone de personas aisladas, sino del conjunto de personas que se relacionan espontáneamente entre sí, comprobaron además que una organización industrial es algo más que una multiplicidad de individuos que actúan según sus intereses económicos. (Soto & Cárdenas, 2017)

En la organización, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Para expresar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudió a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actividades resultantes de los contactos y grupos. (Ibídem, 1971, pág. 128).

La efectividad del desarrollo organizacional radica en la capacidad de construir estructura

que puedan ser trabajadas en equipo, donde se manifieste la cooperación y la integración como maneras de superar las deficiencias detectadas. Trabajo en equipo estimula el aprendizaje y la capacidad de colaborar con compromiso y responsabilidad, para alcanzar el desarrollo en la institución.

Según Mantilla, el control interno significa cosas distintas para diferentes gentes. Ello origina confusión entre personas de negocio, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas, lo cual origina problemas. Tales problemas se entremezclan cuando el término, si no es definido claramente, se escribe en leyes, regulaciones o reglas. (Mantilla, 2005, pág. 3).

La palabra control ha estado presente en todas las organizaciones a nivel mundial y para ser más específico desde el origen del hombre social, este término representa carencia de desconfianza. En la postura teórica de Chiavenato (2009), el control es una función administrativa y fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se la requiere; por lo tanto, el control es un proceso esencialmente regulador.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para la dirección de todo tipo de organización, logró obtener una seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos con capacidad de mantener informado sobre su gestión a las empresas que se interesan en ella; por lo tanto, se ha convertido en uno de los pilares fundamentales en las organizaciones, tomando en cuenta que permite observar con claridad la eficiencia y eficacia de las actividades que se realizan en las empresas. (Mendoza, García, Delgado y Barreiro, 2018).

En palabras de Avendaño (2018), el control interno, es una herramienta en la Gestión del Talento Humano para el logro de los objetivos organizacionales, estratégicos, evaluación y de apoyo, de la mano con la planeación y gestión, evaluación y seguimiento, con lo cual se contribuye al desarrollo de la gestión del talento humano, siempre y cuando se consideren los lineamientos establecidos. El objetivo del control interno es lograr la eficiencia y efectividad en lo que corresponde a la gestión institucional, con mecanismos de evaluación y seguimiento en referencia a la gestión de la organización a través del cual se protegen los recursos, ante posibles riesgos que los afecten.

### **Componentes del Control Interno**

A su vez Mantilla, indica que el control interno está compuesto por cinco componentes

interrelacionados, así tenemos: Ambiente de Control, Valoración de Riesgo, Actividad de Control, Información y Comunicación, Control de Monitoreo, Ambiente de Control.

Dado que el ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen:

- Integridad y valores éticos
- Compromisos para la competencia (conocimiento y habilidades necesarios para realizar las tareas)
- Consejo de directores o comité de auditoría
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas sobre recursos humanos (Ibídem, 2005, pág. 5)

Por otro lado, la valuación de puestos en la empresa, es una técnica que consiste en un conjunto de procedimientos sistemáticos para determinar el valor relativo de cada puesto. Se tiene en cuenta las responsabilidades, habilidades, esfuerzos y las condiciones de trabajo. El objetivo de la evaluación de puestos es decidir el nivel de las remuneraciones. La valuación de puestos contribuirá a la empresa, a evitar problemas sociales, legales y económicos, que plantean los salarios, por la remuneración equitativa a los colaboradores por los servicios que presta para trabajo igual, desempeñando en puesto y condiciones de eficiencia iguales, al contar con una estructura adecuada y una política general de salarios, la empresa podrá planear sus actividades y sus costos con un grado de mayor certidumbre.

### **Métodos para valorar puestos**

Los métodos o formas más comunes que tiene una empresa para hacer la valuación de puestos son:

- Métodos de habilidades básicas. - Este es un método cuantitativo cuyo procedimiento se basa en analizar todas las tareas posibles que pueden ocurrir en la empresa, las cuales se clasifican en tres grupos de tareas:

- Complejas
- Normales
- Sencillas

El método implica que para poder llevar a cabo estas tareas es necesario tener las habilidades correspondientes, por ejemplo: para supervisar a un grupo de empleados es necesario tener habilidad de supervisar, para tomar decisiones sobre inversiones, la habilidad estratégica correspondiente, etc. A las tareas complejas se le asigna tres puntos, a las tareas normales se le asigna dos puntos, A las tareas sencillas se le asigna un punto.

### **Valoración de Riesgo**

Por otra parte, Mantilla, señala que cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes internas y externas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. (Ibídem, 2005, pág. 5).

### **Actividad de Control**

Mantilla, menciona que son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades. (Cuarta Edición Bogotá, abril 2005, pág.4).

### **Información y Comunicación**

Según lo que indica Mantilla en su obra, debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir con sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ellas se relacionan no solamente con los datos generados internamente sino también con información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa del negocio". (Cuarta Edición Bogotá, abril 2005, pág.5,6).

### **Control de Monitoreo**

Por último, Mantilla explica que los sistemas de control interno deben monitorearse, procesos que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinaciones.

Los factores antes mencionados, son de equilibrio que deben existir en las empresas

públicas y su comportamiento laboral, si se cuenta con un sistema de gestión se podrá controlar las áreas de cada departamento y poder llevar un control interno en la institución pública de TRANSVIAL.

El talento humano es considerado el elemento esencial en el desarrollo de las organizaciones de servicios; por ello, es necesario resaltar algunos conceptos de esta categoría (Cadena, 2016). El talento humano de cualquier empresa representa el principal bien intangible que forma parte del proceso productivo organizacional, pues está inmerso, transmite, crea y es utilizado por las personas, por lo tanto, se convierte en un factor clave para su sostenimiento; es así que, en esta era actual del conocimiento y la información, uno de los factores estratégicos de competitividad sostenible es el capital intelectual. (Sabando y Diéguez, 2016).

En los actuales momentos, se reconoce al conocimiento como talento o capital humano, es así que algunas empresas a nivel mundial están incluyendo dentro de sus estados financieros su capital intelectual; en este sentido, se establece que la gestión del conocimiento aumenta la capacidad de respuesta y la innovación, por medio de una mezcla sinérgica de datos y capacidades de procesamiento de información por medio de la creación e innovación por parte de los individuos.

Las organizaciones con el fin de cumplir los objetivos establecidos y alcanzar la excelencia en la gestión, promueven el fortalecimiento del capital humano por medio de la capacitación para promover una cultura de compromiso de servicio a la sociedad, por lo que enlazan el trabajo con la tecnología como un medio para el desarrollo organizacional de manera eficiente. (Astudillo, Ortiz y Reinoso, 2016).

## **METODOLOGÍA**

La investigación es de corte cualitativo- cuantitativo por cuanto se determinó los resultados en datos numéricos porcentuales en referencia a las tendencias obtenidas del problema planteado. Además, fue Inductiva-deductiva con lo cual se buscó dar una solución al problema a partir de la información y situaciones se logró obtener la mejor conclusión. Se aplicó el método Analítico- sintético que es separar en forma adecuada un conocimiento o un objeto, de las partes que lo estructuran, los conceptos básicos de los secundarios, y después sintetizar, rehacer mucho en poco de manera clara. Para la investigación se utilizó también el método descriptivo, correlacional ya que se recogió, organizó, analizó,

especificó y evaluó los resultados, las características observables de personas en una situación particular mediante lo cual se logró medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos por investigar. Al ser de carácter descriptiva los objetivos específicos fueron el diagnosticar los métodos actuales del sistema de evaluación de desempeño laboral en la Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo. Así como también se analizaron las necesidades de capacitación del personal, plan de entrenamiento y desarrollo profesional con lo que se pretende contribuir al mejoramiento de dicha empresa, estableciéndose la necesidad de contar con un manual de capacitación de puestos de acuerdo a la normativa vigente definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración en la Empresa.

Partiendo de la concepción de metodología, según el Módulo de Proyectos de Investigación Educativa, compilado por (Merino, J. & Naranjo, G, Herrera, L., 2008), ésta incluye al cómo y con qué se va a investigar (objeto de la investigación), el método, el diseño de la investigación, la modalidad y el nivel; de la misma manera la metodología toma en consideración a la población y muestra, la definición y operacionalización de las variables u objetivos según el tipo de investigación planteada, los instrumentos y finalmente las técnicas y procedimientos de recolección para el análisis de datos. Es decir, se tomará en consideración todos los aspectos que posibilitar el desarrollo de la investigación.

El nivel de esta investigación es de asociación de variables que admite predicciones sobre organizaciones existentes, se puede crear un análisis de corrección del sistema vigente administrativo y también la medición de relación entre variables de los mismos sujetos en un contexto determinado.

Se precisa que la investigación de asociación de variables tiene como finalidad objetiva medir o determinar el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables que han determinado el tema principal de una investigación en contexto particular. Comúnmente se relaciona determinantemente dos variables, pero se asocian con una tercera la cual también es objeto de estudio específico.

Las fuentes de información son internas, puesto que se obtienen directamente desde los elementos que participan en los diferentes procesos analizados y que están representados por:

Unidades de Investigación	Unidades de Análisis	Frecuencia
Fuentes Internas	Personal Directivo	7
	Personal del operativo	45
<b>TOTAL</b>		<b>52</b>

Cuadro N°.1: Población

Fuente: Propia

La muestra es tomada en función de la población detalla en el cuadro anterior, en este estudio por ser la población reducida no se realizó el muestreo probabilístico porque no sobrepasa de 100, además de ser una población manejable en función de la cantidad, se determina trabajar con el 100% de los elementos para obtener información de todos los involucrados.

El instrumento a utilizar es un cuestionario desarrollado en función de las necesidades y sentido de la investigación. La recolección de la información relacionó al problema que es objeto de estudio con sus elementos determinantes de delimitación temporal, espacial, entre otras que son catalogadas como relevantes, para lo cual se empleó los siguientes interrogantes con sus referidas explicaciones:

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	Para relacionar el tema de investigación con fundamentos teóricos científicos e interpretar los hechos y fenómenos del problema planteado.
¿A qué personas o sujetos?	La recolección de información se realizara al personal
¿Sobre qué aspectos?	Sobre el control interno y la Gestión del Talento Humano en la institución.
¿Quién?	El talento humano con el que cuenta la presente investigación.
¿Cuándo?	La recolección de la información se realizará desde agosto 2020 hasta febrero del 2021

¿Lugar de recolección de la información?	TRANSVIAL EP.
¿Cuántas veces?	Una sola vez.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
¿Con que?	Cuestionarios
¿En qué situación?	En un ambiente de total colaboración por parte del personal de la institución publica

**Cuadro N°2:** Recolección de la Información

**Fuente:** Investigación propia

La investigación se halló organizada de la siguiente manera:

### Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnicas de Información	Instrumentos de recolección de información	Técnicas de recolección de información
Información Primaria	Información de Campo Cuestionarios	Observación Encuestas
Información Secundaria	Libros, revistas, folletos, internet.	Lectura Científica

**Cuadro N°3:** Técnicas e Instrumentos de Investigación

**Fuente:** Investigación propia

Además, se procede a validar el instrumento a utilizar por medio de un muestreo inicial que es conformado por un proceso estadístico denominado Alfa de Cronbach.

Una vez generada su fiabilidad al total de la muestra, se puede conocer los siguientes resultados:

**Cuadro No 4. Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,752	,755	10

Es así, que, al obtener un valor de 0,755 en el factor de verificación, se puede determinar que el instrumento es aceptable en su nivel de fiabilidad.

## RESULTADOS

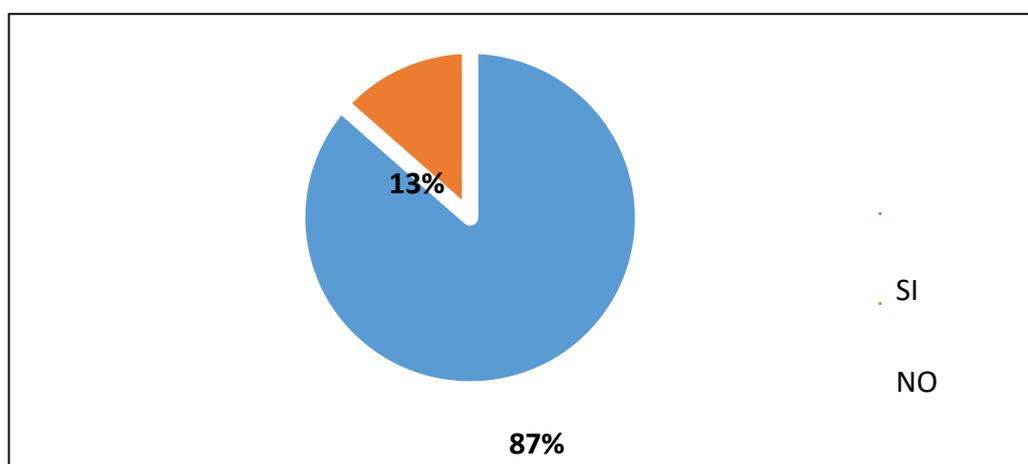
### 1) ¿Los contratos de trabajo se ajusta a las disposiciones legales?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	45	0,87	45	0,865	87%
NO	7	0,13	52	1,000	13%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

**Cuadro N°.5:** Contratos de trabajo

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico N°.1:** Contratos de trabajo



**Fuente:** Encuestas

### **Análisis:**

El 87% de los encuestados respondieron que los contratos de trabajo se ajustan a las disposiciones legales; mientras que el 13% contestaron que no se ajusta a las disposiciones legales.

### **Interpretación:**

Con respecto a la pregunta realizada la mayoría de las personas encuestadas concluyen que los contratos de trabajo son realizados bajo las disposiciones legales, lo que determina la satisfacción de los colaboradores en función de su relación laboral.

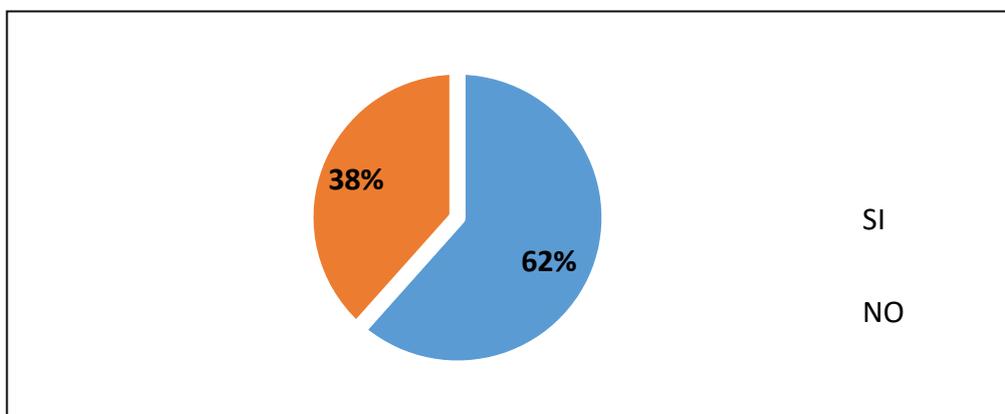
2) ¿La institución cuenta con personal administrativo altamente capacitado?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	32	0,62	32	0,615	62%
NO	20	0,38	52	1,000	38%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Cuadro N°.6: Personal administrativo capacitado

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.2: Personal administrativo capacitado



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

El 62% de los encuestados expresaron que la institución cuenta con personal administrativo altamente capacitado; en tanto que el 38% manifestaron que no.

**Interpretación:**

De los que fueron encuestados, la mayoría asegura que el personal administrativo, es altamente capacitado.

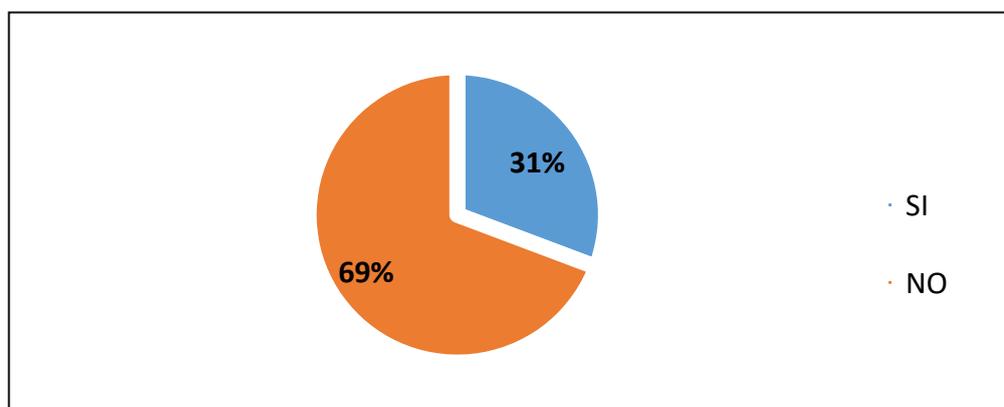
3) ¿En la evaluación se considera la formación profesional, pruebas psicotécnicas y de conocimiento y entrevistas?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	16	0,31	16	0,31	31%
NO	36	0,69	52	1,00	69%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Cuadro N°.7: Evaluación

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.3: Evaluación



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

El 69% manifestaron que en la evaluación de la formación profesional no consideran pruebas psicotécnicas, de conocimiento y entrevistas; mientras que el 31% expresaron que sí consideran las pruebas.

**Interpretación:**

De los encuestados, la mayoría respondió que dentro de la evaluación no se consideran la formación profesional, pruebas psicotécnicas y de conocimiento y entrevistas, como puntos de trascendencia, por lo que es importante se maneje procedimientos para evaluar el conocimiento para el desempeño profesional.

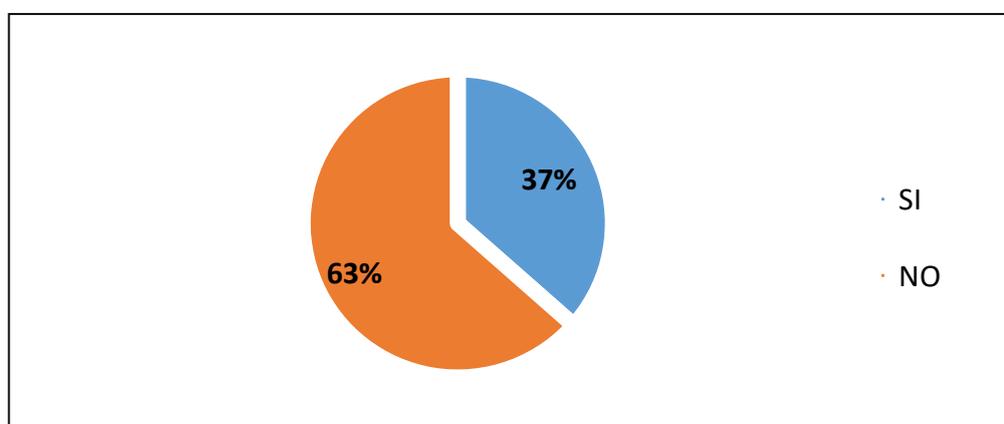
#### 4) ¿Conoce los parámetros de evaluación del desempeño profesional?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	19	0,37	19	0,365	37%
NO	33	0,63	52	1,000	63%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

**Cuadro N°.8:** Parámetros de evaluación

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico N°.4:** Parámetros de evaluación



**Fuente:** Encuestas

#### **Análisis:**

El 63% de los encuestados manifestaron que no conocen los parámetros de evaluación del desempeño profesional; mientras que el 37% consideraron que si conocen los parámetros de evaluación.

#### **Interpretación:**

La mayor parte de los encuestados, determinaron que no conocen los parámetros de evaluación de desempeño profesional que maneja la institución académica a pesar de tener las Normas ISO 9001:2008, el equipo auditor existente desconoce para aplicar.

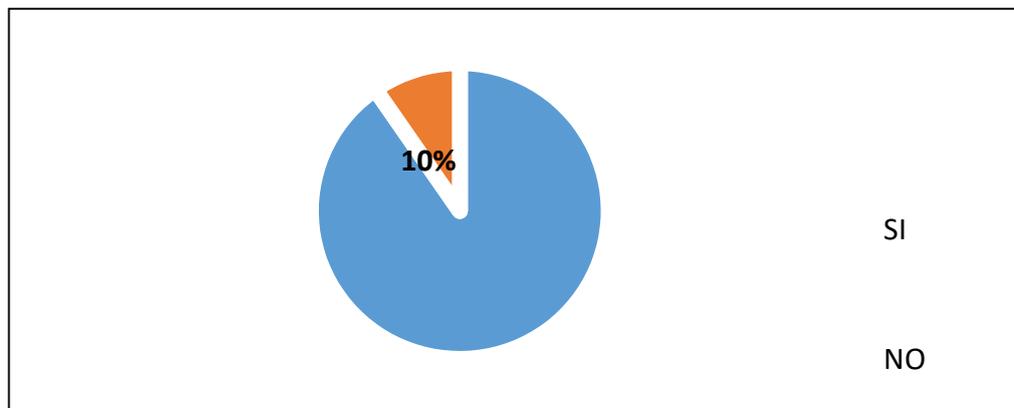
5) ¿Dentro de los parámetros de evaluación interna del desempeño profesional, es necesario evaluar la gestión del talento humano?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	47	0,90	47	0,904	90%
NO	5	0,10	52	1,000	10%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Cuadro N°.9: Gestión de talento humano

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.5: Gestión de talento humano



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

El 90% consideran que dentro de los parámetros de evaluación interna del desempeño profesional, si es necesario evaluar la gestión del talento humano; mientras que el 10% de los encuestados expresaron que no es necesario.

**Interpretación:**

Los encuestados en su mayoría, determinan que dentro de los parámetros de evaluación interna del desempeño profesional, si es necesario evaluar la gestión del talento humano, como elemento importante.

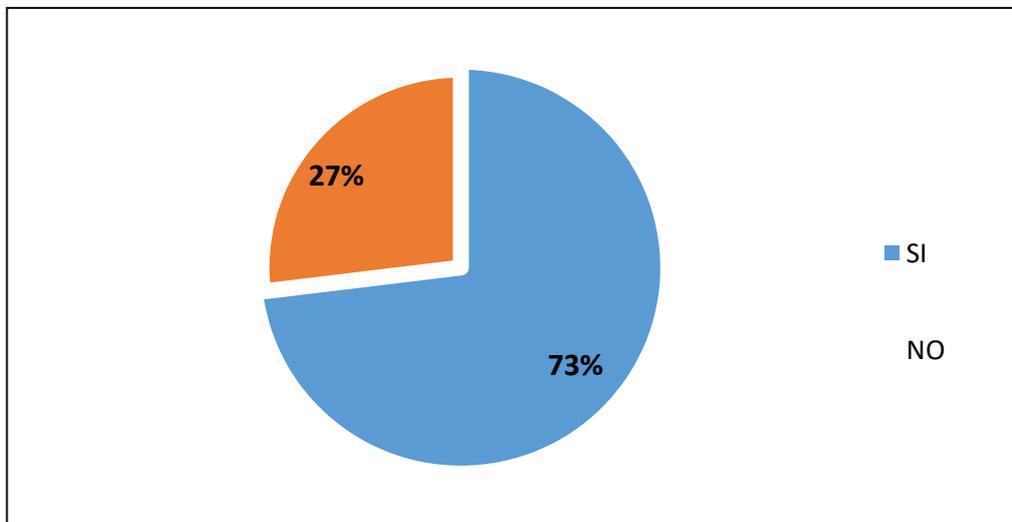
6) ¿Se ha realizado el proceso inductivo al personal nuevo?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	38	0,73	38	0,731	73%
NO	14	0,27	52	1,000	27%
Total	52	1			100%

Cuadro N°.10: Proceso inductivo

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.6: Proceso inductivo



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

El 73% de los encuestados manifiestan que se ha realizado el proceso inductivo al personal nuevo; en tanto que el 27% respondieron que no se ha realizado el proceso inductivo.

**Interpretación:**

Los encuestados en su mayoría, manifiestan afirmativamente que el personal nuevo si ha recibido el proceso inductivo necesario.

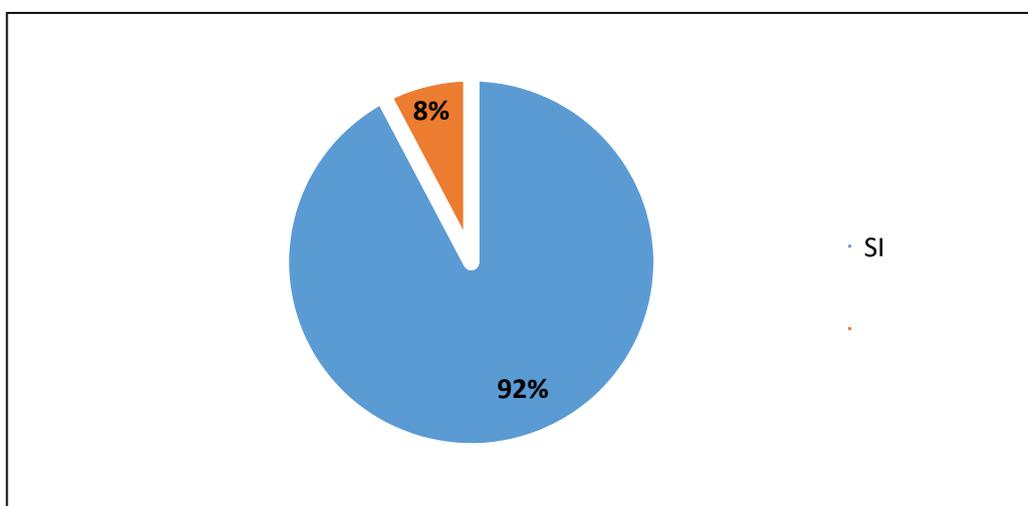
7) ¿Los sueldos se cancelan oportunamente?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	48	0,92	48	0,923	92%
NO	4	0,08	52	1,000	8%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Cuadro N°.11: Remuneraciones

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.7: Remuneraciones



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

El 92% consideraron que los sueldos si cancelan oportunamente, en tanto que el 8% consideran que no se cancelan a tiempo.

**Interpretación:**

En su mayoría los encuestados concluyen que las remuneraciones si son canceladas oportunamente.

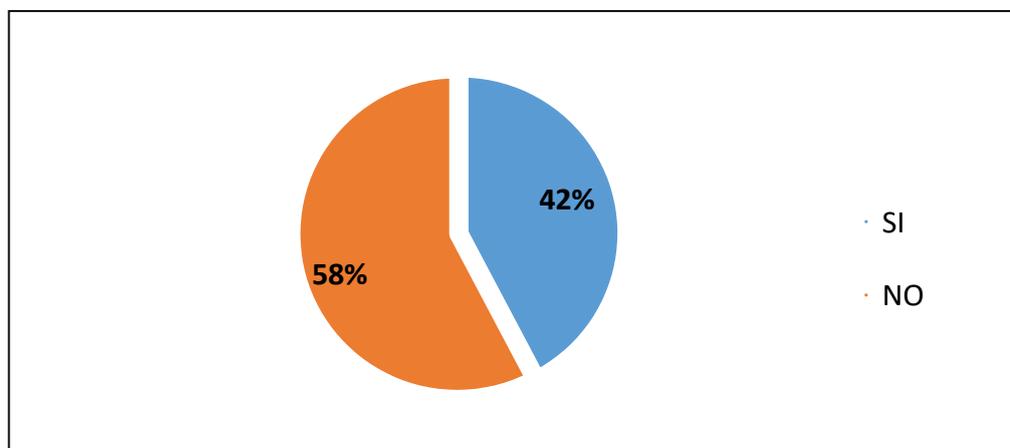
8) ¿Está conforme con el sueldo percibido?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	22	0,42	22	0,423	42%
NO	30	0,58	52	1,000	58%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Cuadro N°.12: Remuneración percibida

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.8: Remuneración percibida



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

De los encuestados el 58% manifiestan que no está conforme con la remuneración percibida; en tanto que el 42% expresan que si están de acuerdo.

**Interpretación:**

Dentro de esta pregunta los encuestados manifiestan que no están conformes con la remuneración percibida en la institución pública.

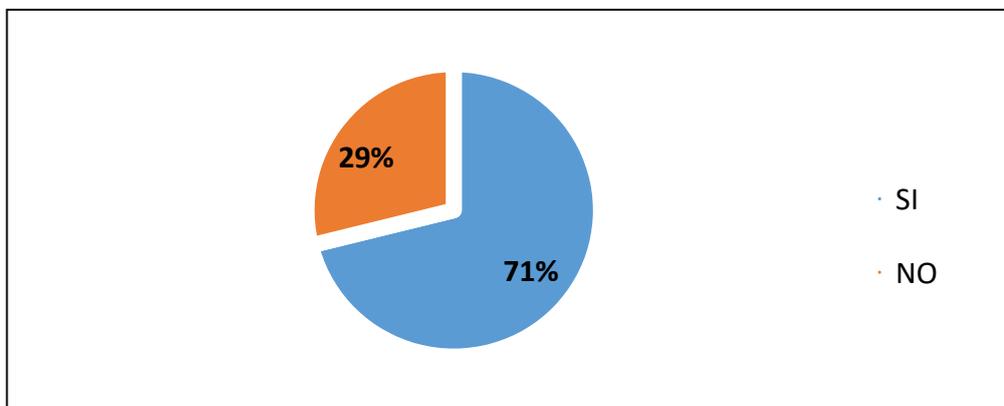
9) **¿Existe un ambiente de armonía laboral entre los colaboradores de la Institución?**

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
SI	37	0,71	37	0,712	71%
NO	15	0,29	52	1,000	29%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

**Cuadro N°.13:** Relaciones personales

**Fuente:** Encuestas

**Gráfico N°.9:** Relaciones personales



**Fuente:** Encuestas

**Análisis:**

El 71% de los encuestados expresan que existe una armonía laboral entre los y administrativos; en tanto que el 29% expresan que no.

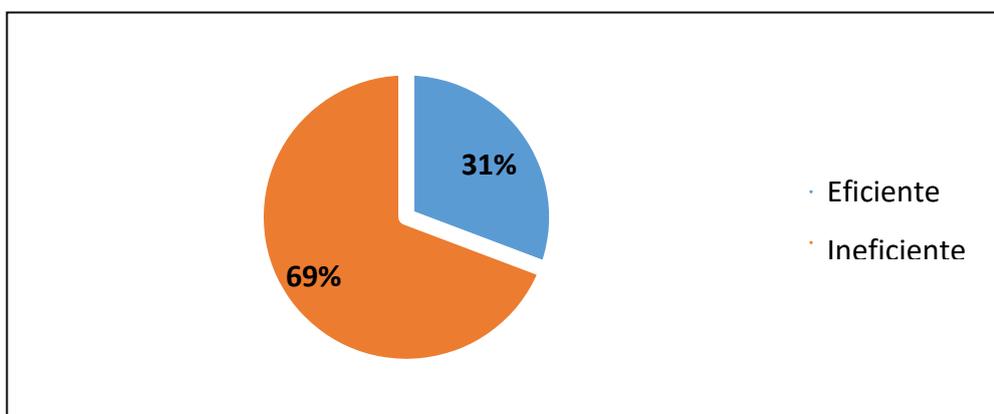
10) ¿A su criterio la gestión del talento humano en la institución es?

Alternativa	f	fr	fa	fra	f
Eficiente	16	0,31	16	0,31	31%
Ineficiente	36	0,69	52	1,00	69%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>

Cuadro N°.14: Control interno

Fuente: Encuestas

Gráfico N°.10: Control interno



Fuente: Encuestas

**Análisis:**

De los encuestados el 69% señalan a su criterio que el control interno y la gestión del talento humano en la institución son ineficientes y el 31% manifestaron que es eficiente.

**Interpretación:**

Bajo el punto de vista de los encuestados consideran que el control interno y la gestión del talento humano.

## Frecuencias Observadas

Los valores de las frecuencias observadas se los selecciona de las preguntas de las encuestas realizadas a los elementos encuestados, haciendo referencia a la variable dependiente e independiente, una pregunta por cada variable.

Alternativa	Pregunta 4	Pregunta 10	TOTAL
	¿A su criterio el control interno es?	¿A su criterio la gestión del Talento Humano es?	
Eficiente	19	16	35
Ineficiente	33	36	69
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>104</b>

**Cuadro N°15.** (Frecuencias Observadas)

Fuente: Encuestas

## Frecuencias Esperadas

Para el cálculo de las frecuencias esperadas se utilizó la siguiente fórmula:

$$fe = \frac{\text{TotalColumna}(\text{Paradichacelda}) * \text{TotalFila}(\text{Paradichacelda})}{\text{Total}}$$

## Cálculo del Chi Cuadrado Calculado

Con las frecuencias observadas y esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \left| \frac{(O-E)^2}{E} \right|$$

Pregunta	Alternativa	O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
4	Eficiente	19	5,8	4,2	17,5	3,0
	Ineficiente	33	9,2	-4,2	17,5	1,9
10	Eficiente	16	20,2	-4,2	17,5	0,9
	Ineficiente	36	31,8	4,2	17,5	0,5
					<b>X<sup>2</sup> =</b>	<b>6,2</b>

**Cuadro N°16:** (Tabla de Contingencia)

Fuente: Frecuencias Observadas y Esperadas

## Selección del Chi Cuadrado en Tablas

### a. Selección de nivel de significación

El nivel de significación con el que se trabaja es del 0,05 (5%), que indica que hay una probabilidad del 0,95 de que la hipótesis nula sea verdadera.

### b. Selección de los grados de libertad

Para calcular el grado de libertad se realiza la siguiente fórmula utilizando los datos del cuadro de las frecuencias:

GL= (filas-1) (columnas-

1) GL= (2-1) (2-1)

GL=1\*1

GL=1

### c. Selección del Chi-Cuadrado en tablas

gl.	PROBABILIDAD DE VALORES MAYORES DE $\chi^2$	
	0.050 (5%)	0.010 (1%)
1	3.84	6.63
2	5.99	9.21
3	7.81	11.3

Cuadro N°17:(Chi Cuadrado en Tablas)

Fuente: Investigación Directo

Con el análisis anterior, con los grados de libertad igual a 1 y el nivel de significación del 5% se escogió un  $\chi^2_t = 3,84$ .

## Análisis del Chi Cuadrado

### H0

El control interno no influye en la gestión del talento humano en la Empresa Pública TRANSVIAL

### Hi

El control interno influye en la gestión del talento humano en la Empresa Pública TRANSVIAL

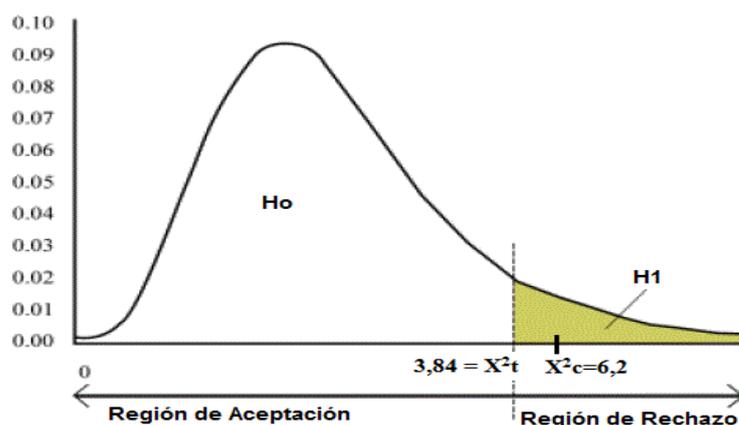


Gráfico N°11: Zonas de Aceptación y Rechazo

Fuente: Calculo del Chi - Cuadrado

### Regla de Decisión

Dónde:  $X^2_c > X^2_t$  se acepta la hipótesis de investigación.

Como  $X^2_c = 6,2 > X^2_t = 3,84$  se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis de investigación  $H_1$ , que dice: “El control interno influye en la gestión del talento humano en la Empresa Pública TRANSVIAL”.

## CONCLUSIONES

En las investigaciones efectuadas se ha analizado cómo influye el control interno y la gestión del talento humano en la organización administrativa, para proponer alternativas de mejora en el cumplimiento de los requerimientos necesarios y cumplimiento de los objetivos planteados inicialmente.

De los resultados obtenidos en la encuesta no se logra evaluar los procesos administrativos aplicados en el control interno, como la formación profesional, pruebas psicotécnicas y de conocimiento y entrevistas, para determinar la situación actual sobre la gestión del talento humano y optimizar el desempeño del personal, considerando una limitante del presente trabajo por las complicaciones existentes producto de ciertas restricciones por consecuencia de la pandemia Covid – 19.

La situación actual del control interno sobre la gestión del talento humano es ineficiente, el equipo auditor conformado por profesionales, se limitan a lo que rige la normativa, sin ser un verdadero apoyo y brindar soluciones para mejora de los procesos.

Se destaca que la aplicación de las normas de control interno en los procesos administrativos, mejorarían el desempeño profesional de los colaboradores de TRANSVIAL EP.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aumatell, C. (2012). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: UOC.

Barrena, S. (2007). *La razón creativa*. Madrid: RIALP.

Barreto, R. A. (2001). *Control interno al área de talento humano y su incidencia en el cumplimiento de objetivos del Colegio Fiscal Diurno "Cantón Archidona" de la provincia del Napo*. Ambato: UTA.

Barreto, R. A. (2012). *Control interno al área de talento humano y su incidencia en el cumplimiento de objetivos del Colegio Fiscal Diurno "Cantón Archidona" de la provincia del Napo*. Ambato: UTA.

- Bravo, J. (2007). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. España: Diaz de Santos.
- Brito, S. X. (2012). *Herramientas de control a los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad semipresencial de la Universidad Técnica de Ambato en el período académico octubre 2011 - febrero del 2012*. Ambato: UTA.
- Cabrales, O. (2014). La Gerencia del Talento Humano. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*.
- Calderón, J. (2005). *Gestión de auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Colombia: Universidad de Antioquía.
- Cansino, J. M. (2011). *Evaluar al sector público español*. Sevilla : Universidad de Cádiz.
- Cardozo, H. (2010). *Auditoría del sector solidario: aplicaciones de normas internacionales*. Madrid: ECOE.
- Castillo, C. (2009). *Nuevas tendencias en la retención y mejora del talento profesional y directivo*. Valencia : EOI.
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: ECOE.
- Cervantes, H. (2005). *Consejos Prácticos sobre el Contrato Individual de Trabajo*. México: ISEF.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Madrid: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (6ta. ed.). México: MacGraw Hill.
- Coopers & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos de control interno: informe COSO*. España: Diaz de Santos.
- Couto, L. (2011). *Auditoría del sistema APPCC: Cómo verificar los sistemas de gestión*. Madrid: Diaz de Santos.

- Crespo, T. (2013). *Administración de empresas*. Sevilla: MAD.
- Cuadrado, J. (2007). *Inmigración y mercado de trabajo*. España: Rubes.
- Dessler, G. (2010). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.
- Documentación Social. (2010). *Las empresas de inserción a debate*. Madrid: Plaza y Valdez.
- Editorial Vértice. (2008). *Selección de Personal*. España: Vértice.
- Enguítanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook.
- (2015). Auditoría de Gestión Art. 21 Reformas y Reglamentos. En C. d. Estado, *Ley Orgánica del Estado*. Ecuador: Registro Oficial.
- Estupiñán, R. (2006). *Administración de riesgos y la auditoría interna*. Bogotá: ECOE.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*. Lima : IICO.
- Fonseca, R. (2010). *Auditoría Interna un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control Integral* (2da. ed.). Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis.
- Gálves, J. (2010). *Promoción y realización del Talento Humano*. Barcelona: UOC.
- Lamata, F. (2008). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos.
- Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Malagón, G. (2013). *Auditoría para una gestión eficiente*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.

- Mercado, E. (2010). *Calidad integral empresarial e institucional: Capacitación gerencial*. México: Limusa.
- Mercado, S. (2004). *Administración aplicada*. México: Limusa.
- Ministerio de Educación y Cultura. (2004). *Metodología para la definición de las titulaciones profesionales*. Madrid.
- Mira, J. C. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España: Diaz de Santos.
- Mondy, W. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Morales, F. (2010). *Investigación explicativa*. México: Prentice Hall.
- Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona S.A.
- Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL.
- Orgemer, G. (2002). *Enciclopedia de los recursos humanos*. Madrid: FC Editorial.
- Peñarrieta, M. I. (2005). *Módulos de aprendizaje*. Barcelona: Plaza y Valdes.
- Reyes, A. (2005). *Administración de empresas*. México: Limusa.
- Reynoso, A. (16 de diciembre de 2010). *Grupo Kaizen*. Recuperado el enero de 2015, de Grupo Kaizen: [http://www.grupokaizen.com/bsce/Alineamiento\\_estrategico\\_la Eliminación\\_de\\_la Teoría](http://www.grupokaizen.com/bsce/Alineamiento_estrategico_la Eliminación_de_la Teoría)
- Rivas, G. (2014). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Revista Observatorio Laboral*.
- Sánchez, J. (2009). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC.
- Santillana González, J. R. (2010). *Fundamentos de Auditoría*. México: Paraninfo S.A.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*.

México: Limusa. Taylor, E. (2002). *Investigación exploratoria* .

Madrid: Pearson Educacion.

Torre, E. d. (2005). *Gestión laboral: derechos y obligaciones de los trabajadores*.

España: Ideaspropias.

Velasteguí, R. (2014). *Primer Informe de la Secretaría Distrital 18D01 - Ambato*.

Ambato.

Verdú, M. C. (2005). *Monitor sociocultural: Formación Profesional Ocupacional*. Sevilla: Mad.