



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL SINDICATO DE
CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY, PERIODO 2023”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

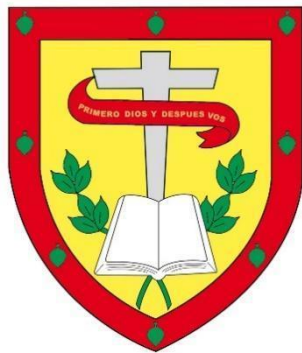
AUTOR: PAUTE ILLESCAS CARMEN CAMILA

DIRECTOR: MGS. ESPINOZA PILLAGA HECTOR ALEJANDRO.

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL SINDICATO DE
CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY, PERIODO 2023”**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

AUTOR: PAUTE ILLESCAS CARMEN CAMILA

DIRECTOR: MGS. ESPINOZA PILLAGA HECTOR ALEJANDRO.

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**Control interno y su Incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano en el
Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, periodo 2023**

Carmen Camila Paute Illescas

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Mgs. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga.

20 de febrero de 2024

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Carmen Camila Paute Illescas**, declaro bajo juramento que el artículo denominado “**Control Interno y su Incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, periodo 2023**”, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de mi autoría

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, febrero de 2024



Carmen Camila Paute Illescas

Carmen Camila Paute Illescas

CERTIFICACIÓN

Yo, **Héctor Alejandro Espinoza Pillaga**, certifico que el artículo titulado “**Control Interno y su Incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, periodo 2023**” fue desarrollado por **Carmen Camila Paute Illescas**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido a que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**.

Cuenca, febrero de 2024



Firmado electrónicamente por:
**HECTOR ALEJANDRO
ESPINOZA PILLAGA**

Mgs. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga.

Tutor

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

A medida que culmina este trayecto académico y profesional con mi Trabajo de Titulación, deseo dedicar este logro a cada uno de ustedes, quienes han sido mi apoyo incondicional a lo largo de este camino.

A mi madre adorada María Illescas, fuente de amor inagotable y ejemplo de perseverancia, aunque ya no esté físicamente con nosotros, su espíritu sigue inspirándome cada día. A mi padre, que desde el cielo sigue guiándome con su sabiduría y cariño, este logro también lleva su nombre grabado en cada página.

A mi amado esposo Paúl Feijóo, quien ha compartido conmigo las alegrías y desafíos de este viaje, tu constante aliento y comprensión han sido mi roca. A mi querida hija Amy Paulina F., mi mayor motivación y orgullo, este trabajo es también un legado para ti, para que vea que, con esfuerzo y dedicación, los sueños se hacen realidad.

A mi familia en general, gracias por estar siempre ahí, por entender mis ausencias y celebrar mis logros como propios. Vuestra presencia ha sido mi mayor fortaleza.

Este Trabajo de Titulación lleva impreso el amor, la dedicación y el sacrificio de cada uno de ustedes. Que este logro sea un reflejo de mi profundo agradecimiento y amor hacia cada miembro de esta querida familia que me impulsa a seguir adelante

AGRADECIMIENTO

En este momento significativo de mi vida, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a mi Docente de Titulación Dr. Geovany Zamora, a mi Tutor Dr. Héctor Espinoza, quienes con su orientación experta y compromiso fueron fundamentales en el proceso de elaboración de mi Trabajo de Titulación. A mis docentes de carrera quienes impartieron sus conocimientos con estima, paciencia y bondad. A mi esposo Eco. Paúl Feijóo por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante a lo largo de este camino académico. Su presencia ha sido mi mayor fortaleza. Este logro es el resultado del esfuerzo conjunto y de la dedicación que cada uno de ustedes han compartido conmigo.

ÍNDICE GENERAL

Declaración de Responsabilidad.....	iv
Certificación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vi
Índice general de los contenidos.....	viii
Índice de figuras.....	x
Índice de Tablas.....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiii

Capítulo I. El Problema

Planteamiento del Problema	1
Formulación del Problema.....	2
Delimitación del Problema	3
Justificación	3
Objetivos.....	5
Objetivo General.....	5

Capítulo II: Antecedentes

Historia	6
Descripción de la Empresa.....	7
Fundamentación teórica	8

Sistemas de Control Interno.....	8
Control interno.	13
Principios fundamentales del Control Interno	14
El Modelo del Iceberg	14
VARIABLES VISIBLES	14
VARIABLES NO VISIBLES	14
Idea a Defender.	16

Capítulo III: Marco Metodológico

Modelo COSO I:	17
Encuestas a Empleados y Directivos:	18
Modelo COSO I Aplicado al Área del Talento Humano:.....	18
Encuestas Específicas para el Área del Talento Humano:.....	19
Análisis Situacional del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.	19
Método inductivo	19
Población y Muestra	20

Capítulo IV: Marco Propositivo

Alcance del Manual	21
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	21
Técnicas de auditoría	21
Normas de Control Interno según modelo COSO	21
Resultados	23

Encuesta realizada al Personal del SICHPA.....	23
Evaluacion Ambiente de Control.....	28
Evaluacion de riesgos	30
Actividades de control	32
Informacion, comunicaci3n y seguimiento.....	34
Resumen de cuestionario detallado.....	35
Resumen de cuestionario por componente del coso i	36
Hoja de Hallazgos	40

Capitulo V: Conclusiones

Conclusiones y Recomendaciones	46
Conclusiones:.....	46
Recomendaciones:.....	47
Refencias.....	48
Anexos	49
Anexo Formato de Encuesta dirigida a trabajadores.....	49
Anexo Formato de Encuestas dirigidas a directivos del SICHPA	50
Anexo Autorizacion de subir al repositorio	51

Índice de Figuras

Figura 1 Periodizad de Capacitación	23
Figura 2 Evaluación de Desempeño	24
Figura 3 Compensaciones	24
Figura 4 Pago de Remuneraciones.....	25
Figura 5 Ropa de Trabajo	26

Índice de Tablas

Tabla 1	Evaluacion Específica de Control Interno I/5	26
Tabla 2	Evaluacion ambiente de control 2/5	28
Tabla 3	Evaluacion de riesgos 3/5.....	30
Tabla 4	Actividades de control 4/5.....	32
Tabla 5	Evaluacion de información, comunicación y seguimiento 5/5.....	34
Tabla 6	Resumen de cuestionario.....	35
Tabla 7	Resumen de cuestionario por componente del Coso I	36
Tabla 8	Hoja de hallazgos c-p-1/5.....	40
Tabla 9	Hoja de Hallazgos c-p-2/5.....	41
Tabla 10	Hoja de Hallazgos c-p-3/5.....	42
Tabla 11	Hoja de Hallazgos c-p-4/5.....	43
Tabla 12	Hoja de Hallazgos c-p-5/5.....	44

RESUMEN

La gestión del talento humano es un pilar fundamental en todas las organizaciones, influyendo directamente en el ambiente laboral, la productividad financiera y la competitividad empresarial. En el contexto del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay (SICHPA), la implementación de un control interno efectivo se convierte en un factor crucial para mejorar el desempeño laboral y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Este trabajo de titulación se enfoca en el análisis del control interno y su normativa, utilizando el Modelo COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) como marco de referencia. El objetivo es desarrollar un manual de gestión de calidad que promueva la eficacia, eficiencia y efectividad en las operaciones del SICHPA, fortaleciendo así la seguridad y confianza en el entorno laboral.

El control interno, según el Modelo COSO I, se basa en cinco componentes principales: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. Estos componentes serán analizados en detalle para identificar áreas de mejora y establecer directrices claras para una gestión efectiva del talento humano en el SICHPA.

El enfoque en el control interno y su alineación con el Modelo COSO I permitirá al SICHPA implementar prácticas de gestión más sólidas y orientadas a resultados. Se espera que este enfoque contribuya a mejorar la calidad del trabajo, fortalecer la administración de recursos humanos y promover un ambiente laboral más seguro y eficiente en el Sindicato de Choferes del Azuay.

Palabras Claves: Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, Modelo COSO I, control interno, gestión de talento humano.

ABSTRACT

Human resources management is a fundamental pillar in all organizations, directly influencing the work environment, financial productivity, and business competitiveness. In the context of the Azuay Professional Drivers Union (SICHPA, by its Spanish acronym), implementing effective internal control becomes crucial in improving work performance and ensuring compliance with organizational objectives.

This degree work analyzes internal control and its regulations, using the COSO I Model (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) as a reference framework. The objective is to develop a quality management manual that promotes efficacy, efficiency, and effectiveness in SICHPA's operations, thus strengthening safety and trust in the work environment.

According to the COSO I Model, internal control is based on five main components: the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision and monitoring. These components were analyzed in detail to identify areas for improvement and establish clear guidelines for effective human talent management at SICHPA.

The internal control approach and its alignment with the COSO I Model will enable SICHPA to implement more robust and results-oriented management practices. It is expected that this approach will contribute to improving the quality of work, strengthening human resources management, and promoting a safer and more efficient work environment in the Azuay Drivers Union.

Keywords: Azuay Professional Drivers Union, COSO I Model, internal control, human talent management

Capítulo I: El Problema

Planteamiento del Problema

El control interno de las organizaciones es de suma importancia para lograr un adecuado funcionamiento de las mismas. Aspectos como la eficiencia y eficacia en los procesos y operaciones son los principales beneficios que aporta un adecuado sistema de control interno, ayudando de esta manera al cumplimiento de las funciones del talento humano y la consecución de objetivos planteados por las organizaciones. Al no contar con un sistema de control interno adecuado, la gestión del talento humano se ve limitada, afectando principalmente al desempeño laboral del talento humano en sus actividades cotidianas.

La administración de recursos humanos enfrenta nuevos desafíos en el ámbito internacional debido a la creciente diversidad de la fuerza laboral y la globalización de la economía global. Además, los departamentos de administración de recursos humanos se enfrentan a un desafío significativo debido a los cambiantes entornos legales.

En Latinoamérica, los países están colaborando en alianzas estratégicas para promover el progreso sostenible de sus ciudadanos. El humano es un elemento crucial para el desarrollo de toda maquinaria productiva, por lo que es esencial que aquellos que desempeñan funciones administrativas en este departamento tengan habilidades analíticas para evaluar los requerimientos del personal en los diversos departamentos de la organización.

La gestión del talento humano es un campo en constante evolución que se adapta a la evolución de la teoría administrativa y el enfoque de las organizaciones empresariales. En este sentido, es evidente la importancia de la gestión por procesos como enfoque en las organizaciones, así como su relación e integración en toda la cadena de valor de un producto o servicio. Para usar la Gestión de Procesos, es importante comprender lo que quieren los clientes y otros grupos de

interés y, en función de sus necesidades, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para lograr los objetivos establecidos.

El Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay es una organización sólida, pero su sistema de gestión de talento humano no está actualizado. Por lo tanto, es necesario evaluar el sistema de control interno y su impacto en el desempeño laboral del talento humano. Se debe diseñar un modelo de gestión que optimice el manejo de un recurso importante como el talento humano. El modelo que sea más adecuado para la organización será crucial para enfocarse en el personal y su desempeño, lo que dará como resultado un orden adecuado en la ejecución de actividades en el trabajo, lo que ayudará a cumplir con los objetivos de la organización. El Sindicato de Choferes Profesionales de Azuay tiene problemas con el control interno en la gestión del talento humano, ya que no están definidos los procesos del talento humano, como la admisión, la aplicación, la compensación, el desarrollo, el mantenimiento y el monitoreo. Esto hace que el desarrollo de las funciones que realiza cada profesional se vea afectado y no se pueda prestar una atención óptima.

Debido a la falta de lineamientos para el reclutamiento y selección del personal, se ha contratado personal no adecuado para el puesto dentro de los últimos años. Se descubrió que alrededor del 40% no tiene la capacitación necesaria para el puesto y que los puestos no están claramente diseñados, lo que resulta en bajo rendimiento y duplicidad de trabajo, lo que resulta en pérdidas para la empresa.

Formulación del Problema

Debido a la problemática anteriormente planteada, se logra establecer como problema general para el presente estudio la pregunta: ¿De qué manera el control interno incide en el desempeño laboral del talento humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay?;

como problemas específicos se plantean: 1. ¿Qué relación existe entre el control, interno y la eficiencia, eficacia y competencias laborales del personal en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay?, 2. ¿Qué modelo de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral del talento humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay?

Delimitación del Problema

- **Contenido:**

Campo: Control interno

Área: Gestión de talento humano

- **Espacial:**

Provincia: Azuay

Cantón: Cuenca

Parroquia: Sucre

Localidad: Av. Solano 3-96 y Florencia Astudillo

- **Temporal:**

Periodo: 2023

Justificación

El conjunto de acciones que realizan los miembros de una organización con el fin de definir sus objetivos y verificar su cumplimiento, utilizando sus recursos de manera óptima, se conoce como gestión por procesos. En el "SICHPA" es común encontrar grupos de trabajadores que individualmente realizan una buena labor, pero no comprenden ni se preocupan por cómo su trabajo puede afectar a otros de mayor o menor nivel. Por lo tanto, una gestión por procesos aumenta el valor al mejorar los resultados para la empresa y los empleados, lo que permite lograr

las metas. Los recursos humanos son la base de cualquier empresa y es un ellos que debemos prestar atención si queremos adaptarnos a los avances tecnológicos actuales.

El Sindicato de Choferes Profesionales de Azuay es una organización conocida en el país que se ha preocupado por establecer un Modelo de Gestión por Procesos de Talento Humano. Su objetivo es mejorar su servicio a través de la optimización de sus recursos, buscando convertirse en una de las mejores instituciones del sector mediante el diseño e implementación de procesos y actividades para satisfacer la demanda de los estudiantes y los socios.

La mejora de los procedimientos de talento humano tiene como objetivo lograr transformaciones positivas en toda la organización, al brindar a los trabajadores un mayor conocimiento de sus responsabilidades y, como resultado, mejorar su desempeño laboral, contribuyendo así a brindar un buen servicio a sus asociados sindicalizados. Al mejorar la eficacia de los trabajadores en el servicio, se logrará un aumento en el rendimiento y el desempeño, lo que permitirá un mejor manejo de los recursos de la empresa. La ejecución ordenada de cada proceso permitirá un manejo adecuado de los procesos que permitirá el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas de la empresa.

El SICHPA es una organización sindical que se destaca como un modelo tanto en la provincia como en todo el país. Esta organización no solo tiene un centro educativo, sino que también ofrece actualización y capacitación a choferes, transportistas y empresarios del transporte. Un enfoque basado en procesos ayudaría a brindar un servicio de alta calidad a toda la comunidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos. El avance del proyecto actual también será beneficioso para la población de Azuay y sus cantones, ya que el SICHPA es un organismo económico de la provincia que podrá optimizar los recursos y el dinero al mejorar sus procesos, contribuyendo así a los eventos de la ciudad en beneficio de los azuayos.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el control interno y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano en el SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY, PERIODO 2023

Objetivos específicos

- ✓ Analisis situacional del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.
- ✓ Elaborar un cuestionario de control interno con los componentes del COSO III.
- ✓ Identificar hallazgos que tengan incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.
- ✓ Proponer conclusiones y recomendaciones.

Capítulo II: Antecedentes

Historia

La propiedad conocida como Villa Lucía, ubicada en la Av. Fray Vicente Solano, pertenecía en los primeros registros al Banco Central del Ecuador, como un bien mancomunado entre los empleados de la institución, por lo que, dicho inmueble fue utilizado como un centro de esparcimiento y de uso exclusivo de los funcionarios del Banco.

Posteriormente, debido a los múltiples cambios de local de la actual entidad “Cuenca Tennis y Golf Club”, desde 1920 ocupó algunos establecimientos, tales como: El Monasterio de las Madres Conceptas, actualmente la escuela Francisca Dávila, ubicada en las calles Pío Bravo y Borrero; más tarde se ubicaría entre la calle presidente Córdova y Luis Cordero, hasta radicarse en la mencionada propiedad conocida como Villa Lucia. Mediante un proceso tramitológico en donde el Banco Central del Ecuador, representado por su Gerente General Sr. Guillermo Pérez Chirimoya, cede los derechos del lugar a la “Cuenca Tennis y Golf Club”, el 21 de febrero de 1953, rehabilitando las instalaciones para las necesidades de los socios quienes usarían las mismas hasta 1975.

El Sindicato de Choferes Profesionales ha ocupado las instalaciones desde ya casi 40 años aproximadamente, y ha observado un profundo cambio urbano y arquitectónico en su entorno, desde las grandes planicies de terrenos precedidas por emblemáticas edificaciones, hasta lo que hoy observamos como una avenida llena de edificios modernos, negocios y vehículos.

Cabe recalcar que la acción posterior a la cesión de derechos, propició una planificación en la propiedad, con miras a la construcción de una urbanización, la que no se efectuó por inestabilidad económica en el club. Lo que obligó a vender el inmueble con un terreno adjunto (esta acción salvo en sí a la edificación intacta como se la conoce actualmente).

De acuerdo a estos antecedentes, es entonces que el 25 de agosto de 1975, ante el señor Emiliano Feícan García, Notario Público del cantón Cuenca, el señor Doctor Carlos Arízaga Vega, representante aquel entonces del ya fusionado “Cuenca Tenis y Golf Club” vende la propiedad antes descrita para trasladar el club al sitio Barabón, San Joaquín donde funciona hasta la actualidad. El Señor Juvenal Vera Carrión representante, en esa época, de la llamada “Unión Sindical de Choferes Profesionales del Azuay”, adquiere por medio de un contrato de compraventa la propiedad ubicada en la Av. Fray Vicente Solano y denominada Villa Lucia, en donde hasta hoy funciona el actual Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.

Descripción de la Empresa

RAZÓN SOCIAL: SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY.

NOMBRE COMERCIAL: SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY.

NÚMERO RUC: 0190160408001

UBICACIÓN DIRECCIÓN: AV. SOLANO 3-96 Y FLORENCIA ASTUDILLO.

TELÉFONO: 2810822

CORREO: sichpal@yahoo.es

Misión

La misión de este Sindicato es velar por los intereses de cada uno de los socios, defender y hacer cumplir los derechos y obligaciones. Velar por el trabajo, la salud y el bienestar de todos los compañeros y choferes sindicalizados.

Visión:

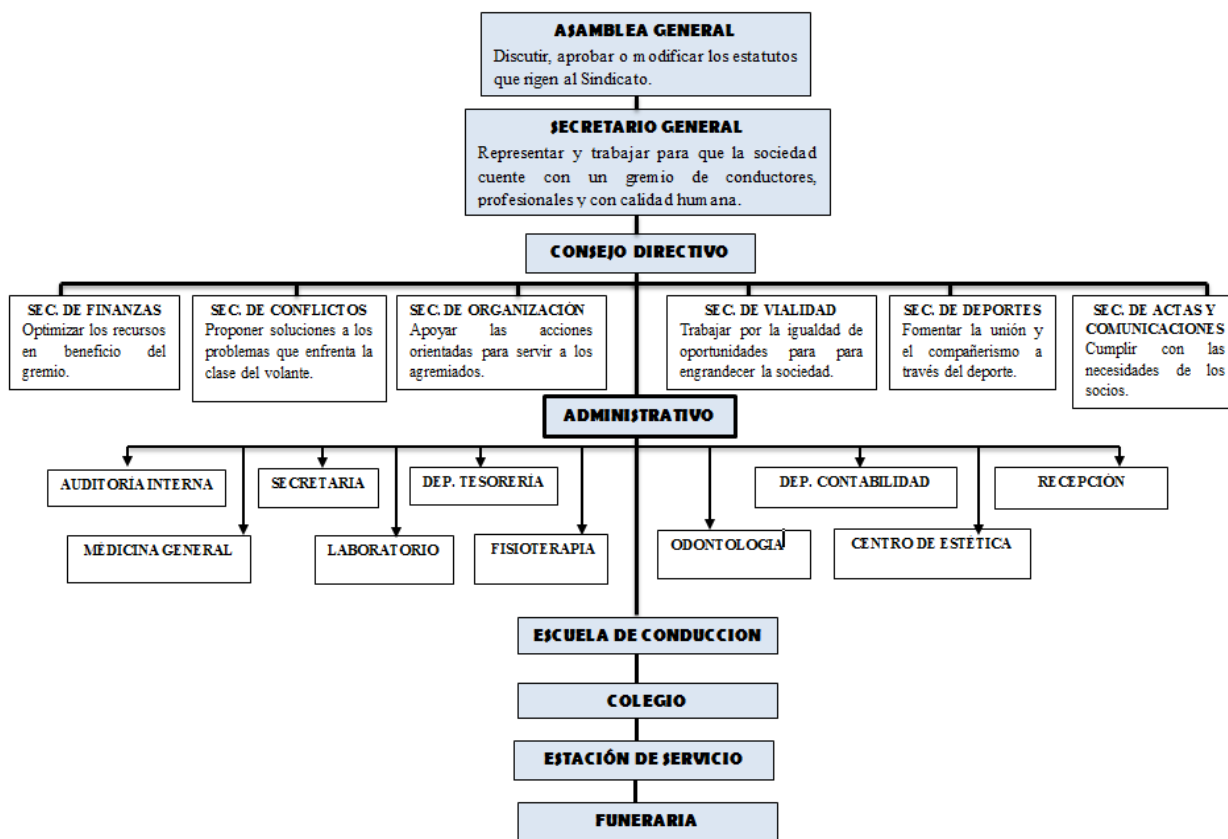
El Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay y la Escuela de Capacitación para conductores profesionales, con el fin de beneficiar a los socios sindicalizados y la ciudadanía;

basándose valores por el “el trabajo, la union y la justicia” en concordancia con las exigencias en el tránsito y el gremio de transporte terrestre.

Valores:

Unión, Trabajo, Justicia y Ética

Organigrama



Fundamentación teórica

Sistemas de Control Interno.

El control interno en una organización se define como el conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos para garantizar la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones,

la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013).

El Marco Integrado de Control Interno, desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), proporciona un marco conceptual para comprender y aplicar el control interno en una organización. Este marco se compone de cinco componentes interrelacionados: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013).

La implementación efectiva del control interno en una organización tiene un impacto significativo en el desempeño laboral del talento humano. Un estudio realizado por (Knechel & Salterio, 2016) encontró que un control interno sólido está positivamente relacionado con la efectividad de los procesos de gestión del talento humano, lo que resulta en una mayor satisfacción laboral y un mejor desempeño de los empleados.

El control interno también desempeña un papel importante en la gestión de riesgos laborales. Según un estudio realizado por (Sharma, Sharma, & Chandra, 2016), un control interno deficiente puede aumentar la probabilidad de errores y fraudes en el entorno laboral, lo que puede afectar negativamente el desempeño laboral y la moral de los empleados.

La calidad del control interno en una organización puede influir en su competitividad empresarial. Según un estudio realizado por (Zhang & Rajaram, 2016), las empresas con un control interno sólido tienden a ser más eficientes en sus operaciones, lo que les permite ofrecer productos y servicios de mayor calidad y mantenerse competitivas en el mercado.

Una implementación efectiva del control interno, basada en el Marco Integrado de Control Interno de COSO, puede mejorar la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones de una

organización, promoviendo así un ambiente laboral seguro, productivo y satisfactorio para el talento humano (COSO, 2013).

Marco Integrado de Control Interno COSO I.

Mediante la planificación estratégica las organizaciones establecen la misión, visión, estrategias y objetivos a lograr, posteriormente se establecen planes para lograr los mismos. Esta planificación debe estar plasmada en el Plan Operativo Anual de la organización, lo cual permite administrar de manera eficiente la asignación de recurso y procedimientos a seguir para la consecución y cumplimiento de lo planteado en la planificación estratégica.

De acuerdo a lo antes mencionado, el modelo de control interno COSO I presenta un esquema compuesto por objetivos, estructura de la entidad, componentes y principios que permiten generar un adecuado control interno en la entidad para lograr la consecución de la planificación estratégica que la organización establezca.

Se basa en objetivos: operacionales, de reporte y cumplimiento; en cuanto a sus componentes, estos se definen como: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Actividades de supervisión y monitoreo.

Ambiente de Control.

Se compone de un conjunto de normas, procedimientos y estructuras consideradas los cimientos del sistema de control interno de cualquier empresa u organización, siendo la alta dirección al nivel adecuado de la organización para establecer las normas de comportamiento y la importancia del control interno. (Miles, y otros, 2013).

El ambiente de control abarca los siguientes principios.

1. La empresa demuestra su compromiso con la integridad y los valores morales.

2. El consejo de administración es autónomo y supervisa el desempeño del sistema de control interno.
3. Con la supervisión del consejo, establece estructuras, líneas de reporte y niveles adecuados de autoridad y responsabilidad para lograr los objetivos.
4. La organización demuestra su compromiso en atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes que cumplan con los objetivos de la organización.
5. La organización establece los deberes de las personas a nivel de control interno para lograr los objetivos.

Evaluación de Riesgos.

Los riesgos representan una amenaza que implica un tratamiento para su identificación y tratamiento posterior, estos riesgos están siempre relacionados con la consecución de los objetivos.

(Miles, y otros, 2013)

La evaluación de riesgos abarca los siguientes principios

1. Defina los objetivos con suficiente claridad para que se puedan identificar y evaluar los riesgos.
2. Identificar las dificultades para lograr sus objetivos en todos los niveles de la organización u los analiza como base para determinar cómo gestionarlos.
3. Al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos, considere la probabilidad de fraude.
4. Localiza y analiza los cambios que podrían tener un impacto significativo en el sistema de control interno.

Actividades de Control. Representan las acciones establecidas mediante políticas debidamente planteadas y aprobadas que constituyen un manual sobre las instrucciones y direcciones a seguir para la mitigación de los riesgos al momento de la ejecución de operaciones dentro de las organizaciones, siempre enfocadas en el logro de objetivos. Dichas actividades de control deben ser ejecutadas a todos los niveles de la organización, procesos y a nivel tecnológico (Miles, y otros, 2013).

Los principios que integran las actividades de control son:

1. La organización define y desarrolla actividades de control que constituyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
2. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnológica para apoyar la consecución de los objetivos.
3. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dicha política a la práctica.

Información y Comunicación. La información y comunicación es de suma importancia para el desarrollo de las actividades de las organizaciones, por lo cual es necesario que la misma fluya en todos los sentidos tanto al interior como con las partes interesadas externas de la entidad.

Los principios que integran este componente son:

1. Utilización de información relevante.
2. Comunicación interna sobre evaluación del sistema de control interno.
3. Comunicación con el exterior sobre la evaluación del sistema de control interno.

Actividades de Supervisión o Monitoreo .

Las actividades de supervisión buscan generar control y complementan la adecuada aplicación de todos los principios anteriormente descritos, la adopción a recomendaciones de la alta gerencia o el nivel adecuado de la administración sobre las posibles deficiencias al sistema de control interno de la organización.

Los principios del monitoreo son:

1. Evaluaciones continuas y/o separadas del sistema de control interno.
2. Evaluación y comunicación de deficiencias del sistema de control interno.

En mayo de 2013, el Comité COSO publicó una actualización del Marco Integrado de Control Interno. El objetivo de esta actualización es aclarar los requisitos del control interno, actualizar el contexto de su aplicación a varios cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al aumentar sus objetivos operativos y emitir informes. Este nuevo marco integrado aumenta la protección de las organizaciones contra los riesgos actuales. (Red Global de Conocimientos en Auditoría, 2014).

Control interno.

El Control Interno surge como una herramienta con los fines de mitigar significativamente la multitud de riesgos a los cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, así como las normas y reglas, de distinta índole, provenientes de organismos nacionales, autónomos , provinciales y municipales, que conlleva a que las administraciones de las organizaciones deban prestar suficiente atención a estos, debido a los riesgos que representa sobre su patrimonio, el incumplimiento de estas.

De tal manera que se puede aseverar que el control interno nace como forma de gestionar los posibles riesgos, lo que supone evaluar tanto aquellos riesgos que puedan poner vulnerar su cumplimiento, como aquellos que afecten a los mismos mecanismos de control para su detección. De esta forma se crea un proceso de mejora continua en la definición de objetivos, en la gestión de riesgos y mecanismos de control.

Principios fundamentales del Control Interno

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones, dentro de una entidad permitiendo identificar claramente el uso económico y eficiente de los recursos.
- ✓ Confiabilidad y razonabilidad íntegra de la información administrativa y financiera en una entidad, para la buena toma de decisiones.
- ✓ Pleno acatamiento a las normas y leyes que se encuentra establecido en una entidad, con el fin de alcanzar las metas trazadas.

El Modelo del Iceberg

Es propuesto por (Spencer & Spencer, 1993), hace referencia a los factores que influyen en estas conductas y, por lo tanto, en que una persona cuente con cierta competencia. El modelo mencionado implica que hay variables visibles y no visibles que afectan el comportamiento:

Variables visibles

1. **Habilidades:** Capacidad para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea.
2. **Conocimientos:** Conjunto de saberes que se tienen de una materia o ciencia concreta.

Variables no visibles

1. Valores: Creaciones sociales, la forma como se relacionan los individuos y las instituciones como la familia, instituciones, economía, política.
2. Autoimagen: Autoconcepto que tienen gran influencia en la autoestima.

3. **Rasgos:** Un patrón de comportamiento común.
4. **Motivos:** Pensamientos y preferencias instintivas y conscientes que influyen en el comportamiento de una persona.

Procesos

1. **Planificación de los recursos humanos.** Se determina las características adecuadas que deben poseer las personas dentro de una empresa.
2. **Análisis de puestos de trabajo.** A través del análisis de los puestos de trabajo se conoce lo que hace cada cargo, cómo lo hace, que requiere y para qué se hace.
3. **Reclutamiento y Selección de Personal.** Se inicia con un análisis de hoja de vida, pruebas psicotécnicas, entrevistas, constatación de referencias, estudios médicos y pruebas prácticas, de ser pertinentes.
4. **Formación y Desarrollo de Personal.** Se definen y diseñan programas de formación que desarrollen las capacidades del personal y mejoren su rendimiento, permitiendo crecer laboral y profesionalmente dentro de la misma empresa.
5. **Evaluación de Desempeño.** Son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades con características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados.

La creación de valor es el primer objetivo de la implementación de procesos, es decir, que obtengan mejoras en las entradas de los mismos, y de esta manera la ejecución de las actividades consiguientes se ejecute de forma óptima. En todo proceso deben tener un fin al cual llegar y unos objetivos que se tienen que conseguir, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, tanto internos como externos.

Idea a Defender.

El control interno de la organización incide en el desempeño laboral, por lo cual es necesaria la existencia de un modelo para la gestión por procesos en la administración del talento humano, permitiendo que el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay mejore en sus procesos y brinde un servicio de calidad.

Variables

- **Variable independiente:** Control Interno
- **Variable dependiente:** Talento Humano

Capítulo III: Marco Metodológico

En esta investigación, se emplea una metodología mixta que combina el uso del Modelo COSO I para evaluar el control interno y la realización de encuestas dirigidas a empleados y directivos del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.

Modelo COSO I:

El Modelo COSO I, desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), proporciona un marco estructurado para evaluar el control interno en una organización. Este modelo se compone de cinco componentes interrelacionados: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013). Para aplicar este modelo en el contexto del sindicato, se seguirán los siguientes pasos:

a. Identificación de los procesos clave: Se identificarán los procesos organizativos clave dentro del sindicato, que incluyen aspectos relacionados con la gestión del talento humano, la administración financiera y la operación de la organización.

b. Evaluación de los componentes del control interno: Se evaluarán los componentes del control interno en cada uno de los procesos identificados, utilizando criterios establecidos por el Modelo COSO I.

c. Identificación de deficiencias y áreas de mejora: Se identificarán las deficiencias en el control interno y se determinarán áreas de mejora para fortalecer el sistema de control interno del sindicato.

Encuestas a Empleados y Directivos:

Se realizarán encuestas estructuradas dirigidas a empleados y directivos del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay. Estas encuestas tendrán como objetivo recopilar información sobre la percepción y experiencia del personal con respecto al control interno y su incidencia en el desempeño laboral. Las preguntas de las encuestas se diseñarán para abordar temas relacionados con la efectividad del control interno, la identificación de áreas de mejora y sugerencias para fortalecer el sistema de control interno.

Una vez recopilados los datos mediante el Modelo COSO I y las encuestas, se procederá al análisis de los resultados obtenidos. Esto permitirá identificar las fortalezas y debilidades del control interno en el sindicato, así como proponer estrategias y recomendaciones para mejorar el desempeño laboral y fortalecer el sistema de control interno en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.

Al tener la necesidad de enfocar la evaluación del control interno específicamente en el área del talento humano, se ajustará la metodología para abordar este aspecto de manera más detallada. Para ello, se integrarán las normas de control interno 407 "Administración del Talento Humano" del COSO, específicamente las normas 407-01 a 407-10, con el fin de asegurar una evaluación exhaustiva y precisa del control interno en este ámbito.

Modelo COSO I Aplicado al Área del Talento Humano:

- ✓ Identificación de Procesos Clave: Se identificarán los procesos específicos relacionados con la administración del talento humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.
- ✓ Evaluación de los Componentes de Control Interno: Se aplicarán las normas de control para evaluar cada uno de los componentes del control interno en los procesos identificados en el área del talento humano.

- ✓ **Identificación de Deficiencias y Áreas de Mejora:** Se realizará una revisión detallada para identificar posibles deficiencias en el control interno, así como áreas específicas que requieran mejoras o ajustes.

Encuestas Específicas para el Área del Talento Humano:

Diseño de Encuestas: Se diseñarán encuestas específicas dirigidas a empleados y directivos del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay que se centren en aspectos relacionados con la administración del talento humano, siguiendo las normas de control interno 407 del COSO.

Recopilación de Datos: Se recopilarán datos cualitativos y cuantitativos a través de las encuestas para obtener información detallada sobre la percepción y experiencia del personal en relación con el control interno en el área del talento humano.

Una vez recopilados los datos mediante el enfoque ajustado al área del talento humano, se procederá al análisis de los resultados obtenidos. Esto permitirá identificar de manera más específica las fortalezas y debilidades del control interno en este ámbito, así como proponer estrategias y recomendaciones para mejorar la gestión del talento humano y fortalecer el sistema de control interno en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.

Análisis Situacional del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay.

La metodología aplicada para el respectivo análisis es:

Método inductivo

Este enfoque se utiliza para llevar a cabo un análisis general de los problemas del SICHPA antes de utilizar herramientas técnicas para la obtención de información para identificar las fallas específicas en los diferentes procesos.

Además, se utilizarán métodos como:

Observación: A través de esta técnica, se observa las actividades que se realizan en cada uno de los procesos de talento humano de la empresa, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo del SICHPA, observando los hechos como información y registrándolos para analizarlos.

Entrevista: Dirigida al talento humano directa e indirectamente relacionado con la presente investigación.

Encuesta: Para recopilar información importante, mediante un conjunto de preguntas dirigidas al personal, directivos del SICHPA buscando obtener la opinión y expectativas de los mismos en los procesos relacionados con el talento humano.

Para esto se utilizarán los siguientes instrumentos para el levantamiento de información:

- Encuestas con cuestionarios
- Observación y registro de novedades

Población y Muestra

Para el análisis, se tomará en cuenta la opinión de tres grupos importantes: directivos, colaboradores y usuarios. El objetivo es conocer sus percepciones sobre la gestión por procesos y sus principales ventajas.

- Como la población de los directivos es de 20 personas, se realizará un censo entre ellos.
- La encuesta se aplicará a una población de 25 empleados.

Capítulo IV: Marco Propositivo

Título

TEMA: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO EN EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY, PERIODO 2021-2022

Alcance del Manual

La realización de la auditoría de control interno con las fases del modelo COSO es decir, en la etapa de planificación se conocerá los aspectos importantes de la empresa; en el proceso de las fases se aplicará un cuestionario de control interno con los componentes del COSO: ambiente de control, actividades de control, evaluación de los riesgos, información y comunicación y monitoreo, para finalmente elaborar los hallazgos encontrando debilidades que tiene el departamento de Talento humano y cumpla con éxito el desarrollo de una buena planificación y administración.

Desarrollo de la propuesta

Técnicas de auditoría

1. Encuesta al personal del Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay
2. Cuestionario de control interno con el nivel de riesgo para cada componente.

Normas de Control Interno según modelo COSO

1. 100 – Control Interno
2. 200 – Ambiente de control
3. 300 – Evaluación de riesgos
4. 400- Actividades de Control

5. 500 – Información y Comunicación
6. 600 – Seguimiento o monitoreo

Previo a la evaluación del sistema de control interno, se procedió a solicitar información para alcanzar un conocimiento general de la empresa, su desarrollo contempla a cada una de las siguientes fases:

- ✓ Planeación
- ✓ Examen
- ✓ Informe

Identificación de la Empresa

Actividad de la empresa: El Sindicato de Choferes Profesionales, se encuentra en funcionamiento desde el año 1953, se dedica a la prestación de servicios profesionales a los socios sindicalizados tales como: medicina general, laboratorio, odontología, fisioterapia. A la ciudadanía brinda los servicios técnicos y profesionales de la Escuela de Capacitación para formar excelentes conductores, además dispone de una estación del servicio de combustible. BASE LEGAL

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Ley de Seguridad Social
- ✓ Código de trabajo
- ✓ Servicio de rentas internas

Resultados

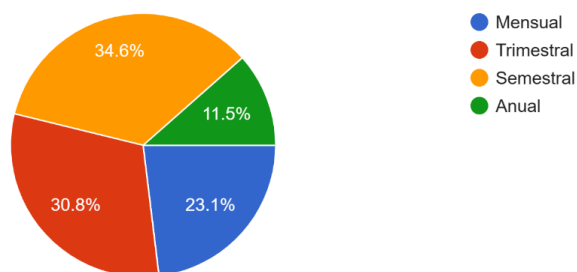
Encuesta realizada al Personal del SICHPA

Figura 1

Periodizad de Capacitación

¿Con que periodicidad se realiza capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?

26 respuestas



Análisis

Los trabajadores informan en un 34,60% que se realiza capacitaciones para mejorar el desempeño laboral cada semestre, en un 30,80% que se realiza trimestralmente, en un 23,10% mensual y en un 11,5% anual.

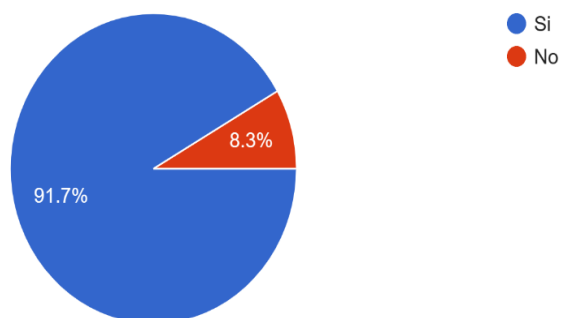
Interpretación

El SICHPA no tiene un plan de capacitación, lo que hace que el personal no se sienta motivado por la empresa para mejorar su desempeño laboral.

Figura 2*Evaluación de Desempeño*

¿SICHPA evalúa su desempeño laboral?

24 respuestas

**Análisis**

Si se considera el desempeño laboral de los trabajadores, el 91,70% de los encuestados dicen que el Sindicato de Choferes.

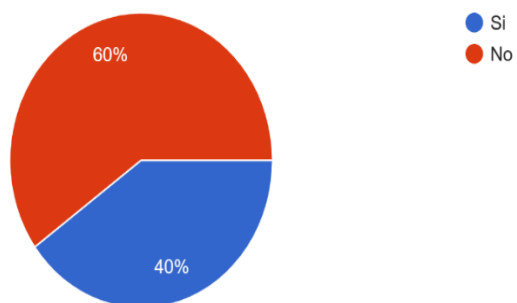
Interpretación

El Sindicato evalúa a su personal para determinar si se cumplen los objetivos y tomar medidas preventivas o correctivas.

Figura 3*Compensaciones*

¿La remuneracion que percibe incluye algunas compensaciones?

25 respuestas



Análisis

El 40% de los trabajadores admite que haya compensaciones en la remuneración, mientras que el 60% reconoce que no.

Interpretación

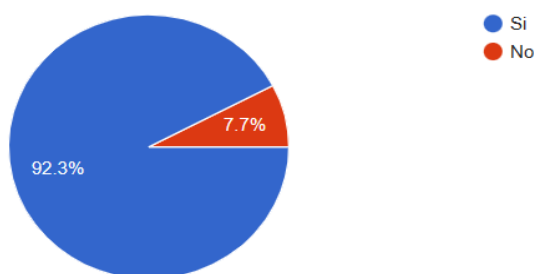
El personal del SICHPA no percibe fuentes de ingresos adicionales a su salario, como reconocimientos en bonos.

Figura 4

Pago de Remuneraciones

¿Usted recibe su pago de remuneracion a tiempo?

26 respuestas



Análisis

El 92,30% de los trabajadores mencionan que reciben a tiempo el pago de su remuneración.

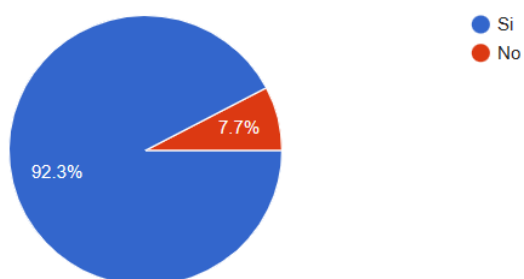
Interpretación

El SICHPA emite el pago de sus trabajadores a tiempo, por lo que genera confianza en ellos.

Figura 5*Ropa de Trabajo*

¿Se le asigna ropa de trabajo de acuerdo a su puesto?

26 respuestas

**Análisis**

El 92,30% de los trabajadores que equivalen afirman que reciben ropa de trabajo de acuerdo con su puesto, mientras que el 7,70% no.

Interpretación

Por su parte, el SICHPA proporciona ropa de trabajo a sus empleados de acuerdo con su trabajo.

*Evaluacion de Control Interno***Tabla 1***Evaluacion Específica de Control Interno I/5*

"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"				
EVALUACION ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: CONTROL INTERNO				C-P-1/5
N°	PREGUNTAS	RESULTADOS		CALIFICAC.
		SI	NO	
100-01	Control Interno			

1	¿El control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, como finalidad de crear las condiciones para el ejercicio del control?	x	1
2	¿El control interno aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal, proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos y la protección de los recursos de la empresa?	x	1
3	¿Se aplica los componentes del método COSO en la empresa?	x	0
4	¿Se ha adoptado medidas oportunas para corregir las deficiencias de control?	x	1
		Calificación	SI=3 NO=1 = (3/4)
		Confianza	75%
		Riesgo	25%
100-02 Objetivos del Control Interno			
5	¿El control interno contribuye al cumplimiento de los objetivos de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la entidad?	x	1
6	¿Garantiza la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información contable?	x	1
7	El cumplimiento normativo legal ayuda a proteger a los consumidores y a promover la confianza y seguridad en el mercado?	x	1
		Calificación	SI=3 NO=0= (3/3)
		Confianza	100%
		Riesgo	0%
100-03 Responsables del control interno			
8	¿El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y el personal de la entidad?	x	1

9	¿Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, brindan especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo en la consecución de los fines institucionales?	x	1
10	¿El personal de la entidad es responsable de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, basados en la normativa legal y técnica vigente?	x	1
		Calificación	SI=3 NO=0= (3/3)
		Confianza	100%
		Riesgo	0%
TOTAL PONDERACION Y CALIFICACION			9.00
TOTAL ITEMS EVALUADOS			10.00
PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.			90%
PORCENTAJE DE DESCONFIANZA DEL S.C.I.			10%

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Evaluacion Ambiente de Control

Tabla 2

Evaluacion ambiente de control 2/5

"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"				
EVALUACION ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO				C-P-2/5
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
N°	PREGUNTAS	RESULTADOS		CALIFICAC.
		SI	NO	
200-01	Integridad y valores éticos			
1	¿La máxima autoridad establece principios y valores éticos como parte de la cultura empresarial?	x		1

2	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad?	x	0
3	¿Se establecen mecanismos que promuevan la incorporación de los valores éticos al personal?	x	0
		Calificación	SI=1 NO=2 = (1/3)
		Confianza	33.33%
		Riesgo	66.67%
200-03 Políticas y prácticas de talento humano			
4	La administración de Talento humano garantiza transparencia, eficacia, eficiencia, y oportunidad en el desarrollo de actividades laborales?	x	1
5	¿La máxima autoridad se responsabiliza en encaminar la satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico?	x	1
6	¿La administración de Talento humano realiza subsistemas de planificación; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño?	x	1
7	¿La administración de Talento humano practica los principios de justicia y equidad, interculturalidad y no discriminación; así como, el apego a la normativa, marco legal que regulan las relaciones laborales; y, salud y seguridad ocupacional, de acuerdo al ámbito de la entidad?	x	1
		Calificación	SI=4 NO=0 = (4/4)
		Confianza	100.00%
		Riesgo	0.00%
200-04 Estructura Organizativa			
8	¿La empresa cuenta con un estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos actualizado?	x	1

9	¿Los directivos poseen la experiencia y los conocimientos requeridos en función de sus cargos?	x	1
10	¿Se difunde a cada directivo cuáles son sus cargos y responsabilidades?	x	1
			Calificación SI=3 NO=0 = (3/3)
			Confianza 100.00%
			Riesgo 0.00%
TOTAL PONDERACION Y CALIFICACION			8
TOTAL ITEMS EVALUADOS			10.00
PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.			80%
PORCENTAJE DE DESCONFIANZA DEL S.C.I.			20%

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Evaluacion de riesgos

Tabla 3

Evaluacion de riesgos 3/5

"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"				
EVALUACION ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO				
				C-P-3/5
COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS				
N°	PREGUNTAS	RESULTADOS		CALIFICAC.
		SI	NO	
300-01	Identificación de riesgos			
1	¿Los directivos de la entidad analizan los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos, la protección de sus recursos, debido a factores internos o externos?	x		1
2	¿La máxima autoridad planifica estrategias para identificar los riesgos de factores internos y externos de la empresa?	x		1

3	¿La máxima autoridad y los directivos con respecto de una situación inicial, evalúan el riesgo de fraude y corrupción?	x	1
		Calificación	SI=3 NO=0 = (3/3)
		Confianza	100.00%
		Riesgo	0.00%
300-03	Respuesta al riesgo		
4	¿Los directivos de la entidad identifican las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad con relación costo/beneficio?	x	1
5	¿La máxima autoridad incluye métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto?	x	0
		Calificación	SI=1 NO=1 = (1/2)
		Confianza	50.00%
		Riesgo	50.00%
TOTAL PONDERACION Y CALIFICACION			4
TOTAL ITEMS EVALUADOS			5
PORCENTAJE DE CONFIANZA DEL S.C.I.			80%
PORCENTAJE DE DESCONFIANZA DEL S.C.I.			20%

Elaborado por: Camila Paute Illescas

*Actividades de control***Tabla 4***Actividades de control 4/5*

"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"			
EVALUACION ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO			
			C-P-4/5
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			
N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
CALIFICAC.			
407-02	Clasificación de puestos		
	¿Las funciones a desarrollar por los servidores o		
1	servidoras de la empresa se encuentran establecidas en un manual de clasificación de puestos?		x
			0
	¿Son diseñados, analizados, y clasificados los niveles		
2	de remuneración para cada departamento de la empresa?	x	
			1
	¿En el momento de seleccionar a los que formarán		
3	parte de la empresa se realiza mediante un concurso de merecimiento y oposicion?		x
			0
		Calificación	SI=1 NO=2 = (1/3)
		Confianza	33.33%
		Riesgo	66.67%
407-05	Evaluación del desempeño		
	¿Se difunde las reglas, normas y políticas al personal administrativo?		
4		x	
			1
	¿Se realiza la capacitación de inducción a los		
5	servidores que formarán parte de la empresa para el buen desempeño?	x	
			1
	¿El Departamento de Talento Humano atiende las		
6	necesidades laborales de cada servidor?	x	
			1

¿La evaluación de desempeño se efectúa bajo		
7	critérios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo)?	x 1
		Calificación SI=4 NO=0 = (4/4)
		Confianza 100.00%
		Riesgo 0.00%
407-08	Actuación y honestidad del personal	
¿La máxima autoridad, los directivos y demás		
8	personal de la entidad, cumplen y hacen cumplir las disposiciones legales, observando los códigos de ética, normas y procedimientos?	x 0
¿El Departamento de Talento Humano socializa con		
9	sus servidores, principios de honestidad y profesionalismo?	x 1
¿La máxima autoridad trata de forma justa y		
10	respetuosa a cada servidor para crear un ambiente de trabajo seguro y saludable?	x 1
		Calificación SI=2 NO=1 = (2/3)
		Confianza 66.67%
		Riesgo 33.33%
TOTAL PONDERACION Y CALIFICACION		7
TOTAL ITEMS EVALUADOS		10
PORCENTAJE DE SOLIDEZ		70%
NIVEL DE RIESGO		30%

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Información, comunicación y seguimiento

Tabla 5

Evaluación de información, comunicación y seguimiento 5/5

EVALUACION ESPECÍFICA DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: : INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO				C-P-5/5
N°	PREGUNTAS	RESULTADOS		CALIFICAC.
		SI	NO	
500	Informacion y Comunicación			
	¿El sistema de información y comunicación diseñado en			
1	la entidad tiene concordancia con los planes estratégicos y operativos, ajustándose al ordenamiento jurídico?	x		1
			Calificación	SI=1 NO=0 = (1/1)
			Confianza	100.00%
			Riesgo	0.00%
500-01	Controles sobre sistemas de información			
	¿Se controla los sistemas de acceso a la información			
2	para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración?	x		1
	¿Se utiliza sistemas automatizados para procesar la			
3	información de los riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la empresa?	x		1
			Calificación	SI=2 NO=0 = (2/2)
			Confianza	100.00%
			Riesgo	0.00%
500-02	Canales de comunicación abiertos			
	¿La empresa ofrece sus servicios mediante una página			
4	web para dar a conocer de la atención institucional, con el fin de facilitar a los usuarios su acceso?	x		1
			Calificación	SI=1 NO=0 = (1/1)

		Confianza	100.00%
		Riesgo	0.00%
600-02	Evaluaciones periódicas		
	¿La máxima autoridad establece indicadores de gestion		
5	para evaluar su éxito al alcanzar lo definido en la planeación estratégica?	x	0
		Calificación	SI=0 NO=1 = (0/2)
		Confianza	0.00%
		Riesgo	100.00%
TOTAL PONDERACION Y CALIFICACION			4
TOTAL ITEMS EVALUADOS			5
PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.			80%
PORCENTAJE DE DESCONFIANZA DEL S.C.I.			20%

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Resumen de cuestionario detallado

Tabla 6

Resumen de cuestionario

RESUMEN DE CUESTIONARIO				
COMPONENTE 1: CONTROL INTERNO				
Nro.	Detalle	Calificación	CONFIANZA	RIESGO
100-01	Control Interno	75%	MODERADO	BAJO
100-02	Objetivos del Control Interno	100%	ALTO	BAJO
100-03	Responsables del control interno	100%	ALTO	BAJO
PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.		90%	ALTO	BAJO
COMPONENTE 2: AMBIENTE DE CONTROL				
Nro.	Detalle	Calificación	CONFIANZA	RIESGO
200-01	Integridad y valores éticos	33.33%	BAJO	ALTO
200-03	Políticas y prácticas de talento humano	100%	ALTO	BAJO
200-04	Estructura Organizativa	100%	ALTO	BAJO

PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.		80%	ALTO	BAJO
COMPONENTE 3: EVALUACION DE RIESGOS				
Nro.	Detalle	Calificación	CONFIANZA	RIESGO
300-01	Identificación de riesgos	100.00%	ALTO	BAJO
300-03	Respuesta al riesgo	50%	MODERADO	MODERADO
PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.		75%	MODERADO	BAJO
COMPONENTE 4: ACTIVIDADES DE CONTROL				
Nro.	Detalle	Calificación	CONFIANZA	RIESGO
407-02	Clasificación de puestos	33.33%	BAJO	ALTO
407-05	Evaluación del desempeño	100%	ALTO	BAJO
407-08	Actuación y honestidad del personal	66.67%	MODERADO	BAJO
PROMEDIO		70%	MODERADO	BAJO
COMPONENTE 5: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO				
Nro.	Detalle	Calificación	CONFIANZA	RIESGO
500	Información y Comunicación	100%	ALTO	BAJO
500-01	Controles sobre sistemas de información	100%	ALTO	BAJO
500-02	Canales de comunicación abiertos	100%	ALTO	BAJO
600-02	Evaluaciones periódicas	0%	BAJO	ALTO
PORCENTAJE DE SOLIDEZ DE S.C.I.		80%	ALTO	ALTO
TOTAL PROMEDIO:		80%	ALTO	BAJO

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Resumen de cuestionario por componente del coso i

Tabla 7

Resumen de cuestionario por componente del Coso I

RESUMEN DE CUESTIONARIO POR COMPONENTE			
COMPONENTE	Calificación	CONFIANZA	RIESGO
COMPONENTE 1: CONTROL INTERNO	90%	ALTO	BAJO
COMPONENTE 2: AMBIENTE DE CONTROL	80%	ALTO	BAJO
COMPONENTE 3: EVALUACION DE RIESGOS	80%	ALTO	BAJO

COMPONENTE 4: ACTIVIDADES DE CONTROL	70%	MODERADO	BAJO
COMPONENTE 5: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SEGUIMIENTO	80%	ALTO	BAJO
TOTAL PROMEDIO:	80%	ALTO	BAJO

Elaborado por: Camila Paute Illescas

En el modelo COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) realizado donde constan los cinco componentes principales, cada uno de los cuales contribuye al logro de los objetivos de control interno de una organización, se han obtenido los siguientes resultados:

1. Control Interno (Componente 1):

- ✓ Calificación: 90%
- ✓ Confianza: Alto
- ✓ Riesgo: Bajo
- ✓ Interpretación: Este componente evalúa la efectividad del sistema de control interno en la organización. Con una calificación del 90%, se indica que el control interno es sólido y confiable. La alta confianza y el bajo riesgo sugieren que este componente está bien establecido y es eficaz para gestionar y mitigar los riesgos en la organización.

2. Ambiente de Control (Componente 2):

- ✓ Calificación: 80%
- ✓ Confianza: Alto
- ✓ Riesgo: Bajo
- ✓ Interpretación: El ambiente de control se refiere al tono general de la organización en relación con la importancia del control interno y la ética. Con una calificación del 80%, se indica que el ambiente de control es positivo y que existe un compromiso

significativo con el control interno. La alta confianza y el bajo riesgo sugieren que el ambiente de control contribuye de manera efectiva a la gestión de riesgos.

3. Evaluación de Riesgos (Componente 3):

- ✓ Calificación: 80%
- ✓ Confianza: Moderado
- ✓ Riesgo: Moderado
- ✓ Interpretación: La evaluación de riesgos implica identificar, analizar y gestionar los riesgos que enfrenta la organización en la consecución de sus objetivos. Con una calificación del 80%, se indica que la organización realiza una evaluación adecuada de los riesgos, aunque puede haber áreas donde se requiera una mejora. La confianza y el riesgo moderados sugieren que este componente necesita atención para fortalecer la gestión de riesgos.

4. Actividades de Control (Componente 4):

- ✓ Calificación: 70%
- ✓ Confianza: Moderado
- ✓ Riesgo: Moderado
- ✓ Interpretación: Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos para garantizar que se cumplan los objetivos de control interno. Con una calificación del 70%, se sugiere que hay áreas donde las actividades de control pueden no ser tan efectivas como se desearía. La confianza y el riesgo moderados indican que este componente requiere una revisión y posiblemente una mejora en sus actividades de control.

5. Información y Comunicación y Seguimiento (Componente 5):

- ✓ Calificación: 80%
- ✓ Confianza: Moderado
- ✓ Riesgo: Moderado
- ✓ Interpretación: Este componente se refiere a la comunicación interna y externa relacionada con el control interno, así como al seguimiento continuo de su efectividad. Con una calificación del 80%, se indica que la organización tiene un nivel razonable de información y comunicación, aunque puede haber áreas donde se necesite mejorar. La confianza y el riesgo moderados sugieren que se requiere atención adicional para fortalecer la comunicación y el seguimiento del control interno.
- ✓ En resumen, dado los resultados encontrados en el análisis del modelo COSO I, el SICHPA tiene un control interno generalmente sólido con una calificación sólida de 80%, con áreas específicas identificadas para posibles mejoras en la evaluación de riesgos, actividades de control, y en la información y comunicación, aunque el riesgo general se considera bajo. Es importante abordar las áreas de moderado riesgo y confianza para fortalecer el sistema de control interno en su totalidad.

*Hoja de Hallazgos***Tabla 8***Hoja de hallazgos c-p-1/5*

HOJA DE HALLAZGOS		C-P-1/5
AUDITORIA DE GESTION		
"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE: CONTROL INTERNO		
CONDICION	El Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay no se aplica los componentes del método COSO.	
CRITERIO	100-01 Control Interno.- Que manifiesta que 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.	
CAUSA	Desconocimiento por parte de los Directivos.	
EFFECTO	La empresa no puede 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.	
RECOMENDACIÓN	Al Secretario General del "SICHPA", integrar el sistema de control interno para una mejor administración, ya que brinda mayor seguridad y en buen manejo de la empresa.	
ELABORADO POR:	Camila Paute Illescas	Autora

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Tabla 9

Hoja de Hallazgos c-p-2/5

HOJA DE HALLAZGOS		C-P-2/5
AUDITORIA DE GESTION		
"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE: TALENTO: AMBIENTE DE CONTROL		
CONDICION	El sindicato de chofres no cuenta con un código de ética aprobado por la máxima autoridad.	
CRITERIO	200-01 Control Interno.- Señala que la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.	
CAUSA	La falta de capacitación de la máxima autoridad en establecer métodos y técnicas específicas para tratar con los riesgos identificados.	
EFECTO	De que la máxima autoridad de la empresa no pueda tomar decisiones informadas y efectivas para tratar con los riesgos identificados, lo que podría aumentar la probabilidad de que los riesgos se materialicen y afecten negativamente a la empresa.	
RECOMENDACIÓN	A la máxima autoridad de la empresa en métodos y técnicas específicas para tratar con los riesgos identificados. Esto puede incluir la participación en cursos de formación, la contratación de consultores especializados o la implementación de un programa de capacitación interno.	
ELABORADO POR:	Camila Paute Illescas	Autora

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Tabla 10*Hoja de Hallazgos c-p-3/5*

HOJA DE HALLAZGOS		C-P-3/3
AUDITORIA DE GESTION		
"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS		
CONDICION	La máxima autoridad de la empresa no cuenta con métodos y técnicas específicas para tratar con los riesgos identificados.	
CRITERIO	300-03 control interno.-Manifiesta que la consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir y aceptar.	
CAUSA	La falta de capacitación de la máxima autoridad en establecer métodos y técnicas específicas para tratar con los riesgos identificados.	
EFECTO	Que la máxima autoridad de la empresa no pueda tomar decisiones informadas y efectivas para tratar con los riesgos identificados, lo que podría aumentar la probabilidad de que los riesgos se materialicen y afecten negativamente a la empresa.	
RECOMENDACIÓN	A la máxima autoridad de la empresa en métodos y técnicas específicas para tratar con los riesgos identificados. Esto puede incluir la participación en cursos de formación, la contratación de consultores especializados o la implementación de un programa de capacitación interno.	
ELABORADO POR:	Camila Paute Illescas	Autora

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Tabla 11*Hoja de Hallazgos c-p-4/5*

HOJA DE HALLAZGOS	
	C-P-4/5
AUDITORIA DE GESTION	
"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"	
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	
SUBCOMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS	
CONDICION	No se encuentra establecido un manual de clasificación de puestos.
CRITERIO	407-02 Control Interno.- Señala que la entidad emitirá su Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de puestos aprobado por la máxima autoridad y el órgano rector competente. Contendrá la descripción de actividades, responsabilidades, las competencias y requisitos de todos los puestos para el funcionamiento de su estructura orgánica. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación del sistema de administración del talento humano.
CAUSA	La administración de Talento Humano no realiza la definición y documentación adecuada de las funciones y responsabilidades de los servidores o servidoras de la empresa.
EFFECTO	La falta de un manual de clasificación de puestos puede generar confusiones y ambigüedades en cuanto a las tareas asignadas a cada posición dentro de la empresa. Esto puede resultar en una falta de claridad en los roles y responsabilidades, dificultando la gestión y la toma de decisiones relacionadas con el personal.

RECOMENDACIÓN	Al jefe de Talento humano la implementación de un manual de clasificación de puestos aumentará la transparencia y equidad en los procesos de reclutamiento, selección y promoción, al definir un marco objetivo y claro para evaluar las capacidades y méritos de los candidatos.	
ELABORADO POR:	Camila Paute Illescas	Autora

Elaborado por: Camila Paute Illescas

Tabla 12

Hoja de Hallazgos c-p-5/5

HOJA DE HALLAZGOS		C-P-5/5
AUDITORIA DE GESTION		
"SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL AZUAY"		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS		
CONDICION	La máxima autoridad no establece indicadores de gestión.	
CRITERIO	600-02 Control Interno.- Manifiesta que, La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán evaluaciones periódicas de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales, tablero de indicadores y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.	
CAUSA	Desconocimiento o comprensión de la importancia de establecer indicadores de gestión por parte de los directivos.	
EFECTO	La empresa no tiene una forma objetiva de evaluar su desempeño y determinar si están logrando los objetivos establecidos en la planeación estratégica. Esto puede resultar en una falta de dirección y en la incapacidad de corregir el rumbo de la empresa.	

RECOMENDACIÓN

Se recomienda a la máxima autoridad de la empresa priorice la implementación de indicadores de gestión para evaluar su éxito y alcanzar los objetivos establecidos en la planeación estratégica. Esto implica identificar los indicadores clave para medir el desempeño, establecer metas y objetivos claros, asignar recursos necesarios para la implementación y seguimiento de los indicadores, y utilizar los resultados de la evaluación para tomar decisiones informadas y corregir el rumbo si es necesario. Además, se sugiere recibir capacitación o buscar asesoría externa si se requiere para comprender mejor la importancia de los indicadores de gestión y cómo implementarlos de manera efectiva.

ELABORADO POR:**Camila Paute Illescas****Autora****Elaborado por:** Camila Paute Illescas

Capítulo V: Conclusiones

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

1. **Control Interno:** Se observa un cumplimiento generalizado de los principios y objetivos del control interno en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay (SICHPA), con una sólida responsabilidad de la máxima autoridad en su implementación. Sin embargo, se identificó la falta de aplicación del método COSO en la empresa, lo que podría afectar la eficacia y eficiencia del control interno en la gestión del talento humano.
2. **Ambiente de Control:** Aunque existe un esfuerzo por establecer principios éticos y valores en la cultura empresarial, se evidencia la falta de un código de ética formalmente aprobado por la máxima autoridad. Esta carencia podría afectar la transparencia y la integridad en las operaciones del SICHPA.
3. **Evaluación de Riesgos:** Se destaca una adecuada identificación y evaluación de riesgos tanto internos como externos por parte de la máxima autoridad y los directivos. Sin embargo, se carece de indicadores de gestión para evaluar el éxito en la implementación de la planeación estratégica, lo que limita la capacidad de la empresa para medir su desempeño.
4. **Actividades de Control:** Se encontraron deficiencias en la clasificación de puestos y en el establecimiento de funciones claras para los servidores de la empresa, lo que podría generar confusiones y falta de claridad en la estructura organizacional. Además, se identificaron áreas de mejora en cuanto a la capacitación del personal y la evaluación del desempeño.
5. **Información y Comunicación y Seguimiento:** Aunque se observa un adecuado control sobre los sistemas de información y comunicación, así como el uso de sistemas automatizados para procesar la información de riesgos, se carece de indicadores de gestión para evaluar el éxito

en la planeación estratégica, lo que podría limitar la capacidad de la empresa para medir su desempeño.

Recomendaciones:

1. **Control Interno:** Implementar el método COSO en la empresa para fortalecer el control interno y mejorar la gestión del talento humano. Capacitar al personal responsable sobre la importancia y aplicación del método COSO.
2. **Ambiente de Control:** Desarrollar e implementar un código de ética aprobado por la máxima autoridad que promueva principios y valores éticos en la cultura empresarial. Establecer mecanismos para promover la incorporación de estos valores éticos entre el personal.
3. **Evaluación de Riesgos:** Establecer indicadores de gestión claros y medibles que permitan evaluar el éxito en la implementación de la planeación estratégica. Realizar evaluaciones periódicas para medir el desempeño organizacional y ajustar estrategias según sea necesario.
4. **Actividades de Control:** Desarrollar un manual de clasificación de puestos que establezca claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto. Garantizar que el manual sea revisado y actualizado periódicamente según sea necesario.
5. **Información y Comunicación y Seguimiento:** Establecer indicadores de gestión claros y medibles que permitan evaluar el éxito en la implementación de la planeación estratégica. Realizar evaluaciones periódicas para medir el desempeño organizacional y ajustar estrategias según sea necesario.

Refencias

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Obtenido de Internal Control—Integrated Framework. Retrieved from <https://www.coso.org/Documents/2013-COSO-IC-IntegratedFramework-executivesummary.pdf>
- HayGroup. (1996). Las competencias clave para una gestión integrada de recursos humanos. . *Madrid: Deusto.*
- Knechel, W. R., & Salterio, S. E. (2016). Auditing: Assurance and Risk (4th ed.). *Routledge.*
- Maisselot, H. (2005). Competencias Laborales y Procesos de certificación ocupacional.
- Mertens, L. (1996). Competencia Laboral: sistemas, surgimiento y modelos. *Montevideo: Cinterfor.*
- Sharma, S. K., Sharma, A., & Chandra, A. (2016). Effectiveness of Internal Control System in Risk Management: Evidence from India. *Global Business Review, 17(1), 70-85.*
- Spencer , L. M., & Spencer, S. M. (1993). Evaluacion de competencia en el trabajo.
- Zhang, J., & Rajaram, K. (2016). Internal Control Quality and Competitive Advantage. *Journal of Accounting, Auditing & Finance, 31(1), 3-28.*

Anexos

Anexo Formato de Encuesta dirigida a trabajadores

ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES	
Objetivo: Conocer la operación de los que se desarrollan en el Talento Humano.	
Instrucciones: Marque con una x la alternativa que considere correcta.	
1. ¿Con que perioricidad se realiza capacitaciones para mejorar su desempeño laboral?	
<input type="checkbox"/> Mensual	
<input type="checkbox"/> Trimestral	
<input type="checkbox"/> Semestral	
<input type="checkbox"/> Anual	
Si / No	
2. ¿El SICHPA evalúa su desempeño laboral?	<input type="checkbox"/> Si
	<input type="checkbox"/> No
3. ¿La remuneración que percibe incluye algunas compensaciones?	<input type="checkbox"/> Si
	<input type="checkbox"/> No
4. ¿Usted recibe su pago de remuneración a tiempo?	<input type="checkbox"/> Si
	<input type="checkbox"/> No
5. ¿Se le asigna ropa de trabajo de acuerdo a su puesto?	<input type="checkbox"/> Si
	<input type="checkbox"/> No

Agradecemos por sus aportes.

Anexo Formato de Encuestas dirigidas a directivos del SICHPA

ENCUESTA DIRIGIDA A DIRECTIVOS DEL SICHPA	
Objetivo: Conocer la operación de los procesos que se desarrollan en el área de Talento Humano del SICHPA.	
Instrucciones: Marque con una x la alternativa que considere correcta.	
¿El SICHPA cuenta con un proceso definido de reclutamiento y selección del personal?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿En el SICHPA se realiza inducción al personal?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿El SICHPA cuenta con un plan de capacitación para el Talento Humano	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿Con qué frecuencia se realiza las capacitaciones? <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral	
¿El SICHPA realiza motivaciones a sus empleados?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿Qué aspecto considera usted que se debe mejorar? <input type="checkbox"/> Atención al cliente <input type="checkbox"/> Calidad del servicio <input type="checkbox"/> Rapidez del servicio	
¿El SICHPA qué tipo de motivaciones ofrece a sus empleados? <input type="checkbox"/> Bonos <input type="checkbox"/> Aumento de Sueldo <input type="checkbox"/> Reconocimiento	
¿Se evalúa al personal que labora en el SICHPA?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿El SICHPA cuenta con una estructura salarial justa para sus empleados?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿EL SICHPA brinda a sus trabajadores los implementos necesarios para su puesto de trabajo (Ropa adecuada)?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
¿Cuenta el SICHPA con un control de ingreso y salida para sus trabajadores?	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

Agradecemos por sus aportes.

Anexo Autorizacion de subir al repositorio

Carmen Camila Paute Illescas portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **010602452-4**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación “**Control Interno y su Incidencia en el desempeño Laboral del Talento Humano en el Sindicato de Choferes Profesionales del Azuay, periodo 2023**” de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 20 de Febrero de 2024



Carmen Camila Paute Illescas

F: Carmen Camila Paute Illescas

C.I. 010602452-4