



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**  
**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN EL**  
**FUNCIONAMIENTO INSTITUCIONAL DEL SINDICATO DE CHOFERES**  
**DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO. AÑO 2019.**

**MODALIDAD:**  
**INVESTIGACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

**SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**GESTIÓN Y CONTROL FINANCIERO Y CONTABLE**

**AUTORAS:**  
**ALCÍVAR MACÍAS MARÍA FERNANDA**  
**ALCÍVAR MACÍAS MARÍA JOSÉ**

**TUTOR:**  
**LCDO. MANUEL ORLANDO CARRERA MACÍAS MG. SC.**

**REVISORA:**  
**LCDA. MARÍA FERNANDA MENDOZA SALTOS**

**PORTOVIEJO, 2020**

El sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional  
del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito esta meta propuesta.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como ser humano.

A mis padres, Maricela Macías y Miguel Eduardo Alcívar, por el esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, y el amor que invierten sus padres en sus hijos.

A mi hija, Andrea Rafaella, por ser mi inspiración, a mi esposo Santiago Salazar, por estar conmigo y apoyarme siempre.

A todas aquellas personas que te enseñan a encarar las adversidades sin desfallecer en el intento, personas que iluminan tu vida, que con su apoyo alcanzas de mejor manera tus metas, a través de sus consejos, de su amor y de su paciencia, me ayudaron a concluir esta meta.

Alcívar Macías María Fernanda

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, por darme la vida y estar siempre conmigo, guiándome en mi camino, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres, Miguel Eduardo Alcívar y Maricela Macías, dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar los padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual particularmente me siento muy agradecida, gracias por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por ser mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudaron a trazar mi camino, por ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi hija, Danna Camila, por ser mi fortaleza, a mis hermanas, Fernanda y Gabriela, quienes me alentaron a seguir adelante, a mi esposo, Manuel Solórzano, por ser el apoyo incondicional en mi vida, y que, con su amor y respaldo, me ayudaron alcanzar mis objetivos. A todos por ser fuente de inspiración y pilar fundamental para este duro y largo proceso que con perseverancia he logrado.

Gracias a toda mi familia por sus oraciones, consejos y palabras de aliento que me acompañaron en todos mis sueños y metas.

Alcívar Macías María José

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por habernos guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A nuestros padres, por ser una parte muy importante en nuestras vidas, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado, por apoyarnos en las buenas, y malas, sobre todo por ser tan pacientes y tener un amor incondicional.

A mi hermana por sus palabras de aliento, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar en todo momento gracias.

Agradecemos al Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo, por haber compartido su información y su valioso aporte a lo largo de nuestro proyecto de investigación.

Finalmente agradecemos a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, nos motivaron a desarrollarnos como personas y profesionales de la Universidad Técnica de Manabí.

Las Autoras

## **Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación**

Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macías Mg. Sc., tutor, certifica que las autoras de este trabajo: Alcívar Macías María Fernanda y Alcívar Macías María José, realizaron el Trabajo de Titulación denominado: el sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019, previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría, bajo mi dirección y supervisión, trabajo que se encuentra concluido en su totalidad.

Portoviejo, 08 de diciembre del 2020

.....  
Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macías Mg. Sc.

Tutor

## **Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación**

De nuestra consideración:

Tenemos a bien certificar que el desarrollo del Trabajo de Titulación denominado: el sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019, de las autoras: Alcívar Macías María Fernanda y Alcívar Macías María José, ha sido concluido con total normalidad, bajo la dirección del Lcdo. Manuel Orlando Carrera Macías Mg. Sc., así como la responsabilidad del Tribunal de Revisión y Evaluación, legalizada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, ajustándose conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la Facultad, como requisito previo a la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

.....

Miembro del tribunal

.....

Miembro del tribunal

.....

Miembro del tribunal

## **Declaración sobre Derechos de Autor**

El desarrollo de este Trabajo de Titulación, es producto del esfuerzo, constancia y dedicación exclusiva de las autoras, expuesto en este trabajo investigativo, denominado: el sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019, por lo tanto, de su planteamiento, desarrollo y finalización asumimos la responsabilidad que la Ley señala para el efecto.

.....

Alcívar Macías María Fernanda

Autora

.....

Alcívar Macías María José

Autora



## Índice de contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria   |      |
| Agradecimiento  |      |
| Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación   |      |
| Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación   |      |
| Declaración sobre Derechos de Autor   |      |
| Índice de Contenidos  |      |
| Resumen   |      |
| Summary   |      |
| Introducción  |      |
| 1. Tema.....  | 14   |
| 2. Planteamiento del problema.....  | 14   |
| 2.1. Antecedentes.....  | 16   |
| 2.2. Justificación.....   | 18   |
| 2.3. Objetivos.....   | 20   |
| 2.3.1. Objetivo general.....  | 20   |
| 2.3.2. Objetivos específicos.....   | 20   |
| 3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico.....  | 21   |
| 3.1. El sistema de control interno: importancia.....  | 21   |
| 3.2. Componentes del sistema de control interno.....  | 24   |
| 3.3. Elementos y tipos de sistemas de control interno.....  | 30   |
| 3.4. El sistema de control interno en el Sindicato de Choferes de Portoviejo  | 34   |
| 3.5. Papeles de trabajo como parte del sistema de control interno.....  | 36   |
| 3.6. El Informe COSO III.....   | 38   |
| 3.7. Funcionamiento institucional: definiciones e importancia.....  | 41   |
| 3.8. El control interno administrativo.....   | 44   |
| 3.9. La estructura organizacional como elemento del funcionamiento y de-<br>sarrollo del Sindicato de Choferes de Portoviejo..... | 46   |
| 4. Visualización del alcance del estudio.....   | 48   |
| 5. Elaboración y definición de variables.....   | 50   |
| 6. Desarrollo del diseño de la investigación.....   | 58   |
| a. Tipo de investigación.....   | 58   |

|  |     |
|--|-----|
| b. Método.....                                 | 58  |
| c. Técnica.....                                | 59  |
| 7. Definición y selección de la muestra.....   | 60  |
| 8. Recolección de los Datos.....               | 61  |
| 9. Análisis de los Datos.....                  | 115 |
| 10. Elaboración del reporte de resultados..... | 116 |
| Presupuesto                                    |     |
| Cronograma Valorado                            |     |
| Bibliografía                                   |     |
| Anexos   |     |

## Resumen

El trabajo de investigación denominado “El sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019”, buscó mostrar el efecto que tienen el sistema de control interno en esta organización de la ciudad de Portoviejo.

El objetivo general del trabajo fue determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. Este objetivo macro a su vez se dividió en cuatro objetivos específicos, en el primero se elaboró un marco teórico a base de otros estudios, bibliografía y textos, para tener una mayor comprensión de las variables del estudio. En el segundo objetivo se realizó un diagnóstico del actual Sistema de Control Interno de esta institución para verificar su idoneidad. En el tercer objetivo se estableció el nivel de riesgos en el funcionamiento institucional si no se realiza una reestructuración de dicho sistema y en el cuarto objetivo se hicieron recomendaciones para el mejoramiento de este sistema y con ello el funcionamiento institucional de la institución.

La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, descriptiva, de campo, documental y explicativa. El diseño fue transeccional y no experimental. La población o universo de este estudio estuvo conformado por el secretario general, la contadora y la tesorera de la organización investigada, como la población es pequeña, no fue necesario obtener una muestra para la obtención de la información que este caso requirió. Como técnicas de recolección de datos se usaron la entrevista estructurada, la encuesta con preguntas cerradas y papeles de trabajo. El método de investigación fue biográfico y etnográfico.

**Palabras clave:** investigación, sistema de control interno, funcionamiento institucional, riesgos, evaluación.

## Summary

The research work called "The internal control system and its effect on the institutional functioning of the Drivers Union of the city of Portoviejo. Year 2019", sought to show the effect of an internal control system on this organization in the city of Portoviejo.

The overall objective of the work was to determine the Internal Control System and its effect on the institutional functioning of the Drivers' Union of the city of Portoviejo. Year 2019. This macro objective in turn was divided into four specific objectives, the first developing a theoretical framework based on other studies, bibliography and texts, to have a greater understanding of the variables of the study. The second objective was a diagnosis of this institution's current Internal Control System to verify its suitability. The third objective established the level of risks in institutional functioning without a restructuring of that system and the fourth objective made recommendations for the improvement of this system and thus the institutional functioning of the institution.

The research was applied, quantitative, descriptive, field, documentary and explanatory. The design was transsectal and non-experimental. The population or universe of this study consisted of the secretary general, accountant and treasurer of the investigated organization, as the population is small, it was not necessary to obtain a sample to obtain the information that this case required. The structured interview, the survey with closed questions and work papers were used as data collection techniques. The research method was biographical and ethnographic.

**Keywords:** research, internal control system, institutional functioning, risks, evaluation.

## **Introducción**

En la actualidad, muchas entidades, tanto públicas como privadas; están regidas en base a normativas, políticas o controles que regularicen los procedimientos para certificar el alcance de los objetivos institucionales, verificando que las actividades cumplan con un estándar de calidad y legal para lograr un excelente desenvolvimiento organizacional.

La falta de estas normativas, políticas o controles o de su incorrecta aplicación provocarán que se consuman gran cantidad de recursos, ocasionando más gastos y generando pérdidas a corto y largo plazo y en el peor de los casos, el cierre de la entidad, por lo cual las normativas internas de control son de vital importancia en cualquier empresa.

Así lo corrobora Mendoza (2018) cuando dice que el sistema de control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. (p.207)

Otro aspecto que en toda organización debe existir y mantenerse es un correcto funcionamiento institucional que permita una adecuada distribución de sus recursos. La interrelación de esos recursos es decisiva en la formación de toda institución u organización, esto permitirá tener un crecimiento sostenido y sustentable en todos los aspectos que maneja cumpliendo con los objetivos y la visión propuestos.

Para Franklin (2009) el funcionamiento institucional u organizacional puede integrarse con diversos niveles relacionados entre sí; es decir, las unidades administrativas deben ubicarse en una escala que permita su atención, control y supervisión, ya que a la función asignada corresponde una autoridad y responsabilidad determinadas: a mayor contacto con el público o con los bienes y

servicios producidos, más baja será su ubicación en la escala, y a mayor número de tareas de planeación, coordinación y control, más alta será. (p.372)

En base a lo planteado con anterioridad, este estudio tiene como objetivo general determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo, y luego en base a los resultados obtenidos recomendar acciones para mejorar dicho proceso.

Para este trabajo de investigación, su contenido se dividió en cuatro partes:

La primera parte abarcó aspectos como el planteamiento del problema, en donde se hizo una descripción concisa del problema a abordarse o la condición que debe mejorarse. Los objetivos del estudio, tanto general como específicos. La justificación de la investigación en sus tres aspectos esenciales: teórico – metodológico, social – económico y práctico, y finalmente, la delimitación del estudio.

En la segunda parte se realizó el marco teórico – referencial, en donde ha base a autores y trabajos similares se fundamentaron las dos variables de la investigación, luego la contextualización del objeto del estudio en donde se elaboró una breve reseña histórica del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.

En la tercera parte se mostró el diseño metodológico, en donde se expuso el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de información, el método de investigación y el análisis de los datos.

En la cuarta parte se establecieron las conclusiones, recomendaciones y los resultados esperados de la investigación.

## **1. Tema**

El sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019.

## **2. Planteamiento del problema**

### **Nivel macro**

El control interno como una estrategia empresarial, a nivel mundial, ha permitido el manejo eficiente de los recursos de las organizaciones que lo aplican, ya que hoy en día es una tendencia muy necesaria a este nivel, toda entidad desea gozar de un adecuado manejo de sus bienes porque estos son significativos para la misma. Es bueno destacar que las empresas que no aplican controles en sus operaciones, no pueden conocer su situación real a tiempo para evitar graves problemas en su funcionamiento institucional, es por eso la importancia de tener sistemas de control que sean capaces de verificar que el manejo de los recursos se cumplan correctamente y así poder crecer y permanecer en el mercado, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de su estructura y funcionamiento.

Así lo confirma Mendoza y Tello (2018) cuando dice que en la actualidad, muchas empresas están regidas en base a normativas y/o políticas que regularicen los procedimientos para certificar el alcance de los objetivos planteados para el funcionamiento de la institución, verificando que las actividades cumplan con un estándar de calidad y legal para lograr un excelente reconocimiento en el mercado y crecer a nivel competitivo, de igual manera existen políticas a nivel interno que regularizan un óptimo desarrollo de actividades mediante un bajo uso de recursos y alcance de objetivos diarios, con la falta de estas políticas, las actividades consumen gran cantidad de recursos, ocasionando más gastos y generando pérdidas a corto y largo plazo y en el peor de los casos, el cierre de la entidad, por lo cual las normativas internas son de vital importancia en cualquier empresa. (p.2)

## **Nivel meso**

Para las empresas en Manabí, contar con un sistema de control actualizado en las áreas básicas de las mismas ha permitido alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas. Pero, no todas las empresas lo tienen o lo realizan de forma eficiente, no captan a cabalidad que el control interno es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus operaciones así como un buen nivel en su funcionamiento institucional; ya que si no se implementan controles internos, no se puede disminuir la ocurrencia de errores y fraudes en la información financiera, los entes reguladores, generalmente estatales; la catalogarán como una empresa que no cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto negativo en sus actividades.

Salazar (2011) expresa muy bien esta situación cuando dice que el Sistema de Control Interno de una empresa se constituye en el apoyo gerencial de la administración, ya que éste se utiliza principalmente con el propósito de proteger los activos de la organización, generar registros contables confiables, fomentar la eficacia de las operaciones y alentar el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes dentro de su funcionamiento institucional. (p.16)

## **Nivel micro**

La falta de un adecuado control interno, o de su aplicación; involucra una situación problemática para el registro de las operaciones en el Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo, razón por la cual es necesario desarrollar estrategias de control interno para la institución y de esta manera se pueda tomar decisiones acertadas para mejorar su funcionamiento institucional.

Benavides (2017) indica que es bueno destacar que la empresa que aplique controles en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de los mismos, es por eso la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los manejos de sus recursos se cumplan y así podrán crecer, permanecer y funcionar institucionalmente bien en el mercado, asegurando además que la acción dirigida se



esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. (p.3)

La problemática detectada afecta a la funcionalidad institucional de esta organización, actividad que se constituye desde hace mucho tiempo en la base fundamental del éxito de cualquier entidad en el medio en que funciona, por todo lo expuesto se buscará una solución que sirva de orientación a la empresa para solventar los problemas que ocasionan la falta de un control interno más estricto con la finalidad de controlar, coordinar, planificar todos aquellos movimientos que se realizan en la organización.

Formulación científica del problema: ¿Cuál es el efecto del Sistema de Control Interno en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo?

## **2.1. Antecedentes**

Altamirano. (2016) en su trabajo titulado “Sistema de control interno y la gestión administrativa de la gasolinera El Arupo, año 2015”, estudió el deficiente sistema de control interno para la determinación de su incidencia en la gestión administrativa de la gasolinera El Arupo, para la adecuada coordinación y manejo de los recursos. La metodología del estudio fue de corte cuali cuantitativo, bibliográfico y de campo, la metodología COSO utilizada en este trabajo será similar al que se usará en este estudio. Se concluyó que en esta empresa no se ha establecido de manera formal su misión, visión y objetivos, así mismo no dispone de manuales de procedimientos, el manual de funciones no se encuentra actualizado; la rotación del personal es uno de los temas más comunes en las organizaciones, es por ello que la empresa debe siempre adoptar el sistema de mejora continua.

De igual forma Paredes. (2018) en su investigación denominada “Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al departamento financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el período 2016-2017”, evaluó el sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi, en el período 2016-2017. La investigación tuvo un enfoque mixto, fue descriptiva, de campo y transversal. Los datos fueron recolectados al Coordinador Financiero, Director Administrativo y Coordinador de Talento Humano del centro médico, por medio de una entrevista estructurada basada en los 17 principios del modelo, que a su vez permite evaluar sus cinco componentes, en base a la metodología COSO utilizado en este trabajo se realizará también esta investigación. Se logró concluir que el Centro de Especialidades Letamendi posee como fortaleza una adecuada estructura organizacional en su departamento financiero, logrando cumplir el control centralizado que posee la institución; sin embargo, a pesar de la existencia de procedimientos estandarizados, aún persisten deficiencias en el control generando fuentes de fraude.

Como lo describen Ubillús, Tamayo y Zambrano. (2016) en su trabajo denominado “El control interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo”, establecieron la necesidad de ejercer mayor control dentro de la empresa para poder lograr los objetivos empresariales. La investigación fue de campo e histórica, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a los dueños y administradores de las empresas seleccionadas, técnica que también será usada en el presente trabajo. Se concluyó que se cumple la premisa de que este tipo de empresas son de tipo familiar, lo cual conlleva a encontrarse con fricciones en la toma de decisiones debido a la falta de un control interno efectivo, hecho que dificulta en ocasiones que estas decisiones no se las ejecute a tiempo y no sean útiles para mejorar la economía de la organización.

Expresa Apac. (2017) en su trabajo “Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco – 2017”, determinó la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes en el distrito de Huánuco en el año 2017. El estudio fue de tipo aplicado, descriptivo y correccional, descriptiva y explicativa. Se concluyó que no existe una buena gestión por parte de los gerentes y por esa razón no hay un buen funcionamiento institucional de las empresas del distrito de Huánuco, dicha situación es por la falta de economía (altos costos en recursos y mínimos beneficios), falta de eficiencia (inadecuada racionalización de recursos organizacionales), falta de efectividad (poco de

cumplimiento de metas y objetivos empresariales), no existe mejora continua (falta de diseño de programas de cambios cualitativos y cuantitativos) y poca competitividad. Las bases teóricas de este trabajo servirán como referencia para la presente investigación.

Manifiesta Sigueñas. (2019) en su investigación “Gestión empresarial y la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios ACOMERCED, Huacho - 2019”, estableció de qué manera la gestión empresarial influye en la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios ACOMERCED, Huacho – 2019. El estudio fue básico, descriptivo, correlacional, no experimental, se utilizó la encuesta y el cuestionario. Se logró concluir que no se utiliza la gestión empresarial como proceso que permita planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos; afectando gravemente la funcionalidad de la empresa. De igual forma que en el estudio anterior, se utilizaran las bases teóricas de este estudio como referencia para este trabajo.

## **2.2. Justificación**

### **Justificación teórico – metodológica.**

Esta investigación se justificó en forma teórica en base a las fuentes y trabajos investigativos que mostraron como el sistema de control interno es imprescindible para el correcto funcionamiento de cualquier institución. Será de utilidad para otras investigaciones similares, como parte de un acervo de conocimientos renovados y como medio de actualizar conocimientos ya existentes en las ciencias contables.

Metodológicamente este trabajo aportó un nuevo enfoque al sistema de control interno de esta organización para evidenciar las falencias observadas en los procesos operativos que forman parte el funcionamiento del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.

### **Justificación económica - social**

Se buscó profundizar en el control interno de esta entidad para entender cómo influye este proceso en el funcionamiento institucional, permitiendo constatar si la efectividad del mismo ha permitido generar bienestar económico, no solamente a la organización sino también a los socios.

Esta investigación fue de utilidad para los socios del Sindicato de Choferes y la comunidad en general, pues del buen manejo y funcionamiento de esta institución dependen muchas plazas de trabajo en esta ciudad, de modo que solucionar esta problemática le permitió a esta organización mantener y mejorar los servicios que brinda a sus socios y usuarios.

### **Justificación práctica**

Esta investigación fue útil por cuanto los resultados permitieron dar una solución técnica a la problemática identificada en esta organización, ello significó una mejora sustancial en el control interno de la institución.

### **Delimitación de la investigación**

Delimitación temporal: el periodo considerado para el desarrollo de la investigación fue el año 2019.

Delimitación geográfica: este estudio se realizó en el Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo, cantón Portoviejo, provincia de Manabí.

Delimitación teórica: para la primera variable se citarán autores como Mafla. (2016) Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado express en la ciudad de Quito. Tesis. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Valencia. (2016) Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoria al proceso de abastecimiento y distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustibles. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Para la segunda variable, se

citarán autores como De la Rosa. (2015) Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y talento humano de la empresa Buzca S.A. en la ciudad de Cartagena. Tesis. Universidad de Cartagena. Moreira. (2018) Propuesta de mejora de los procesos administrativos aplicados a la empresa Litografic en la ciudad de Guayaquil. Tesis. Universidad de Guayaquil.

### **2.3. Objetivos**

#### **2.3.1. Objetivo General**

- Determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019.

#### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- Elaborar un marco teórico a base de otros estudios, bibliografía y textos, para tener una mayor comprensión de las variables del estudio.
- Realizar un diagnóstico del actual Sistema de Control Interno para verificar su idoneidad para el Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.
- Establecer el nivel de afectación en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.
- Recomendar acciones para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y con ello el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.

### **3. Revisión de la Literatura y Desarrollo del Marco Teórico**

#### **3.1. El sistema de control interno: importancia**

El sistema de control interno, ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de objetivos empresariales, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Es así como respecto a este sistema Huamán (2019), indica que sirve para evaluar una o más actividades de un proceso en curso, durante la gestión de la entidad, en cualquier momento en el que se desarrolla, y que puede corresponder a un sistema administrativo o un sistema funcional; con el objeto de alertar oportunamente al titular de la entidad sujeta a control gubernamental sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de los objetivos del proceso, buscando promover la adopción de medidas preventivas que contribuyan a mitigar o superar el riesgo identificado. (p.12)

Es un proceso ejecutado por la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas: efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Este sistema comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad como el Sindicato de Choferes de Portoviejo para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

A esto dice Balla (2018) que para poder mantener una correcta gestión administrativa debe tomar en cuenta que el sistema de control interno es una herramienta importante, donde cada una de los aspectos que va a analizar pondrá en

evidencia errores y los correctivos que se deberán aplicar, gracias a la aplicación del control interno en las áreas más significativas de la empresa le permitirá tener organizado el trabajo de manera eficaz y eficientemente. (p.1)

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la eficiencia total. Por ello sus objetivos concretos son: la obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control, promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control, procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad, promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión y asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

El sistema de control interno, expresa Aldas (2018), es una actividad indispensable para el funcionamiento de todas aquellas empresas que desarrollen procesos de transformación de materia prima para obtener un producto terminado. Otro de los factores que se consideran dentro de un negocio, es la rentabilidad que le ofrece al propietario una vez iniciadas las actividades comerciales, pues se debe recordar que el éxito del negocio depende de las ganancias que obtenga continuamente. (p.15)

Todos los elementos que componen el sistema deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran: planeación, organización, procedimientos, personal, autorización, sistema de información y supervisión. Se basa en la protección a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro.

Benavides (2017) destaca que la empresa que aplique controles en sus operaciones, conoce la situación real de los mismos, es por eso la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los manejos de inventarios se

cumplan y así podrán crecer y permanecer en el mercado, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de organización y dentro de los límites de la estructura organizacional. (p.3)

También se lo considera como el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos, esto es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación.

Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno, entre los elementos del sistema de control interno se tienen:

- Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.
- Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.



- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Buele y Díaz (2018) indican que la constante evolución en el mercado hace que las empresas tengan que adaptarse a los cambios y asumir nuevas estrategias que les permitan mitigar los posibles riesgos que puedan afectar su efectividad, rentabilidad y productividad. Por lo que es imprescindible que las empresas operen bajo un óptimo sistema de control interno que contribuya en la consecución de los objetivos empresariales mediante la gestión de riesgos apoyando la adecuada toma de decisiones. (p.13)

Existen muchos y variados procedimientos que se pueden aplicar, cada organización implementa lo que mejor se acomode a la actividad que desarrolla y le brinde un mayor beneficio.

Sin embargo, tiene sus limitaciones: nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos, solo brinda seguridad razonable, el costo está ligado al beneficio que proporciona, se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales, se puede presentar error humano por mal entendidos, descuidos o fatiga, potencialidad de colusión para evadir controles que dependen de la segregación de funciones, violación u omisión de la aplicación por parte de la alta dirección.

Aunque estas limitaciones pueden parecer decisivas, tener un buen sistema de control interno sigue siendo la mejor opción para cualquier empresa, por eso, al terminar la implementación del sistema de control interno debe realizarse un análisis con una retroalimentación continua para encontrar posibles fallas y controlarlas lo más rápido posible y así evitar problemas de mayor magnitud.

### **3.2. Componentes del sistema de control interno**

El sistema de control interno en el Sindicato de Choferes de Portoviejo consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la

administración maneja este ente, y están integrados a los procesos administrativos, y estos son:

a. Ambiente de control. Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal del Sindicato con respecto al control de sus actividades. Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades de esta organización.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla al personal.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- Los colaboradores toman conciencia de la importancia del control.

Factores del Ambiente de Control del Sindicato de Choferes:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la administración y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de talento humano.

El ambiente de control en el Sindicato tiene gran influencia en la forma como se desarrollan sus operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos, tiene que ver igualmente con el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.

Arevalo (2016) dice que un ambiente de control asegura transparencia en la información, competitividad en el mercado dado a las eficiencias operativas que conlleva a alinear los sistemas operativos y financieros al servicio del gobierno corporativo. Un ambiente de control débil en las compañías sugiere una estructura de

gobierno corporativo deficiente, existen sistemas de control interno estándares como el planteado en el informe COSO, el cual fue fundado para mejorar la calidad de la información financiera. (p.5)

b. Evaluación de riesgos. Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos del Sindicato de Choferes y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de esta organización como en su interior.

Esta entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien, a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia, construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc.

La importancia de los objetivos de la evaluación de riesgos es evidente en cualquier organización, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo; la fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Las categorías de los objetivos en el Sindicato son las siguientes:

- Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la información financiera. Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

Para la Escuela Europea de Excelencia (2017) la evaluación del riesgo es el requisito básico para verificar qué y cuándo deben medirse los procesos y productos

de calidad para obtener los máximos beneficios para la organización. No obstante, con frecuencia, saber la respuesta a ese 'qué' y 'cuándo' puede ser un gran desafío, ya que a menudo, cuando se analiza el riesgo, se pueden pasar por alto múltiples factores que afectan a la actividad de negocio, por ello, es necesario que el proceso esté adaptado a los factores que afectan a la probabilidad de ocurrencia y consecuencia de un incidente o evento. (p.24)

c. Actividades de control. Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal del Sindicato de Choferes para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio del Sindicato, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Dichas actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

Explica García (2010) que las actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, pero con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. (p.28)

d. Información y comunicación. Están diseminados en todo el Sindicato de Choferes y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control, de manera amplia,

existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información de esta organización.

1. Controles generales: tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos de esta entidad.

2. Controles de aplicación: están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología dentro del Sindicato son y serán sin duda un medio para incrementar la efectividad de sus operaciones, la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información son conceptos clave para la organización. Aunque con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable, este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad dice, en parte, lo que ocurrió, pero no lo que va a suceder en el futuro, los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

La información generada internamente en el Sindicato, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior del mismo, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones, esta información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

Para Cevallos (2018) la comunicación e información trata de contar a la organización lo que la propia organización está haciendo, es decir, transmite la cultura de la empresa, su misión, su visión, sus valores, sus mensajes, sus objetivos generales, sus principales noticias. Siendo la comunicación un proceso estratégico de la empresa y herramienta fundamental para la ejecución de las operaciones interdepartamentales, se hace necesario controlar y auditar la comunicación de la entidad; con dicho proceso se podrá evaluar y medir constantemente la comunicación para buscar soluciones o implementar canales diversos, que permitan mejorar la productividad. (p.2)

e. Supervisión y seguimiento. En general, los sistemas de control interno del Sindicato de Choferes de Portoviejo están diseñados para operar en determinadas circunstancias, claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control de sus actividades; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia de esta entidad debería llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de sus sistemas de control, lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación en el Sindicato debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) de sus actividades se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal del Sindicato debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Sí las comunicaciones externas al Sindicato corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable del Sindicato con el físico de sus activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos del Sindicato; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades de los encargados de la auditoría interna en el Sindicato.

El proceso de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control interno de esta organización, debe estar dirigido hacia quienes son los responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias, dependiendo de la importancia de las debilidades identificadas, la magnitud del riesgo existente y la probabilidad de ocurrencia, se determinará el nivel administrativo al cual deban comunicarse las deficiencias.

Hernández (2016) manifiesta que los sistemas de control interno requieren supervisión y seguimiento, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. (p.34)

### **3.3. Elementos básicos y tipos de sistemas de control interno**

Un sistema de control interno efectivo debería abarcar los siguientes puntos:

- Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades.
- Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.
- Prácticas sanas para seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y colaborador de la organización.
- Políticas para verificar la idoneidad del personal, proporcional a sus responsabilidades.
- Función efectiva de auditoría interna.

Hoy en día se considera que el sistema de control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Por ello, incluye, además de los controles financieros, los de carácter administrativo o gerencial. Aunque es difícil delimitar estas áreas, es necesario comprender las diferencias entre lo financiero y lo administrativo, ya que, como se dijo antes, ambos hacen parte del control interno. A continuación, se profundizará en ellos:

Control interno financiero. El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Debe estar orientado a proporcionar una seguridad razonable de que:

- Las operaciones y transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Las transacciones se registran de conformidad con las políticas contables de la organización.
- El acceso a los bienes y/o disposiciones solo se realiza con la autorización previa de la administración.
- Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos. Por ejemplo, el inventario de mercancía.



El sistema de control interno es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa. Específicamente en lo relativo al control interno financiero, esta responsabilidad recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad de la entidad, quien debe velar porque sea congruente. A continuación, aspectos importantes para asegurar un acertado control interno:

**Segregación de funciones:** no es adecuado que la distribución de funciones en una entidad permita que un colaborador, en el curso normal de sus obligaciones, pueda cometer y ocultar errores o irregularidades. Lo anterior puede tener lugar, por ejemplo, cuando el mismo colaborador está encargado de registrar los gastos, y a su vez de realizar los pagos a los proveedores; esta situación permitiría que el colaborador en cuestión pueda emitir o alterar el registro de un cheque, con o sin intención, sin ser fácilmente descubierto. Además, si la misma persona concilia la cuenta bancaria, la omisión de registro de cheques puede ocultarse por medio de una conciliación incorrecta.

De acuerdo con el ejemplo anterior, los procedimientos diseñados para encontrar errores o irregularidades deben ser ejecutados por personas distintas a aquellas que están en condición de cometerlos.

**Ejecución de operaciones económicas:** se debe obtener seguridad razonable de que las operaciones han sido ejecutadas y autorizadas por personas que actúan dentro del límite de su responsabilidad. Por ejemplo, los reportes de recepción y las facturas de los proveedores pueden ser comparadas con las órdenes de compra al aprobar la documentación relativa a los pagos; más aún, los cheques pagados pueden compararse con los documentos aprobados, ya sea individual o colectivamente.

**Registro de las transacciones:** las transacciones deben registrarse en las cuentas apropiadas, en el período en el cual hayan sido ejecutadas. Para efectos de la definición de control interno contable, el objetivo es permitir la preparación de estados financieros, de conformidad con el marco de información financiera que aplique la entidad.

Comparación de registros con los activos: las políticas que exigen la comparación de las cantidades registradas con los bienes físicos permiten determinar si lo real coincide con lo registrado. Ejemplos típicos de este tipo de control son los arqueos de efectivo, las conciliaciones bancarias y los inventarios físicos.

Control interno administrativo. Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas.

La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de los mismos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo. De igual manera, se puede decir que el control interno solo existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades, sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales.

Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), debe poseer una organización compatible con su razón de ser, es decir, debe cumplir con el proceso administrativo de planeamiento, organización, dirección y control.

Características de los sistemas de control interno administrativo:

- De organización: control alcanzado por el modo en que la empresa asigna responsabilidades y delega la autoridad, el cual considera dos técnicas principales de control organizativo: estructura organizativa y delegación de autoridad. En este sentido, debe orientar sobre temas como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada puesto y los límites de autoridad de los individuos clave en cada función.
- De operación: control alcanzado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la organización, los controles de operaciones son

los métodos mediante los cuales una organización planifica, ejecuta y controla la marcha de sus actividades.

### **3.4. El control interno en el Sindicato de Choferes de Portoviejo**

Para entender el funcionamiento del sistema de control interno en el Sindicato de Choferes de Portoviejo, conviene empezar por entender el propósito de su sistema, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la entidad evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en su funcionamiento y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Usualmente, este tipo de organización cuenta con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes se encuentran por escrito, pero se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la institución, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando de mejor manera su sistema de control interno.

Adicionalmente, su sistema de control interno no está actualizado, lo que no permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones, así como facilitar que las auditorías tanto de gestión como financieras sean efectivas.

De acuerdo con Camacho (2017) los estándares y procedimientos de Auditoría, para que un sistema de control interno sea suficiente, para ser realizado en una sustancia, debe establecerse una estructura esencial donde se incluyen todos sus componentes principales: el ambiente de control, esto conformará los elementos que

se distinguen, el mejor funcionamiento posible de las reglas y técnicas de la organización, donde los riesgos reconocidos serán evaluados, analizados y mantenidos de alterar los objetivos propuestos. (p.42)

El establecimiento del sistema de control interno sobre la estabilidad y solvencia del Sindicato de Choferes de Portoviejo, requerido por las prácticas de buen gobierno, exige la capacidad de esta institución para establecer modelos dinámicos que le permitan evaluar la situación de la misma ante la concreción de determinados riesgos desfavorables que pudieran ser objeto de aseguramiento con terceros.

El buen gobierno de esta entidad exige el establecimiento de un control interno adecuado que permita a la dirección la toma decisiones más idónea, por lo que se deben analizar los riesgos que les son propios de su actividad y mantener unos mecanismos específicos de control interno que aseguren la supervisión continuada de los mismos.

Es necesario que exista transparencia en la información, de forma que pueda ser detectada cualquier amenaza lo antes posible para poder reducir o anular el impacto antes de que este se produzca. La organización se encuentra ante una demanda creciente de información por parte de organismos externos, a raíz de la aparición de nuevas exigencias que afectan en materia de responsabilidad social, medio ambiente y sostenibilidad.

Finalmente, el sistema de control interno en esta institución es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr un funcionamiento competitivo; ya que una entidad que implementa controles internos, pero no los revisa ni actualiza no puede disminuir la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que no cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto negativo en su imagen.

### **3.5. Papeles de trabajo como parte del sistema de control interno**

Los papeles de trabajo son los registros llevados por el Auditor de los procedimientos que utilizó, las pruebas que realizó, la información que obtuvo, y las conclusiones a que llegó con respecto a la revisión.

Así lo expresa Matute (2015) cuando dice que son documentos elaborados y diseñados por el auditor, como resultado de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, que sirve de evidencia para la planificación, ejecución y los resultados revelados en el informe. El diseño de los documentos deberá ser claro, legible, completo y de fácil entendimiento. (p.51)

Los papeles de trabajo deben ajustarse a las circunstancias y necesidades del Auditor en el trabajo a que se aplican. Aunque la cantidad, tipo y contenido de los papeles de trabajo varían, normalmente deben incluir o mostrar: información suficiente para demostrar que los Estados Financieros u otra documentación sobre la cual está trabajando el auditor, estén de acuerdo con (o concilien con) los registros del cliente, que el trabajo se había planeado con el uso de programas específicos y que las intervenciones de cualquier ayudante se revisaron, indicando el cumplimiento de la primera norma relativa al trabajo, que el Sistema de Control Interno del cliente se revisó y se evaluó para determinar la extensión de las pruebas sobre las cuales se aplicaron los procedimientos de auditoría, indicando el cumplimiento de la segunda norma, los procedimientos de auditoría observados y las pruebas realizadas para obtener material comprobatorio, indican el cumplimiento de la segunda norma, las excepciones y situaciones anormales, si hubieron, aclarando los procedimientos con que fueron resueltos o tratados por el auditor externo, comentarios preparados por el auditor indicando sus conclusiones con relación a los aspectos significativos del trabajo.

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de la evidencia obtenida por el contador público y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- Facilitar la preparación del informe.

- Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del Estado.
- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
- Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.

Para realizar el trabajo de acuerdo con las normas profesionales, el contador público debe conceder importancia a la preparación de los papeles de trabajo. Para cumplir con esta finalidad, debe en primer término, efectuar un trabajo completo y libre de información superflua y organizar dichos papeles en forma tal que facilite la rápida localización y entendimiento fácil por parte de otras personas.

Se los consideran completos cuando reflejan en forma clara los datos significativos, contenidos en los registros, los métodos de comprobación utilizados y la evidencia adicional necesaria para la formación de una opinión y preparación del informe. Además, deben identificar claramente las expresiones informativas y los elementos de juicio o criterio.

Estos documentos no están limitados a información cuantitativa, por consiguiente, se deben incluir en ellos notas y explicaciones que registren en forma completa el trabajo efectuado por el contador público, las razones que le asistieron para seguir ciertos procedimientos y omitir otros y su opinión respecto a la calidad de la información examinada, lo razonable de los controles internos en vigor y la competencia de las personas responsables de las operaciones o registros sujetos a revisión.

Los papeles de trabajo deben ser preparados con debida atención a la planeación, concepción y legibilidad, con títulos completos y explicación en cuanto a la fuente. Deben dar una impresión de metodología y orden, de consciente atención al detalle, aunada a una clara distinción entre lo importante y lo trivial.

Los papeles de trabajo deben ser protegidos y archivados cuidadosamente, de manera que puedan ser localizados y consultados fácilmente. Las siguientes normas deben observarse en la preparación de papeles de trabajo:

- Cada hoja de trabajo debe ser adecuadamente identificada con el nombre del ente, una descripción de la información presentada, el período cubierto.
- Debe utilizarse una o varias hojas por separado para cada asunto, cualquier información de valor suficiente para requerir su inclusión en los papeles de trabajo, amerita una hoja completa sobre su título descriptivo.
- Cada papel de trabajo deberá contener el nombre o iniciales de la persona que los preparó, la fecha en que fue preparado y el nombre o iniciales del encargado del trabajo y del supervisor que los revisó.

La completa y específica identificación de las cuentas analizadas, empleados entrevistados y los documentos examinados, es indispensable para lograr un buen trabajo.

### **3.6. El Informe COSO III**

El informe COSO III (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es un estudio que se realiza de forma integrada y objetiva en los Estados Unidos con la finalidad de establecer un sistema de control interno. Esto permite tener un campo de aplicación más amplio y con mayor cobertura en el contexto del control interno. Desde que el informe COSO III fue publicado ha sido ampliamente aceptado en el ámbito mundial y se ha utilizado como pilar referencial al momento de determinar un sistema de control interno. Vale acotar que este informe no solo se encarga del control interno, sino que también desarrolla otros temas relacionados como la gestión del riesgo empresarial (ERM) y la disuasión del fraude.

El COSO se fundó en 1985 y surgió como un método de reparación ante las prácticas empresariales defectuosas y los años de crisis. En consecuencia, se dedica a estudiar aquellos factores que arrojan información financiera sospechosa o fraudulenta. Elabora recomendaciones y textos para las organizaciones y otras

entidades reguladoras. También se puede definir como una comisión voluntaria que está constituida por un grupo de representantes de cinco organizaciones provenientes del sector privado de los Estados Unidos, cuyo objetivo es promover el liderazgo intelectual frente a las variantes del control interno.

En términos generales, el objetivo principal del informe COSO III consiste en prevenir y detener el fraude interno dentro de cualquier tipo de empresa pública y privada. Así mismo, está diseñado especialmente para identificar aquellos elementos o eventos que puedan afectar la entidad empresarial. También se encarga de administrar los factores de riesgo y de proveer cierto nivel de seguridad dentro de la administración y de la junta directiva que está enfocada en cumplir con los objetivos de la empresa. Según el texto del informe, puede resumir sus tareas en tres premisas principales: eficiencia y eficacia dentro de las operaciones comerciales, confiabilidad y pulcritud de la información financiera y cumplimiento de las normas aplicables y de las leyes.

Existen cinco componentes principales del sistema de control interno que derivan de los procesos administrativos de cada empresa. Estos son los siguientes: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, supervisión y seguimiento, información y comunicación.

Es necesario establecer que se trata de un proceso multidireccional, permanente y repetitivo en el que un componente influye en los demás. Esta dinámica permite la conformación de un sistema integrado que reacciona de forma dinámica a las condiciones igualmente cambiantes.

El informe COSO III cuenta con las siguientes ventajas:

- Permite a la gerencia de las empresas tener una visión global de los posibles riesgos, facilitándoles a su vez un accionar correcto para los planes de gestión.
- Posibilita el conocimiento de la prioridad de los objetivos junto con los riesgos fundamentales del negocio y de los controles que se implementaron.



Gracias a esto las empresas pueden gestionar adecuadamente su administración.

- Permite efectuar una toma de decisiones más adecuada y segura, facilitando el ingreso capital.
- Facilita la alineación de los objetivos grupales con los objetivos pertenecientes a cada una de las unidades del negocio.
- Permite otorgar un soporte dentro de las actividades de control interno y de planificación estratégica.
- Facilita el cumplimiento de los marcos regulatorios y de las demandas prácticas de los gobiernos corporativos.
- Fomenta la idea de que la gestión de riesgos se vuelva un pilar fundamental dentro de la cultura grupal de la empresa.

Cuando se hace referencia al informe COSO III no se debe hablar de desventajas, sino más bien de las limitaciones que giran en torno al control interno. En consecuencia, estas limitaciones hacen referencia a aquellos sucesos que no se pueden controlar a través de la auditoría interna. Estas limitaciones pueden ser las siguientes:

- Según el COSO III, el control interno no debe costar más de lo que recibe a través de sus beneficios; esto quiere decir que necesariamente se revisan los registros del costo-beneficio.
- El informe COSO III establece que el sistema de control interno solo está dirigido a cuestiones rutinarias, por lo que no se amolda a situaciones globales.
- A pesar de que el sistema de control interno se instauró en las empresas con el objetivo de obtener óptimos resultados, este se mediatiza por la actitud de sus empleados, por lo que no resiste la ausencia de principios morales y éticos al momento de que un tercero ejecute un robo o fraude.
- Cuando no es aplicado de forma adecuada, el sistema de control interno puede verse afectado por los abusos de poder. En estos casos ocurre una violación de la administración empresarial por parte de las autoridades del negocio.

- El sistema de control interno puede volverse obsoleto o inadecuado. Para contrarrestar esta limitación es necesario que esté en constante evolución y desarrollo teniendo en cuenta las necesidades actuales de la empresa.
- Como sistema riguroso, el sistema de control interno no debería tener errores; sin embargo, es propenso a quebrarse por los errores humanos que ocurren debido a la desinformación o a confusiones durante la interacción de los colaboradores.

### **3.7. Funcionamiento institucional: definiciones e importancia**

En un ambiente cambiante como el que se vive en la actualidad en el mundo es necesario que las organizaciones y empresas busquen desarrollar estrategias para incrementar su competitividad y afrontar las demandas del medio en el que se desarrollan, por este mismo motivo la supervivencia de las mismas no solo depende del entusiasmo y el ímpetu que le ponen sus colaboradores sino también de la productividad que la empresa demuestre en sus actividades manteniendo así un control en cada una de las actividades que realizan.

Al respecto, Vásquez y Vásquez (2016), comentan que desde hace muchos años que el servicio ha sido considerado por la globalización en todos en los países desde el continente europeo, asiático y americano, una variable que fortalece tanto a pequeñas, medianas y grandes empresas, desde aquí nace la gestión de los cambios organizacionales y su subsecuente funcionamiento para construir una cultura de calidad total, para ello realizan mecanismos que por su importancia conducen a la satisfacción completa del consumidor, lo cual se constituye en un ente publicitario que abre la demanda de igual atención hacia el logro de una ampliación del mercado. (p.3)

El modelo organizacional hace referencia a la estructura, los puestos y funciones, los cauces de comunicación interna y de toma de decisiones, el estilo de dirección, el modelo de gestión del talento humano. Las organizaciones actualmente se encuentran afectadas por crisis de índole económica, política, social, cultural, y de elementos externos que afectan los procesos organizacionales y gerenciales. En este

sentido, se hace necesario que desarrollen nuevas técnicas de servicio y atención al cliente para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales.

El desarrollo organizacional, junto con el funcionamiento institucional, son herramientas que permiten aplicar un cambio controlado en una organización, su relevancia organizacional tiene un alto impacto positivo dentro de las empresas, pues éste se basa en el liderazgo, el factor humano y la correcta comunicación. Así mismo busca mejorar el clima, salud y cultura ocupacional. (Tormen, 2019, p.6)

Hoy en día, el funcionamiento organizacional sirve como sujeto de estudio para mejorar los procesos y la capacidad de la empresa en brindar a los clientes un servicio de calidad y al gusto de los mismos difundiendo una cultura de aceptación al cambio para lograr captar de manera inmediata las tendencias actuales logrando un servicio rápido y eficiente.

Considera Tapia (2018), que el desarrollo organizacional y el funcionamiento institucional ayuda a todas las empresas a incrementar su efectividad en los procesos humanos y sociales por este motivo se debe adaptar la empresa a la realidad del medio en el que se desenvuelve, promoviendo el cumplimiento de los objetivos con actividades acertadas y evitando las equivocaciones de administración que reducen la posibilidad de que los trabajadores definan sus actividades y puedan cumplir con las expectativas de los clientes en el servicio que ofrecen. (p.1)

Se debe entender entonces que, la organización como función, es un principio, que regula la estructura orgánica de una empresa, la actuación de la administración, el manejo de los recursos, la aplicación de técnicas científicas y operativas, la conducción de las relaciones internas y externas de su entorno, la ejecución de procedimientos, el desarrollo de la programación de trabajo, el control interno, la medición de resultados y la evaluación global de las políticas empresariales establecidas.

Muchas veces, indica Valdez (2017) que la toma de decisiones no siempre obtiene buenos resultados ya que no se ha implementado una tarea en particular y el

colaborador simplemente no sabe qué acciones tomar para un óptimo funcionamiento y control institucional. Por otro lado, para poder satisfacer la parte psicológica es necesario que la empresa haya invertido no solo en capacitación y desarrollo, sino que también el jefe debió haber desarrollado en el colaborador un sentido de independencia, de compromiso y autoconfianza para que tenga un buen nivel de inteligencia emocional y pueda tener la capacidad para tomar sus propias decisiones sin temor. (p.2)

Otro aspecto que ayuda al funcionamiento organizacional sería los valores que conforman las creencias e ideas acerca de qué tipo de objetivos debe perseguir la organización e ideas acerca de los tipos apropiados o normas de comportamiento que los miembros deben utilizar para lograr estos objetivos. Estos valores se basarán en normas, directrices o expectativas que determinen como deberían comportarse los colaboradores en situaciones particulares y el control de la conducta de los miembros hacia el exterior.

Toca (2017) considera que dentro de las características principales del diseño y funcionamiento institucional se hace referencia a la formalización, a las reglas, reglamentos y tareas, que serían las encargadas de establecer comportamientos de los funcionarios de las organizaciones; también habla de la diferenciación y comenta sobre la división del trabajo, los departamentos y las jerarquías; por otra parte se refiere a la distribución de la autoridad, la toma de decisiones y la última hace referencia a la integración, en esta se habla de coordinación y enlace entre los diversos departamentos de las organizaciones, por consiguiente si se aplica lo anterior expuesto ayudara al desarrollo y cumplimiento de los objetivos misionales. (p.13)

Finalmente, la alta dirección puede tratar de determinar el tipo de funcionamiento institucional, su desarrollo y su cultura corporativa. Es posible que quieran imponer los valores corporativos y normas de comportamiento que reflejan específicamente los objetivos de la organización. Pero también habrá también una cultura interna existente dentro de los colaboradores, los departamentos, divisiones y equipos de trabajo dentro de la organización tienen sus propias peculiaridades de

comportamiento e interacciones que afectan a todo el sistema y que también están inmersos en evaluaciones y control por parte de la entidad.

### **3.8. El control interno administrativo**

En un sentido amplio el control interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos, la clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

Para el Sindicato de Choferes de Portoviejo, el control administrativo comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la entidad y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos los controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones y programas de entrenamientos de personal.

En el control administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia, implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización. (Places, 2015, p.26)

Las organizaciones, como la de este estudio, son vistas como entidades capaces de transformarse. A diferencia de los sistemas cerrados, este tipo de organizaciones son caracterizadas porque existen diversos medios para llegar a los objetivos o resultados deseados y los insumos que poseen son del ambiente en donde se encuentra. También, dentro del sistema abierto el aprendizaje y la información es una constante entre el personal que conforma este tipo de organizaciones.

Las organizaciones van evolucionando, dependiendo de las necesidades que aparezcan dentro del medio en el que se desenvuelven. Cada organización debe ser responsable de la adaptación a cambios y sobre todo a identificar el momento en el

que ésta deba cambiar de estructura que pueda responder a las demandas o exigencias. Se debe entender que en cada etapa de evolución que tenga la organización irá adoptando una nueva estructura y en ocasiones deberán incorporar procesos, personal y estrategias aptas al ciclo en el que se encuentren.

Se trata de un constante diagnóstico de la organización para la planificación de actividades y sobretodo la detección de problemas que puedan manifestarse para así crear estrategias que tengan como objetivo el mejoramiento del desempeño organizacional, así como de conocimientos y habilidades profesionales. (Castillo, 2019, p.16)

Para poder implementar mejoras en el Sindicato de Choferes es necesario saber que se debe tener conocimiento acerca del entorno en el que se encuentra esta organización, ya sea interno o externo. También se debe tener una visión compartida, es decir, conocer el desempeño de los colaboradores para así identificar la generación de valor y el control de cada proceso.

Por supuesto, las mejoras organizacionales deben estar alineadas a la misión, visión y objetivos que tiene esta entidad. Y, para poder idear o crear estas mejoras es necesario realizar análisis del entorno en dónde se encuentra y un análisis de la situación interna de esta organización, de aquí surgirán las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno al mismo tiempo que se sabrán las fuerzas y debilidades que tiene para con este diagnóstico crear aquellas líneas de acción que sean pertinentes y respondan a sus necesidades.

Es importante que toda la organización cuente con estrategias que involucren a su talento humano o personal debido a que este es el recurso más importante con el que cuenta, además se consolidan los equipos de trabajo sólidos y son los que apoyarán al desarrollo y crecimiento del Sindicato. Al implementar estrategias de mejoras busca alcanzar un nivel de desempeño laboral alto, permanencia y compromiso de los colaboradores y generar estabilidad para la organización; esto trae consigo una alta eficiencia en los servicios y se obtienen los resultados esperados.

### **3.9. La estructura organizacional como elemento del funcionamiento y desarrollo del Sindicato de Choferes de Portoviejo**

Definir una estructura organizacional es básico para el funcionamiento de cualquier institución, no importa el tamaño de la organización, toda empresa que aspire a una profesionalización mínima requiere organizarse siguiendo un esquema que señale cuáles son las diferentes áreas o departamentos y los roles asignados, dispuestos mediante líneas de autoridad y controles.

La estructura organizacional para el Sindicato de Choferes de Portoviejo es una herramienta de gestión o estrategia, que permite conseguir los objetivos organizacionales de manera ordenada y coordinada por medio de un talento humano idóneo y comprometido. Además, el talento humano debe estar correctamente organizado con sus tareas y funciones para que su acción sea efectiva en apoyo al cumplimiento del objetivo general de la institución.

La ausencia de esta estructura organizacional clara compromete el crecimiento eficiente, la falta de definición de los niveles de autoridad, los departamentos, los jefes a cargo de los departamentos, las funciones y responsabilidades de cada departamento, las funciones y responsabilidades de los colaboradores de cada departamento, las vías de comunicación, la planificación y control del trabajo basado en objetivos claros, generan un crecimiento desordenado, una gestión administrativa en desaprovecho de su talento humano, material y financiero.

Así lo sostiene Peralta (2018) cuando dice que la planificación de la estructura, garantiza que haya suficientes recursos para lograr las metas establecidas en la planificación estratégica. También es de fundamental importancia que las responsabilidades que cumplen sus miembros estén claramente definidas, cada colaborador debe tener una precisa descripción de las funciones de su trabajo y cada cargo o puesto de trabajo debe tener su propia posición y control dentro de la empresa. (p.15)

Las transformaciones, a nivel de procesos en las instituciones, son cada vez más profundas, dinámicas, inesperadas y turbulentas, en ese cambio es preciso incluir como aspecto central al talento humano, su gestión de trabajo integral, así mismo es importante recalcar que las organizaciones que no asuman el reto o no estén preparadas adecuadamente, con la flexibilidad suficiente, no podrán dar respuesta oportuna a sus necesidades.

Sin embargo, actualmente, organizaciones como esta están realizando muchos esfuerzos para acoplarse al ritmo de los cambios, superando los obstáculos y tratando de obtener una ventaja competitiva en el mercado, a través de la adecuada gestión y control de su talento humano y de sus procesos.

Una buena forma de gestión para el Sindicato es contar con una buena estructura organizacional, la cual tiene como objetivo presentar de forma clara, objetiva y directa la estructura jerárquica de todos los cargos y funciones, contribuyendo a la división interna, agilizar procesos y reducir barreras entre la empresa y actores externos.

De igual manera, el control de los procesos de esta institución permitirá conocer lo que debe hacer un colaborador, medir el cumplimiento de las tareas y responsabilidades e identificar falencias en el desempeño de sus funciones, para desarrollar un plan de mejora que permita superar una situación adversa de manera oportuna.

Toda organización, explica Cruz (2016), debe ser eficaz para cumplir la finalidad o misión de la organización, logrando los objetivos que se han propuesto; ser eficiente logrando la finalidad de la organización, optimizando el empleo de los recursos y maximizando los resultados y ser productiva que es la combinación de las dos anteriores con el fin de mantener la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen. (p.30)

Es evidente que cualquier organización, al contar con una buena estructura, en donde los colaboradores se sientan motivados, comprometidos y trabajen en equipo, es un factor elemental para ser competitivos, pues sin duda alguna, el control



de las actividades es vital para que esta institución logre sus objetivos. Estructura y control influyen directamente para que sus colaboradores se sientan parte de la entidad, sea más productivo y se adapten rápidamente a las posibles mejoras.

La organización posee vínculos verticales; es decir, las coordinaciones se hacen desde el nivel superior y deben ser realizadas por los demás niveles de la institución; están diseñados para que el control y las tareas sean especializadas.

Con la finalidad de lograr el vínculo vertical, se emplea la referencia jerárquica; es decir, los niveles altos resuelven los problemas que no pueden solucionar los colaboradores, los vínculos se basan en reglas y reglamentos internos que deberían proporcionar información estándar para la coordinación entre los miembros de la organización; los sistemas de información son formales y la toma de decisiones es centralizada.

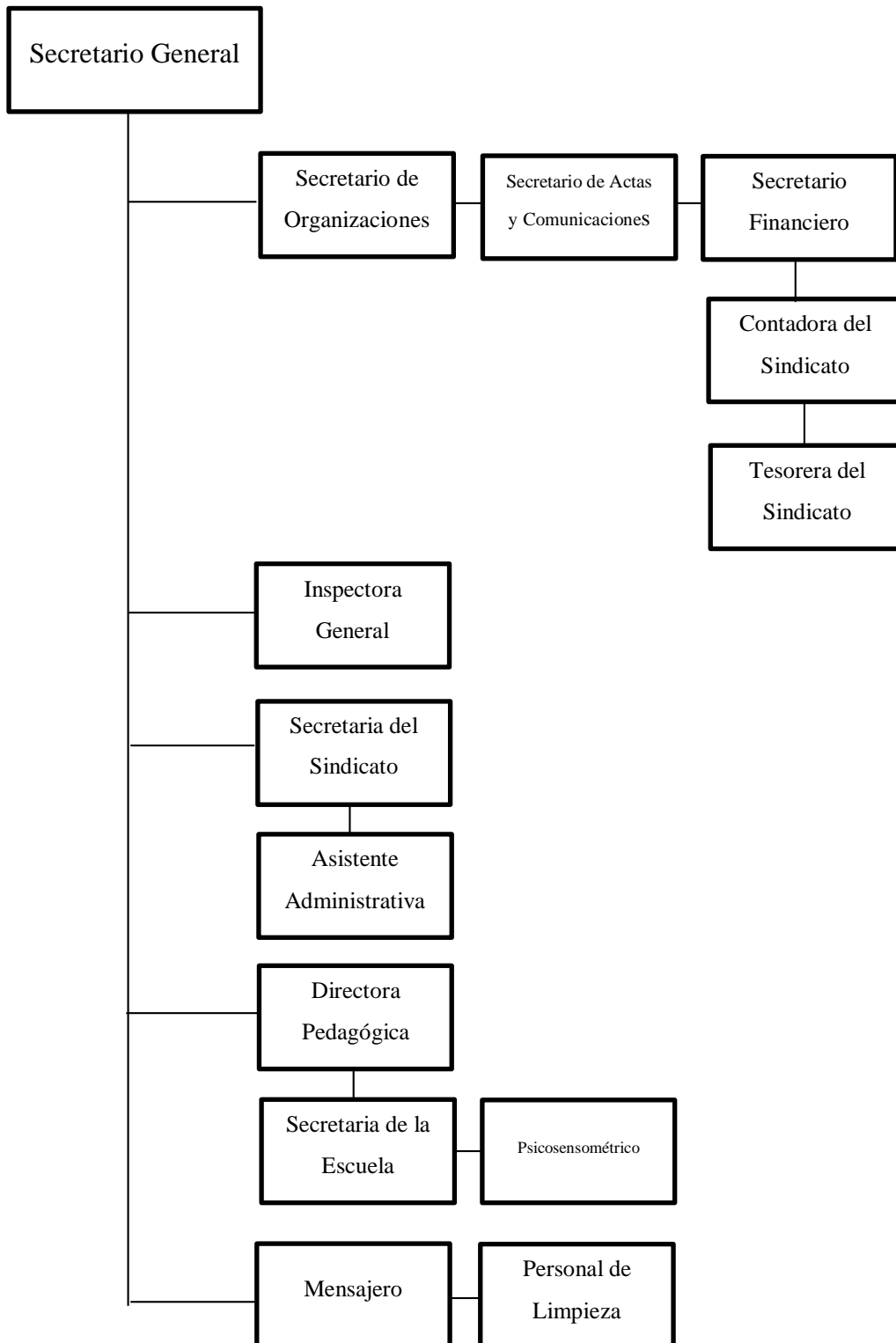
#### **4. Visualización del alcance del estudio**

El Sindicato de Choferes de Portoviejo fue fundado el 8 de febrero de 1925.

Misión. El Sindicato de Choferes Profesionales de Portoviejo, forma integralmente a conductores profesionales, basados en valores de responsabilidad, respeto y solidaridad con la persona humana, las leyes, normas y reglamentos de tránsito, con el propósito de asegurar la supervivencia, el crecimiento y la generación de beneficios propios y de la comunidad en general, brindando al usuario un servicio digno, eficiente, eficaz y efectivo, para el desarrollo de la sociedad en la que se desenvuelven.

Visión. El Sindicato de Choferes Profesionales de Portoviejo, propende ser una institución que alcance con objetividad y calidad la excelencia académica para formar Conductores Profesionales, basados en valores y principios éticos y morales, para lograr el cumplimiento de leyes y normas de tránsito, utilizando técnicas y herramientas modernas e indispensables en la enseñanza del siglo XXI, logrando formar a profesionales idóneos, conscientes de su responsabilidad personal, profesional, ambiental y social.

## Organigrama funcional del Sindicato de Choferes de Portoviejo.



Fuente: Sindicato de Choferes de Portoviejo.

## **5. Definición de las variables del estudio**

Una variable representa un atributo medible que cambia a lo largo de un experimento comprobando los resultados. Estos atributos cuentan con diferentes medidas, dependiendo tanto de las variables, del contexto del estudio o de los límites que los investigadores consideren. (QuestionPro, 2020)

### **Variable independiente**

La variable independiente fue aquella propiedad de un fenómeno a la que se le evaluó su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. De este modo, la variable independiente en este estudio estuvo influyendo en la variable dependiente, el estudio correlacional se centró precisamente en esa relación. Para este estudio la variable independiente fue el sistema de control interno.

### **Variable dependiente**

La variable dependiente fue el objeto o evento de este estudio, sobre la cual se centró la investigación en general. Pudo ser definida como los cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador, para este estudio la variable dependiente fue el funcionamiento institucional.

**Operacionalización de las variables del estudio.**

**Variable independiente: Sistema de Control Interno.**

**Componente Ambiente de Control.**

| Conceptualización  | Dimensiones         | Indicadores   | Ítems a utilizarse   | Técnicas e instrumentos   |
|--|---------------------|---|--|---|
| El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable (Abdelnur, 2017). | Ambiente de control | Integridad y valores éticos<br><br>Compromiso de competencia profesional<br><br>Consejo de administración y comité de auditoría<br><br>Filosofía de dirección y estilo de gestión<br><br>Estructura organizativa<br><br>Asignación de autoridad y responsabilidad | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br><br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br><br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br><br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca | Entrevistas por medio de preguntas estructuradas.<br>Encuestas a través de un cuestionario con respuestas cerradas. |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  | Políticas y prácticas en materia de talento humano | A veces<br>Nunca<br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca |  |
|--|--|--|---|--|

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

**Sistema de Control Interno.**

**Componente Evaluación de Riesgos.**

| Conceptualización  | Dimensiones           | Indicadores                               | Ítems a utilizarse                          | Técnicas e instrumentos   |
|--|-----------------------|---|---|---|
| El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable (Abdelnur, 2017). | Evaluación de riesgos | Objetivos globales de la empresa          | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca | Entrevistas por medio de preguntas estructuradas.<br>Encuestas a través de un cuestionario con respuestas cerradas. |
|  |                       | Objetivos específicos para cada actividad | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca |   |
|  |                       | Riesgos                                   | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca |   |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

## Sistema de Control Interno.

### Componente Actividades de Control.

| Conceptualización  | Dimensiones            | Indicadores            | Ítems a utilizarse                                     | Técnicas e instrumentos   |
|--|------------------------|------------------------|--|---|
| El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable (Abdelnur, 2017). | Actividades de control | Actividades de control | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br>Siempre | Entrevistas por medio de preguntas estructuradas.<br>Encuestas a través de un cuestionario con respuestas cerradas. |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

## Sistema de Control Interno.

### Componente Información y Comunicación.

| Conceptualización  | Dimensiones                | Indicadores                     | Ítems a utilizarse   | Técnicas e instrumentos   |
|--|----------------------------|---------------------------------|--|---|
| El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable (Abdelnur, 2017). | Información y comunicación | Información<br><br>Comunicación | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca | Entrevistas por medio de preguntas estructuradas.<br>Encuestas a través de un cuestionario con respuestas cerradas. |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.



## Sistema de Control Interno.

### Componente Supervisión y Seguimiento.

| Conceptualización  | Dimensiones               | Indicadores               | Ítems a utilizarse                          | Técnicas e instrumentos   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|---|
| El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable (Abdelnur, 2017). | Supervisión y seguimiento | Supervisión y seguimiento | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca | Entrevistas por medio de preguntas estructuradas.<br>Encuestas a través de un cuestionario con respuestas cerradas. |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

**Variable dependiente: Funcionamiento institucional.**

| Conceptualización  | Dimensiones                  | Indicadores   | Ítems a utilizarse   | Técnicas e instrumentos   |
|--|------------------------------|---|--|---|
| Se refiere al funcionamiento aplicado y controlado en una organización, tiene un alto impacto positivo dentro de la empresa, pues éste se basa en el liderazgo, el talento humano, la comunicación, el clima laboral y la cultura organizacional (Tormen, 2019). | Elementos del funcionamiento | Capacidad de liderazgo<br><br>Talento humano<br><br>Relaciones interpersonales<br><br>Clima laboral<br><br>Cultura organizacional | Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca<br>Siempre<br>Casi siempre<br>A veces<br>Nunca | Entrevistas por medio de preguntas estructuradas.<br>Encuestas a través de un cuestionario con respuestas cerradas. |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

## **6. Desarrollo del diseño de la investigación**

### **a. Tipo de investigación**

Aplicada. Se utilizaron los conocimientos adquiridos por las autoras del estudio para ayudar a resolver la problemática identificada en esta organización.

Cuantitativa. Se utilizaron números y gráficos estadísticos para la exposición de los resultados provenientes de los cálculos o mediciones que se realizaron y obtuvieron en el trabajo de campo.

Descriptiva. Se describió el fenómeno en estudio (el control interno) tal cual se presenta, sin manipulación de las investigadoras, y cómo este influyó en el funcionamiento institucional.

De campo. Se realizaron entrevistas y encuestas al secretario general, la contadora y la tesorera, como los miembros responsables directos del control interno en la organización.

Documental. Se consultaron en libros de texto, documentos, investigaciones similares, artículos científicos y páginas de internet, información relevante sobre las variables del estudio.

Explicativa. Se determinó el origen del fenómeno (el control interno) a través de la delimitación de relaciones causales, es decir, trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se estudia.

### **b. Método de investigación**

Método biográfico. Se usó este método de investigación para mostrar el testimonio subjetivo de las personas que intervinieron en el estudio, en el que se recogen tanto los acontecimientos como las valoraciones que estas personas hacen de su realidad.

Método etnográfico. Este método supuso una amplia combinación de técnicas y recursos metodológicos como la observación participante, las entrevistas formales e informales, los instrumentos diseñados por las investigadoras y el análisis de toda clase de documentos.

### **c. Técnicas de recolección de datos**

Entrevista. Porque las preguntas que se hicieron se decidieron previamente de acuerdo con el detalle de información requerida para este estudio.

Encuesta. Porque las respuestas a las preguntas fueron marcadas sin necesidad de explicar por qué se ha elegido esa, permitiendo un mayor control y generalización de los resultados.

## **7. Definición y selección de la muestra**

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. (Wigodski, 2007).

La población o universo de este estudio estuvo conformado por el secretario general, la contadora y la tesorera de la organización investigada. Como la población es pequeña, no fue necesario obtener una muestra para la obtención de la información que este caso requirió.

## 8. Recolección de los Datos

### Interpretación de los niveles de cumplimiento

Las encuestas que se realizaron fueron tabuladas y se les hizo un análisis que permitió visualizar sus resultados, para cada una de las preguntas realizadas de acuerdo a los componentes del control interno existieron cuatro respuestas posibles: siempre, casi siempre, a veces y nunca, a las cuales se les asignó un valor dependiendo de su nivel de cumplimiento.

Después de asignar los valores dependiendo de las respuestas proporcionadas se promediaron para obtener una calificación por cada ítem que conformó el componente y determinó su nivel de eficiencia y cumplimiento.

#### Interpretación de los niveles de cumplimiento

| Respuestas   | Nivel de cumplimiento | Descripción   | Valores asignados |
|--------------|-----------------------|---------------|-------------------|
| Siempre      | Alto                  | Satisfactorio | 4                 |
| Casi siempre | Medio                 | Parcial       | 3                 |
| A veces      | Bajo                  | Mínimo        | 2                 |
| Nunca        | Ninguno               | Nulo          | 1                 |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Realizada la tabulación de la información obtenida de los cuestionarios de las encuestas, se tomaron los resultados como punto de partida para la aplicación de las mejoras al Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de Portoviejo.

Para identificar cuáles fueron los ítems que necesitaban mejorara se utilizaron las calificaciones proporcionadas, tomando como consideración las tres posibles respuestas: 3.40-4.00 que es un nivel de riesgo bajo y sin necesidad de cambios, 2.20-3.40 que es un nivel de riesgo medio y con cambios no drásticos y 1.00-2.20 que es un nivel de riesgo alto con cambios netos.

Para sugerir los cambios en el Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de Portoviejo, solo se tomaron en cuenta aquellos ítems que tuvieron una

calificación entre 1.00 y 3.40, debido a que es en aquellos en los realmente se necesita realizar mejoras para poder minimizar o eliminar dichos riesgos, que están afectando el funcionamiento de esta organización.

#### Interpretación de los resultados

| Respuestas  | Nivel de riesgo | Probabilidad | Tipo de mejora       |
|-------------|-----------------|--------------|----------------------|
| 3.40 – 4.00 | Bajo            | Baja         | No necesita cambios  |
| 2.20 – 3.40 | Medio           | Media        | Cambios no drásticos |
| 1.00 – 2.20 | Alto            | Alta         | Cambios netos        |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Como forma de dar mayor respaldo a la información obtenida a través de las encuestas realizadas para identificar las debilidades en los componentes del control interno del Sindicato de Choferes de Portoviejo, se aplicó un cuestionario en base al recurso hojas de trabajo, se utilizaron las calificaciones proporcionadas por dicho cuestionario, tomando como consideración tres posibles respuestas.

## Aplicación de las técnicas de recolección de información

### Entrevista al Secretario General, Contadora y Tesorera del Sindicato de Choferes de Portoviejo

**Universidad Técnica de Manabí**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Escuela de Contabilidad y Auditoría**



La siguiente es una entrevista dirigida al Secretario General del Sindicato de Choferes de Portoviejo, cuyo objetivo es determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia:

#### 1. Denominación

|                    |   |
|--------------------|---|
| Secretario general | X |
| Contadora          |   |
| Tesorera           |   |

2. ¿Son la integridad y los valores éticos elementos fundamentales del sistema de control interno del sindicato?

R. Así es, una organización que no pueda confiar en sus integrantes y colaboradores es una organización caótica, por más organizada que esté.

3. ¿Existe un compromiso de competencia profesional entre todos los que conforman el sindicato?

R. Si, esto ocurre en la medida del conocimiento de las habilidades propias y deseos de progresar del colaborador.

4. ¿Existe una persona designada o consejo de administración y comité de auditoría como parte del sistema de control interno del sindicato?

R. La que se encarga de ello debido a sus funciones es la contadora, pero no se tiene un grupo específico para ello.



5. ¿Se cuenta con una filosofía de dirección y estilo de gestión acorde a las necesidades del sindicato?

R. El manejo de la dirección para esta organización es bastante sencillo por cuanto no se cuenta con una gran cantidad de colaboradores por lo que el ambiente es bastante familiar.

6. ¿La estructura organizativa del sindicato permite un control interno eficaz?

R. Ciertamente, a pesar que tratamos con muchas personas por los servicios que brinda el sindicato su estructura organizativa no es compleja por lo que es fácil llevar un control.

7. ¿Hay una asignación de autoridad y responsabilidad para un uso coherente de un sistema de control interno?

R. El control interno que se lleva pasa por las manos de la contadora, presenta sus informes financieros a la dirección y ahí son analizados y aprobados.

8. ¿Se ejecutan políticas y prácticas adecuadas en materia de talento humano en el sindicato?

R. Al ser una organización pequeña, con pocos colaboradores, las exigencias para la mayoría de los puestos son mínimas.

9. ¿Los objetivos globales de la organización están realizados en base a un plan estratégico y son fáciles de controlar y de medir su cumplimiento?

R. Es correcto, los objetivos macro del sindicato están detallados en los planes estratégicos que se han ido diseñando a lo largo de los años de funcionamiento de esta organización.

10. ¿Hay objetivos específicos para cada actividad en el sindicato de choferes?

R. Es importante, al contar con objetivos macro es necesario, para su funcionalidad, tener objetivos, metas y actividades más pequeñas y de menor tiempo de cumplimiento para lograr lo macro.

11. ¿Los riesgos son predecibles y controlables por el sistema?

R. No tanto como quisiéramos, al ser una organización pequeña hay algunas cosas que no podemos controlar ni prever.

12. ¿Se cumplen con las actividades de control establecidas para cada proceso?

R. En la medida de lo posible, claro que la meta es ir perfeccionando el sistema para que cada vez vaya disminuyendo la probabilidad de errores.

13. ¿La información contable, tanto interna como externa, es veraz y verificable?

R. Claro, es necesario por cuanto estamos sujetos a entes externos de control y no es deseable tener glosas por errores que pueden ser previsibles.

14. ¿La comunicación financiera es fluida dentro y fuera del sindicato?

R. Así es, aunque también es cierto que no toda información es mostrada, hay información que solo la dirección necesita conocer.

15. ¿Se realiza una supervisión y seguimiento de los procesos de acuerdo al sistema de control interno?

R. Generalmente, aunque es una función que le corresponde por sus funciones a la contadora con apoyo de la tesorera.

16. ¿El liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional?

R. Hasta ahora ha sido así, es un grupo pequeño de colaboradores por lo que es bastante sencillo establecer hojas de ruta y comunicarse.

17. ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permiten el buen funcionamiento institucional de la organización?

R. No en realidad, la toma de decisiones es una función de la dirección que no es compartida, pero si comunicada.

18. ¿Las relaciones interpersonales entre colaboradores y la dirección está acorde con una organización moderna?

R. Se ha tratado que los colaboradores puedan expresarse de forma libre, pero hay muchas formas de ser y no se puede llegar a todo el mundo.

19. ¿Posee el sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional?

R. El clima laboral del sindicato es bastante bueno, pues como ya manifesté con anterioridad hay familiaridad en el trato inter personal.

20. ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible?

R. Al ingresar a la organización, y cumpliendo con su rol debidamente, se espera que el colaborador permanezca en el sindicato por mucho tiempo y desarrolle un sentido de pertenencia.

Gracias por su colaboración

**Universidad Técnica de Manabí**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Escuela de Contabilidad y Auditoría**



La siguiente es una entrevista dirigida a la Contadora del Sindicato de Choferes de Portoviejo, cuyo objetivo es determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia:

1. Denominación

|                    |   |
|--------------------|---|
| Secretario general |   |
| Contadora          | X |
| Tesorera           |   |

2. ¿Son la integridad y los valores éticos elementos fundamentales del sistema de control interno del sindicato?

R. Los dos aspectos nombrados son básicos dentro de esta organización, es necesario que podamos confiar entre nosotros.

3. ¿Existe un compromiso de competencia profesional entre todos los que conforman el sindicato?

R. Todos dentro de esta organización desarrollamos nuestras labores con miras a la estabilidad sostenida del sindicato.

4. ¿Existe una persona designada o consejo de administración y comité de auditoría como parte del sistema de control interno del sindicato?

R. Tanto como una persona designada o un comité en específico no, pero lo realizo como parte de mis deberes, claro con ayuda de la dirección.

5. ¿Se cuenta con una filosofía de dirección y estilo de gestión acorde a las necesidades del sindicato?

R. La dirección del sindicato es quien marca la ruta hacia donde debemos dirigirnos los colaboradores dentro de la organización, y lo hace de una forma clara.

6. ¿La estructura organizativa del sindicato permite un control interno eficaz?

R. Realmente sí, al ser una organización con pocos colaboradores es fácil reconocer en donde hay una falla o quién está fallando.

7. ¿Hay una asignación de autoridad y responsabilidad para un uso coherente de un sistema de control interno?

R. Por ahora eso está bajo mi responsabilidad, pues soy la persona que más cerca está de este tipo de sucesos debido a mi función dentro de la organización.

8. ¿Se ejecutan políticas y prácticas adecuadas en materia de talento humano en el sindicato?

R. En la medida de lo posible, si bien es cierto no hay un manual de las obligaciones y derechos según el puesto, los colaboradores se desempeñan bastante bien.

9. ¿Los objetivos globales de la organización están realizados en base a un plan estratégico y son fáciles de controlar y de medir su cumplimiento?

R. La dirección elabora el plan estratégico, el resto nos limitamos a cumplir con lo dispuesto, al ser una organización pequeña el control es más fácil y rápido.

10. ¿Hay objetivos específicos para cada actividad en el sindicato de choferes?

R. Necesariamente, de ese modo cumplir con las metas fijadas es por decirlo menos trabajoso.

11. ¿Los riesgos son predecibles y controlables por el sistema?

R. En cierta medida sí, pero aún nos falta para poder decir que podemos afrontar cualquier cambio repentino en el medio en que estamos.

12. ¿Se cumplen con las actividades de control establecidas para cada proceso?

R. Generalmente sí, pero todavía hay que perfeccionar el sistema como para poder decir que funcionamos como una organización del siglo XXI.

13. ¿La información contable, tanto interna como externa, es veraz y verificable?

R. Hasta ahora sí, me parece que todos conocemos lo complicado que podría ser, debido a los entes de control externo, alguna falla o error con o sin premeditación.

14. ¿La comunicación financiera es fluida dentro y fuera del sindicato?

R. Por supuesto, la fluidez de las comunicaciones permite informar tanto a tiempo a la dirección como a los entes de control fuera del sindicato.

15. ¿Se realiza una supervisión y seguimiento de los procesos de acuerdo al sistema de control interno?

R. Es necesario porque mientras más control se tenga sobre los procesos más seguro serán los resultados y menor la cantidad de errores cometidos.

16. ¿El liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional?

R. Por lo visto así es, el trato al interior de la organización es de familiaridad, algo que se ha ido desarrollando con el tiempo y las relaciones interpersonales.

17. ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permiten el buen funcionamiento institucional de la organización?

R. Las decisiones vienen de la dirección por lo que los colaboradores solo acatamos lo que ya fue decidido, confiando en que es lo mejor en el caso.

8. ¿Las relaciones interpersonales entre colaboradores y la dirección está acorde con una organización moderna?

R. Podría decirse así, por lo menos no se reviste de una complejidad o exceso de protocolo que hace engorroso comunicarse.

19. ¿Posee el sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional?

R. El clima laboral es bastante distendido al interior del sindicato, nos tratamos con respeto a pesar de la familiaridad.

20. ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible?

R. Eso es muy cierto, hemos desarrollado una forma muy propia de trabajar y de tratarnos, lo que de mantenerse ayudaría a la cohesión de los miembros por mucho tiempo.

Gracias por su colaboración

**Universidad Técnica de Manabí**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Escuela de Contabilidad y Auditoría**



La siguiente es una entrevista dirigida a la Tesorera del Sindicato de Choferes de Portoviejo, cuyo objetivo es determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia:

1. Denominación

|                    |   |
|--------------------|---|
| Secretario general |   |
| Contadora          |   |
| Tesorera           | X |

2. ¿Son la integridad y los valores éticos elementos fundamentales del sistema de control interno del sindicato?

R. Consideramos que los valores son básicos dentro del sindicato, aunque no hay un manual respecto a ello está implícito en cómo nos desenvolvemos en el trabajo.

3. ¿Existe un compromiso de competencia profesional entre todos los que conforman el sindicato?

R. Ese también es un acuerdo tácito en el sindicato, cada cual conoce su función y trata de realizarla de la mejor manera posible.

4. ¿Existe una persona designada o consejo de administración y comité de auditoría como parte del sistema de control interno del sindicato?

R. No explícitamente, la contadora realiza esa actividad con algo de ayuda, de la dirección y mía, pero no es algo que está establecido formalmente dentro del sindicato.

5. ¿Se cuenta con una filosofía de dirección y estilo de gestión acorde a las necesidades del sindicato?

R. La dirección es la dicta el camino a seguir, me imagino que ese estamento conoce su trabajo y lo hace lo mejor posible, pensando en el grupo.

6. ¿La estructura organizativa del sindicato permite un control interno eficaz?

R. Esa es una gran ventaja de ser una organización pequeña, todos se conocen, todos saben su puesto y las funciones de su puesto, es una estructura muy básica y simple de llevar.

7. ¿Hay una asignación de autoridad y responsabilidad para un uso coherente de un sistema de control interno?

R. Los niveles de autoridad están sujetos al puesto, obviamente, claro que hay niveles de autoridad, pero la responsabilidad del buen manejo de la organización es de todos.

8. ¿Se ejecutan políticas y prácticas adecuadas en materia de talento humano en el sindicato?

R. Sí, aunque muy informalmente, no se tiene un manual que permita a los nuevos colaboradores entender el funcionamiento del sindicato en poco tiempo, eso se va aprendiendo con la práctica.

9. ¿Los objetivos globales de la organización están realizados en base a un plan estratégico y son fáciles de controlar y de medir su cumplimiento?

R. Supongo que así es, entiendo que los planes son diseñados por la dirección y que luego son dados a conocer al resto de miembros.

10. ¿Hay objetivos específicos para cada actividad en el sindicato de choferes?

R. Deben existir, sino no se manejaría de forma organizada nada de lo que planifique en el sindicato.

11. ¿Los riesgos son predecibles y controlables por el sistema?

R. Una parte sí, pero el sistema es muy rudimentario y sin duda hay eventos que no podemos detectar hasta que ya es un poco tarde.

12. ¿Se cumplen con las actividades de control establecidas para cada proceso?

R. Sí, generalmente se hace una revisión con la dirección de lo que se ha hecho y también se revisa la planificación para saber cuánto se ha avanzado.

13. ¿La información contable, tanto interna como externa, es veraz y verificable?

R. De eso depende mucho que el sindicato no tenga problemas con los controles externos.

14. ¿La comunicación financiera es fluida dentro y fuera del sindicato?

R. Es claro que la información circula solo entre los interesados, no es necesario que todos conozcan todo.

15. ¿Se realiza una supervisión y seguimiento de los procesos de acuerdo al sistema de control interno?

R. En lo posible, como manifesté antes el sistema de control es muy rudimentario.

16. ¿El liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional?

R. Sin duda, si la dirección titubea no será posible generar confianza en sus actos por parte de los colaboradores.

17. ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permiten el buen funcionamiento institucional de la organización?

R. Entre muy poco y nada, todo se organiza desde la dirección y los demás tratamos de cumplir con lo planificado.

18. ¿Las relaciones interpersonales entre colaboradores y la dirección está acorde con una organización moderna?

R. La comunicación es fácil y franca, por lo que podría decir que si es una comunicación de una organización moderna.

19. ¿Posee el sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional?

R. Me parece que sí, no es un ambiente complicado, todos nos conocemos, nos llevamos bien, eso sin duda ayuda con el trabajo.

20. ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible?

R. Creo que cada organización en base a sus individualidades forma su cultura, somos un grupo bastante coherente con lo que el sindicato se ha fijado como metas.

Gracias por su colaboración



**Encuesta al Secretario General, Contadora y Tesorera del Sindicato de Choferes de Portoviejo**

Tabla 1

Integridad y valores éticos

| Nº    | Opción   | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Hay en la organización un código de conducta, que se entrega y se da a conocer al personal que labora ahí?  | 1                  | 1         | 1        | 1.00     |
| 2     | ¿Si no existe un código de conducta expresado, la dirección es enfática en la integridad y en el buen comportamiento, socializándolo en reuniones o individualmente y en forma verbal? | 3                  | 3         | 3        | 3.00     |
| 3     | ¿Responde eficazmente la dirección a las violaciones de las normas de comportamiento establecidas en la organización?  | 4                  | 4         | 4        | 4.00     |
| Total |  | 2.66               | 2.66      | 2.66     | 2.66     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con la calificación promedio obtenida de 2.66, siendo la puntuación esperada 4.00, se determinó que la integridad y valores éticos tienen un nivel medio de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 2.66, la contadora 2.66 y la tesorera también 2.66. Se logró constatar que no existen grandes inconsistencias en cuanto a la forma de conducirse de los colaboradores en esta organización, a pesar de que no hay un código de conducta impreso (manual) y la dirección no enfatiza estricta y puntualmente en la integridad y el comportamiento de los mismos.

Tabla 2

## Compromiso de competencia profesional

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 4     | ¿Se preocupa la dirección de tener documentada las descripciones, de manera formal o informal, las funciones que corresponden a los puestos de trabajo? | 1                     | 1         | 1        | 1.00     |
| 5     | ¿Se evalúa el perfil del aspirante a un cargo al momento de contratarlo?  | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |
| 6     | ¿A través del desempeño en su trabajo, los colaboradores, muestran sus conocimientos y habilidades?   | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |   | 2.00                  | 2.00      | 2.00     | 2.00     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con la calificación promedio de 2.00, siendo la puntuación esperada 4.00, el compromiso de competencia profesional tiene un nivel medio de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 2.00, la contadora dio 2.00 y la tesorera también 2.00. Con el resultado obtenido de esta evaluación se pudo concluir que esta organización no cuenta con una descripción formal de los puestos de trabajo que contenga las funciones de labores específicas, aunque, si se realiza una evaluación muy superficial del perfil requerido para el cargo que la organización está buscando.

Tabla 3

## Consejo de administración y comité de auditoría

| Nº    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 7     | ¿El sindicato tiene una persona designada, un consejo de administración, comité de auditoría u otro organismo responsable del control interno? | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |
| 8     | ¿Se manifiesta en forma notoria la existencia de algún tipo de control interno, a través de comunicaciones y aplicaciones de control?          | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |
| 9     | ¿El sindicato incentiva la formación de consejos en los que también participan los colaboradores como mecanismos de control interno?           | 1                     | 1         | 1        | 1.00     |
| Total |  | 1.66                  | 1.66      | 1.66     | 1.66     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con una calificación promedio de 1.66, siendo la puntuación esperada 4.00, el elemento consejo de administración y comité de auditoría tiene un nivel alto de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 1.66, la contadora 1.66 y la tesorera también 1.66. El resultado de esta evaluación permitió concluir que, no existe una persona designada, consejo de administración y comité de auditoría que haga las veces de auditor interno, que ejerza un estricto control en la organización, así también no se fomenta la creación de dichos comités ni la participación de los colaboradores.

Tabla 4  
Filosofía y estilo de dirección

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 10    | ¿Están protegidos los activos, bienes intelectuales y la información en general, del acceso y uso no autorizado por el sindicato? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 11    | ¿Las estimaciones contables significativas tienen un mínimo de influencias que puedan afectar su veracidad?                       | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 12    | ¿Conoce y aplica la dirección procesos para monitorear los riesgos que podrían afectar a la organización?                         | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |
| Total |   | 3.33                  | 3.33      | 3.33     | 3.33     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con una calificación promedio de 3.33, siendo la puntuación esperada 4.00, la filosofía y estilo de dirección en el sindicato tienen un nivel medio de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 3.33, la contadora dio 3.33 y la tesorera también 3.33. Los resultados muestran que, si se mantienen los archivos protegidos y fuera del alcance y uso no autorizado por la dirección, las estimaciones contables significativas tienen un mínimo de influencia en su veracidad y la dirección de esta organización no se preocupa mucho por determinar procesos que le permitan vigilar los riesgos que puedan afectarla.

Tabla 5

## Estructura organizativa

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 13    | ¿El sindicato cuenta con una estructura organizacional adecuada a su tamaño, actividades operacionales y ubicación?                                   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 14    | ¿La dirección muestra preocupación por el establecimiento, la revisión y modificación de la estructura organizacional acorde a los cambios del medio? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 15    | ¿Tienen los mandos medios tiempo suficiente para cumplir y desarrollar sus obligaciones de manera eficiente?  | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |   | 3.66                  | 3.66      | 3.66     | 3.66     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con una calificación promedio de 3.66, siendo la puntuación esperada 4.00, la estructura organizativa tiene un nivel bajo de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 3.66, la contadora 3.66 y la tesorera también de 3.66. La calificación promedio es aceptable, el sindicato si se ha preocupado por contar con una estructura organizativa acorde al tamaño de sus actividades operacionales, así como la ubicación de la misma, y esta es flexible a los cambios relacionados a factores tanto externos como internos.

Tabla 6

## Asignación de autoridad y responsabilidad

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 16    | ¿Se hace una revisión sistemática de las asignaciones de autoridad y responsabilidades a los colaboradores en toda la empresa?  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 17    | ¿Es clara y entendible la segregación de actividades a los colaboradores de la empresa?   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 18    | ¿La información para determinar el nivel de autoridad y el alcance de las responsabilidades asignadas a cada colaborador, cuenta con información debidamente documentada? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 19    | ¿Cuenta la organización con el personal técnico, suficiente y preparado; para el procesamiento de datos y la contabilidad de la empresa?                                  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| Total |   | 4.00                  | 4.00      | 4.00     | 4.00     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con una calificación promedio de 4.00, siendo la puntuación esperada de 4.00, en el elemento asignación de autoridad y responsabilidad tiene un nivel bajo de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 4.00, la contadora dio 4.00 y la tesorera también 4.00. Se pudo determinar que dentro de la organización si se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los colaboradores, así como una adecuada y documentada delegación de actividades.

Tabla 7

Políticas y prácticas en materia de talento humano

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 20    | ¿Están establecidas y sociabilizadas normas y prácticas para la selección, contratación, adiestramiento, motivación, evaluación, promoción, remuneración, traslados y terminación de contratos para todos los colaboradores de la organización? | 1                     | 1         | 1        | 1.00     |
| 21    | ¿Es revisado y evaluado en forma periódica el desempeño de cada colaborador?  | 1                     | 1         | 1        | 1.00     |
| Total |   | 1.00                  | 1.00      | 1.00     | 1.00     |

Fuente: Primer componente: ambiente de control.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con una calificación promedio de 1.00, siendo la puntuación esperada 4.00, las políticas y prácticas en materia de talento humano tienen un nivel alto de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 1.00, la contadora dio 1.00 y la tesorera también dio 1.00. Esto indicó que no existen procedimientos establecidos para la captación de personal ni tampoco una metodología que permita la evaluación constante de las actividades de cada colaborador.

Tabla 8

Objetivos globales de la organización

| Nº    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Se han establecido, comunicado, y monitoreados los objetivos de la organización?  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 2     | ¿Los planes estratégicos para lograr cumplir los objetivos de la organización han sido diseñados, comunicados e implementados? | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| 3     | ¿El plan estratégico de la organización y sus objetivos se complementan entre sí?  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 4     | ¿Son revisados y actualizados periódicamente los planes estratégicos de la organización?                                       | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |  | 3.50                  | 3.50      | 3.50     | 3.50     |

Fuente: Segundo componente: evaluación de riesgos.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

En el elemento de objetivos globales de la entidad se obtuvo un valor promedio de 3.50, siendo la puntuación esperada 4.00, se pudo determinar que el nivel de riesgo de control interno es bajo, la calificación promedio del director fue de 3.50, de la contadora fue de 3.50 y de la tesorera también de 3.50. El sindicato si ha formulado e implementado un plan estratégico para lograr los objetivos y metas diseñados para ella misma.



Tabla 9

Objetivos específicos para cada actividad

| Nº    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 5     | ¿Son revisados en forma periódica los objetivos específicos establecidos para constatar que siguen siendo relevantes para la organización?         | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 6     | ¿En los objetivos específicos de la organización se incluyen criterios para poder cuantificarlos además de los recursos necesarios para lograrlos? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 7     | ¿Participan los mandos medios en la determinación de los objetivos de las actividades bajo su responsabilidad?                                     | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |  | 3.66                  | 3.66      | 3.66     | 3.66     |

Fuente: Segundo componente: evaluación de riesgos.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio de objetivos específicos para cada actividad fue de 3.66, siendo el valor esperado 4.00, por lo que se pudo determinar que el nivel de riesgo de control interno es bajo, la calificación promedio del director fue de 3.66, para la contadora fue de 3.66 y para la tesorera también fue de 3.66. De acuerdo a los resultados se pudo decir que los objetivos específicos son revisados constantemente para determinar si siguen siendo o no relevantes, los mandos medios suelen participar y aportar con su experiencia en la determinación de los objetivos relacionados con sus actividades.

Tabla 10

Riesgos

| Nº | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 8  | ¿Las adquisiciones, servicios, transacciones significativas y los activos de la organización se encuentran bajo control?   | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| 9  | ¿Se ha establecido un proceso de evaluación de riesgo, incluyendo la estimación de la importancia de los riesgos, la evaluación periódica de la probabilidad de su ocurrencia, y la determinación de las acciones necesarias a seguir? | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |
| 10 | Se han establecido y empleado mecanismos adecuados que identifiquen riesgos, incluyendo aquellos que resulten de:  |                       |           |          |          |
|    | ¿Entrada a nuevos mercados o líneas de servicios?  | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
|    | ¿Ofrecimiento de nuevos servicios?   | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
|    | ¿Cumplimiento de requerimientos de privacidad y protección de información?   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
|    | ¿Otros cambios en el medio, la economía y el entorno regulador?  | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| 11 | ¿Se han establecido mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran   | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |

|    |   |      |      |      |      |
|----|---|------|------|------|------|
|    | tener un impacto significativo en la organización?  |      |      |      |      |
| 12 | ¿Existen los procesos para asegurar que el departamento de contabilidad conozca los cambios en el entorno operativo, para que luego pueda revisar tales cambios y determinar qué efectos (si es que existe alguno) puedan tener sobre las prácticas contables de la organización? | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
| 13 | ¿Se cuenta con procesos para asegurar que el departamento de contabilidad y los socios conozcan el manejo financiero de la organización?  | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
|    | Total   | 3.22 | 3.22 | 3.22 | 3.22 |

Fuente: Segundo componente: evaluación de riesgos.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Con una calificación promedio de 3.22, siendo la puntuación esperada 4.00, el nivel del elemento riesgo de control interno es medio, en cuanto a este elemento el director dio un promedio del 3.22, la contadora 3.22 y la tesorera también 3.22. Esto mostró que existe una mediana gestión de riesgos en el sindicato por lo que este se puede ver expuesto a dificultades para disminuir o eliminar su ocurrencia, de igual manera con la identificación de riesgos provenientes de la entrada de nuevos mercados o líneas de servicios, como otros cambios en el medio, la economía y el entorno regulador en el que opera la organización.

Tabla 11  
Actividades de control

| Nº | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿Se siguen las prácticas contables y de cierre consistentemente en fechas interinas (trimestral, mensualmente) durante el año?  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 2  | ¿Se involucra la dirección en la revisión de las estimaciones contables significativas y apoyo para las transacciones no usuales significativas y asientos de diario no estándar? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 3  | ¿Revisa la dirección sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades del sindicato?                             | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| 4  | ¿La dirección plantea objetivos claros en términos de presupuesto y otras metas financieras y de operación, y estos son comunicados y monitoreados?                               | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 5  | ¿Se han implantado sistemas de planificación y de reporte para identificar variaciones en el presupuesto planificado y comunicar las  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |

|    |  |      |      |      |      |
|----|--|------|------|------|------|
|    | variaciones a la dirección?  |      |      |      |      |
| 6  | ¿Se ha planteado un sistema de presupuestos?   | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
| 7  | ¿La dirección cuenta con indicadores clave de rendimiento (presupuestos, metas financieras, metas operativas) regularmente (mensual, trimestralmente) e identifica variaciones significativas? | 3    | 3    | 3    | 3.00 |
| 8  | ¿Establece la dirección procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos (efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?        | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
| 9  | ¿Establece la dirección procedimientos para prevenir el acceso no autorizado o la destrucción de documentos, registros (incluyendo programas de computación y archivos de datos) y activos?    | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
| 10 | ¿La información electrónica crítica es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones?   | 3    | 3    | 3    | 3.00 |
|    | Total  | 3.70 | 3.70 | 3.70 | 3.70 |

Fuente: Tercer componente: actividades de control.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Una vez evaluado este elemento, la calificación promedio obtenida fue de 3.70, siendo la puntuación esperada 4.00, indicando un nivel de riesgo bajo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 3.70, la contadora dio 3.70 y la tesorera también dio 3.70. Esto mostró que, si se ha actualizado y mejorado el procedimiento para evitar que se puedan estar pasando por alto los controles, esto se lo ha realizado con el fin de prevenir situaciones como destrucción de documentos o registros y el acceso no autorizado a los programas de computación. La dirección se involucra en la revisión periódica de las estimaciones contables significativas y da su apoyo en las transacciones no usuales significativas.

Tabla 12  
Información

| Nº | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿Reciben los socios y la dirección suficiente información, oportuna y confiable por medio de informes financieros, exactos y oportunos, incluyendo informes de utilización interna que les permita cumplir con sus responsabilidades? | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| 2  | ¿Son definidos y medibles los objetivos y resultados de la dirección en términos de presupuestos y de otros objetivos financieros y operativos?   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 3  | ¿Hay un nivel suficiente de coordinación y flujo de información entre las funciones y el departamento de contabilidad y procesamiento de sistemas de información?   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 4  | ¿Se establecen aplicaciones o transacciones importantes que sean ejecutadas / procesadas por organizaciones externas que presten estos servicios?   | 1                     | 1         | 1        | 1.00     |
| 5  | ¿La dirección destina el talento humano y financiero apropiados para desarrollar los sistemas de  | 1                     | 1         | 1        | 1.00     |

|   |  |      |      |      |      |
|---|--|------|------|------|------|
|   | información necesarios, asegura y supervisa a los usuarios que participan en el desarrollo (incluyendo revisiones) y prueba de los programas?  |      |      |      |      |
| 6 | ¿Son replicados los programas para los archivos, también existe un plan actual de recuperación oportuna de información en caso de desastres para componentes importantes de la infraestructura de tecnología de información y para las funciones críticas, los sistemas, procesos e información del sindicato? | 4    | 4    | 4    | 4.00 |
|   | Total  | 2.83 | 2.83 | 2.83 | 2.83 |

Fuente: Cuarto componente: información y comunicación.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio obtenida en este elemento fue de 2.83 siendo el resultado esperado 4.00, ésta calificación indico que la información tiene un nivel medio de riesgo de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 2.83, la contadora dio 2.83 y la tesorera también dio 2.83. En relación a este ítem los socios y la dirección reciben información adecuada, oportuna y confiable que permite desarrollar sus responsabilidades, como es preparar informes financieros, toma de decisiones, entre otros. También se pudo evidenciar que los sistemas de información están desarrollados con base al plan estratégico y están cooperando al logro de los objetivos de la empresa.



Tabla 13  
Comunicación

| Nº    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 7     | ¿Son claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad (incluyendo líneas de reportes) dentro de la organización?   | 4                     | 4         | 3        | 3.67     |
| 8     | ¿Se cumple un proceso adecuado y confidencial para que los colaboradores comuniquen situaciones impropias para la organización?  | 4                     | 3         | 3        | 3.33     |
| 9     | ¿Son revisadas, investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones impropias reportadas?  | 4                     | 3         | 3        | 3.33     |
| 10    | ¿Tienen los colaboradores la información adecuada y oportuna para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| 11    | ¿Se cuenta con un proceso para recopilar la información de los socios, proveedores, reguladores y otras partes externas, y se responde apropiada, oportuna y correctamente a sus comunicaciones? | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |  | 3.80                  | 3.40      | 3.20     | 3.47     |

Fuente: Cuarto componente: información y comunicación.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promediada obtenida es del 3.47, siendo el resultado esperado 4.00, esta calificación indicó que para la comunicación el nivel de riesgo de control interno es bajo. En cuanto a este elemento el gerente general dio un promedio de 3.80, el jefe supervisor de 3.40 y el jefe contable de 3.20. En cuanto a este ítem se pudo observar que se cuenta con un proceso que permite recopilar información procedente de los clientes, proveedores, reguladores y otras partes externas, así como la contestación a sus comunicaciones.

Tabla 14  
Supervisión y seguimiento

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Son revisados en forma periódica por la dirección los procesos de control para asegurarse que están siendo aplicados u omitidos y si la omisión fue apropiada? | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| 2     | ¿La dirección utiliza algún tipo de auditoría interna para asistir a sus actividades de monitoreo?  | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |   | 3.00                  | 3.00      | 3.00     | 3.00     |

Fuente: Quinto componente: supervisión y seguimiento.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio fue de 3.00, siendo el resultado esperado 4.00, esto muestra que existe un riesgo medio de control interno, en cuanto a este elemento el director dio un promedio de 3.00, la contadora dio 3.00 y la tesorera también de 3.00. Los resultados en cuanto a este componente muestran que no se han actualizado los procedimientos de control y auditoría con el objetivo de evaluar periódicamente el control interno dentro del sindicato y poder detectar las falencias y mejorarlas. En este componente se pudo evidenciar que no existe una auditoría interna que ayude a monitorear las actividades dentro de la empresa.

Tabla 15  
Capacidad de liderazgo

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿El liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| Total |   | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |

Fuente: Funcionamiento institucional.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio fue de 4.00, siendo el resultado esperado 4.00, esto mostró que el tipo de liderazgo ejercido en el sindicato favorece su funcionamiento institucional, en cuanto a esta pregunta el director dio un promedio de 4.00, la contadora dio 4.00 y la tesorera también de 4.00. El tipo de liderazgo utilizado es una muestra de la habilidad o de saber llevar un proceso por medio del cual la dirección de la organización es capaz de influir en los demás para poder conseguir los objetivos y satisfacer las necesidades de la organización misma, busca desarrollar el máximo potencial de la organización y de sus colaboradores.

Tabla 16  
Talento humano

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permitan el buen funcionamiento institucional? | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |
| Total |   | 2                     | 2         | 2        | 2.00     |

Fuente: Funcionamiento institucional.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio fue de 2.00, siendo el resultado esperado 4.00, esto mostró que el talento humano en el sindicato a veces es tomado en cuenta para las decisiones que permitan el buen funcionamiento institucional, en cuanto a esta pregunta el director dio un promedio de 2.00, la contadora dio 2.00 y la tesorera también de 2.00. Implicar a los colaboradores en el funcionamiento de la organización supone un mayor compromiso por parte de estos, y al final esto se traduce en una mejora de los resultados esperados.

Tabla 17

Relaciones interpersonales

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la dirección están acorde con una organización moderna? | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |
| Total |   | 3                     | 3         | 3        | 3.00     |

Fuente: Funcionamiento institucional.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio fue de 3.00, siendo el resultado esperado 4.00, esto mostró que las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la dirección está acorde parcialmente con una organización moderna, en cuanto a esta pregunta el director dio un promedio de 3.00, la contadora dio 3.00 y la tesorera también de 3.00. Las relaciones interpersonales, dentro de cualquier organización, tienen un supuesto de fundamental importancia, muchas veces el hecho de mantener un puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que permitan al individuo desenvolverse con eficacia en el ámbito laboral.

Tabla 18  
Clima laboral

| Nº    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Posee el sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| Total |  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |

Fuente: Funcionamiento institucional.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio fue de 4.00, siendo el resultado esperado 4.00, esto mostró que el sindicato de choferes posee un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional, en cuanto a esta pregunta el director dio un promedio de 4.00, la contadora dio 4.00 y la tesorera también de 4.00. Un buen clima laboral no sólo beneficiará al colaborador, sino a toda la organización, ya que, si se procura una relación entre la organización y el capital humano, los colaboradores se sentirán más comprometidos con los objetivos organizacionales, generando mayor productividad.

Tabla 19  
Cultura organizacional

| Nº    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible? | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |
| Total |  | 4                     | 4         | 4        | 4.00     |

Fuente: Funcionamiento institucional.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

La calificación promedio fue de 4.00, siendo el resultado esperado 4.00, esto mostró que existe una cultura organizacional en el sindicato que permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible, en cuanto a esta pregunta el director dio un promedio de 4.00, la contadora dio 4.00 y la tesorera también 4.00. La cultura organizacional describe la personalidad de una organización, de su forma de ser y actuar, es un vínculo social que da cohesión. Es la manera en la que esta interactúa como conjunto, tanto en su propio entorno como con el exterior, con los diversos grupos de interés, tales como proveedores, usuarios, entre otros.



Portoviejo, 01 de septiembre del 2020  
Orden de Trabajo N. 001-FCAE-VECA-2020

Srtas.

Alcívar Macías María Fernanda

Alcívar Macías María José

Ciudad. -

De mi consideración:

En conformidad con dispuesto por el Honorable Consejo Directivo en sesión del 21 de julio de 2020, consideró el Of. Teletrabajo N. 069-VECA-FCAE-UTM del 20 de julio de 2020, enviado por la Presidente de la Comisión de Titulación Especial de la Facultad en relación a las labores a realizarse en el trabajo de titulación aprobado: “El sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019”, sírvase elaborar una evaluación al Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo, cuyo objetivo principal será determinar el efecto del Sistema de Control Interno en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. El equipo de trabajo estará conformado por:

- Alcívar Macías María Fernanda – Auditora Jefe de Equipo
- Alcívar Macías María José – Auditora Operativa

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control será de cinco (5) días laborables que incluye la aplicación y evaluación del cuestionario diseñado para este trabajo.

Atentamente

Lcdo. Manuel Carrera Macías Mg. Sc.

Tutor de Tesis

Portoviejo, 03 de septiembre del 2020

Oficio N. 001-FCAE-2020

Lcdo.

Iván Vélez Pico

Secretario General del Sindicato de Choferes de Portoviejo

Portoviejo. -

De mi consideración:

En conformidad con dispuesto por el Honorable Consejo Directivo en sesión del 21 de julio de 2020, que consideró el Of. Teletrabajo N. 069-VECA-FCAE-UTM del 20 de julio de 2020, enviado por la Presidente de la Comisión de Titulación Especial de la Facultad en relación al trabajo de titulación aprobado: “El sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019”, en el cual se pide elaborar una evaluación al Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo, se ha procedido a emitir la respectiva Orden de Trabajo N. 001-FCAE-VECA-2020, para que se efectúe dicha Evaluación al Control Interno en esta entidad.

Para esta labor el equipo estará conformado por Alcívar Macías María Fernanda – Auditora Jefe de Equipo y Alcívar Macías María José – Auditora Operativa, por lo que se le pide prestar la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado. Particular que informo a usted con la finalidad de que por su intermedio se comunique por escrito al personal que formará parte del estudio.

Atentamente

Lcdo. Manuel Carrera Macías Mg. Sc.

Tutor de Tesis

SINDICATO DE CHOFERES DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO  
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
Plan de Trabajo

1. ANTECEDENTES

- Provincia: Manabí
- Cantón: Portoviejo
- Ciudad: Portoviejo
- Tipo de auditoria: Evaluación al Control Interno
- Periodo a auditar: Año 2019

2. RESUMEN DEL MOTIVO DE LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

- La Evaluación al Control Interno al Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo se realiza en cumplimiento a la Orden de Trabajo N. 001-FCAE-VECA-2020, el Of. Teletrabajo N. 069-VECA-FCAE-UTM del 20 de julio de 2020, en relación al trabajo de titulación aprobado: “El sistema de control interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019”.

3. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

- Determinar el efecto del Sistema de Control Interno en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019.

4. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

4.1. PERIODO

- Evaluación al Control Interno a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo cubrirá el año 2019.

#### 4.2. ÁREA/S A EXAMINAR

- El sistema de control interno de toda la organización.

#### 5. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA

- Informe de Evaluación de Control Interno (nivel de riesgo)

#### 6. RECURSOS A UTILIZARSE

##### 6.1. TALENTO HUMANO

- Auditora Jefe de Equipo: Alcívar Macías María Fernanda
- Auditora Operativa: Alcívar Macías María José
- Tutor: Lcdo. Manuel Carrera Macías

##### 6.2. MATERIALES

- Internet
- 1 Equipo de computación
- 1 Impresora

##### 6.3. TIEMPO ESTIMADO

- Inicio: 14 de septiembre del 2020
- Finalización: 18 de septiembre del 2020

#### 7. UNIDAD DE APOYO

- Lcdo. Manuel Carrera Macías - Tutor

#### 8. PRODUCTO A OBTENER

- Informe de Evaluación de Control Interno

## 9. BASE LEGAL

- Constitución Política de la República del Ecuador – R.O. No. 449 del 20 de octubre de 2008.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas – R.O Suplemento No. 306 del 22 de octubre de 2005.
- Código de Trabajo – R.O Suplemento No. 167 del 16 de diciembre de 2005.
- Código Civil – R.O Suplemento No. 46 del 24 de junio de 2005.
- Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) – R.O No. 294 del 06 de octubre de 2010.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado – R.O. Suplemento No. 595 del 12 junio de 2002.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor - R.O. No. 116 del 10 de julio de 2000.

Elaborador por:

Elaborador por:

.....

.....

Alcívar Macías María José

Alcívar Macías María José

Auditora Jefe de Equipo

Auditora Operativa

.....  
Lcdo. Manuel Carrera Macías Mg. Sc.  
Tutor/Supervisor

## Cuestionario papeles de trabajo

| Cuestionario de Evaluación de Control Interno              |  |          |    |     |   |
|--|--|----------|----|-----|---|
| Entidad: Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. |  |          |    |     |   |
| Componente 1: Ambiente de control.                         |  |          |    |     |   |
| Fecha: 14 de septiembre del 2020.                          |  |          |    |     |   |
| No   | Preguntas  | Opciones |    |     | Observaciones   |
|  |  | Si       | No | N/A |   |
| 1  | ¿Hay en la organización un código de conducta, que se entrega y se da a conocer al personal que labora ahí?  |          | X  |     | No existe un manual que describa con exactitud la conducta y ética esperada en el trabajo.        |
| 2  | ¿Si no existe un código de conducta expresado, la dirección es enfática en la integridad y en el buen comportamiento, socializándolo en reuniones o individualmente y en forma verbal? | X        |    |     |   |
| 3  | ¿Responde eficazmente la dirección a las violaciones de las normas de comportamiento establecidas en la organización?  | X        |    |     |   |
| 4  | ¿Se preocupa la dirección de tener documentada las descripciones, de manera formal o informal, las funciones que corresponden a los puestos de trabajo?                                |          | X  |     | No existe un manual de las funciones que deben cumplir los colaboradores en su puesto de trabajo. |
| 5  | ¿Se evalúa el perfil del aspirante a un cargo al momento de contratarlo?   | X        |    |     |   |
| 6  | ¿A través del desempeño en su trabajo, los colaboradores, muestran sus conocimientos y habilidades?  | X        |    |     |   |
| 7  | ¿El sindicato tiene una persona designada, un consejo de administración, comité de auditoría u otro organismo responsable del control interno?   |          | X  |     | No hay una persona o grupo específicamente designado para esta labor.                             |
| 8  | ¿Se manifiesta en forma notoria la existencia de algún tipo de control interno, a través de comunicaciones y aplicaciones de control?  | X        |    |     |   |
| 9  | ¿El sindicato incentiva la formación de consejos en los que también participan los colaboradores como mecanismos   |          | X  |     | De ninguna forma se incentiva la conformación de consejos en que se incluyan a los colaboradores. |

|    |   |   |   |  |   |
|----|---|---|---|--|---|
|    | de control interno?   |   |   |  |   |
| 10 | ¿Están protegidos los activos, bienes intelectuales y la información en general, del acceso y uso no autorizado por el sindicato?   | X |   |  |   |
| 11 | ¿Las estimaciones contables significativas tienen un mínimo de influencias que puedan afectar su veracidad?   | X |   |  |   |
| 12 | ¿Conoce y aplica la dirección procesos para monitorear los riesgos que podrían afectar a la organización?   |   | X |  | Muy poco debido al desconocimiento de indicadores de riesgo.  |
| 13 | ¿El sindicato cuenta con una estructura organizacional adecuada a su tamaño, actividades operacionales y ubicación?   | X |   |  |   |
| 14 | ¿La dirección muestra preocupación por el establecimiento, la revisión y modificación de la estructura organizacional acorde a los cambios del medio?                     | X |   |  |   |
| 15 | ¿Tienen los mandos medios tiempo suficiente para cumplir y desarrollar sus obligaciones de manera eficiente?  | X |   |  |   |
| 16 | ¿Se hace una revisión sistemática de las asignaciones de autoridad y responsabilidades a los colaboradores en toda la empresa?  | X |   |  |   |
| 17 | ¿Es clara y entendible la segregación de actividades a los colaboradores de la empresa?   | X |   |  |   |
| 18 | ¿La información para determinar el nivel de autoridad y el alcance de las responsabilidades asignadas a cada colaborador, cuenta con información debidamente documentada? | X |   |  |   |
| 19 | ¿Cuenta la organización con el personal técnico, suficiente y preparado; para el procesamiento de datos y la contabilidad de la empresa?                                  | X |   |  |   |
| 20 | ¿Están establecidas y sociabilizadas normas y prácticas para la selección, contratación, adiestramiento, motivación, evaluación, promoción, remuneración,                 |   | X |  | No existe un manual o algún documento que permita estandarizar los procedimientos para el área de personal. |

|         |   |    |   |   |  |
|---------|---|----|---|---|--|
|         | traslados y terminación de contratos para todos los colaboradores de la organización? |    |   |   |  |
| 21      | ¿Es revisado y evaluado en forma periódica el desempeño de cada colaborador?          |    | X |   | No existen indicadores de desempeño que puedan ser utilizados para esta labor. |
| Totales |   | 14 | 7 | 0 |  |

Fuente: Ambiente de control.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

CP = calificación porcentual del riesgo

RP = respuestas positivas

TP = total de preguntas

$$CP = \left( \frac{RP * 100}{TP} \right)$$

$$CP = \frac{14 * 100}{21} = \frac{1.400}{21} = 66.67\%$$

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15% – 50%               | Bajo               | Alto            |
| 51% – 75%               | Medio              | Medio           |
| 76% – 95%               | Alto               | Bajo            |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Para el componente Ambiente de Control, el resultado mostró un 66.67% que significa que este componente tiene un nivel medio tanto de confianza como de riesgo, esto debido a los siguientes aspectos: no hay un manual que describa con exactitud la conducta y ética esperada de los colaboradores en el trabajo, tampoco hay un manual que indique las funciones que deben cumplir los colaboradores en su puesto de trabajo, no hay en el sindicato una persona o grupo específicamente designado para la labor de consejo de administración, no se incentiva la conformación de consejos en que se incluyan a los colaboradores, la organización desconoce de indicadores de riesgo, y finalmente, no se cuenta con un manual o algún documento que permita estandarizar los procedimientos para el área de personal.



| Cuestionario de Evaluación de Control Interno              |  |          |    |     |  |
|--|--|----------|----|-----|--|
| Entidad: Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. |  |          |    |     |  |
| Componente 2: Evaluación de riesgos.                       |  |          |    |     |  |
| Fecha: 15 de septiembre del 2020.                          |  |          |    |     |  |
| No   | Preguntas  | Opciones |    |     | Observaciones  |
|  |  | Si       | No | N/A |  |
| 1  | ¿Se han establecido, comunicado, y monitoreados los objetivos de la organización?  | X        |    |     |  |
| 2  | ¿Los planes estratégicos para lograr cumplir los objetivos de la organización han sido diseñados, comunicados e implementados?   | X        |    |     |  |
| 3  | ¿El plan estratégico de la organización y sus objetivos se complementan entre sí?  | X        |    |     |  |
| 4  | ¿Son revisados y actualizados periódicamente los planes estratégicos de la organización?   | X        |    |     |  |
| 5  | ¿Son revisados en forma periódica los objetivos específicos establecidos para constatar que siguen siendo relevantes para la organización?   | X        |    |     |  |
| 6  | ¿En los objetivos específicos de la organización se incluyen criterios para poder cuantificarlos además de los recursos necesarios para lograrlos?   | X        |    |     |  |
| 7  | ¿Participan los mandos medios en la determinación de los objetivos de las actividades bajo su responsabilidad?   | X        |    |     |  |
| 8  | ¿Las adquisiciones, servicios, transacciones significativas y los activos de la organización se encuentran bajo control?   | X        |    |     |  |
| 9  | ¿Se ha establecido un proceso de evaluación de riesgo, incluyendo la estimación de la importancia de los riesgos, la evaluación periódica de la probabilidad de su ocurrencia, y la determinación de las acciones necesarias a seguir? |          | X  |     | No hay indicadores de riesgo establecidos para comprobar esta posibilidad. |
| 10   | ¿Se han establecido y empleado mecanismos adecuados que identifiquen riesgos, como entrada a nuevos mercados o líneas de servicios, ofrecimiento de nuevos servicios, otros cambios en el medio, la                                    | X        |    |     |  |

|         |   |    |   |   |  |
|---------|---|----|---|---|--|
|         | economía y el entorno regulador?  |    |   |   |  |
| 11      | ¿Se han establecido mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran tener un impacto significativo en la organización?   |    | X |   | Los mecanismos implementados no son suficientes para reaccionar en forma oportuna a cambios drásticos en el medio. |
| 12      | ¿Existen los procesos para asegurar que el departamento de contabilidad conozca los cambios en el entorno operativo, para que luego pueda revisar tales cambios y determinar qué efectos (si es que existe alguno) puedan tener sobre las prácticas contables de la organización? | X  |   |   |  |
| 13      | ¿Se cuenta con procesos para asegurar que el departamento de contabilidad y los socios conozcan el manejo financiero de la organización?  |    | X |   | Estos procesos deben ser revisados y actualizados.   |
| Totales |   | 10 | 3 | 0 |  |

Fuente: Componente evaluación de riesgos.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

CP = calificación porcentual del riesgo

RP = respuestas positivas

TP = total de preguntas

$$CP = \left( \frac{RP * 100}{TP} \right)$$

$$CP = \frac{10 * 100}{13} = \frac{1.000}{13} = 76.92\%$$

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15% – 50%               | Bajo               | Alto            |
| 51% – 75%               | Medio              | Medio           |
| 76% – 95%               | Alto               | Bajo            |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Par el componente Evaluación de riesgo, el resultado mostró un 76.92% que significa que este componente tiene un grado de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, esto aunque en el sindicato no hay indicadores de riesgo establecidos para

evaluar los riesgos, incluyendo la estimación de la importancia de los riesgos, la evaluación periódica de la probabilidad de su ocurrencia, y la determinación de las acciones necesarias a seguir, los mecanismos implementados no son suficientes para reaccionar en forma oportuna a cambios drásticos en el medio y los procesos para asegurar que el departamento de contabilidad y los socios conozcan el manejo financiero de la organización deben ser revisados y actualizados.

| Cuestionario de Evaluación de Control Interno              |  |          |    |     |  |
|--|--|----------|----|-----|--|
| Entidad: Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. |  |          |    |     |  |
| Componente 3: Actividades de control.                      |  |          |    |     |  |
| Fecha: 16 de septiembre del 2020.                          |  |          |    |     |  |
| No   | Preguntas  | Opciones |    |     | Observaciones  |
|  |  | Si       | No | N/A |  |
| 1  | ¿Se siguen las prácticas contables y de cierre consistentemente en fechas interinas (trimestral, mensualmente) durante el año?   | X        |    |     |  |
| 2  | ¿Se involucra la dirección en la revisión de las estimaciones contables significativas y apoyo para las transacciones no usuales significativas y asientos de diario no estándar?              | X        |    |     |  |
| 3  | ¿Revisa la dirección sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades del sindicato?  | X        |    |     |  |
| 4  | ¿La dirección plantea objetivos claros en términos de presupuesto y otras metas financieras y de operación, y estos son comunicados y monitoreados?  | X        |    |     |  |
| 5  | ¿Se han implantado sistemas de planificación y de reporte para identificar variaciones en el presupuesto planificado y comunicar las variaciones a la dirección?                               | X        |    |     |  |
| 6  | ¿Se ha planteado un sistema de presupuestos?   |          | X  |     | Existe un sistema de presupuesto pero no es suficiente para las acciones a tomar por la dirección. |
| 7  | ¿La dirección cuenta con indicadores clave de rendimiento (presupuestos, metas financieras, metas operativas) regularmente (mensual, trimestralmente) e identifica variaciones significativas? | X        |    |     |  |
| 8  | ¿Establece la dirección procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos (efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?        | X        |    |     |  |
| 9  | ¿Establece la dirección procedimientos para prevenir el  | X        |    |     |  |

|         |   |   |   |   |  |
|---------|---|---|---|---|--|
|         | acceso no autorizado o la destrucción de documentos, registros (incluyendo programas de computación y archivos de datos) y activos? |   |   |   |  |
| 10      | ¿La información electrónica crítica es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones?                                | X |   |   |  |
| Totales |   | 9 | 1 | 0 |  |

Fuente: Componente actividades de control.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

CP = calificación porcentual del riesgo

RP = respuestas positivas

TP = total de preguntas

$$CP = \left( \frac{RP * 100}{TP} \right)$$

$$CP = \frac{9 * 100}{10} = \frac{900}{10} = 90.00\%$$

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15% – 50%               | Bajo               | Alto            |
| 51% – 75%               | Medio              | Medio           |
| 76% – 95%               | Alto               | Bajo            |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Para el componente Actividades de control, el resultado mostró un 90.00% lo que significa que este componente tiene un alto grado de confianza y bajo nivel de riesgo, esto a pesar de que, aunque existe un sistema de presupuesto, este no es suficiente para las acciones a tomar por la dirección, por lo que debe replantearse este punto.

| Cuestionario de Evaluación de Control Interno              |   |          |    |     |  |
|--|---|----------|----|-----|--|
| Entidad: Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. |   |          |    |     |  |
| Componente 4: Información y comunicación.                  |   |          |    |     |  |
| Fecha: 16 de septiembre del 2020.                          |   |          |    |     |  |
| No   | Preguntas   | Opciones |    |     | Observaciones  |
|  |   | Si       | No | N/A |  |
| 1  | ¿Reciben los socios y la dirección suficiente información, oportuna y confiable por medio de informes financieros, exactos y oportunos?   | X        |    |     |  |
| 2  | ¿Son definidos y medibles los objetivos y resultados de la dirección en términos de presupuestos y de otros objetivos financieros y operativos?   | X        |    |     |  |
| 3  | ¿Hay un nivel suficiente de coordinación y flujo de información entre las funciones y el departamento de contabilidad y procesamiento de sistemas de información?   |          | X  |     | Por ahora, al aumentar el flujo de información al igual que la rapidez el sistema podría colapsar. |
| 4  | ¿Se establecen aplicaciones o transacciones importantes que sean ejecutadas / procesadas por organizaciones externas que prestan estos servicios?   |          | X  |     | Muy pocas, el respaldo de la información se maneja de forma interna solamente.                     |
| 5  | ¿La dirección destina el talento humano y financiero apropiados para desarrollar los sistemas de información necesarios, asegura y supervisa a los usuarios que participan en el desarrollo (incluyendo revisiones) y prueba de los programas?  | X        |    |     |  |
| 6  | ¿Existe un plan de recuperación oportuna de información en caso de desastres para componentes importantes de la infraestructura de tecnología de información y para las funciones críticas, los sistemas, procesos e información del sindicato? | X        |    |     |  |
| 7  | ¿Son claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad (incluyendo líneas de reportes) dentro de la organización?  | X        |    |     |  |
| 8  | ¿Se cumple un proceso adecuado y confidencial para que los colaboradores comuniquen situaciones impropias para la   | X        |    |     |  |

|         |  |   |   |   |  |
|---------|--|---|---|---|--|
|         | organización?  |   |   |   |  |
| 9       | ¿Son revisadas, investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones impropias reportadas?  | X |   |   |  |
| 10      | ¿Tienen los colaboradores la información adecuada y oportuna para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?   | X |   |   |  |
| 11      | ¿Se cuenta con un proceso para recopilar la información de los socios, proveedores, reguladores y otras partes externas, y se responde apropiada, oportuna y correctamente a sus comunicaciones? | X |   |   |  |
| Totales |  | 9 | 2 | 0 |  |

Fuente: Componente información y comunicación.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

CP = calificación porcentual del riesgo

RP = respuestas positivas

TP = total de preguntas

$$CP = \left( \frac{RP * 100}{TP} \right)$$

$$CP = \frac{9 * 100}{11} = \frac{900}{11} = 81.81\%$$

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15% – 50%               | Bajo               | Alto            |
| 51% – 75%               | Medio              | Medio           |
| 76% – 95%               | Alto               | Bajo            |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Para el componente Información y comunicación, el resultado mostró un 81.81% lo que significa que este componente tiene un alto grado de confianza y bajo nivel de riesgo, esto a pesar de que si se aumentara el flujo de información al igual que la rapidez de dicha información el sistema podría colapsar y el respaldo de la información muy sensible solo se maneja de forma interna.

| Cuestionario de Evaluación de Control Interno              |   |          |    |     |   |
|--|---|----------|----|-----|---|
| Entidad: Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. |   |          |    |     |   |
| Componente 5: Supervisión y seguimiento.                   |   |          |    |     |   |
| Fecha: 17 de septiembre del 2020.                          |   |          |    |     |   |
| No   | Preguntas   | Opciones |    |     | Observaciones   |
|  |   | Si       | No | N/A |   |
| 1  | ¿Son revisados en forma periódica por la dirección los procesos de control para asegurarse que están siendo aplicados u omitidos y si la omisión fue apropiada? |          | X  |     | No existe conformidad de criterios en relación a los tiempos para las revisiones de los procesos. |
| 2  | ¿La dirección utiliza algún tipo de auditoría interna para asistir a sus actividades de monitoreo?  | X        |    |     |   |
| Totales  |   | 1        | 1  | 0   |   |

Fuente: Componente supervisión y seguimiento.

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

CP = calificación porcentual del riesgo

RP = respuestas positivas

TP = total de preguntas

$$CP = \left( \frac{RP * 100}{TP} \right)$$

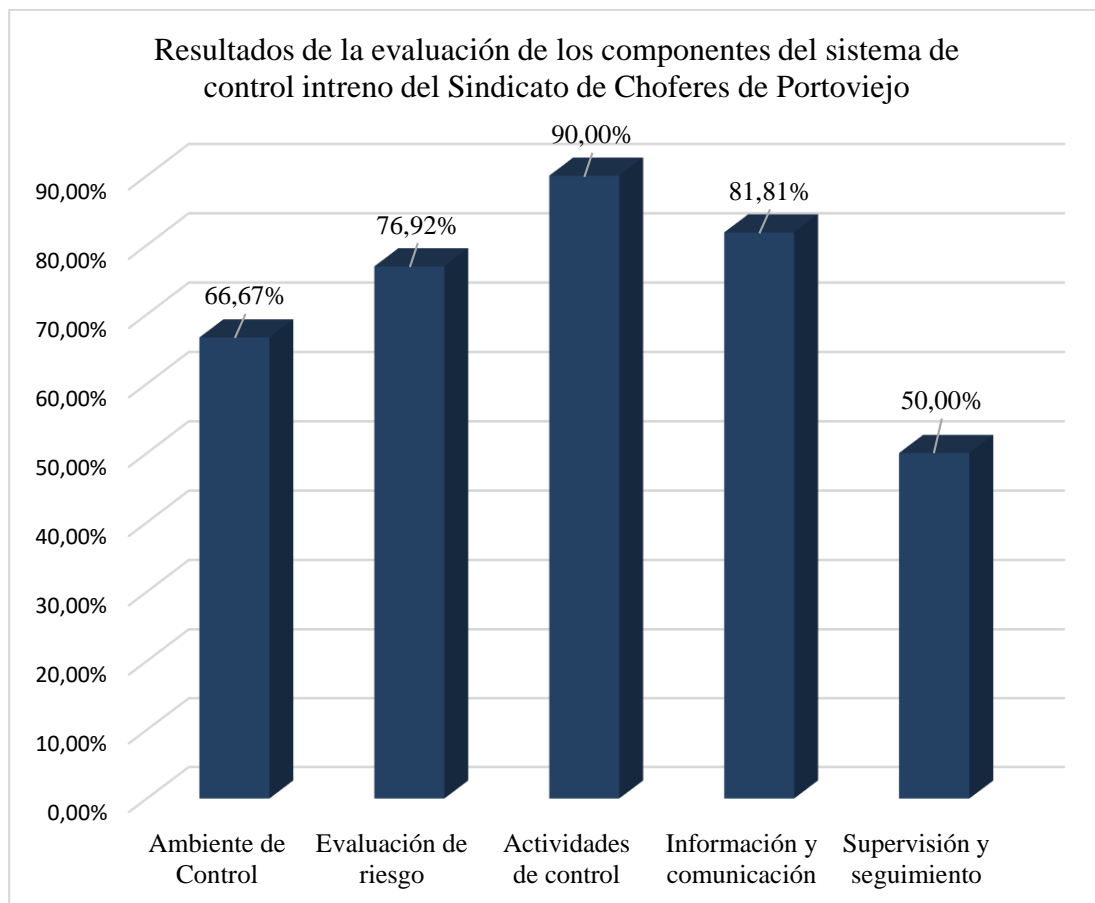
$$CP = \frac{1 * 100}{2} = \frac{100}{2} = 50.00\%$$

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15% – 50%               | Bajo               | Alto            |
| 51% – 75%               | Medio              | Medio           |
| 76% – 95%               | Alto               | Bajo            |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Para el componente Supervisión y seguimiento, el resultado mostró un 50.00%, lo que significa que este componente tiene un bajo grado de confianza y un alto nivel de riesgo, esto porque no existe conformidad de criterios en relación a los tiempos para las revisiones periódicas por la dirección de los procesos de control para asegurarse de que están siendo aplicados u omitidos.





Fuente: Componentes del Sistema de Control Interno.  
 Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

| Cuestionario de Evaluación de Control Interno              |   |          |    |     |   |
|--|---|----------|----|-----|---|
| Entidad: Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. |   |          |    |     |   |
| Componente: Funcionamiento institucional.                  |   |          |    |     |   |
| Fecha: 18 de septiembre del 2020.                          |   |          |    |     |   |
| No   | Preguntas   | Opciones |    |     | Observaciones   |
|  |   | Si       | No | N/A |   |
| 1  | ¿La guía y liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional?                                | X        |    |     |   |
| 2  | ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permitan el buen funcionamiento institucional? |          | X  |     | Las decisiones cruciales solo deben depender del criterio de la gerencia. |
| 3  | ¿Las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la dirección están acorde con una organización moderna?             | X        |    |     |   |
| 4  | ¿Existe al interior del sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional?              | X        |    |     |   |
| 5  | ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible?                | X        |    |     |   |
| Totales  |   | 4        | 1  | 0   |   |

Fuente: Componente Funcionamiento Institucional.  
 Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

CP = calificación porcentual del riesgo

RP = respuestas positivas

TP = total de preguntas

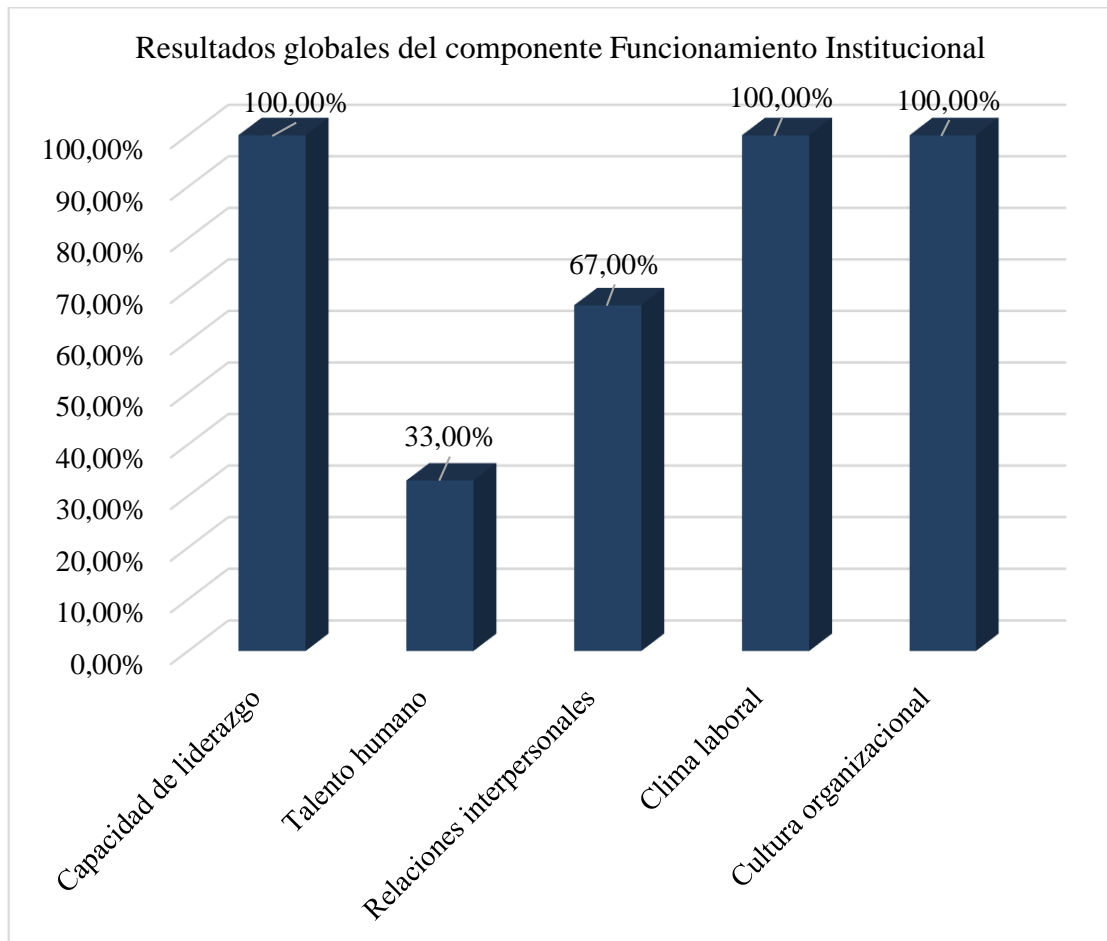
$$CP = \left( \frac{RP * 100}{TP} \right)$$

$$CP = \frac{4 * 100}{5} = \frac{400}{5} = 80.00\%$$

| Calificación porcentual | Grado de confianza | Nivel de riesgo |
|-------------------------|--------------------|-----------------|
| 15% – 50%               | Bajo               | Alto            |
| 51% – 75%               | Medio              | Medio           |
| 76% – 95%               | Alto               | Bajo            |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

Para el componente Funcionamiento institucional, el resultado global mostró un 80.00%, lo que significa que este componente tiene un alto grado de confianza y un bajo nivel de riesgo, aunque si bien es cierto el talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permitan el buen funcionamiento institucional, las decisiones cruciales solo dependen del criterio de la gerencia.



Fuente: Componente Funcionamiento Institucional.  
Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

## **9. Análisis de los datos**

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. La recolección de datos y ciertos análisis preliminares pueden revelar problemas y dificultades que desactualizarán la planificación inicial del análisis de los datos.

Para el procesamiento y tabulación de los datos obtenidos se utilizó el programa Excel versión 2016.

## 10. Elaboración del reporte de resultados

### Conclusiones

En relación al primer componente, ambiente de control, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Elemento integridad y valores éticos: con una calificación promedio de 2.66, lo que implica un nivel medio de riesgo de control interno, este elemento no presentó demasiados inconvenientes a pesar de que no se pone énfasis en la integridad y el comportamiento de los colaboradores en el Sindicato.
- Elemento compromiso de competencia profesional: con una calificación promedio de 2.00, lo que implica un nivel medio de riesgo de control interno, en este elemento mostró que el Sindicato no posee un manual de descripción de los puestos de trabajo, las labores se desarrollan en base a la experiencia y la guía de los colaboradores más antiguos.
- Elemento consejo de administración y comité de auditoría: con una calificación promedio de 1.66, mostró un nivel alto de riesgo de control interno, en este elemento se observó que no existe un ente regulador o comité que funcione como auditor interno de las actividades del Sindicato.
- Elemento filosofía de dirección y el estilo de gestión: con una calificación promedio de 3.33, por lo que tiene un nivel medio de riesgo de control interno, este elemento mostró que si se mantienen protegidos y bajo control los activos del Sindicato y constantemente se buscan formas y métodos de prevención de los riesgos.
- Elemento estructura organizativa: con una calificación promedio de 3.66, por lo que tiene un nivel bajo de riesgo de control interno, este elemento mostró que el Sindicato posee una estructura administrativa acorde a sus actividades y flexibilidad a los cambios del medio.
- Elemento asignación de autoridad y responsabilidad: con una calificación promedio de 4.00, lo que mostró un nivel bajo de riesgo de control interno, lo que significó que existe en el Sindicato un sistema para asignar responsabilidades y delegaciones de autoridades para sus actividades.

- El elemento política y práctica en materia de talento humano: con una calificación promedio de 1.00, indicó un nivel alto de riesgo de control interno, esto significó que el Sindicato no posee una metodología para evaluar el desempeño de cada colaborador.

En relación al segundo componente, evaluación de riesgos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Elemento objetivos globales de la entidad: con una calificación promedio de 3.50, lo que implicó un nivel bajo de riesgo de control interno, este elemento mostró que el Sindicato si ha desarrollado un plan estratégico para evaluar o medir el nivel de cumplimiento de sus objetivos organizacionales.
- Elemento objetivo específico para cada actividad: con una calificación promedio de 3.66, indicó un nivel bajo de riesgo de control interno, aquí el Sindicato si revisa en forma constante sus objetivos organizacionales para determinar cuáles siguen siendo útiles y cuáles no.
- Elemento riesgos: con una calificación promedio de 3.22, mostrando un nivel medio de riesgo de control interno, indicó que el Sindicato está poco expuesto a amenazas externas como cambios de la economía y las regulaciones del entorno.

En relación al tercer componente, actividades de control, se llegó a la siguiente conclusión:

- Elemento actividades de control: con una calificación promedio de 3.70, por lo que tuvo un nivel bajo de riesgo de control interno, indicando que las actividades están actualizadas, lo que impide que se pasen por alto los controles y no haya la posibilidad de destrucción o pérdida de documentos.

En relación al cuarto componente, información y comunicación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Elemento información: con una calificación promedio de 2.83, indicando que se tuvo un nivel medio de riesgo de control interno, mostró que la

información fluye de manera adecuada como para que la gerencia pueda tomar decisiones oportunas y a tiempo, también llega a tiempo la información a los socios.

- Elemento comunicación: con una calificación promedio de 3.47, indicando un nivel bajo de riesgo de control interno, se mostró que la comunicación es transmitida de forma ordenada, por lo que no se avizoran problemas con socios, proveedores y entes reguladores.

En relación al quinto componente, supervisión y seguimiento, se llegó a la siguiente conclusión:

- Elemento supervisión y seguimiento: con una calificación promedio de 3.00, indicó un riesgo medio de control interno, señaló que el Sindicato no ha actualizado los procedimientos de control y auditoría por lo que se denota el riesgo de no poder detectar con celeridad las falencias que se presentan o que podrían presentarse.

En relación al componente funcionamiento institucional, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Liderazgo: con una calificación promedio de 4.00, indicó que el tipo de liderazgo ejercido en el Sindicato favorece su funcionamiento institucional.
- Talento humano: con una calificación promedio de 2.00, indicó que el talento humano en el Sindicato no suele ser tomado en cuenta para las decisiones que permitan un mejor funcionamiento institucional.
- Relaciones interpersonales: con una calificación promedio de 3.00, se mostró que las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la dirección en el Sindicato está acorde con una organización moderna.
- Clima laboral: con una calificación promedio de 4.00, lo que implicó que el Sindicato posee un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional.

- Cultura organizacional: con una calificación promedio de 4.00, indicando que existe una cultura organizacional en el Sindicato que ha permitido un funcionamiento organizacional sostenible.

### **Recomendaciones**

En relación al primer componente, ambiente de control, se recomienda:

- Elemento integridad y valores éticos: se debe elaborar un manual de conducta y ética en el trabajo y este debe ser socializado a todos los integrantes de la organización.
- Elemento compromiso de competencia profesional: se debe elaborar un manual de descripción de los puestos de trabajo, para con ello establecer claramente competencias, obligaciones y derechos.
- Elemento consejo de administración y comité de auditoría: se debe crear un ente regulador o comité que funcione como auditor interno de las actividades del Sindicato, aparte de los funcionarios involucrados en la gestión financiera.
- Elemento filosofía de dirección y el estilo de gestión: se deben buscar formas y métodos de prevención de los riesgos modernos que se adapten a las actividades de la organización y preservar así los activos del Sindicato.
- El elemento política y práctica en materia de talento humano: el Sindicato debe desarrollar una metodología propia para evaluar el desempeño de cada colaborador, acorde a sus actividades.

En relación al segundo componente, evaluación de riesgos, se recomienda:

- Elemento riesgos: a pesar de que el Sindicato está poco expuesto a amenazas externas como cambios de la economía y las regulaciones del entorno, es recomendable monitorear el entorno para detectar y neutralizar esas posibles amenazas.



En relación al cuarto componente, información y comunicación, se recomienda:

- Elemento información: aunque la información fluye de manera adecuada y con ello se toman decisiones idóneas y a tiempo, es recomendable analizar el sistema utilizado para mejorarlo.

En relación al quinto componente, supervisión y seguimiento, se recomienda:

- Elemento supervisión y seguimiento: se deben actualizar los procedimientos de control y auditoría del Sindicato para disminuir al mínimo los riesgos de no poder detectar con celeridad los errores que se presenten o que podrían presentarse.

En relación al componente funcionamiento institucional, se recomienda:

- Talento humano: el talento humano en el Sindicato debería ser tomado en cuenta para la toma de decisiones de la organización, pues los puntos de vista diversos permiten una visión más amplia de los problemas.
- Relaciones interpersonales: para mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la dirección en el Sindicato es recomendable dar capacitaciones sobre relaciones humanas.

### **Resultados obtenidos**

| Objetivo General. Determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. |   |  |
|---|---|--|
| Objetivos Específicos   | Resultados Esperados  | Resultados Obtenidos   |
| 1. Elaborar un marco teórico a base de otros estudios, bibliografía y textos, para tener una mayor comprensión de las   | 1. Con la realización de un marco teórico a base de otros estudios, bibliografía y textos, se podrá tener una mayor comprensión | 1. La realización del marco teórico tuvo la finalidad de unificar los criterios mediante los cuales se analizó el tema |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>variables del estudio.</p>   | <p>de las variables del estudio.</p>  | <p>de investigación. Fue el espacio mediante el cual las investigadoras pudieron explicar e interpretar el problema, contuvo la teoría del problema y fue el hilo conductor del trabajo.</p>   |
| <p>2. Realizar un diagnóstico del actual Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.</p> | <p>2. Al realizar un diagnóstico del Sistema de Control Interno actual del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo se podrá verificar la idoneidad de dicho sistema.</p> | <p>2. La realización del diagnóstico del Sistema de control interno de esta organización mostró que no se pone énfasis en la integridad y el comportamiento de los colaboradores, la institución no posee un manual de descripción de los puestos de trabajo, no existe un ente regulador o comité que funcione como auditor interno de las actividades de la entidad, no posee una metodología para evaluar el desempeño de cada colaborador, no se han actualizado los procedimientos de control y auditoria, finalmente el talento humano no suele ser tomado en cuenta para las decisiones que permitan un mejor</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | funcionamiento institucional.  |
| 3. Establecer el nivel de afectación en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.   | 3. El establecer el nivel de afectación en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo servirá de guía para la reestructuración de su Sistema de Control Interno. | 3. Los resultados mostraron que el componente ambiente de control y el componente supervisión y seguimiento son los que más nivel de afectación tienen sobre el funcionamiento institucional de la organización investigada.   |
| 4. Recomendar acciones para el mejoramiento del Sistema de Control Interno y con ello el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. | 4. Las recomendaciones que se propondrán mejorarán el Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo y con ello su funcionamiento institucional.                          | 4. Concluido el estudio, se hicieron recomendaciones en relación a los componentes que más deficiencias mostraron, a saber: la elaboración y socialización de un manual de conducta y ética en el trabajo, elaborar un manual de descripción de los puestos de trabajo, crear un ente regulador o comité que funcione como auditor interno de las actividades de la institución, se debe desarrollar en la entidad una metodología propia para evaluar el desempeño de cada colaborador según su función, y por último |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | actualizar los procedimientos de control y auditoría del Sindicato para disminuir al mínimo los riesgos de no detectar con anticipación los errores que se presenten o que podrían presentarse. |
|--|--|---|

Elaborador por: Las autoras del trabajo de titulación.

## Presupuesto

| Nº               | Rubro de gasto                   | Cantidad | Precio    | Total     |
|------------------|----------------------------------|----------|-----------|-----------|
| <b>Bienes</b>    |                                  |          |           |           |
| 1                | Resmas de papel A4               | 1        | \$ 5,00   | \$ 5,00   |
| 2                | Cds para entregar                | 3        | \$ 1,00   | \$ 3,00   |
| 3                | Computadora portátil             | 1        | \$ 500,00 | \$ 500,00 |
| 4                | Bibliografía                     | ---      | \$ 150,00 | \$ 150,00 |
| 5                | Impresiones y empastado de tesis | 3        | \$ 15,00  | \$ 45,00  |
| 6                | Fotocopias                       | ---      | \$ 25,00  | \$ 25,00  |
| <b>Servicios</b> |                                  |          |           |           |
| 7                | Internet                         | ---      | \$ 20,00  | \$ 20,00  |
| 8                | Imprevistos 10%                  |          |           | \$ 74,80  |
|                  | <b>Total</b>                     |          |           | \$ 822,80 |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

### Cronograma valorado

| Actividades  | Año 2020 |     |     |     |     |     | 2021                         | Recursos                                |           |  |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|---|-----------|--|
|  | Ago      | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Humanos                      | Materiales                              | Costo     |  |
| Recopilación de información para el estudio sobre la problemática detectada en la institución seleccionada.  | ■        |     |     |     |     |     | Autoras del trabajo          | Bibliografía<br>Internet<br>Computadora | \$ 25,00  |  |
| Elaboración del marco teórico del estudio a realizarse.  | ■        |     |     |     |     |     | Autoras del trabajo          | Bibliografía<br>Internet<br>Computadora | \$ 25,00  |  |
| Realización del diagnóstico del Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes para verificar la idoneidad del sistema.  |          | ■   |     |     |     |     | Tutor<br>Autoras del trabajo | Instrumentos<br>Internet<br>Computadora | \$ 500,00 |  |
| Establecimiento del nivel de riesgo en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo.   |          |     | ■   |     |     |     | Tutor<br>Autoras del trabajo | Instrumentos<br>Internet<br>Computadora | \$ 30,00  |  |
| Recomendaciones para el mejoramiento del Sistema de Control Interno del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo y con ello su funcionamiento institucional. |          |     |     | ■   |     |     | Tutor<br>Autoras del trabajo | Resultados<br>Internet<br>Computadora   | \$ 30,00  |  |
| Última revisión de la tesis terminada por el tutor designado.  |          |     |     |     | ■   |     | Tutor                        | Tesis<br>Internet<br>Computadora        | \$ 30,00  |  |
| Revisión de la tesis terminada por el revisor designado.   |          |     |     |     |     | ■   | Revisor                      | Tesis<br>Internet<br>Computadora        | \$ 30,00  |  |
| Defensa de la tesis terminada ante el tribunal de evaluación de la Escuela de Auditoría.   |          |     |     |     |     | ■   | Autoras<br>Tribunal          | Diapositivas<br>Internet                | \$ 152,80 |  |
|  |          |     |     |     |     |     |                              |   | \$ 822,80 |  |

Elaborado por: Las autoras del trabajo de titulación.

## Bibliografía

- Abdelnur, G. (2017). *El sistema de control interno y su importancia en la auditoría*. Blog. Recuperado de: <http://www.facpce.org.ar:8080/ponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>
- Aldas, I. (2018). *Control interno en el departamento de producción y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Balitsa S.A. 2017*. Tesis. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.
- Altamirano, C. (2016). *Sistema de control interno y la gestión administrativa de la gasolinera El Arupo, año 2015*. Tesis. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Apac, J. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito Huánuco – 2017*. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú.
- Arevalo, J. Rodríguez, D. (2016). *El ambiente de control interno como determinante de buenas prácticas de gobierno corporativo en multinacionales*. Tesis. Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA. Colombia.
- Balla, I. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Tesis. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Benavides, M. (2017). *Estrategias de control interno de inventarios para la empresa Carjorediciones Cia. Ltda. de la ciudad de Ibarra*. Tesis. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
- Buele, T. Díaz, M. (2018). *Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa ARTESA Cía. Ltda.* Tesis. Universidad de Cuenca. Ecuador.
- Camacho, W. Gil, D. Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Castillo, A. (2019). *Estrategias de desarrollo organizacional para la sostenibilidad empresarial de Glamour S.A.* Tesis. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Cevallos, D. Moreno, C. Cevallos, R. (2018). *Importancia de la auditoría de comunicación interna en las organizaciones*. Artículo científico. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>

- Cruz, W. (2016). *La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: un referente en la Universidad de los Llanos*. Tesis. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.
- Escuela Europea de Excelencia. (2017). *¿Cómo realizar una evaluación del riesgo?* Recuperado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/09/realizar-una-evaluacion-del-riesgo-de-auditoria/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20riesgo%20de,puede%20ser%20un%20gran%20desaf%C3%ADo>
- Franklin, E (2009). *Organización de Empresas*. 2ª edición. Mac Graw Hill editorial. México.
- García, D. (2010). *Metodología para la evaluación del sistema de control interno (SCI) en el ISMMM*. Texto. Eumed.net.
- Hernández, E. (2016). *Supervisión y seguimiento de auditoría*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/supervision-de-auditoria/>
- Huamán, D. (2019). *El servicio de control simultáneo como herramienta en la gestión pública y sus efectos en el manejo de los fondos públicos del proyecto especial Sierra Centro Sur de Ayacucho - 2016*. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú.
- Matute, A. Siavichay, M. (2015). *Examen especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el informe del “Examen Especial a los Ingresos de Gestión y Gastos de Gestión, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2006 y el 31 de mayo de 2010, de la Junta Parroquial Jima”, durante el periodo 2012-2013*. Tesis. Universidad de Cuenca.
- Mendoza, M. Tello, N. (2018). *Propuesta de diseño de un sistema de control administrativo para Mora Lab. Center*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Mendoza, M. García, T. Delgado, M. Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Artículo científico. Recuperado de: <file:///Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Paredes, A. (2018). *Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al departamento financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el período 2016-2017*. Tesis. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador.



- Peralta, X. (2018). *Estudio del orgánico estructural y de las descripciones y análisis de cargos*. Tesis. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Places, M. (2015). *El desarrollo organizacional y su incidencia con el sistema de producción en la empresa "Calzado Marlo's" de la ciudad de Ambato*. Tesis. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- QuestioPro. (2020). *¿Cuáles son los tipos de variables en una investigación?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-variables-en-una-investigacion/>
- Salazar, E. Villamarín, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la parroquia Aláquez del cantón Latacunga*. Tesis. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.
- Sigueñas, D. (2019). *Gestión empresarial y la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios ACOMERCED, Huacho - 2019*. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Tapia, K. (2018). *El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente. Período 2016-2017*. Tesis. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.
- Tormen, C. (2019). *Desarrollo organizacional en la empresa VEHYSA*. Tesis. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
- Ubillús, J. Tamayo, C. Zambrano, M. (2016). *El control interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/378/298>
- Valdez, M. (2017). *Empoderamiento y desarrollo organizacional*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Vásquez, J. Vásquez, A. (2016). *Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil - 2015*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Wigodski, J. (2007). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

# Anexos

## ANEXO UNO

**Universidad Técnica de Manabí**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Escuela de Contabilidad y Auditoría**



La siguiente es una entrevista dirigida al secretario general, contadora y tesorera del Sindicato de Choferes de Portoviejo, cuyo objetivo es determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia:

### 1. Denominación

|                    |  |
|--------------------|--|
| Secretario general |  |
| Contadora          |  |
| Tesorera           |  |

2. ¿Son la integridad y los valores éticos elementos fundamentales del sistema de control interno del sindicato?

.....  
.....

3. ¿Existe un compromiso de competencia profesional entre todos los que conforman el sindicato?

.....  
.....

4. ¿Existe una persona designada o consejo de administración y comité de auditoría como parte del sistema de control interno del sindicato?

.....  
.....

5. ¿Se cuenta con una filosofía de dirección y estilo de gestión acorde a las necesidades del sindicato?

.....  
.....

6. ¿La estructura organizativa del sindicato permite un control interno eficaz?

.....  
.....

7. ¿Hay una asignación de autoridad y responsabilidad para un uso coherente de un sistema de control interno?

.....  
.....

8. ¿Se ejecutan políticas y prácticas adecuadas en materia de talento humano en el sindicato?

.....  
.....

9. ¿Los objetivos globales de la organización están realizados en base a un plan estratégico y son fáciles de controlar y de medir su cumplimiento?

.....  
.....

10. ¿Hay objetivos específicos para cada actividad en el sindicato de choferes?

.....  
.....

11. ¿Los riesgos son predecibles y controlables por el sistema?

.....  
.....

12. ¿Se cumplen con las actividades de control establecidas para cada proceso?

.....  
.....  
13. ¿La información contable, tanto interna como externa, es veraz y verificable?

.....  
.....  
14. ¿La comunicación financiera es fluida dentro y fuera del sindicato?

.....  
.....  
15. ¿Se realiza una supervisión y seguimiento de los procesos de acuerdo al sistema de control interno?

.....  
.....  
16. ¿El tipo de liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional?

.....  
.....  
17. ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permiten el buen funcionamiento institucional de la organización?

.....  
.....  
18. ¿La comunicación entre colaboradores y la dirección está acorde con una organización moderna?

.....  
.....  
19. ¿Posee el sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional?

.....  
.....  
20. ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible?

.....  
.....

Gracias por su colaboración

## ANEXO DOS

**Universidad Técnica de Manabí**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**  
**Escuela de Contabilidad y Auditoría**



La siguiente es una encuesta dirigida al secretario general, contadora y tesorera del Sindicato de Choferes de Portoviejo, cuyo objetivo es Determinar el Sistema de Control Interno y su efecto en el funcionamiento institucional del Sindicato de Choferes de la ciudad de Portoviejo. Año 2019. Por favor conteste en base al siguiente esquema:

| Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|
| 4       | 3            | 2       | 1     |

### 1. Denominación

|                    |  |
|--------------------|--|
| Secretario general |  |
| Contadora          |  |
| Tesorera           |  |

### Integridad y valores éticos

| Nº | Opción   | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|--|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿Hay en la organización un código de conducta, que se entrega y se da a conocer al personal que labora ahí?  |                    |           |          |          |
| 2  | ¿Si no existe un código de conducta expresado, la dirección es enfática en la integridad y en el buen comportamiento, socializándolo en reuniones o individualmente y en forma verbal? |                    |           |          |          |
| 3  | ¿Responde eficazmente la dirección a las violaciones de las normas   |                    |           |          |          |

|  |
|--|
| de comportamiento<br>establecidas en la<br>organización? |
| Total  |

#### Compromiso de competencia profesional

| Nº | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 4  | ¿Se preocupa la dirección de tener documentada las descripciones, de manera formal o informal, las funciones que corresponden a los puestos de trabajo? |                       |           |          |          |
| 5  | ¿Se evalúa el perfil del aspirante a un cargo al momento de contratarlo?  |                       |           |          |          |
| 6  | ¿A través del desempeño en su trabajo, los colaboradores, muestran sus conocimientos y habilidades?   |                       |           |          |          |
|    | Total   |                       |           |          |          |

#### Consejo de administración y comité de auditoría

| Nº | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 7  | ¿El sindicato tiene una persona designada, un consejo de administración, comité de auditoría u otro organismo responsable del control interno? |                       |           |          |          |
| 8  | ¿Se manifiesta en forma notoria la existencia de algún tipo de control   |                       |           |          |          |



|       |  |
|-------|--|
|       | interno, a través de comunicaciones y aplicaciones de control?   |
| 9     | ¿El sindicato incentiva la formación de consejos en los que también participan los colaboradores como mecanismos de control interno? |
| Total |  |

#### Filosofía y estilo de dirección

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 10    | ¿Están protegidos los activos, bienes intelectuales y la información en general, del acceso y uso no autorizado por el sindicato? |                       |           |          |          |
| 11    | ¿Las estimaciones contables significativas tienen un mínimo de influencias que puedan afectar su veracidad?                       |                       |           |          |          |
| 12    | ¿Conoce y aplica la dirección procesos para monitorear los riesgos que podrían afectar a la organización?                         |                       |           |          |          |
| Total |   |                       |           |          |          |

#### Estructura organizativa

| Nº | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 13 | ¿El sindicato cuenta con una estructura organizacional adecuada a su tamaño, |                       |           |          |          |

|       |   |
|-------|---|
|       | actividades operacionales y ubicación?  |
| 14    | ¿La dirección muestra preocupación por el establecimiento, la revisión y modificación de la estructura organizacional acorde a los cambios del medio? |
| 15    | ¿Tienen los mandos medios tiempo suficiente para cumplir y desarrollar sus obligaciones de manera eficiente?  |
| Total |   |

#### Asignación de autoridad y responsabilidad

| Nº | Opción  | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|--------------------|-----------|----------|----------|
| 16 | ¿Se hace una revisión sistemática de las asignaciones de autoridad y responsabilidades a los colaboradores en toda la empresa?  |                    |           |          |          |
| 17 | ¿Es clara y entendible la segregación de actividades a los colaboradores de la empresa?   |                    |           |          |          |
| 18 | ¿La información para determinar el nivel de autoridad y el alcance de las responsabilidades asignadas a cada colaborador, cuenta con información debidamente documentada? |                    |           |          |          |
| 19 | ¿Cuenta la organización con el  |                    |           |          |          |

|  |
|--|
| personal técnico,<br>suficiente y preparado;<br>para el procesamiento<br>de datos y la<br>contabilidad de la<br>empresa? |
| Total  |

#### Políticas y prácticas en materia de talento humano

| Nº    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 20    | ¿Están establecidas y sociabilizadas normas y prácticas para la selección, contratación, adiestramiento, motivación, evaluación, promoción, remuneración, traslados y terminación de contratos para todos los colaboradores de la organización? |                       |           |          |          |
| 21    | ¿Es revisado y evaluado en forma periódica el desempeño de cada colaborador?  |                       |           |          |          |
| Total |   |                       |           |          |          |

#### Objetivos globales de la organización

| Nº | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿Se han establecido, comunicado, y monitoreados los objetivos de la organización? |                       |           |          |          |
| 2  | ¿Los planes estratégicos para lograr cumplir los objetivos de la                  |                       |           |          |          |

|       |  |
|-------|--|
|       | organización han sido diseñados, comunicados e implementados?                            |
| 3     | ¿El plan estratégico de la organización y sus objetivos se complementan entre sí?        |
| 4     | ¿Son revisados y actualizados periódicamente los planes estratégicos de la organización? |
| Total |  |

#### Objetivos específicos para cada actividad

| Nº      | Opción   | Secretario | Contadora | Tesorera | Promedio |
|---------|--|------------|-----------|----------|----------|
| general |  |            |           |          |          |
| 5       | ¿Son revisados en forma periódica los objetivos específicos establecidos para constatar que siguen siendo relevantes para la organización?         |            |           |          |          |
| 6       | ¿En los objetivos específicos de la organización se incluyen criterios para poder cuantificarlos además de los recursos necesarios para lograrlos? |            |           |          |          |
| 7       | ¿Participan los mandos medios en la determinación de los objetivos de las actividades bajo su responsabilidad?                                     |            |           |          |          |
| Total   |  |            |           |          |          |

#### Riesgos

| Nº      | Opción | Secretario | Contadora | Tesorera | Promedio |
|---------|--------|------------|-----------|----------|----------|
| general |        |            |           |          |          |

|   |
|---|
| <p>8 ¿Las adquisiciones, servicios, transacciones significativas y los activos de la organización se encuentran bajo control?</p>   |
| <p>9 ¿Se ha establecido un proceso de evaluación de riesgo, incluyendo la estimación de la importancia de los riesgos, la evaluación periódica de la probabilidad de su ocurrencia, y la determinación de las acciones necesarias a seguir?</p>   |
| <p>10 Se han establecido y empleado mecanismos adecuados que identifiquen riesgos, incluyendo aquellos que resulten de:</p> <p>¿Entrada a nuevos mercados o líneas de servicios?</p> <p>¿Ofrecimiento de nuevos servicios?</p> <p>¿Cumplimiento de requerimientos de privacidad y protección de información?</p> <p>¿Otros cambios en el medio, la economía y el entorno regulador?</p> |
| <p>11 ¿Se han establecido mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran tener un impacto significativo en la organización?</p>   |
| <p>12 ¿Existen los procesos para asegurar que el departamento de</p>  |

|    |  |
|----|--|
|    | contabilidad conozca los cambios en el entorno operativo, para que luego pueda revisar tales cambios y determinar qué efectos (si es que existe alguno) puedan tener sobre las prácticas contables de la organización? |
| 13 | ¿Se cuenta con procesos para asegurar que el departamento de contabilidad y los socios conozcan el manejo financiero de la organización?   |
|    | Total  |

#### Actividades de control

| Nº | Opción  | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿Se siguen las prácticas contables y de cierre consistentemente en fechas interinas (trimestral, mensualmente) durante el año?  |                    |           |          |          |
| 2  | ¿Se involucra la dirección en la revisión de las estimaciones contables significativas y apoyo para las transacciones no usuales significativas y asientos de diario no estándar? |                    |           |          |          |
| 3  | ¿Revisa la dirección sus políticas y procedimientos periódicamente para   |                    |           |          |          |

|   |  |
|---|--|
|   | determinar si continúan siendo apropiados para las actividades del sindicato?  |
| 4 | ¿La dirección plantea objetivos claros en términos de presupuesto y otras metas financieras y de operación, y estos son comunicados y monitoreados?  |
| 5 | ¿Se han implantado sistemas de planificación y de reporte para identificar variaciones en el presupuesto planificado y comunicar las variaciones a la dirección?                               |
| 6 | ¿Se ha planteado un sistema de presupuestos?   |
| 7 | ¿La dirección cuenta con indicadores clave de rendimiento (presupuestos, metas financieras, metas operativas) regularmente (mensual, trimestralmente) e identifica variaciones significativas? |
| 8 | ¿Establece la dirección procedimientos para conciliar periódicamente activos físicos (efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?        |
| 9 | ¿Establece la dirección  |

|    |   |
|----|---|
|    | procedimientos para prevenir el acceso no autorizado o la destrucción de documentos, registros (incluyendo programas de computación y archivos de datos) y activos? |
| 10 | ¿La información electrónica crítica es respaldada diariamente y guardada fuera de las instalaciones?  |
|    | Total   |

#### Información

| Nº | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿Reciben los socios y la dirección suficiente información, oportuna y confiable por medio de informes financieros, exactos y oportunos, incluyendo informes de utilización interna que les permita cumplir con sus responsabilidades? |                       |           |          |          |
| 2  | ¿Son definidos y medibles los objetivos y resultados de la dirección en términos de presupuestos y de otros objetivos financieros y operativos?   |                       |           |          |          |
| 3  | ¿Hay un nivel suficiente de coordinación y flujo de información entre las funciones y el departamento de  |                       |           |          |          |



|   |  |
|---|--|
|   | contabilidad y<br>procesamiento de<br>sistemas de<br>información?  |
| 4 | ¿Se establecen<br>aplicaciones o<br>transacciones<br>importantes que sean<br>ejecutadas /<br>procesadas por<br>organizaciones<br>externas que prestan<br>estos servicios?  |
| 5 | ¿La dirección destina<br>el talento humano y<br>financiero apropiados<br>para desarrollar los<br>sistemas de<br>información<br>necesarios, asegura y<br>supervisa a los<br>usuarios que<br>participan en el<br>desarrollo (incluyendo<br>revisiones) y prueba<br>de los programas?   |
| 6 | ¿Son replicados los<br>programas para los<br>archivos, también<br>existe un plan actual<br>de recuperación<br>oportuna de<br>información en caso<br>de desastres para<br>componentes<br>importantes de la<br>infraestructura de<br>tecnología de<br>información y para las<br>funciones críticas, los<br>sistemas, procesos e<br>información del<br>sindicato? |
|   | Total  |

## Comunicación

| N°    | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 7     | ¿Son claramente definidas y comunicadas las líneas de autoridad y responsabilidad (incluyendo líneas de reportes) dentro de la organización?   |                       |           |          |          |
| 8     | ¿Se cumple un proceso adecuado y confidencial para que los colaboradores comuniquen situaciones impropias para la organización?  |                       |           |          |          |
| 9     | ¿Son revisadas, investigadas y resueltas oportunamente todas las posibles situaciones impropias reportadas?  |                       |           |          |          |
| 10    | ¿Tienen los colaboradores la información adecuada y oportuna para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?   |                       |           |          |          |
| 11    | ¿Se cuenta con un proceso para recopilar la información de los socios, proveedores, reguladores y otras partes externas, y se responde apropiada, oportuna y correctamente a sus comunicaciones? |                       |           |          |          |
| Total |  |                       |           |          |          |

### Supervisión y seguimiento

| N°    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Son revisados en forma periódica por la dirección los procesos de control para asegurarse que están siendo aplicados u omitidos y si la omisión fue apropiada? |                       |           |          |          |
| 2     | ¿La dirección utiliza algún tipo de auditoría interna para asistir a sus actividades de monitoreo?  |                       |           |          |          |
| Total |   |                       |           |          |          |

### Tipo de liderazgo

| N°    | Opción  | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿El tipo de liderazgo ejercido en el sindicato favorece a un buen funcionamiento institucional? |                       |           |          |          |
| Total |   |                       |           |          |          |

### Talento humano

| N° | Opción   | Secretario<br>general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|----|--|-----------------------|-----------|----------|----------|
| 1  | ¿El talento humano en el sindicato es tomado en cuenta para las decisiones que permitan el |                       |           |          |          |

|                                    |
|------------------------------------|
| buen funcionamiento institucional? |
| Total                              |

#### Comunicación

| Nº    | Opción  | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|---|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿La comunicación entre los colaboradores y la dirección está acorde con una organización moderna? |                    |           |          |          |
| Total |   |                    |           |          |          |

#### Clima laboral

| Nº    | Opción   | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿Posee el sindicato de choferes un clima laboral que ayuda a un buen funcionamiento institucional? |                    |           |          |          |
| Total |  |                    |           |          |          |

#### Cultura organizacional

| Nº    | Opción   | Secretario general | Contadora | Tesorera | Promedio |
|-------|--|--------------------|-----------|----------|----------|
| 1     | ¿La cultura organizacional en el sindicato permite que este tenga un funcionamiento organizacional sostenible? |                    |           |          |          |
| Total |  |                    |           |          |          |

### ANEXO TRES

| Cuestionario de Evaluación de Control Interno |           |          |    |     |               |
|---|-----------|----------|----|-----|---------------|
| Entidad:                                      |           |          |    |     |               |
| Componente:                                   |           |          |    |     |               |
| Subcomponente:                                |           |          |    |     |               |
| Fecha:  |           |          |    |     |               |
| No  | Preguntas | Opciones |    |     | Observaciones |
|   |           | Si       | No | N/A |               |
|   |           |          |    |     |               |
|   |           |          |    |     |               |
|   |           |          |    |     |               |
| Totales                                       |           |          |    |     |               |

ANEXO CUATRO



## **MISIÓN**

La Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales de Portoviejo, forma integralmente a conductores profesionales, basados en valores de responsabilidad, respeto y solidaridad con la persona humana, las leyes, normas y reglamentos de tránsito, con el propósito de asegurar la supervivencia, el crecimiento y la generación de beneficios propios y de la comunidad en general, brindando al usuario un servicio digno, eficiente, eficaz y efectivo, para el desarrollo de la sociedad en la que se desenvuelven.

## **VISIÓN**

La Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales de Portoviejo, propende ser una institución que alcance con objetividad y calidad la excelencia académica para formar Conductores Profesionales, basados en valores y principios éticos y morales, para lograr el cumplimiento de leyes y normas de tránsito, utilizando técnicas y herramientas modernas e indispensables en la enseñanza del siglo XXI, logrando formar a profesionales idóneos, conscientes de su responsabilidad personal, profesional, ambiental y social.

**LA ASAMBLEA GENERAL DE SOCIO  
DE SINDICATO PROVINCIAL DE  
CHOFERES DE MANABÍ**

**CONSIDERADO:**

Que, el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que en el Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia;

Que, el numeral 1 del artículo 11 de la Constitución de la República de Ecuador, prevé que los derechos se podrían ejercer, promover y exigir de forma individual y colectiva ante las autoridades competentes para que estas garanticen su cumplimiento;

Que, el numeral 13 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce y garantiza a las personas el derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.

Que, el artículo 96 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación y que las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión.



- perjuicio a las labores sindicales y de la Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales.
- 7) Propagar rumores o hacer comentarios, afirmaciones o divulgaciones falsas tendenciosas por cualquier medio, que afecten al Sindicato y Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales o que produzcan malestar o inquietud entre sus Afiliados.
  - 8) Incurrir en malos tratamientos de palabra o de obra; o en amenazas de cualquier género para con sus compañeros Afiliados o Directivos, en asuntos del Sindicato o Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales.
  - 9) Utilizar lenguaje soez, descortés, o gestos obscenos e inmorales en los actos y sesiones del Sindicato y Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales.
  - 10) Hacer escándalos dentro de las instalaciones y oficinas del Sindicato o Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales.
  - 11) Ocasionar graves perjuicios al Sindicato, no haciendo las entregas correspondientes de los bienes y documentos a su cargo provocando desórdenes administrativos en su seno.
  - 12) Realizar cualquier acto de acción dañino que directa o indirectamente influya desfavorablemente en la buena marcha del Sindicato y Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales.
  - 13) Ejecutar actos desleales contra el Sindicato, Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales, sus directivos y empleados, tales como elaborar, entregar o difundir, pasquines, publicaciones, correos electrónicos o de redes sociales, que alteren, afecten y distorsionen la realidad de la Institución.
  - 14) Solicitar y exigir a empleados a cargo de manejo económico cambio de cheques o entrega de dinero.
  - 15) Retener, no entregar y hacer uso indebido de valores económicos u otros del Sindicato y Escuela de Capacitación para Conductores Profesionales.
  - 16) Aprovecharse de sus cargos para obtener ventajas personales.
  - 17) Abusar de la autoridad que les confiere el cargo que desempeñen en los órganos del Sindicato.
  - 18) Llegar a las reuniones, actos sociales y Asambleas en estado cívico, bajo los efectos de sustancias psicotrópicas, en pantalones cortos, sin camisa, sin medias, en sandalias o cualquier otra forma que contravenga la moral y la costumbre.
  - 19) Permitir a empleados, colaboradores u otros, incumplir con las regulaciones emanadas por

que otorga el presente Estatuto. Debe estar foliado, sin cuyo requisito no tendrá validez alguna. Se prohíbe cambiar el libro de registro. En cada período obligatoriamente se dará continuidad al existente, sentando las razones que corresponden.

La misma de los afiliados debe estar permanentemente actualizada y de fácil consulta.

**ART. 8.- FINALIDADES:** El Sindicato Provincial de Choferes Profesionales de Manabí, tiene las siguientes finalidades:

- 1) Agrupar en su seno a todos los Choferes Profesionales de la Provincia de Manabí.
- 2) Luchar por la Defensa de los Choferes Profesionales y de sus derechos consignados en Convenios Internacionales, Constitución, Leyes y Reglamentos de la República del Ecuador.
- 3) Mantener una comunicación oportuna y activa desde el Sindicato Provincial, para mejorar las condiciones de los afiliados en el orden económico, social y cultural.
- 4) Organizar congresos, certámenes, conferencias provinciales, regionales, nacionales e internacionales, para el mejoramiento profesional.
- 5) Prestar toda clase de ayuda a sus afiliados y fortalecer los lazos de confraternidad, de solidaridad humana, de cooperación mutua y de éstos con la sociedad.
- 6) Procurar la integración con otras agrupaciones clasistas de la provincia, del país y el extranjero.
- 7) Promover la educación gremial técnica y general; y, desarrollar en los afiliados sus valores cíviles, sindicales y sociales.
- 8) Mantener, regentar y fortalecer Escuelas de Capacitaciones de Choferes Profesionales de acuerdo a las leyes vigentes.
- 9) Efectuar actividades económicas y mecanismos productivos para incrementar el patrimonio del Sindicato. Organizar congresos, certámenes, conferencias regionales, nacionales e internacionales, exposiciones científicas, concursos, debates, cursos de mejoramiento profesional.
- 10) Gestionar créditos preferenciales; a través de préstamos de instituciones del Estado u organismos internacionales para el mejor cumplimiento de sus actividades.
- 11) Canalizar inquietudes y necesidades de sus afiliados y trasladarlos a los Organos del Estado.
- 12) Construir centros dedicados al mejoramiento científico, pedagógico y educativo de los sindicalistas.
- 13) Cooperar con organismos relacionados al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.