



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**  
**Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis en opción al título de Magister en:**  
**Administración de Empresas**

**Tema de Tesis**  
**Evaluación de control interno institucional del Gobierno Autónomo**  
**Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero del periodo**  
**comprendido 2018 -2019**

**Autor:**  
**Ing. Carlos Sánchez Elizondo**

**Director de Tesis**  
**Lic. Gorki Aguirre, MSc.**

**Septiembre 2020**  
**Guayaquil - Ecuador**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

La responsabilidad de la investigación, que incluye sus resultados, conclusiones y recomendaciones presentados en esta tesis, pertenece exclusivamente a su autor y ha sido entregado a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, para que sea usado como referencia en futuras investigaciones.

Guayaquil, septiembre del 2020

Ing. Carlos Alfredo Sánchez Elizondo

El autor

## **DEDICATORIA**

La presente investigación quiero dedicarla a mis padres, por ser quienes me dieron el apoyo incondicional en cada momento.

A mi Esposa; por ser la compañera permanente y comprensiva.

A mis hijos por ser el motor de mi vida; donde les dejo este ejemplo a seguir en la posteridad.



## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a la Universidad Tecnológica empresarial de Guayaquil que me formó, y gracias a los conocimientos de todos mis maestros.

Agradecer a mi Director de Tesis, Gorki Dimitrov Aguirre Torres.; por ser un amigo desde mi preparación en el cuarto nivel y ahora ser puntal importante en el desarrollo de este tema.

## RESUMEN

La presente investigación se encuentra enfocada en resolver la problemática que actualmente existe en el control interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Febres Cordero; donde se evidencia una deficiente calidad del servicio otorgado a través de los procesos administrativos que se realizan de acuerdo a las competencias de los GAD'S Parroquiales, por estas razones se desea establecer un adecuado control interno. Para el efecto esta vigilancia se enmarca en las normas de control interno y en las competencias establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Con ello se busca mejorar el rendimiento y productividad en las diferentes dependencias, directa o indirectamente a través de los servidores públicos del GAD Parroquial. Para ello se prevé la utilización de técnicas y herramientas que permitan la obtención de la información, como son observación no estructurada, encuestas y revistas estructuradas con preguntas abiertas y cerradas, estando como instrumento el cuestionarios, así como también se describe todo el proceso que concierne al enfoque cualitativo con relación al objeto de estudio y su incidencia en los procesos Administrativos en el GAD Parroquial de Febres Cordero, de tipos descriptiva y explicativa para presentar de forma detallada los resultados, con una modalidad documental y de campo donde se recopila la información proveniente de textos, revistas y artículos científicos y de campo cuando se observa y aplica encuestas y entrevista, teniendo como resultado la existencia de un manual de control interno desactualizado que no se aplica, siendo necesario actualizarlos y concienciar a los funcionario para su adecuada aplicación.

**Palabras claves.-** Evaluación, control, interno, gobierno, autónomo.

## ABSTRACT

This research is focused on solving the problem that currently exists in the internal control of the Autonomous Decentralized Parish Government of Febres Cordero; where there is evidence of a poor quality of the service provided through the administrative processes that are carried out according to the competences of the Parish GAD'S, for these reasons it is desired to establish an adequate internal control. For this purpose, this surveillance is framed in the internal control norms and in the competences established in the Organic Code of Territorial Organization, Autonomy and Decentralization. This seeks to improve performance and productivity in the different units, directly or indirectly through the public servants of the Parish GAD. For this, the use of techniques and tools that allow obtaining information, such as unstructured observation, surveys and structured journals with open and closed questions, is provided, with the questionnaires as an instrument, as well as the whole process that concerns to the qualitative approach in relation to the object of study and its incidence in the administrative processes in the Parish GAD of Febres Cordero, of descriptive and explanatory types to present the results in detail, with a documentary and field modality where the information is collected of texts, journals and scientific and field articles when surveys and interviews are observed and applied, resulting in an outdated internal control manual that does not apply, being necessary to update them and raise awareness among officials for their proper application.

**Keywords.-** Evaluation, control, internal, government, autonomous.

## CONTENIDO

PORTADA	
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	3
1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	7
1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	7
1.4.3. JUSTIFICACIÓN DE PERTINENCIA.....	8
1.5. MARCO DE LA REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.5.1. MARCO TEÓRICO.....	8
1.5.1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	26
CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO.....	40
2.1 TIPO DE DISEÑO, ALCANCÉ Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
2.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
2.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
2.1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
2.3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN, OPERACIONALIZACIÓN.....	45
2.4.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
2.5 FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	47
2.5.1. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	47

2.5.2. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
2.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. ....	48
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	50
3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	50
3.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS .....	55
3.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
3.3.1. Análisis y discusión de los resultados .....	57
3.3.2. Resultados de la investigación .....	64
CAPITULO IV. PROPUESTA.....	65
4.1. JUSTIFICACIÓN .....	66
4.2. PROPÓSITO GENERAL.....	66
4.3. DESARROLLO .....	66
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	80
ANEXOS.....	81
Anexo # 1 .....	82
Anexo # 2.....	85

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Febres Cordero del Cantón Babahoyo de la provincia de Los Ríos, es una institución con personería jurídica de derecho público, regulada por los organismos de control y financiado por el estado, ubicada en la cabecera parroquial, por lo cual se hace necesario realizar una evaluación del control interno institucional, que permita garantizar los procesos que se ejecutan, cumpliendo con las normativas y generando confiabilidad, eficiencia y eficacia de las operaciones .

Debido a la importancia de los roles que cumple un Gobierno parroquial en los últimos años, se ha evidenciado la necesidad de que dichas instituciones organicen y orienten su labor apegados a las directrices financieras, que les permita que los directivos y el talento humano manejen de manera adecuada los recursos de la institución, por esta razón se pretende realizar la evaluación de control interno institucional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Febres Cordero del periodo comprendido 2018 -2019, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos. Para lo cual se distribuye el desarrollo en los siguientes capítulos:

El CAPÍTULO I, contiene los antecedentes del tema, la fundamentación teórica donde encontraremos las variables independiente y dependiente, además la fundamentación conceptual y legal en cuanto al control interno institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero, el mismo que sustenta este trabajo de investigación

El CAPÍTULO II, se evidencia la metodología de la investigación donde se analiza el diseño y el tipo de investigación que se utilizó para su desarrollo, así como también los métodos de investigación que permitieron la orientación del estudio de los hechos o fenómenos donde se organizó y clasificó los indicadores cuantitativos y cualitativos obtenidos en la investigación.

Por consiguiente, se aplica también las técnicas que se utilizaron como son la encuesta y la entrevista que permitieron profundizar la opinión tanto de los funcionarios como de los habitantes y por último el levantamiento de la información de campo realizada.

El CAPÍTULO III, se pone de manifiesto los resultados de la investigación en el que consta el análisis e interpretación de resultados que se obtuvieron con la aplicación del cuestionario del control interno y la realización de la entrevista a los miembros del GAD Parroquial de Febres Cordero y a sus habitantes, representándolos a través de gráficos estadísticos para una mejor interpretación.

El CAPÍTULO IV, contiene la propuesta del trabajo de investigación la cual va direccionada a la “Concienciación de la aplicación y actualización del Manual de control interno institucional para mejoramiento de la Administración del GAD Parroquial de Febres Cordero, Cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

## **CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En el análisis de estudios e investigaciones relacionadas con el presente tema se indica que un estudio realizado por Byron Xavier López Chica, cuyo tema es: Evaluación integral del sistema de control interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Javier Loyola Chuquipata, períodos 2016 y 2017, en su tesis de maestría (Chica, 2019), que en su parte medular expresa:

El presente proyecto trata Generalidades, Reseña Histórica, Análisis FODA, detalla los conceptos teóricos del Control Interno que se aplicó para el desarrollo del presente proyecto, teniendo como referencia las Normas de Control Interno vigentes para el correcto desarrollo del capítulo. Se evidencia la parte práctica del presente proyecto culminando con la realización del informe final de la evaluación. Finalmente, se encuentran los resultados de la evaluación después de haber realizado la evaluación, posteriormente se emite el informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones (Chica, 2019).

En otro trabajo de investigación desarrollado por Mónica Alexandra Chimarro Morales de la Universidad Técnica del Norte, con el tema: Elaborar un diagnóstico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Merced de Buenos Aires para conocer las debilidades y proponer un mejoramiento, tesis de maestría (Morales, 2018), se evidencia que:

Empieza con el diagnóstico situacional, mediante el cual se pudo evidenciar una serie de falencias en la operatividad del GAD Parroquial La Merced de Buenos Aires. La propuesta de este proyecto, muestra la operatividad que tendría la Evaluación del Control Interno, su estructura organizacional, su normativa legal, la ejecución de los procesos expresados en flujogramas, matrices a ejecutarse y los trabajos específicos que llevaría a cabo.

En otra investigación realizada por Rodríguez del Pezo Azucena María de la Universidad Estatal Península de Santa Elena cuyo tema es: Manual de control interno contable para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015, tesis de maestría, (Pezo, 2016), el mismo que indica:

La presente tesis se enfoca en actualizar el Manual de Control Interno Contable; se identificó el problema principal como es la ausencia de un control interno siendo de vital importancia para todas las entidades públicas aplicarlo y desarrollar una buena gestión financiera encaminada hacia la toma de decisiones que conlleve a la optimización de los recursos económicos, mejore el cumplimiento de sus objetivos con las disposiciones legales y la normativa vigente aplicable para promover la eficacia, reducir los riesgos de pérdida de activos y garantizar razonablemente que la información financiera cumpla con las características de confiabilidad y relevancia, tomando en cuenta lo anterior el contenido del manual de control interno contable se realizará mediante la aplicación de un modelo de control estandarizado llamado Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El GAD parroquial de Febres Cordero, no se cuenta con manual de control interno que evidencia ineficiencia, la información que presenta este organismo seccional es deficiente y carece de formalidad técnica, es muy vana y no se orienta a lo que realmente necesita el Gobierno Parroquial, por lo cual no se garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales, carece de una seguridad razonable, que permite la realización eficiente de las metas y objetivos ya trazados con anterioridad y verificar que lo que se está ejecutando, si se está realizando de una manera eficaz y eficiente aportando al mejoramiento de la misma, existen muchos indicadores que permiten que las instituciones logren lo que se han propuesto, si sus planes están bien planteados y siendo ejecutados.

### **1.2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incidirá en el GADPR de Febres Cordero la realización de una evaluación del control interno institucional durante el periodo comprendido 2018-2019?

### **1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la incidencia del control interno para mejorar el proceso administrativo del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Febres cordero?

¿Cuáles son los factores que afectan el desarrollo institucional?

¿De qué manera influye la estructura orgánica en los procesos y procedimientos institucionales del GAD Parroquial Rural de Febres Cordero?

¿Cuál es el beneficio de la evaluación de un control interno institucional para mejorar el proceso administrativo del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Febres cordero?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el Control interno Institucional del GAD Parroquial Rural de Febres Cordero durante el periodo 2018-2019, para realizar una propuesta de actualización del Manual de control interno institucional y mejorar el proceso administrativo.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar cuáles son los factores socio-económicos que afectaron el desarrollo institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero. durante el periodo 2018-2019.
- Evidenciar la información operativa que procesaron las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Febres Cordero durante el periodo 2018-2019.
- Determinar de qué manera influyó la estructura orgánica funcional en la administración institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero durante el periodo 2018-2019.
- Concienciar la importancia de realizar una actualización y aplicación de un nuevo manual de control interno en el GAD Parroquial de Febres Cordero.
- Realizar una propuesta de actualización del Manual de control interno institucional para mejorar el proceso administrativo actual. en el GAD Parroquial de Febres Cordero

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

EL Control interno es un proceso importante dentro de la gestión administrativa, cuyo resultado final es la emisión de un informe en el cual el auditor emite su opinión mediante conclusiones, y así pueda tomar decisiones y por ende mejorar la gestión de las actividades ya sean administrativas o financieras, beneficiándose de esta manera las autoridades la sociedad en general.

Mediante la evaluación del control interno institucional se da a conocer la situación actual del control administrativo en el GAD Parroquial Rural Febres cordero, se analiza si se está cumpliendo con lo planificado y de ser el caso tomar acciones correctivas. Además, permite conocer cuál es el direccionamiento estratégico que tiene el Gobierno y así verificar si se está cumpliendo con cada una de las funciones.

De igual manera se logra determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las actividades, con esto se logrará un mejor manejo tanto administrativo como financiero lo cual servirá como guía para la toma de decisiones que ayuden a mejorar los procedimientos administrativos y financieros, además por la pertinencia de la investigación se considera como aspecto principal que es un tema de actualidad, no es común, es innovador , soluciona problemas de carácter micro y macro en beneficio de la institución ejecutora.

#### **1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

El control Interno constituye un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que permiten recopilar información, a fin de emitir una opinión final de la situación actual en que se desenvuelve una entidad pública o privada.

El trabajo de investigación se basa en conceptos y propuestas teóricas de diferentes autores, relacionándose a la problemática que actualmente atraviesa el GAD Parroquial de Febres Cordero, por ello se debe aplicar un mejoramiento que esté acorde a lo estipulado en el plan de desarrollo ordenamiento territorial, permitiendo determinar las desventajas que se presenta en lo proceso administrativa: puesto que las actividades que realizan los funcionarios solo las ejecutaban mediante disposición verbales generándose duplicidad de actividades, mal entendido, demora en los proceso, y entrega de información errónea en los usuarios.

#### **1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Es necesario aplicar una evaluación de control interno que permita teórica y prácticamente articular los proceso en cada una de las área que conforma el Gobierno Parroquial De Febres Cordero considero que será un instrumento que faculte el análisis de diferentes elementos que interviene en cada una de las actividades planificadas, identificando claramente los hallazgos que contengan las conclusiones y recomendaciones, expuestos en un Informe, y sea un

documento informativo que contribuya a orientar, controlar y mejorar el trabajo interno, optimizando los recursos disponibles, haciendo una gerencia óptima y objetiva.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN DE PERTINENCIA**

Para tal efecto se considera que el presente estudio es pertinente puesto que la aplicación de las normas y disposiciones legales establecidas en el control interno benefician y garantizan la efectividad y eficiencia de las actividades realizadas por los funcionarios y sus procesos internos, las mismas que deben estar actualizadas y apegadas a las normas generales establecidas a nivel nacional.

Además, se considera pertinente por cuanto su estructuración debe ser innovadora con soluciones prácticas de los conflictos generados en el desarrollo de las actividades y su eficacia sea reconocida a nivel de otros Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales.

## **1.5. MARCO DE LA REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **1.5.1. MARCO TEÓRICO**

#### **1.5.1.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

En este apartado se procede a describir los conceptos que logran justificar el origen de esta investigación la misma que servirá como punto de partida para un correcto análisis sobre las incidencias que se generan a causa de un deficiente control interno en los procesos de contratación pública; en cuanto a este aspecto cabe destacar que el desorden se inicia desde la generación de los diferentes requerimientos, por lo cual no existe indicios de buenas prácticas en las dependencias municipales con relación a los proceso de adquisición.

## Gobernanza

Tanto académicos como no académicos coinciden en que las raíces de este concepto pueden rastrearse incluso hasta la edad media; sin embargo, también hay acuerdo en que no es hasta hace poco, menos de tres décadas, que el concepto empieza a utilizarse en forma frecuente y a ganar relevancia en el discurso de lo público (Mayntz, 2000), (Longo, 2008), (Aguilar-Villanueva, 2005). En español esta es una palabra relativamente nueva, si bien el concepto mismo no lo es, y en cierta medida es una ventaja que nos llegue con una diversidad de significados porque nos permite aproximarlos y enriquecerlos desde nuestras propias necesidades y experiencias.

(Plumptre & Graham, 1999), plantean que *gobernanza* es un concepto que ha pasado de la oscuridad relativa a la popularidad, entre 1990 y hoy. La mayoría de quienes lo utilizan se refieren a formas de tomar decisiones, pero no todos coinciden en cómo son o deben ser estas formas. Una de las acepciones más utilizadas inicialmente, afirmaba que, *gobernanza es el arte de manejar sociedades y organizaciones*; esta definición ha sido criticada por ser una expresión de formas de *gobernanza* muy jerárquicas y de control, y, para muchos, esta definición no se adecua a los nuevos patrones que emergen de los esfuerzos de democratización y descentralización, ni al paradigma de democracia deseado, citado por (Munévar, 2015).

## Componentes de la política pública

### Componente político

En el ámbito político, la política pública no es una decisión aislada sino un conjunto de tomas de posición que involucran una o varias instituciones estatales (simultáneamente o secuencialmente). Pero igualmente significa la materialización de las decisiones tomadas en términos de acciones que producen resultados sobre la situación problemática y los actores involucrados con la misma (Velásquez, 2014).

Para el autor Carlos Rodríguez Peñaherrera, es evidente la necesidad de que exista un organismo que disponga de la suficiente capacidad técnica para planificar y actuar, y que a su vez goce de la confianza del nivel político para sustentar su funcionamiento y asegurar el influjo efectivo de su acción. (Peñaherrera, 2015)

### **Componente administrativo**

La Administración no se inicia desde el punto donde termina la política. Ambas, en la práctica son dos acciones que se complementan, formando a la vez, parte de un mismo fenómeno (Velásquez, 2014).

La administración pública parte en reconocer la existencia del sistema de poder político y de las presiones sociales con los cuales debe interactuar de manera transparente, es decir, con reglas de juego claras y precisas. Esto presupone que la administración pública y su lógica son el producto de transacciones entre partes por arreglo y concertación de intereses y objetivos, buscando cada uno de ellos el encuentro de un interés y objetivo que los vincule. (Peñaherrera, 2015).

La Administración Pública en sus diferentes niveles: nacional, provincial, municipal y parroquial rural, se da desde la perspectiva del decisor y del analista, siendo aquello, la autoridad designada y el pueblo. En cualquier caso, resulta fundamental conocer y comprender las lógicas de funcionamiento de los aparatos de gestión del estado: las modalidades de vinculación con el sistema político y con la sociedad, así como las propias relaciones de autoridad, poder y conflictos que caracterizan su accionar (Peñaherrera, 2015).

### **La Junta Parroquial**

Por mandato de la Constitución de 1998, en el año 2000, crea la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales, que otorga personería jurídica, y

autonomía administrativa, económica y financiera a las juntas parroquiales. Con atribuciones y competencias limitadas (Congreso, 2000).

La junta parroquial está integrada por cinco miembros principales y sus respectivos suplentes, elegidos mediante votación popular y directa, conforme lo señala el artículo 7 de la LOJPR. Siendo el presidente el principal personero con responsabilidades y competencias. La sede de la junta parroquial funcionará en la cabecera parroquial creada según ordenanza o decreto ejecutivo (Congreso, 2000).

### **GAD Parroquial**

Los GADPR's adquieren autonomía política, administrativa y financiera, una asignación de recursos económicos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, y la entrega de competencias exclusivas. Cada gobierno parroquial posee un cuerpo legislativo denominado junta parroquial, con capacidad de producir normas de carácter resolutivo y/o reglamentario. A diferencia de la Constitución de 1998, la actual Constitución de 2008, otorga competencias exclusivas a todos los niveles de gobierno (Asamblea, 2008).

### **GAD Parroquial de Febres Cordero**

La parroquia Febres Cordero se inició en el Recinto de "Las Juntas" el 14 de mayo de 1936, ante el difícil acceso al lugar se trasladó a San José porque entonces era un punto de transición comercial entre la Costa y la Sierra. Posteriormente, impulsado por los señores Eulfo Vera, Guillermo Ramírez, Emilio Alvarado, Vicente Ortega Pazmiño, Teddy Andaluz, entre otros, lograron designar a Mata de Cacao como cabecera parroquial de la actual parroquia Febres Cordero.

El Consejo Municipal derogó la ordenanza expedida el 16 de marzo de 1945 que fijaba la cabecera parroquial de Febres cordero en el punto denominado San José, fijándose de manera definitiva la cabecera parroquial en

Mata de Cacao, en razón que el lugar perdió interés en el movimiento económico social y político, de acuerdo al Registro Oficial # 355, el cambio fue aprobado por el Ilustre Consejo Cantonal de Babahoyo, presidido por el Dr. Vicente Vanegas López, en dos sesiones: 14 y 28 de Junio de 1972. Finalmente, el 10 de junio de 1977 mediante ordenanza municipal para la parroquialización de Febres Cordero.

El nombre de la hoy cabecera parroquial de Febres Cordero “Mata de Cacao” fue escogido por un grupo de agricultores procedentes de Vinces, Baba y Balzar principalmente, que originalmente se asentaron con sus familias en este sector, en lugares dispersos, a partir del año 1945. Con el pasar del tiempo se fue formando un pequeño caserío disperso (PDyOT, 2019).

## **El control**

En las palabras de Carreto, indica que es la función administrativa que “consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas”. (Peñaherrera, 2015)

También, se puede acotar a las definiciones antes mencionadas, que el control interno es la fase correctiva en la administración, además ayuda a determinar si se está cumpliendo con lo planificado.

## **Control Interno.**

Según (Vilches, 2015), en su libro apuntes del estudiante de auditoría, en el cual hace una recolección de conceptos, menciona que el control interno es el conjunto de normas, métodos, medidas prácticas adecuadas y procedimientos incorporados en cada fase de la operación que adopta una organización con el fin de permitir el logro de los objetivos y resultados presupuestado por la administración (pág. 17).

Como afirma (Estupiñán, 2016), define al control interno como las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos (pág. 19).

Se define que los nuevos paradigmas se encuentran focalizados de acuerdo a nuestra necesidad inmediata de mantener el control a nuestro alrededor; por ende este sentimiento se expresa de la siguiente manera: Algunas cosas están bajo nuestro control y otras no, las que están bajo nuestro control son opinión, búsqueda, deseo y aversión y todo lo que no esté contemplado entre los elemento mencionados son considerados factores no controlados (Pezo, 2016)

Por otra parte, Vera (2016) define que el control interno comprende un conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos estén debidamente protegidos y que los registros contables estén fidedignos y que todo en su debida instancia debe enmarcarse en las directrices de la institución la cual debe establecer y mantener parámetros claramente alcanzables y demostrables. (pág. 17).

Considerando la cita de Vera, es imprescindible que las instituciones en términos generales implementen un sistema o una herramienta eficaz que permita realizar el respectivo control interno, solo de esta forma se logrará alcanzar los objetivos que se hayan planteado de acuerdo con la planificación y a la programación de los recursos; de esta forma se maximiza el rendimiento operacional e institucional.

Por ello se puede indicar que el control interno es un proceso que se efectúa entre varias partes ligadas de manera fundamental y sostenida en el diseño de proporcionar seguridad a la institución con elementos razonables respecto a los objetivos propuestos para su fiel cumplimiento; entre esos objetivos institucionales se destacan la efectividad y eficiencia de operaciones, la

confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, este último lo defiende Paulo Fonseca, quien se desarrolla como consultor de contratación pública en Latinoamérica, (Morales, 2018)

### **Control Administrativo.**

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

El proceso administrativo, es:

“un conjunto de pasos, etapas o fases mediante las cuales se aprovechan los recursos con los que cuenta una empresa” (Pezo, 2016)

En conclusión, de los párrafos anteriores se puede concluir que el control administrativo como la etapa fundamental para la entidad, es decir, aunque los procesos internos sean efectivos, siempre el ejecutivo deberá conocer la situación existente en la organización.

### **Control Financiero.**

Según Lezama (2012) el Control Financiero es la fase posterior a la implantación de los planes financieros; el control trata el proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere, para garantizar la adherencia a los planes y la oportuna modificación de estos, debido a cambios imprevistos. (pág. 21).

El control financiero puede entenderse como:

“el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales” (Chica, 2019)

Además, se debe tomar en cuenta que el control financiero se debe implementar para el control del proceso financiero, en base a los objetivos más actuales de la entidad y a los propósitos a futuro que se contemplen.

### **Controles contables**

Según Mira indica:

“Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos, cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables” (Chica, 2019)

Para Posso Rodelo considera:

“Son controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos, fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables” (Posso Rodelo, 2014).

Además, estos métodos aplicados correctamente proporcionan confiabilidad y veracidad en los movimientos que se realizan en el negocio.

### **Control de Gestión.**

Según Gisbert Bou, indica que:

“Se trata de un proceso que permite guiar la gestión empresarial a los objetivos que se ha planteado y a su vez es un instrumento que permite evaluarla” (Pezo, 2016)

El control de gestión se basa en la realización de presupuestos, planificación presupuestaria a corto plazo (menos de un año), intenta asegurar que la empresa, así como cada departamento de forma individual logren sus objetivos (Peñaherrera, 2015).

Cabe recalcar que, el control de la gestión dirige las acciones que constituyen la puesta en marcha de las políticas generales que tenga la empresa, para poder tomar decisiones que orienten o lleven a alcanzar las metas marcadas.

## **Informe COSO**

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y registro de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia. Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo (Velásquez, 2014).

Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio (Pezo, 2016)

El informe Coso es un estudio realizado de manera integrada y objetivo en relación a un sistema de control interno, esto con el objetivo de tener un campo de aplicación mucho más amplio y que pueda proporcionar una cobertura mucho más general y objetiva en temas de control interno. El informe COSO desde su publicación ha tenido mucha aceptación y se ha tomado como base de referencia para establecer un sistema de control interno, debido a que es muy completo y tiene todas las fases necesarias para tener un control interno robusto si se implanta de manera adecuada (Coopers y Librand, 2012).

En la actualidad hay dos versiones de Informe COSO la versión publicada el año 1992 y la segunda versión publicada el año 2004. La base de todo es la versión del año 1992, la siguiente versión tiene algunos cambios, ampliaciones en las que principalmente se modificaron los principales conceptos de control interno para dar una mayor amplitud al concepto (Coopers y Librand, 2012).

## **Aspectos financieros**

Según Ureña (Morales, 2018), manifiesta que los estados financieros son los documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un periodo. Pág. 23

Los inversores potenciales también pueden interesarse en los aspectos financieros de una empresa, como un medio para obtener herramientas que les ayuden a predecir los rendimientos futuros (Peñaherrera, 2015).

Sin embargo, los aspectos financieros también, son necesarios para la toma de decisiones, que beneficien a la empresa y que puedan reactivar en momentos críticos que pueda estar existiendo.

## **Planificación**

Por su parte, Jiménez (Morales, 2018) describe que la planificación como un proceso de toma de decisiones para alcanzar o lograr un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos de la organización que pueden influir en el logro de los objetivos planteado o establecidos, con la finalidad que las empresas sean exitosas.

Finalmente, (Peñaherrera, 2015), plantean que la planeación es la previsión de escenarios futuros y la determinación de los resultados que se pretenden obtener, mediante el análisis del entorno para minimizar riesgos, con la finalidad de optimizar los recursos y definir las estrategias que se requieren para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

También, se puede añadir, que la planificación es plasmar en detalle, todas las acciones por ejecutar, en tiempo, espacio y lugar; con el fin de obtener o cumplir con los objetivos propuestos de manera efectiva.

## **Planificación Presupuestaria**

Según Amat, (Soldevila & Castelló, 2015) expresan que:

“la planificación presupuestaria o de gestión está orientada al corto plazo (plazo inferior a un año) e intenta asegurar que la empresa en su conjunto y en particular cada uno de los diferentes departamentos logre sus objetivos con eficacia y eficiencia”.

Sin embargo, Muñiz (Estupiñán, 2016), expresa que la planificación presupuestaria es un proceso muy técnico, cuyo propósito es traducir las prioridades y los proyectos del plan anual de operaciones en un cronograma de financiación real, con descripciones detalladas de requerimientos y compromisos de financiación de proyectos.

Por otra parte, aunque la planificación presupuestaria se inicia al unísono de la planificación anual de operaciones, funciona a lo largo de todo el año fiscal por medio de una continua reprogramación fiscal.

## **Procesos Operativos**

Son aquellos que justifican la existencia de la Unidad o Servicio. Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los clientes/usuarios y a los requisitos. En general, suelen intervenir varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos (Longo, 2008).

Para Pardo Álvarez, considera que:

“Los procesos operativos básicamente son los procesos de realización del producto o la prestación de servicio” (Morales, 2018).

Además, se debe indicar que el proceso es lo que se hace y procedimiento, es como se lo hace; puntualizado esto, los procesos operativos muestran paso a paso los requerimientos para posteriormente ejecutarlos.

## **Efectividad**

Diferencia del término eficiencia, que pone el énfasis en los medios utilizados para alcanzar ciertos objetivos, el término efectividad pone el énfasis en los resultados a alcanzar, independientemente de los recursos utilizados. En otras palabras, la eficiencia es “hacer bien”, mientras que la efectividad es “conseguir el objetivo” (Munévar, 2015).

Según Quintero (Mayntz, 2000), la efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. En otros términos, la efectividad se refiere al nivel de éxitos de los resultados que se han logrado, es decir significa que los resultados que sean obtenidos han sido los esperados.

## **Eficiencia**

Según Idalberto Chiavenato (2014, p. 52), eficiencia:

"representa manejo correcto de los recursos utilizables. Puede detallarse en la ecuación  $E=P/R$ , en la cual P es el producto resultante y R el recursos empleado"

Para Koontz y Wehrich (2014, p. 14), la eficiencia es:

"el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Sin embargo, también se puede añadir que, la eficiencia es la capacidad con la que se utiliza racionalmente los medios, para la realización de un proceso.

## **Eficacia**

Según Robbins y Coulter (2014, p. 14), eficacia se define como: "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Para Reinaldo O. Da Silva (2012, p. 20), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado." Además, hay un punto importante, y es que no se debe confundir con la eficiencia, esto es debido a que la eficacia es la capacidad de lograr los resultados que se esperan.

## **Auditoría**

Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente (Soldevila & Castelló, 2015).

Según Armas (Vilches, 2015). la auditoría es: el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por la correcta utilización de los fondos puestos a su disposición y a los propietarios de las entidades privadas.

En otras palabras, la auditoría no es más que el examen o la evaluación de todas las operaciones financieras que se han realizado durante un tiempo determinado; en el que se utilizan métodos y técnicas, que las aplica un profesional en esta área.

## **Evidencia de auditoría**

La evidencia de auditoría, según Pany (2012, p. 69) es: “Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la revisión especial y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.”

La evidencia del auditor es la convicción razonable de que todos aquellos datos contables expresados en las cuentas anuales han sido y están debidamente soportados en tiempo y contenido por los hechos económicos y circunstanciales que realmente han ocurrido (Mayntz, 2000).

Además, cabe indicar que, la evidencia de auditoría es necesaria, porque beneficiará a comprobar si las afirmaciones que contienen los estados financieros son reales y de esta forma el auditor tendrá una opinión propicia para el informe pertinente.

### **Pruebas de control**

Tienen por objeto conocer acerca de los controles en que se basa la evaluación del riesgo de control en la etapa de preparación de la auditoría con la finalidad de conocer el quehacer de la entidad (Mayntz, 2000).

El auditor debe llevar a cabo pruebas de control con el objeto de reunir evidencia sobre la efectividad operacional de los procedimientos de control interno, que previenen o corrigen incorrecciones materiales debidas a error o fraude en los estados financieros (Morales, 2018).

### **Pruebas de cumplimiento**

Tienen por objeto verificar que los controles en que se basa la evaluación del riesgo de control están operando efectivamente. Consisten en la revisión de

los sistemas establecidos por la entidad para ver qué tan efectivamente funciona (Estupiñán, 2016).

Según Estupiñán (Estupiñán, 2016), define como pruebas de cumplimiento las que tienen como propósito comprobar los riesgos internos y externos y la efectividad de los sistemas de control o denominadas según las normas internacionales NIA 400 (evaluación del riesgo y Control Interno) como “pruebas de control” para identificar los riesgos incluidos en las transacciones, como sus características o atributos que indican la efectividad o desviación de ellos.

### **Pruebas sustantivas**

Permiten precisar y comprobar la información referida a los procesos misionales o de apoyo de la organización, con el fin de obtener la información y evidencia. Tienen por objeto detectar posibles errores en las transacciones (Mayntz, 2000).

Estupiñán (Estupiñán, 2016) dice: “las pruebas sustantivas consisten en comprobaciones diseñadas para obtener evidencia de la validez y propiedad de las transacciones y saldos que van formando los estados financieros de una organización; incluyen comprobaciones de detalles, como las aplicaciones de muestreo o pruebas selectivas, y procedimientos analíticos, diseñados para detectar errores e irregularidades en la información financiera y sus acumulaciones, dichas pruebas son básicas para determinar la opinión final a los estados financieros”.

### **Hallazgo**

Se emplea en un sentido crítico. Se refiere a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría. Debe ser estructurado de acuerdo con determinados atributos (criterio, condición, causa y efecto) y, obviamente, tiene que poseer interés para la organización auditada (Chica, 2019)

Los hallazgos constituyen las presuntas deficiencias o anomalías detectadas durante el proceso del examen y que el auditor considera necesario comunicar a las personas relacionadas con ellos, a fin de que en un plazo razonable puedan dar respuestas con sus comentarios y aclaraciones pertinentes, acompañando en su caso las pruebas fehacientes (Aguilar-Villanueva, 2005)

## **Rentabilidad**

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas medidas permiten evaluar las ganancias de una entidad respecto a un nivel dado de activos, de ventas o de la inversión de sus dueños (Díaz, 2014).

Estas razones son de gran importancia dado que si la entidad no tiene ganancias no se puede sobrevivir, ni atraer la inversión de capitales externos, además que los acreedores y dueños se preocuparían por el futuro de la entidad y extraerían sus fondos. Los tres índices que se citan generalmente se toman del Estado de ingresos porcentual y son: el margen bruto de utilidades, el margen de utilidades en operación y el margen neto de utilidades (Díaz, 2014).

## **Análisis financiero**

El análisis financiero, denominado también análisis económico-financiero, es una ciencia de múltiples objetivos, principios y métodos, cuyo objetivo es la evaluación del desempeño, abarca todos los aspectos de la actividad de la empresa y detecta la influencia de las condiciones en las que se alcanzaron sus resultados (Morales, 2018).

Podemos definir el Análisis Financiero como el conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa. El fin fundamental del análisis financiero es poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito de la empresa (Pezo, 2016).

### **Indicadores Financieros de Rotación**

Sirven para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus recursos. Es una medición que involucra cuentas estáticas del Balance General con cuentas dinámicas del Estado de Resultados (Chica, 2019)

La rotación de activos es uno de los indicadores financieros que le dicen a la empresa que tan eficiente está siendo con la administración y gestión de sus activos (Díaz, 2014)

### **Razones De Rentabilidad**

Estas medidas permiten evaluar las ganancias de una entidad respecto a un nivel dado de activos, de ventas o de la inversión de sus dueños (Chica, 2019).

Las razones financieras de rentabilidad son aquellas que permiten evaluar las utilidades de la empresa respecto a las ventas, los activos o la inversión de los propietarios (Longo, 2008).

### **Gestión Administrativa**

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La gestión administrativa se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados (Munévar, 2015).

## **Gestión Financiera**

La gestión financiera se basa en la administración efectiva de los recursos que posee la organización. Así, la empresa podrá gestionar sus gastos e ingresos de la forma más adecuada para que todo funcione correctamente. Si la empresa posee una buena gestión financiera, la consecución de sus objetivos será más fácil y es más probable que todo funcione correctamente (Vilches, 2015).

## **Adquisición**

Según Aguirre (2016) indica que el control interno define de forma intrínseca un conjunto de políticas, procedimientos y directrices, así como un plan organizacional en el cual se tiene por objeto asegurar la eficiencia, el orden y la seguridad contable, financiera y administrativa de la entidad de tal forma que se salvaguarden los activos y el respectivo proceso de levantamiento de la información con el registro de esta previo a la adquisición del bien o servicio. (págs. 23-31).

## **Contratación Pública**

De acuerdo con lo expresado con Noguera (2017) quien se desarrolla como catedrático de economía y procesos económicos en la Universidad de Costa Rica; definen que el control interno en los procesos de contratación pública y su incidencia en los puntos administrativos y operativos de las entidades públicas suelen ser por lo general un foco infeccioso de corrupción lo que a su vez afecta en gran medida a la credibilidad y estabilidad de las empresa o instituciones en mención (pág. 27).

Otro punto de vista que vales destacar es que el sostiene Guelisamon (2015) quien determina que en todo proceso de contratación lo más importante no solo es el control interno sino también la organización departamental en la

cual se definan las competencias de cada uno de los colaboradores a fin de minimizar las incidencias por errores de buena fe. (pág. 21).

Luego de revisar, verificar y validar los diferentes puntos de vista de los autores se logra destacar que el control interno permite identificar y prevenir riesgos irregulares y demás actos que se encuentran asociados a corrupción dentro de las instituciones públicas; siendo así que el control se convierte en una herramienta de detección que garantiza la veracidad a cada uno de los procesos que intervienen en el mismo.

De acuerdo a las indagaciones realizadas por medio de los canales de información establecidas para esta investigación se considera pertinente hacer énfasis en las siguientes investigaciones que de una u otra manera abordan los aspectos relacionados al control interno así como a los factores de riesgo que influyen en su correcto desempeño; con la diferencia que los diferentes autores que se toman en cuenta otorgan un matiz con una perspectiva hacia la administración de la información financiera mediante el control interno y su mejoramiento de los procesos existentes por medio de una automatización de las actividades que ejecuta cada individuo en su puesto de trabajo.

#### **1.5.1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Según Aguirre (Plumptre & Graham, 1999). el desarrollo económico ha permitido el establecimiento de grandes negocios y el resultado ha sido una complejidad tanto en la administración como en la organización de la empresas en épocas anteriores el comerciante no tuvo ese tipo de problemas, el mismo atendía la compra, la custodia y venta de las mercaderías y totalidad de las transacciones, y si existía un error estaba en condiciones de saber de dónde provenía y lo corregía.

Los negocios provenían de la necesidad de las personas y por lo tanto no necesitaban de la promoción para la venta y organización porque la competencia era mínima o en algunas cosas no existía la administración se encontraba en la

misma circunstancia de siempre, no tener los conocimientos amplios para la administración en el trabajo y las operaciones de la empresa como en la actualidad. Las empresas fueron expandiéndose sin tomar en cuenta la eficiencia en sus operaciones internas y hoy en día debido a la competencia tanto nacional como internacional la organización y la administración de las empresas, es importante; y las utilidades dependen de la eficiencia de la buena administración.

### **Auditoría de control interno.**

Jaime Subía Guerra, en la guía didáctica Marco Conceptual de la Auditoría Integral, Primera edición, Noviembre, 2010, indica el concepto de la auditoría de control interno:

“La auditoría del Control Interno es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación”.

Comprendemos de que el control interno se lo debe ver y dimensionar como una parte o sistema integrante de las actividades que se realizan en una organización, que contiene características como la de ser un proceso elaborado y ejecutado por personas, por lo cual es susceptible de deficiencias y mejoras , y que tiene la finalidad de apoyar a la consecución de objetivos de una entidad u organización, se hace más evidente la necesidad de la administración e evaluar este sistema de control interno para poder conocer con determinada periodicidad la calidad del mismo, el nivel de confianza que se puede otorgar y si las practicas mantenidas son eficaces y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos.

La Auditoria del control interno es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con

su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología que cubra:

- **Planeación:** Siendo la auditoría del control interno orientada a evaluar y dar un criterio sobre la razonabilidad, validez, efectividad y eficacia, de las prácticas de control adoptadas por una entidad, y que esta evaluación puede abarcar a la totalidad del sistema o a partes actividades específicas, según sea el interés o requerimiento de la administración, el evaluador requiere una compensación adecuada del negocio de la entidad o empresa, de su entorno y de los componentes del control interno existente, de manera de poder identificar y dará un criterio o valoración de los riesgos que podrían impedir el cumplimiento de los objetivos que se han planteado la administración.

- **Pruebas de cumplimiento de controles:** En una auditoría de control interno los procedimientos de trabajo varían en muchos aspectos respecto de las pruebas que se aplican para auditorías financieras, de calidad u otros tipos de revisiones, empezando desde el mismo hecho de tener objetivos diferentes, de variar el alcance hasta la oportunidad de ejecución de las pruebas de trabajo que se definen realizar.

- **Comunicación de Resultados:** la información referente al control interno que generalmente se releva en los reportes de la gerencia y sobre todo en los informes de auditoría externa de los balances de una organización o entidad se concreta en controles que afectan a la calidad de la información financiera publicada. La comunicación de resultados de una evaluación de control interno, que en definitiva significa el producto que el auditor o evaluador debe entregar a la administración, significa una tarea muy importante ya que debe contemplar varios aspectos son: La oportunidad de reportes de novedades, calidad y claridad de la redacción, contenidos de interés, selección adecuada de destinatarios del reporte, y formas de presentación de estos reportes.

## **Beneficios del Control Interno**

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

### **¿Que no puede hacer el Control Interno?**

Infelizmente, algunas personas tienen expectativas mayores e irreales. Consideran que:

- El control interno puede asegura el éxito de una entidad, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos del negocio, o cuando menos, la supervivencia.

El control interno efectivo solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el proceso de la entidad, o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por un a buena

- El control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Esta convicción también es equivocada. Un sistema de control interno, no importa tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable –no absoluta- a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una entidad.

### **Sistema de Control Interno**

Según Del Toro (2012), el sistema de control interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de

una entidad para proporcionar una seguridad Razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad (Mayntz, 2000).

### **Técnicas de Control Interno**

Según Aguirre (Velásquez, 2014), expresa que las técnicas del control interno son las siguientes:

**Segregación de Funciones.** - Pretende evitar que una misma persona intervenga en todo el proceso de una operación, desde su iniciación hasta su finalización. Por ejemplo un bodeguero al custodiar los materiales no puede autorizar el egreso o consumo de los mismos, debe existir una orden superior.

**Control Dual.** - Consiste en que el trabajo de una persona sea verificado por otra a fin de asegurar: Que ha seguido el plan de autorización de las operaciones Que la operación ha sido correctamente registrada. Que ha sido debidamente ultimada.

**Controles Físicos.** - Comprende la verificación física de documentos, valores e inventarios. Por ejemplo, podemos citar los arqueos de caja chica, inventarios periódicos y sorpresivos de materiales y de herramientas en uso, etc.

**Control Secuencial.** - Este control tiene relación con la numeración de los documentos en uso, la rotación de personal, las vacaciones obligatorias del personal, etc.

## **Tipos de Control Interno.**

Según Mantilla (Díaz, 2014), existen dos tipos de controles internos (administrativo y contables), a continuación, se detalla cada uno de ellos:

**Control Interno Administrativo.** - No está limitado al plan de La organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

**Control Interno Contable.**- Comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable.

## **Objetivos de Control Interno**

Mantilla (Plumptre & Graham, 1999), señala como objetivos del control interno:

Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.

Uso económico y eficiente de los recursos.

Salvaguarda de los activos.

Confiabilidad e integridad de la información.

## **Componentes del Control Interno**

Samuel Mantilla, en su libro sobre Control Interno, Informe del COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OD THE TREADWAY

COMMISSION (COSO), cuarta edición, indica que el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, así tenemos:

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

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

**Valoración de riesgos.** - Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes internas y externas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente.

## Los riesgos pueden prevenir de factores externos e internos:

### Factores externos

- El desarrollo tecnológico puede afectar la naturaleza y oportunidad de la investigación y desarrollo.
- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden afectar el desarrollo del producto, el proceso de producción, el servicio al cliente, los precios o las garantías.
  - La competencia puede alterar las actividades de mercadeo o servicio.
  - La legislación y regulación nuevas pueden forzar cambios en las políticas y en las estrategias de operación.
- Las catástrofes naturales pueden orientar los cambios en las operaciones o en los sistemas de información y hacer urgente la necesidad de planes de contingencia.
- Los cambios económicos pueden tener un impacto sobre las decisiones relacionadas con financiación, desembolsos de capital y expansión.

### Factores internos

- Una ruptura en el procesamiento de los sistemas de información puede afectar adversamente las operaciones.
  - La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y motivación pueden influenciar el nivel de conciencia de control de la entidad.
  - Un cambio en las responsabilidades de la administración puede afectar la manera como se efectúan ciertos controles.
  - La naturaleza de las actividades de la entidad, y el acceso de los empleados a los
    - activos, pueden contribuir a una equivocada apropiación de los recursos.
    - Un consejo o comité de auditoría que no actúa o que no es efectivo puede proporcionar oportunidades para indiscreciones.

**Actividades de control.** - Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

**Información y comunicación.** - Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir con sus responsabilidades.

El sistema de información produce documentos que contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio.

Elas se relacionan no solamente con los datos generados internamente sino también con información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa del negocio.

**Monitoreo.** - Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de los dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing.

### **Instrumentos de Evaluación del Control Interno**

Castillo (2015) dice que: “Algunos de los instrumentos de evaluación del control interno son los que se presentan a continuación:”

**Cuestionarios.** - Es el diseño de preguntas que permiten cumplir objetivos determinados, se obtienen de respuestas por funcionarios y del personal

responsable de las distintas áreas, la cualidad de aplicación de cuestionario en Auditorías y Control Interno es que sus preguntas son de tipo cerrada y afirmativas que indique el punto óptimo en la estructura de Control Interno.

**Flujogramas.** - El Flujograma también denominado diagrama de flujo Consisten en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas a partir de símbolos. Este método de flujograma es el más técnico y presenta mayores ventajas de aplicación desde luego manteniendo una secuencia lógica y ordenada, para observar un circuito de conjuntos de controles.

### **Manual de procedimientos y control interno**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Plumptre & Graham, 1999), Existen diferentes tipos de manuales y se detallan a continuación:

### **Manual de procedimientos de una institución u organismo**

Contempla todos los procedimientos que se llevan a cabo en una institución u organismo, independientemente del número de éstos (Velásquez, 2014).

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, que tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control, autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial (Mayntz, 2000).

### **Manual de procedimientos de un área, dirección o departamento.**

De acuerdo a la distribución organizacional de cada empresa se pueden hacer manuales de procedimientos de cada área, dirección o gerencia en particular (Soldevila & Castelló, 2015).

### **Manual de procedimientos de un proceso.**

Involucra todos los procedimientos que se tienen que seguir para complementar todo un proceso independientemente de las áreas o empresas que intervengan en él, el objetivo es tener una visión de conjunto de todo el proceso (Estupiñán, 2016).

### **Manual de procedimientos único.**

Es un manual que se elabora para describir un sólo procedimiento, que por sus características o necesidades particulares es necesario manejarlo de manera independiente (Chica, 2019).

### **Implementación de un sistema de control Interno**

Tal es el caso de Posso & Barrios señalan que el éxito fundamental para el control interno depende de la implementación de un sistema de control interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras; para ello se implica la utilización de manuales financieros y adecuado análisis de procesos para la toma de decisiones a fin de que los estados financieros sean presentados oportunamente. (pág. 23).

Con relación al objeto de estudio, Villamarín (2014) define que, para lograr el ansiado control interno, así como el control en los procesos que intervienen en el mismo se debe afianzar con funciones que engloben procedimientos y políticas sencillas de cumplir de acuerdo con el órgano administrativo del fenómeno de investigación. (pág. 32).

Por otra parte, Mazariegos & Águila (2014) enfatizan que el control interno se plantea a través de las experiencias recopiladas mediante estudios hechos por expertos en el área en la cual se desarrolla el objeto de estudio; de ello se procede con el detalle específico del comportamiento, competitividad, organización, directriz, trabajo en equipo, así como el apego a las normas de control interno sin menoscabar los objetivos del área financiera en función del gasto. (pág. 25).

Sin embargo, Castañeda (2014) indica que el control interno y su impacto en la efectividad empresarial o en el ámbito gubernamental depende en mayor porcentaje del proceso analítico y descriptivo que se definen entre las actividades a seguir entre cada estación de trabajo de modo que cada persona que forme parte del equipo de trabajo haya sido capacitada y posea el criterio formado para asumir la responsabilidad del puesto conforme las competencias determinadas por el área financiera; lo que equivale al modelo de Coso basado en control interno para el mejoramiento institucional. (pág. 12).

Desde otro punto de vista Garzón (2014) define que el control interno desde su concepción hasta la implementación de este sirve como una herramienta de trabajo, auditoria y medición de la calidad laboral ya que la misma se enfoca en cuatro aristas que ayudan a detectar, describir y resolver las posibles anomalías en los procesos para la ejecución de los procesos de contratación. (pág. 42)

Si bien es cierto el tema del control interno es un punto neurálgico en toda gestión administrativa ya que este a su vez dispone de elementos de juicio para el análisis, evaluación y elaboración de una estrategia basada en el FODA, de este premisa se desprende el objetivo principal de la viabilidad de establecer procesos de regulación con énfasis en las normas de control interno tal como lo describe en su investigación de magister la señorita Daniela Medina para la Universidad Politécnica Salesiana; por ende esta investigación hace relevancia a los efectos que se producen posterior al diseño, desarrollo e implementación de un sistema de control interno. (Mayntz, 2000).

En consecuencia, con el criterio de los autores e investigadores citados en el presente documento, es necesario indicar que todos ellos concuerdan en la necesidad de implementar un control interno en los diferentes escenarios propuestos; de tal forma que los procesos manuales se vean transparentados en un ambiente informático en el cual el voto dirimente sería una aplicación que posea los elementos de juicio para su correcto desempeño.

En cuanto al enfoque que se pretende aportar en esta investigación, se puede definir claramente que el proceso primordial y fundamental parte desde el individuo y su relación con el área y puesto de trabajo, así como la determinación de su comportamiento fuera de su área de confort en situaciones anómalas lo cual deberá ser regulado mediante las articulaciones definidas por el estado ecuatoriano y reforzadas internamente mediante políticas y normativas en conjunto con el análisis de la herramienta ideal para obtener un mejoramiento institucional.

### **Criterios aplicables para auditoría del control interno.**

El informe COSO, constituye un referente obligatorio en el diseño de sistemas de control interno aplicables para empresas privadas y públicas.

El control interno está engranado a la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas. Los objetivos pueden ser operativos, enfocados al logro de metas y uso eficiente de recursos financieros para una presentación adecuada de información y de cumplimiento, es decir relacionados con la observancia de las leyes, normas y disposiciones aplicables al giro del negocio.

Precisamente para el logro de estos objetivos, el informe COSO sustenta el sistema de control interno en cinco componentes.

1. El Ambiente de Control, establece el tono de la organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

2. Valoración de Riesgos: cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

3. Actividades de Control: Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

4. Información y Comunicación: Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir con sus responsabilidades.

5. El Sistema de Información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio.

6. Monitoreo: Los sistemas de Control Interno, requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello se realiza mediante acciones de mejoramiento ongoing, que ocurren en el curso de las operaciones. Incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.

Para cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno, se definen puntos relevantes y se plantean preguntas y técnicas de investigación para determinar su cumplimiento y las observaciones que al respecto se determinen. A estos elementos, se definen una serie de interrogantes, técnicas de investigación y procedimientos tendientes a verificar su eficacia. (Subía, J. (2010). Guía didáctica Marco Conceptual de la Auditoría Integral).

### **Normas del Control Interno**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado **Fuente especificada no válida.**, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional. Las Normas de Control Interno expedidas por la Contraloría General del Estado y reformadas el 16 de diciembre del 2014, dividen y se subdividen con la siguiente estructura:

- 100 Normas generales de control interno
- 200 Normas de control interno para administración financiera gubernamental
- 300 Normas de control interno para el área de recursos humanos
- 400 Normas de control interno para el área de sistemas de información computarizados
- 500 Normas de control interno para el área de inversiones en proyectos y programas.

## **CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO.**

## 2.1 TIPO DE DISEÑO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un diseño no experimental, es investigación aplicada acorde al nivel de profundidad que se desea llegar, los procedimientos que se utilizaron permitieron obtener una discusión sobre el enfoque cualitativo y cuantitativo acerca del problema en estudio y tomar las decisiones respectivas para el desarrollo de un control interno, se estableció el análisis respectivo a la metodología utilizada para determinar la validez y confiabilidad de la propuesta a realizarse.

Las maneras de cómo conseguir respuesta a las interrogantes o hipótesis planteadas dependen de la investigación. Por esto, existen diferentes tipos de diseños de investigación, donde debe elegirse uno o varios para llevar a cabo una investigación, direccionada a un enfoque entre calidad y cantidad investigativa.

### 2.1.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

**Investigación documental:** Se utilizó en la recopilación de un marco teórico conceptual respecto al control interno institucional, planificación estratégica para GAD parroquiales rurales, información existente en archivos estadísticos y demás oficinas de la institución.

En la investigación se utilizaron varios folletos que permitieron conocer más acerca de la participación ciudadana y otros sobre el tiempo que el GAD Parroquial hace sus rendiciones de cuentas, además libros de Juntas Parroquiales Rurales que permitieron familiarizarse con las gestiones que ellos realizan y conocer la situación del GAD de la Parroquia de Febres Cordero.

**Investigación de campo:** Este tipo de investigación fue aplicada en el lugar de los hechos por medio de la observación, las encuestas y entrevistas,

facilitó complementar información sobre la gestión del GAD Parroquial puntos específicos que ayudarán a efectuar la problemática existente dentro y fuera de la Institución y aún más con la participación ciudadana.

A través de las visitas realizadas a la institución se desarrolló la observación exploratoria de problemas, con el propósito de determinar las causas y efectos del diagnóstico institucional, filosofía, estructura organizacional y rendición de cuentas, haciendo uso de encuestas y entrevistas para complementar la aplicación de técnicas de recolección de la información.

### 2.1.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizado en el presente estudio es la científica como ente central, tipo por medio del cual se realiza un trabajo sistemático, ordenado bajo preceptos y criterios científicos para la obtención de resultados fidedignos, tal como los menciona (Díaz, 2014):

"La investigación científica es una investigación crítica, controlada y empírica de fenómenos naturales, guiada por la teoría y la hipótesis acerca de las supuestas relaciones entre dichos fenómenos."

"La investigación puede ser definida como una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos."

**Investigación cualitativa.**- Con este enfoque se analizaron cualidades observadas directa e indirectamente durante el proceso de investigación, una vez realizadas las asambleas de forma consecutiva con los habitantes de la Parroquia de Febres Cordero para de esta manera poder mostrar resultados de calidad en la investigación realizada.

**Investigación cuantitativa.** -Este enfoque de investigación se empleó para recoger datos importantes que servirán para mejorar el proceso

investigativo ya que sé que incluye la medición sistemática sobre los resultados a esperarse.

De tal manera que se aplica además el análisis estadístico como característica resaltante para la metodología aplicada que podrían ser encuestas y demás instrumentos utilizado, se emplearon también modelos matemáticos e hipótesis para un mejor análisis de los datos sobre cada una de las variables correspondientes.

## 2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

**Método Inductivo:** Utilizado al momento de analizar las partes de un todo, al momento de revisar los componentes del fenómeno estudiado, este permitió la orientación del estudio de los hechos o fenómenos particulares para demostrar que la planificación estratégica favorece el desarrollo institucional. Este método se lo aplicó para formular y analizar las encuestas y cuestionarios a los servidores de la entidad.

**Método Deductivo:** Utilizado al momento de deducir las conclusiones teniendo todos los componentes que conforman el todo y con esta visión general se analizó la información base, en el que se abordaron conocimientos generales sobre los resultados de la gestión que realiza el GAD Parroquial de Febres Cordero, para luego deducir una conclusión y poder dar soluciones a la misma y hacer énfasis al direccionamiento estratégico.

**Método Analítico:** Por medio de este método se analizó las causas y efectos del tema a desarrollarse, es decir la problemática existente dentro de la gestión administrativa del GAD Parroquial de Febres Cordero, y a través de éste se realizó el proceso de comparación de los indicadores o dimensiones de sus variables.

## 2.3 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA.

### 2.3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### Población

La población o universo para la investigación se tomará de la totalidad de empleados del GAD Parroquial de Febres Cordero. En donde se aplicará entrevista al presidente y encuestas a los empleados del GAD para conocer acerca del control interno que se realiza en la institución.

**Tabla # 1.- Poblacion de la investigacion**

UNIVERSO	POBLACIÓN	CANTIDAD
GAD	Presidente del GAD Parroquial	1
Parroquial de Febres Cordero	Empleados del GAD Parroquial	15
	Total	16

**Fuente:** GAD Parroquial de Febres Cordero

**Elaborado por:** Autor

La investigación respondió a un diseño no experimental de orden descriptivo y causal, desde tal condición, se determinó el análisis de las unidades de investigación (variables) a la obtención de resultados que se relacionó con la teoría referenciada en función de la interpretación dada hacia la realización de una propuesta alternativa que coadyuve a un aporte significativo al objeto de estudio (GAD Parroquial de Febres Cordero)

#### Muestra

Por ser una población considerada finita y con número poblacional pequeño.

## **2.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN, OPERACIONALIZACIÓN.**

### **2.4.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Conforme la variable independiente y variable dependiente basado en el tema de la investigación se define lo siguiente:

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE FEBRES CORDERO POR EL PERIODO COMPRENDIDO 2018-2019.”**

**Variable independiente:** Evaluación.

**Variable Dependiente:** Control interno.

Para el efecto de utilizar la variable independiente se tomó en cuenta el alcance de los objetivos propuestos, así como los factores que influyen en el control interno del GAD; para ello se contó con la información existentes como exámenes especiales de la contraloría general del estado, resultados del proceso de control interno y las recomendaciones que hayan sido implementadas en su momento; la misma que se convierten de manera inmediata en indicadores.

Para la variable dependiente se creyó prudente que los factores para la respectiva medición es el análisis a los expedientes de los Procesos Administrativos.

**Tabla 2.- Matriz de operacionalización de variables**

Variable de investigación	Indicadores de la variable	Técnicas de investigación	Instrumentos de medición	Item`s
<b>Evaluación</b>	Procesos Resultados Calidad Competencia	Observación directa, Revisión documental, Revisión bibliográfica Encuestas Entrevistas	Cuestionario de preguntas	¿El GAD posee un manual de control interno? ¿El GAD aplica estrategias para recopilar información necesaria para su funcionamiento? ¿El GAD posee un manual de funciones? ¿El manual de funciones cumple con lo requerido legalmente? ¿La información que poseen los departamentos le permiten desarrollar la gestión administrativa? ¿Existe un manual de procesos? ¿El manual abarca todos los procesos que ejecuta el GAD? ¿El manual de procesos asegura la calidad del servicio brindado? ¿Los usuarios están satisfechos con el
<b>Control interno</b>	Estrategias Tipos Aplicación			

---

servicio brindado por el GAD?

¿Los procesos realizados por el GAD poseen celeridad?

---

Creación propia

## 2.5 FUENTES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

### 2.5.1. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Las técnicas para la investigación de campo utilizadas dentro de la investigación fueron las entrevistas y cuestionarios, cuyas interrogantes fueron elaboradas a través de preguntas cerradas, éstas permitieron profundizar la opinión tanto de los funcionarios como de los habitantes.

**La Entrevista:** Para la elaboración de esta investigación se requirió de esta técnica aplicada a las autoridades del GAD Parroquial de Febres Cordero, para la recopilación de información relacionada al control interno y a los procesos que se realizan en la institución. Se conocieron los criterios con respecto a la Gestión Administrativa que se maneja en el GAD Parroquial y el nivel de conocimiento sobre la planificación estratégica del recurso humano.

**La Encuesta:** Se realizaron encuestas dirigidas a los empleados del GAD Parroquial de Febres Cordero, con la finalidad de receptar información de interés, mediante un cuestionario previamente elaborado, que consta de preguntas cerradas que permitirán indagar más sobre el control interno que utilizan en el desarrollo de las actividades, la celeridad de los procesos y los conflictos generados en la Institución.

## **2.5.2. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los instrumentos de investigación que se emplearon son, el cuestionario con preguntas estructuradas, abiertas y cerradas que se aplicaron en las técnicas de recopilación de la información como las encuestas y entrevistas.

Los instrumentos para la observación sistemática fueron la agenda de actividades donde se llevaba la coordinación de fechas de cada una de las visitas realizadas a la Institución utilizando además el cuaderno de notas para registrar datos importantes de la investigación.

## **2.6 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Una vez recopilada toda la información de los procesos de control interno del GAD de Febres Cordero durante el periodo analizado, se procedió la aplicación del cuestionario de evaluación de control interno que se realizó al personal que interviene en los procesos ejecutados que posteriormente fue representado en una matriz de evaluación de control interno para de esta manera tener una mejor explicación de los objetivos de investigación.

Por otro parte, se consideran de suma importancia las entrevistas que se analizaron a través de la narrativa colocando de forma exacta las respuestas que se obtuvieron de los entrevistados.

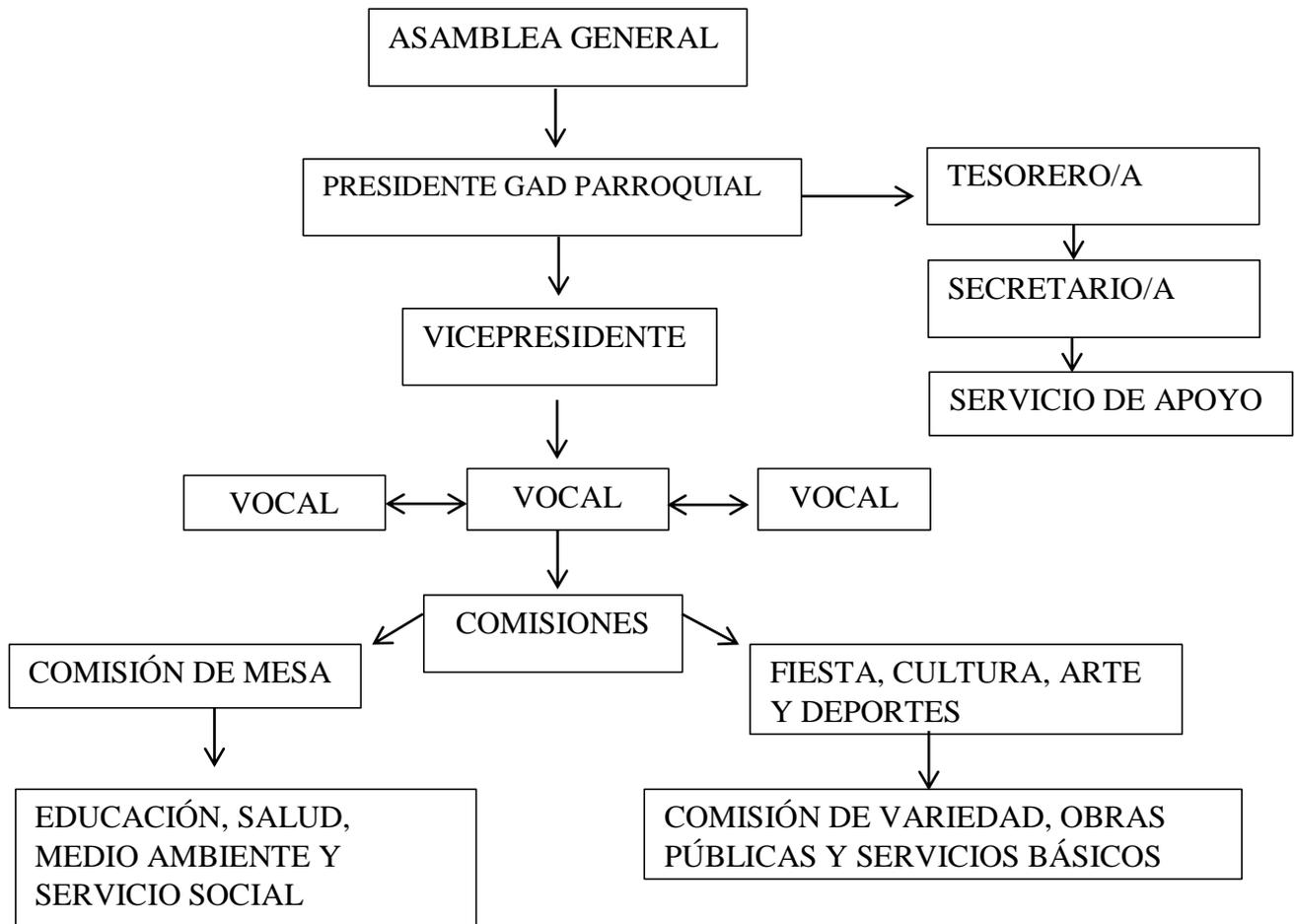
- Las encuestas fueron aplicadas a las direcciones, jefaturas y demás dependencias municipales que intervienen en el proceso de la generación de requerimientos de bienes, servicios, obras y consultorías, así como el proceso de control interno, ver anexo # 2.
- La entrevista fue aplicada al presidente del GAD de Febres Cordero con el objetivo de evidenciar los procesos ver anexo # 1.
- La observación fue directa aplicada a todos los documentos y archivos que se involucran en la investigación.

- Las Fichas de registro sirvieron para registrar los eventos y anomalías suscitadas durante la fase de observación

### CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Estructura y capacidades del gobierno autónomo descentralizado para la gestión del territorio, incluye análisis del talento humano.



**Determinar de qué manera influyó la estructura orgánica funcional en la administración institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero durante el periodo 2018-2019.**

Es evidente el enfoque y jerarquización vertical de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado de Febres Cordero, el mismo que dispone de un Reglamento Interno que norma su operatividad, adicionado a las Normas y leyes conexas vigentes. En él se definen las comisiones que se conformarán y las funciones de estas.

A nivel operativo cada uno de los vocales se encarga de supervisar un área de desarrollo, mediante la conformación de las siguientes comisiones permanentes que presiden:

- a) Comisión de Mesa
- b) Comisión de Educación Salud, Medio Ambiente y servicio social
- c) Comisión de Fiestas, Cultura, Arte y Deportes
- d) Comisión de Vialidad, Obras Públicas y Servicios Básicos

Las comisiones están reguladas de acuerdo al REGLAMENTO ORGÁNICO ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GOBIERNO PARROQUIAL RURAL Febres Cordero, elaborado por el GAD parroquial, de acuerdo al derecho que le confiere la Ley.

Las comisiones tienen carácter de estudio y asesoría. El Presidente tiene la facultad de distribuir los asuntos que deban pasar a las Comisiones y señalar el plazo en que deban presentar los informes, el mismo que es presentado previo a las resoluciones del pleno del GAD. Las comisiones investigan, se trasladan a las comunidades o dialogan con los líderes, elaboran y presentan su informe en las reuniones del GAD. Éstas no se reúnen como tal para analizar o planificar sus actividades.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural funciona de acuerdo al siguiente organigrama estructurado elaborado por el pleno del GAD.

## Organigrama legal del GAD



Constitución de la República del Ecuador 2008

COOTAD: Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización

COPYFP: Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

PNBV: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017.

**Evidenciar la información operativa que procesaron las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Febres Cordero durante el periodo 2018-2019.**

**Matriz para descripción de la variable estructura y capacidades del gobierno autónomo descentralizado para la gestión del territorio.**

<b>PROCESOS</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>ACTORES</b>
<b>GOBERNANTES</b>	Formulación de políticas y la expedición de normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización	Consejo de la Junta en pleno. Presidente de la Junta Vicepresidente
<b>HABILITANTES</b>	Están encaminados a generar productos y servicios para los gobernantes, institucionales y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.	Vocales Tesorería Secretaria de Presidencia Coordinación de apoyo
<b>AGREGADORES DE VALOR</b>	Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional	Vocales Secretaria Tesorería Coordinación de apoyo

**Fuente: PDyOT 2015 - 2019**

**Elaborado por:** Equipo Técnico Consultoría PDOT [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL SNI/data sigad plus/sigadplusdocumentofinal/1260026290001 PDYOT%20FEBRES%20CORDERO%20FINAL%20APROBADO 31-10-2015 00-11-45.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL%20SNI/data%20sigad%20plus/sigadplusdocumentofinal/1260026290001_PDYOT%20FEBRES%20CORDERO%20FINAL%20APROBADO_31-10-2015_00-11-45.pdf)

## Matriz para priorización de potencialidades y problemas

### POLÍTICO INSTITUCIONAL Y PARTICIPACION CIUDADANA

VARIABLES	PRIORIDAD	POTENCIALIDADES	PRIORIDAD	PROBLEMAS
<b>INSTRUMENTOS DE PLANIFICACION Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL</b>	MEDIA	PD y OT vigente desde el año 2011	MEDIA	Normativas desactualizadas de acuerdo con las reformas realizadas en los últimos años.
<b>MAPEO DE ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS SOCIEDAD CIVIL</b>	MEDIA	Organizaciones Sociales presentes en la parroquia	MEDIA	Desinterés en los actores públicos y privados en cuanto a la participación ciudadana
<b>ESTRUCTURA Y CAPACIDAD DEL GAD</b>	MEDIA	La parroquia cuenta con un ente de gobierno autónomo y descentralizado	MEDIA	Se requiere fortalecimiento de liderazgo de la administración pública y control técnico administrativo.

Fuente: PDyOT 2015 - 2019

Elaborado por: Equipo Técnico Consultoría PDOT [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/1260026290001\\_PDYOT%20FEBRES%20CORDERO%20FINAL%20APROBADO\\_31-10-2015\\_00-11-45.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/1260026290001_PDYOT%20FEBRES%20CORDERO%20FINAL%20APROBADO_31-10-2015_00-11-45.pdf)

### **3.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS**

**Determinar cuáles son los factores y de qué manera afectaron el desarrollo institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero durante el periodo 2018-2019.**

En la Constitución de 1967 se reconoce la autonomía de las juntas parroquiales en lo administrativo y económico que estará encabezada por su presidente a quien se le otorga como funciones vigilar los servicios públicos, establecer prioridad en la ejecución de obras y el control de los fondos, luego en la Constitución de 1998 se establecen nuevas reformas transfiriendo nuevas atribuciones a las juntas parroquiales con la pretensión de obtener un desarrollo armónico de las mismas lo cual beneficiaría de asignaciones presupuestarias del estado.

En el 2000 se presenta la ley de Juntas Parroquiales lo cual beneficiaría a los sectores marginales como un instrumento administrativo para el desarrollo y autogestión, es así que desde el 10 de agosto de 2000 vienen funcionando en el Ecuador las Juntas Parroquiales Rurales

A partir del año 2008 con la nueva Constitución de la República nace una nueva forma de organización territorial y administrativa, que se complementa con la publicación en el año 2010 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en el artículo 238 y 28 respectivamente donde a las antes llamadas Juntas Parroquiales quienes son los organismos rectores de las parroquias se las categoriza como Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, con lo cual les ha brindado de mayor participación económica, capacidad administrativa y personería jurídica.

Las nuevas alternativas generadas en el ordenamiento jurídico instaurados en el país, las mejores prácticas de gestión pública exigen que los gobiernos locales mejoren su administración interna para la consecución de sus objetivos,

es por ello que se vuelve indispensable aplicar un control interno. El papel que juegan hoy en día los Gobiernos Parroquiales es trascendental en procura de satisfacer las necesidades básicas insatisfechas de la población a la cual se deben, esto se logra a través de la optimización de los recursos económicos y recursos humanos existentes en su interior.

La perspectiva de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales, está orientada a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas para corregir deficiencias institucionales.

Para el caso de las instituciones del estado, el control interno será responsabilidad de cada una de ellas y tendrá como finalidad primordial proporcionar seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales, por medio de la aplicación de las normas de control interno que sirven de marco básico para que las entidades del sector público y sus servidores implanten y pongan en marcha su propio control interno, así como la creación de condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

### **3.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.3.1. Análisis y discusión de los resultados**

##### **Entrevista dirigida al presidente de la Junta Parroquial**

En la entrevista realizada al representante del GAD parroquial de Febres Cordero si este posee un manual de control interno, este supo manifestar que sí, que el GAD parroquial si cuenta con dicho manual pero no se lo ejecuta.

El GAD Parroquial cuenta con un manual de control interno el cual no es utilizado para dar seguimiento a los procesos que ejecutan las dependencias del GAD.

Al preguntársele si el GAD aplica estrategias para recopilar información necesaria para su funcionamiento, este manifiesta que no, solo que cada departamento reúne y organiza información necesaria para su funcionamiento.

De la entrevista se puede evidenciar que los diferentes departamentos que componen el GAD no cuentan con estrategias para recopilar información necesaria y solo realizan archivos de los documentos que tramitan.

Cuando se le pregunto si el GAD posee un manual de funciones, este respondió que sí.

De acuerdo a la información proporcionada, el GAD parroquial si posee un manual de funciones que se utiliza para desarrollar sus actividades.

Al preguntársele si el manual de funciones cumple con lo requerido legalmente, este respondió que no sabe por qué el que tienen es aprobado solo en sesión y eso se considera aprobado, lo que no está aprobado es por el Ministerio correspondiente.

El manual de funciones que se manifiesta es aprobado por el pleno de la junta parroquial y además está incluido en el PDyOT.

Cuando se le pregunto si la información que poseen los departamentos le permiten desarrollar la gestión administrativa, este supo manifestar que si, por cuanto es de acuerdo a sus necesidades que se requiere información

Los departamentos del GAD manejan y recopilan solo información relacionada a sus actividades diarias y de acuerdo a sus necesidades.

Al preguntársele si existe un manual de procesos, este respondió que no existe.

De acuerdo a la información proporcionada se puede evidenciar que no existe un manual de procesos que oriente todas las actividades de los departamentos del GAD.

Cuando se le pregunto si el manual abarca todos los procesos que ejecuta el GAD, el ratifico que no se tiene manual de procesos.

Se indicó que no poseen un manual de procesos y que por lo tanto este no incide o abarca ninguna actividad.

Al preguntársele si el manual de procesos asegura la calidad del servicio brindado, este respondió que no, que solo hay manual de control interno, manual de sesiones y del manual de procesos no tiene ni idea.

Es notable que con tan solo dos manuales de procesos de todos los existentes en el GAD, no se lograra la efectividad ni eficiencia requerida en un organismo estatal que brinda servicios a los ciudadanos.

Cuando se le pregunto si los usuarios están satisfechos con el servicio brindado por el GAD, este respondió que un 75% de los usuarios están satisfechos con el servicio brindado.

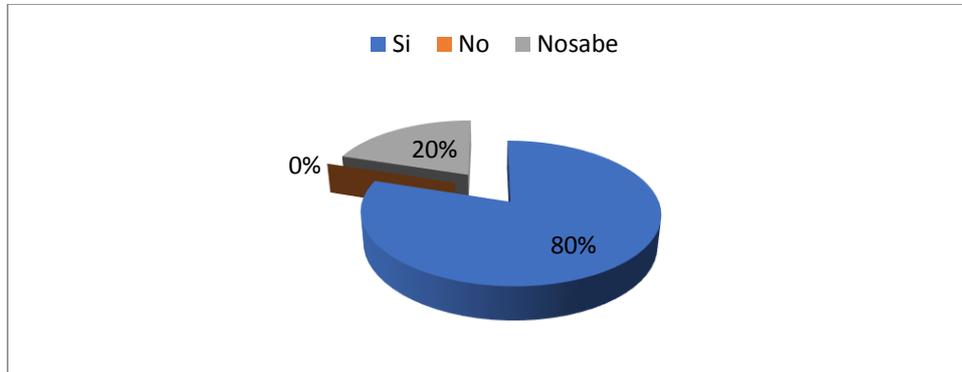
Información brindada por el funcionario del GAD en base a la atención y cumplimiento de los trámites que realizan en las dependencias dl mismo.

Al preguntárseles si los procesos realizados por el GAD poseen celeridad, este respondió que sí, que todos los procesos realizados tienen celeridad y que ninguno se queda rezagado a espera de una segunda orden de las autoridades. De acuerdo a la información obtenida los procesos que se realizan en el GAD, se cumplen de manera normal dentro de lo establecido en la ley que es entre 24 y 72 horas laborables.

## Encuestas a los empleados del GAD

1.- ¿El GAD posee un manual de control interno?

Grafico # 1.- Existencia de Manual de control interno

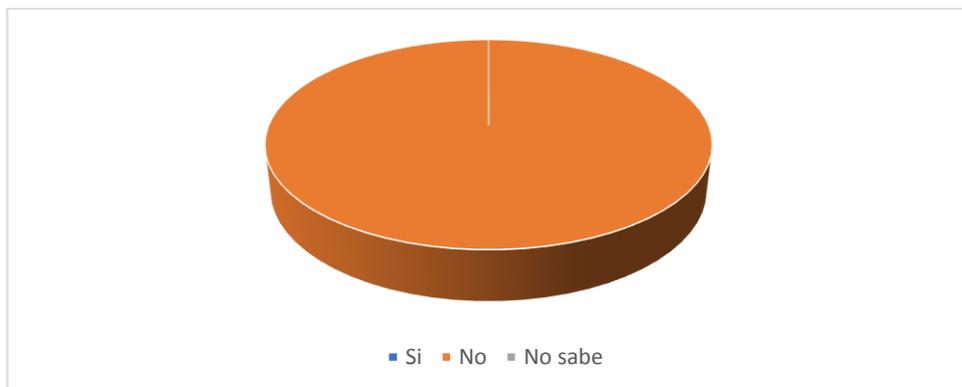


Creación Propia

De los funcionarios encuestados se evidenció que el 80% indica que sí existe un manual de control interno en la institución, mientras que un 20% dice que no sabe.

2.- ¿En el GAD existe un departamento encargado de llevar a cabo el control interno?

Grafico # 2.- Departamento encargado del control interno

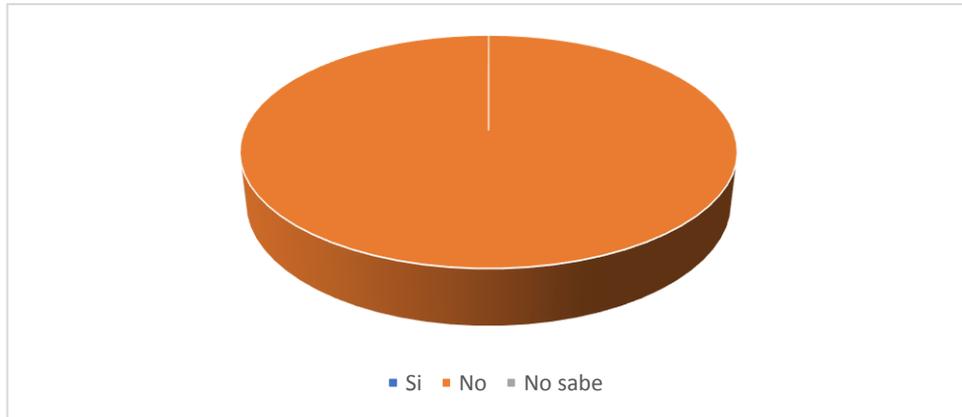


Creación Propia

De la investigación realizada, el cien por ciento manifiesta que no existe ningún departamento encargado de llevar el control interno en la institución.

3.- ¿Se realiza seguimiento a los procesos que realizan las dependencias?

Grafico # 3.- Seguimiento a los procesos

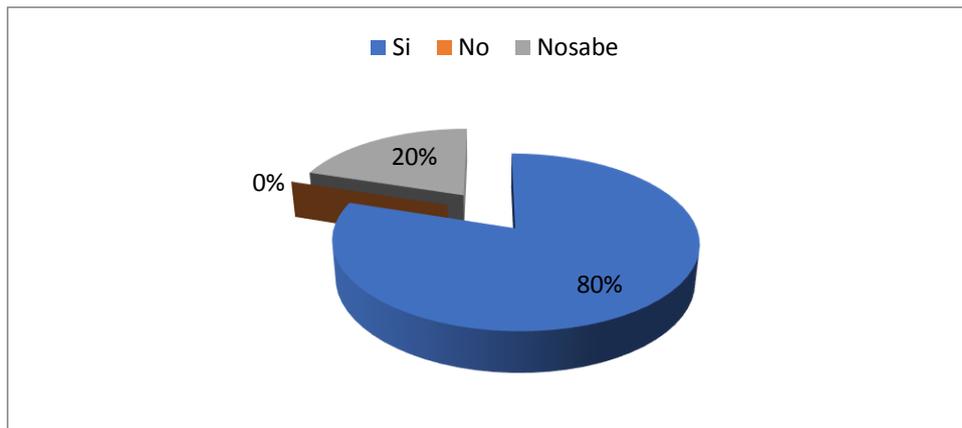


Creación Propia

De los funcionarios encuestados se evidencio que el 80% indica que si se realiza seguimiento a los procesos que realizan las dependencias, mientras que un 20% dice que no sabe.

4.- ¿Se socializa entre los empleados del GAD los objetivos y principios institucionales?

Grafico # 4.- Se socializa los objetivos y principios institucionales

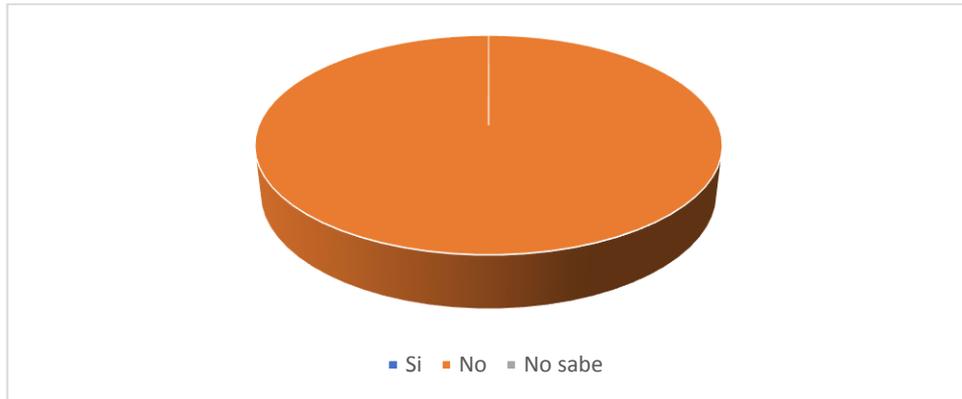


Creación Propia

De los funcionarios encuestados se evidencio que el 80% indica que si se socializa entre los empleados del GAD los objetivos y principios institucionales n, mientras que un 20% dice que no sabe.

5.- ¿Se verifica frecuentemente la concreción de los objetivos institucionales?

Grafico # 5.- Verificación frecuente de concreción de los objetivos institucionales

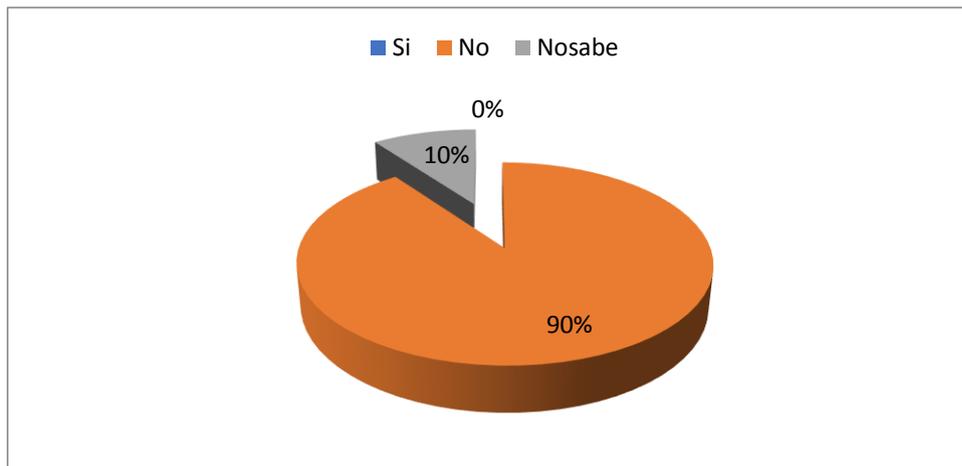


Creación Propia

De los funcionarios encuestados se evidencio que el cien por ciento indica que no se verifica frecuentemente la concreción de los objetivos institucionales.

6.- ¿Existe un manual de procesos?

Grafico # 6.- Existencia de un Manual de procesos

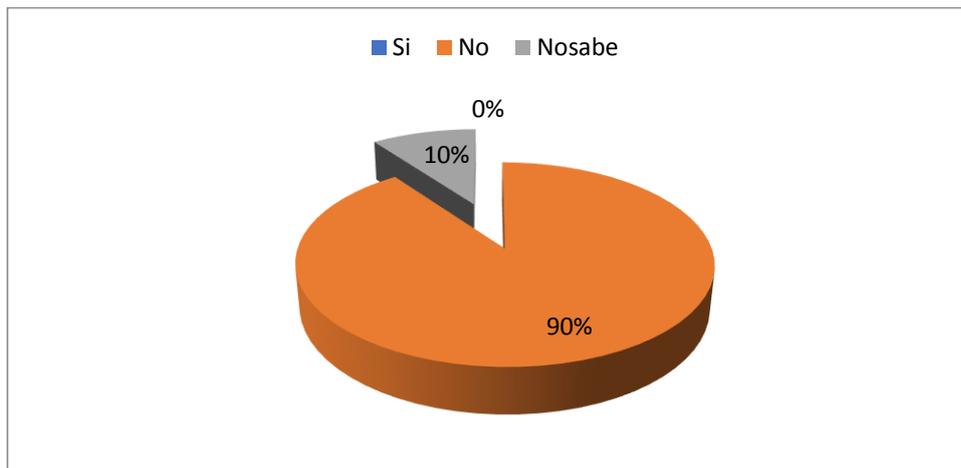


Creación Propia

De todos los encuestados el 90% manifiesta que no existe un Manual de procesos en la institución, mientras que un 10% dice que no sabe

7.- ¿El manual abarca todos los procesos que ejecuta el GAD?

Grafico # 7.- El manual abarca todos los procesos

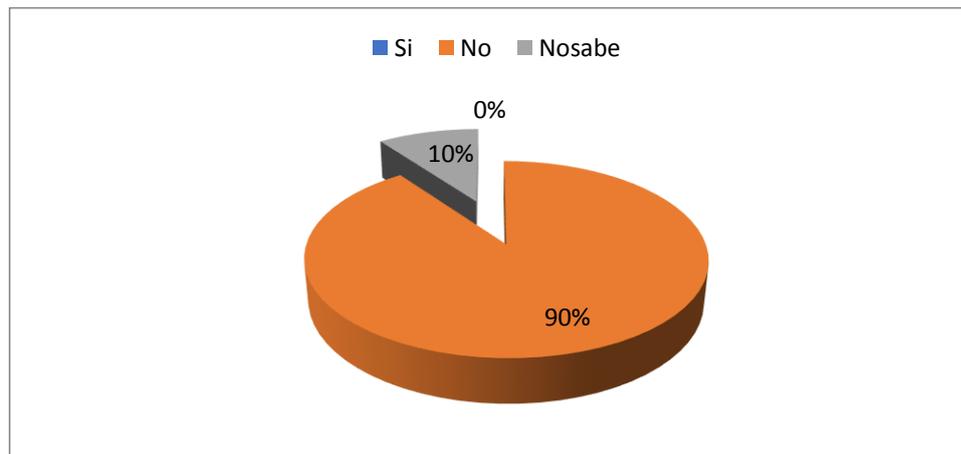


Creación Propia

De la investigación realizada, el 90% expresa que no existe manual de procesos por lo tanto no abarca los procesos que ejecuta el GAD, mientras que el 10% dice que no sabe.

8.- ¿El manual de procesos asegura la calidad del servicio brindado?

Grafico # 8.- El manual de procesos asegura la calidad

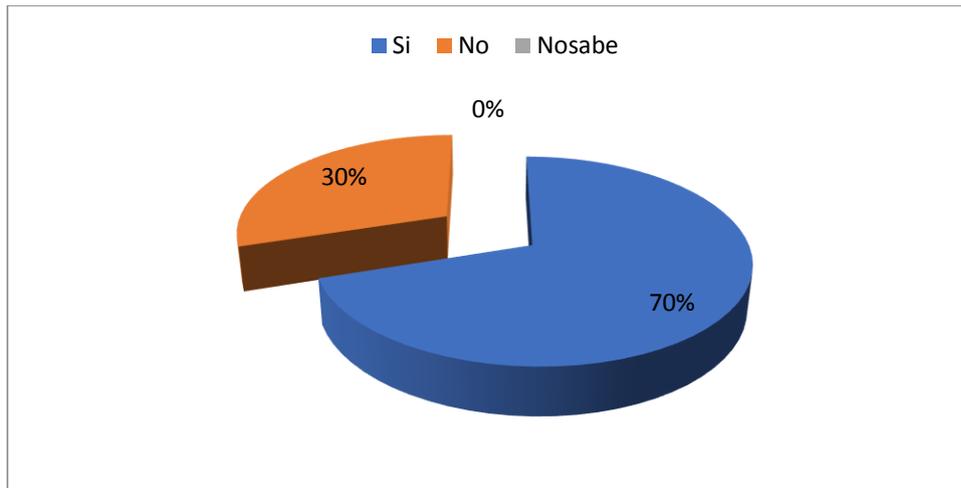


Creación Propia

De las personas encuestadas el 90 % manifiesta que el manual de procesos asegura la calidad del servicio brindado, mientras que un 10% dice que no sabe.

9.- ¿Existe celeridad en los procesos realizados por el GAD?

Grafico # 9.- Celeridad en los procesos realizados

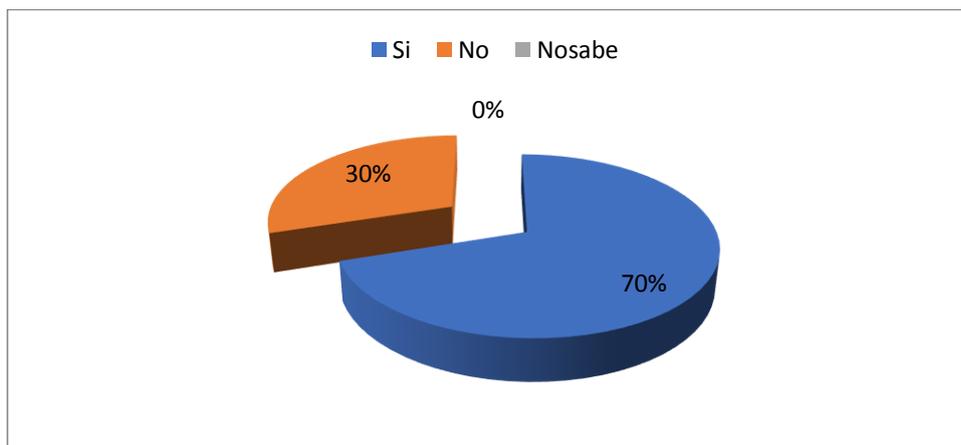


Creación Propia

De las personas encuestadas, el 70% manifiesta que los procesos realizados por el GAD si poseen celeridad, mientras que un 30% dice que no.

10.- ¿Ha sufrido algún retraso en sus trámites por no saber a quién acudir en determinado proceso?

Grafico # 10.- Retraso en sus trámites por desconocimiento de procesos



Creación Propia

De las personas encuestadas, el 70% manifiesta que los usuarios han sufrido retraso en sus trámites por no saber a quién acudir en determinado proceso, mientras que un 30% dice que no.

### 3.3.2. Resultados de la investigación

Una vez realizada la recopilación de la información documental se obtiene que el enfoque y jerarquización vertical de la administración del GAD, donde no se consideran espacios para una administración democrática y participativa tanto interna como externa, lo cual limita la participación ciudadana y de las organizaciones sociales y gremiales, lo que se evidencia en la estructura legal del GAD que presenta el (PDyOT, 2019).

El GAD parroquial de Febres Cordero sí posee un manual de control interno, pero no se lo ejecuta, no se aplican estrategias para recopilar información necesaria para su funcionamiento, cada departamento reúne y organiza información de forma mecánica.

El manual de funciones que poseen es aprobado solo en sesión y eso se considera legalizado, lo que evidencia que no está aprobado es por el Ministerio correspondiente, además que no existe un manual de procesos, el mismo que se encuentra establecido en la etapa de diagnóstico que presenta el estudio del (PDyOT, 2019), y lo incluye en su propuesta de actualización.

El GAD solo cuenta con un manual de control interno que no es aplicado y un manual de sesiones que además requieren ser actualizados de manera urgente y que se apeguen a las necesidades del entorno.

## **CAPITULO IV. PROPUESTA**

#### **4.1. JUSTIFICACIÓN**

Los gobiernos seccionales y sobre todo los del sector rural deben tener claro cuáles son sus funciones, procesos y sus ámbitos de acción y que esta esté acorde a sus contextos territoriales, por esta razón se hace necesario concienciar al personal del mismo y tener un seguimiento constante en cuanto al funcionamiento interno en base a un control técnico que fortalezca el desarrollo y gestión administrativa, orientado a la calidad de servicio para los usuarios.

Con la presencia de esta necesidad y la predisposición de las autoridades se denota perfectamente la factibilidad del mismo que se complementa con la abundante y actualizada información que circula en las redes sociales, académicas y científicas relacionadas al tema, las mismas que fundamentan teóricamente y científicamente el sustento de la presente propuesta.

Con el desarrollo del presente trabajo se evidencia dos tipos de aportes, el uno teórico que servirá de sustento para futuras propuestas relacionadas al tema de estudio y un aporte práctico para quienes están realizando actividades relacionadas con el control interno de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales, siendo sus funcionarios y usuarios los principales beneficiarios.

#### **4.2. PROPÓSITO GENERAL**

Fortalecer la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Febres Cordero, con la concienciación y la adecuada aplicación de un manual de control interno actualizado en concordancia con el entorno.

#### **4.3. DESARROLLO**

Para el desarrollo de la presente propuesta teórica alternativa se pretende

realizar dos etapas de forma sistemática:

1.- Concienciación de los miembros del GAD Parroquial de Febres Cordero para la adecuada aplicación del Manual de Control Interno.

2.- La actualización del Manual de Control Interno

### **Primera etapa**

#### **Charlas de socialización y concienciación para la adecuada aplicación del Manual de Control Interno**

<b>TEMA</b>	<b>DESTINATARIOS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Concienciación administrativa	Autoridades directivos	y Asegurar la aplicación del manual de control interno institucional	Charla de una hora
Concienciación operativa	Empleados trabajadores	y Aplicar de forma adecuada los procesos y funciones individuales de cada departamento	Charla de una dos horas

Creación propia

Para el desarrollo de las respectivas charlas se cogerán los temas relacionados a los procesos de los diferentes departamentos y necesidades de los mismos.

### **Segunda etapa**

#### **Actualización del Manual de control interno institucional**

## **Antecedentes**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales. Constituyen el marco que regula y garantiza las acciones de titulares, servidoras y servidores de cada entidad u organismo según su competencia y en función de la naturaleza jurídica de la entidad para que desarrollen, expidan y apliquen los controles internos que provean una seguridad razonable en salvaguarda de su patrimonio".

El control interno constituye un proceso que debe ser aplicado y direccionado por la máxima autoridad de cada entidad pública y personas jurídicas de derechos privados que disponen de recursos públicos por el estado ecuatoriano, el mismo que debe proporcionar seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos de cada institución.

## **Capítulo I Elementos del Control Interno**

Art. 1.- Constituyen elementos de control interno los siguientes: El entorno del control. La organización. La idoneidad del personal.

El cumplimiento de los objetivos institucionales. Los riesgos institucionales en el logro de los objetivos planteados. Las medidas adoptadas para afrontar los riesgos institucionales. El sistema de información. El cumplimiento de las normas jurídicas. El cumplimiento de las normas técnicas. La corrección oportuna de las deficiencias de control.

Art. 2.- Objetivos del control interno.- Serán los siguientes: Promover de forma transparente y bajos principios éticos las operaciones financieras. Garantizar la seguridad de los procesos administrativos y financieros, para

acceder a la información de forma oportuna. Cumplir con lo establecido en las leyes del Estado ecuatoriano y reglamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero para brindar servicios públicos de calidad. Salvaguardar y conservar los bienes públicos contra pérdidas, despilfarros o uso indebido.

Art. 3.- Responsables del control interno.- el responsable de aplicar el control interno institucional será el presidente y/o presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo por parte del organismo de control competente del Estado ecuatoriano como lo es la Contraloría General del Estado. Además los servidores y servidoras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero serán responsables de aplicar el diseño para el fortalecimiento de los componentes de control interno de una manera oportuna y eficiente.

Art. 4.- Las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero se organizarán de la siguiente manera: Administrativas. Financieras. Ambientales. Operativas.

Art. 5.- Los controles en las actividades diarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero serán: Manera precedente y, Manera perenne.

Art. 6.- Control precedente. - Corresponde al análisis de las actividades institucionales diarias de los servidores y servidoras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero, propuestas antes de su autorización y/o ejecución, previniendo su legalidad conforme a lo establecido en el plan anual de contratación (PAC), plan operativo anual (POA) y el presupuesto institucional por cada periodo fiscal.

Art. 7.- Control perenne.- Las servidoras y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero verificarán y

constatarán la calidad, cantidad y eficiencia de las obras, bienes y servicios que se adquieran o contraten de conformidad a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

## **Capítulo II Ambiente de Control**

Art. 8.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, su presidente y/o presidenta deberá emitir dentro de su reglamentación interna el código de ética institucional, el mismo que contribuirá al buen uso de los recursos públicos y a la lucha contra la corrupción.

Art. 9.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, implantará un sistema de planificación que involucre la formulación, la ejecución, el control, el seguimiento y la evaluación del plan operativo anual, del Plan Anual de Contratación y del presupuesto. El seguimiento a los lineamientos planteados anteriormente deberá contener: Objetivos. Indicadores. Metas. Programas. Proyectos. Durante todas las actividades a realizarse en el periodo fiscal deberán estar plasmadas en un documento vinculado con la ejecución del presupuesto anual a fin de establecer la disponibilidad real de los recursos económicos. Toda la planificación anual requerirá seguimiento y evaluación permanente a fin de difundir a todos los servidores y servidoras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero y a la comunidad de la parroquia Febres Cordero.

Art 10.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, su presidente y/o presidenta deberá crear y/o actualizar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de su misión como institución, en el cual se establezca los niveles jerárquicos,

responsabilidades y funciones para cada uno de los servidores y servidoras de la entidad parroquial de Febres Cordero.

### **Capítulo III Evaluación de riesgos**

Art 11.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero de acuerdo con la Norma de Control Interno 300 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, el presidente y/o presidenta deberá implementar herramientas necesarias para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que se viera expuesta la Junta Parroquial de Febres Cordero para el logro de sus objetivos.

Art 12.- Dentro de los factores de riesgo que pueden afectar a la institución y que deben ser identificados y prevenidos son: Económicos. Políticos. Tecnológicos. Sociales. Ambientales. Lo fundamental para la evaluación de los riesgos antes mencionados, es tener una plataforma donde nos permita identificar los cambios gubernamentales en áreas económicas, industrial, agrícola, tributaria y normativa regulatoria, para tomar las acciones que sean necesarias y así no caer en retrasos de cumplimientos ante los diferentes organismos del Estado ecuatoriano.

### **Capítulo IV Actividades de control**

Art 13.- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero se establecerán actividades de control para todos los niveles y todas las funciones de los servidores y servidoras de la entidad tales como: Separación de funciones incompatibles. Procedimientos de aprobación de documentos y transacciones. Procedimientos de autorización de documentos y transferencias bancarias. Verificaciones. Controles sobre el acceso a recursos humanos y archivos. Revisión del desempeño de operaciones. Segregación de responsabilidades de autorización. Revisión de procesos cuando se detecten desviaciones e incumplimientos. Las actividades de control antes mencionadas deberán ser apropiadas con el fin de que funcionen consistentemente de acuerdo

a los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero.

Art 14.- El presidente y/o presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero establecerá por escrito o por medio de sistemas intangibles procedimientos de autorización que aseguren y salvaguarden la ejecución de los procesos administrativos y financieros. Art El presidente y/o presidenta y vocales del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero supervisaran los procesos y operaciones administrativos y financieros a fin de que cumplan con los niveles de eficiencia y eficacia de los objetivos de la entidad parroquial, sin perjuicio del control posterior por parte del organismo de control competente.

Art 15.- El presidente y/o presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero dispondrá como responsable del control previo al compromiso, control previo al devengado, control de la evaluación en la ejecución del presupuesto por resultado al Tesorero/a a fin de garantizar una adecuada ejecución presupuestaria, que contribuirá a proporcionar a los niveles responsables de financiamiento identificar y precisar las variaciones en el presupuesto. Además toda transferencia de fondos por medio electrónico deberá estar sustentada físicamente y con firmas de responsabilidad que aseguren su validez y confiabilidad para la Junta Parroquial, donde podemos mencionar la siguiente estructura para la ejecución de dichos pagos:

Oficio de certificación presupuestaria por parte del presidente o presidenta de la Junta Parroquial de Febres Cordero.

Certificación de existencia presupuestaria y disponibilidad de fondos por parte del Tesorero/a de la entidad parroquial de Febres Cordero.

Autorización de pago por parte del presidente o presidenta de la Junta Parroquial de Febres Cordero.

Factura del proveedor del bien o proveedor del servicio a prestar.

Verificación de validez de la factura recibida en el portal Retención de impuestos de ley emitida por la Junta Parroquial de Febres Cordero.

Póliza de seguro del buen uso del anticipo de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (según monto a cancelar).

Póliza de seguro de fiel cumplimiento del contrato (según el monto a cancelar).

Certificación bancaria del proveedor o prestador de servicios.

Copia de cédula de ciudadanía (color) del proveedor o prestador de servicios.

Copia de papeleta de votación vigente (color) del proveedor o prestador de servicios.

Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) del proveedor o prestador de servicios.

Copia de Registro Único de Proveedores (RUP) del proveedor o prestador de servicios.

Bien o servicio recibido mediante informe dirigido a la máxima autoridad. (Presidente o presidenta)

Acta de entrega de recepción provisional y/o definitiva del proveedor o prestador de servicios.

## **Capítulo V Contabilidad Gubernamental**

Art 16.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno 405 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, establece la aplicación de los principios y normas técnicas de contabilidad gubernamental para el registro de las operaciones contables y la presentación de estados financieros para la toma de decisiones y el cumplimiento de la presentación en archivos planos al Ministerio de Finanzas. La metodología para registrar todos los hechos económicos ya sean de percibir recursos monetarios u obligaciones monetarias deberá registrarse en un sistema contable gubernamental que sea confiable y que este apegado con la normativa emitida por el Ministerio de Finanzas. El

registro contable constituye un elemento de control interno para la Junta Parroquial de Febres Cordero que será asumido por el/la Tesorero/a bajo los siguientes parámetros:

Que las operaciones a efectuarse diariamente estarán apegadas de acuerdo a la organización de la entidad.

Que los registros contables estén apegados a las cuentas apropiadas y al periodo que corresponda.

Que se mantenga un exhaustivo control sobre los bienes de larga duración para su adecuado registro y salvaguarda.

Que se mantenga actualizado el inventario de existencias.

Que se emitan los reportes y estados financieros para los procesos legales.

Art 16.- El respaldo para la información de todas las operaciones financieras: las establecerá el presidente o presidenta del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero con el fin de conservar y mantener los archivos físicos y magnéticos en base a las disposiciones legales por parte del organismo de control competente.

Art 17.- Anticipo de remuneraciones para los servidores y servidoras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero:

El presidente o presidenta mediante oficio recibido por el servidor o la servidora de la entidad autorizará conceder anticipo de remuneraciones mensuales unificadas hasta un total de tres remuneraciones mensuales en casos de emergencia debidamente justificados. El presidente o presidenta dará la autorización siempre y cuando exista la disponibilidad presupuestaria por parte de la unidad financiera. Dicho anticipo será descontado de sus haberes dentro del plazo de doce meses contados a partir de su otorgamiento.

## **Capítulo VI Administración de bienes**

Art 18.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno 406 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, el presidente y/o presidenta de la entidad parroquial dispondrá al Tesorero/a instrumentar una planificación para la custodia de los diferentes bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Junta Parroquial de Febres Cordero, para su correcta administración y uso. Estos bienes institucionales se utilizaran únicamente para labores que tengan que ver con la institución, bajo ningún motivo se utilizaran para fines personales, políticos, electorales, religiosos u otras actividades particulares.

## **Capítulo VII Administración de Proyectos**

Art 19.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno 408 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, el presidente y/o presidenta de la entidad parroquial tendrá muy en cuenta aplicar las fases de un proyecto, como son:

Los estudios y, La ejecución. En la primera fase como son los estudios del proyecto el presidente y/o presidenta con su equipo técnico en proyectos deberán aplicar los siguientes estudios necesarios para determinar la factibilidad de un proyecto:

- Identificación de la necesidad.
- El diagnostico.
- El perfil.
- El estudio de pre factibilidad.
- El estudio de factibilidad y los diseños del proyecto.

Aplicando todo este proceso nos determinará si el proyecto es factible o no, conllevando a realizar la evaluación económica que de ser aprobada pasaría a la etapa inversión la cual es la ejecución del proyecto a través del portal conforme a los modelos de contratación establecidos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Art 20.- De la Contratación: El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero antes de iniciar un proceso de contratación por la modalidad que este sea, deberá constatar que cuenta con toda la documentación actualizada y requerida, para que los diferentes oferentes tengan claro el objeto de la contratación y puedan participar sobre las mismas bases.

Art 21.- Del administrador del contrato: El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero en cada proceso de contratación nombrará un administrador de contrato, el mismo que velará que la obra o el servicio se ejecute de acuerdo a lo planeado y programado. Son funciones del administrador del contrato las siguientes:

Ser responsable por la óptima y eficaz ejecución de la obra o servicio.

Implantar un sistema de medición para el logro de los objetivos de manera que se obtenga información exacta sobre el avance o resultado de la obra o servicio.

Vigilar que se realicen las evaluaciones correspondientes al proyecto.

Trabajar coordinadamente con el fiscalizador del proyecto.

Formar parte en las actas de entrega recepción provisional, parcial y definitiva de la obra o servicio.

## **Capítulo VIII Gestión Ambiental**

Art 22.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Febres Cordero, de acuerdo con la norma de control interno 409 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, el presidente y/o presidenta velará por la inclusión de los estudios ambientales que deberán realizarse previo a la ejecución, durante y en el abandono de un proyecto. Todo esto de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente como son:

Estudios de impacto ambiental (EIA).

Auditoría ambiental (AA).

Plan de manejo ambiental (PMA).

El objetivo de poner en práctica toda la normativa vigente en gestión ambiental es para prevenir daños ambientales a los ecosistemas frágiles, parques nacionales, reservas ecológicas, refugio de vida silvestre, reservas biológicas, reservas de producción y fauna, áreas nacionales de recreación, turismo de áreas naturales, etc. Contribuyendo con esto a la conservación y uso sostenible de los recursos naturales y culturales del Estado ecuatoriano.

## **Capítulo IX Información y Comunicación**

Art 23.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero de acuerdo con la norma de control interno 500 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, el presidente y/o presidenta deberá tener un sistema de comunicación que le permita evaluar los resultados de su gestión en la junta parroquial versus los objetivos predefinidos. La obtención de información interna y externa en forma detallada y al momento preciso le permitirá al presidente y/o presidenta del gobierno parroquial cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y eficiente.

Art 24.- El presidente y/o presidenta de la junta parroquial alimentará y actualizará la página web institucional a fin de publicar información veraz y confiable a la sociedad en general de las actividades diarias que realicen los servidores y servidoras del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero en beneficio de la comunidad, cumpliendo con lo establecido en la Ley Orgánica de transparencia y Acceso a la Información Pública.

## **Capítulo X Seguimiento**

Art 25.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Febres Cordero, de acuerdo con la norma de control interno 600 emitida en el acuerdo 039-CG por la Contraloría General del Estado, el presidente y/o presidenta, los vocales, y el personal administrativo y de servicio establecerá procedimientos de

seguimiento continuo a la aplicación de la normativa interna para fortalecer el control interno institucional.

Art.28.- De las evaluaciones periódicas: se realizarán con el objetivo esencial de detectar las debilidades y fortalezas de la entidad parroquial en la aplicación del sistema de control interno. Previendo que el riesgo inherente y de control sea bajo frente a futuros exámenes especiales y/o auditorías por parte de la Contraloría General del Estado.

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

PRIMERA:- Las normas del presente manual prevalecerán a las demás normas del mismo orden jerárquico que se opongan y que se hubieren dictadas con anterioridad.

## **CONCLUSIONES**

No se realiza un seguimiento ni control interno Institucional lo que limita el proceso administrativo del GAD Parroquial Rural de Febres cordero.

La desactualización e inaplicabilidad del manual de control interno es uno de los factores que afectan el desarrollo institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero.

No se organiza, categoriza ni procesa la información operativa proveniente de las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Febres Cordero.

La estructura orgánica funcional no fortalece la administración institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero.

## **RECOMENDACIONES**

Se debe evaluar periódicamente las actividades que realizan las dependencias del GAD Parroquial Rural de Febres cordero.

Se debe aplicar adecuadamente el manual de Control interno Institucional lo que limita el proceso administrativo del GAD Parroquial Rural de Febres cordero

Se debe actualizar el manual de control interno para reducir los factores que afectan el desarrollo institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero.

Se debe organizar, categorizar y procesar la información operativa proveniente de las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Febres Cordero, para fortalecer la gestión administrativa.

La estructura orgánica funcional debe fortalecer la administración institucional del GAD Parroquial de Febres Cordero.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, R. (2016). Consultancy and Administration of Processes in Chile. *Economic Research in Latin America*, 23-31.
- Alfresco, S. N. (2017). Focos de Infección en las Instituciones Públicas . *Economía Social y Política Pública* , 26-27.
- Amat, J., Soldevila, P., & Castelló, G. (2016). *Control presupuestario*. España: Editorial Gestión 2000.
- Arens. (2013). *Auditoría un enfoque Integral*. México.
- Armas G., Raul. (2012). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. La Habana.
- Armas Garcia, R. (2012). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. La Habana.
- Asamblea Constituyente. (2016).
- Asamblea. (2008). *Lod GAD Parroquiales*. Quito: Asamblea.
- Bustamante, C. (2014). *La Auditoría como instrumento de Control Informativo*.  
Obtenido de <https://es.scribd.com/document/252945701/El-Control-Interno-en-Las-Empresas>
- Carreto, J. (2007). *Proceso Administrativo*. Obtenido de <http://uploadmon.blogspot.com/2007/03/el-control.html>
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial . *N-CONTEXTO*,, 12.
- Congreso. (2000). *Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales, publicada en el Registro Oficial 193, de*. Quito: CN.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008. (20 de 10 de 2008).  
[http://www.yachay.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/CONSTITUCION-2008-ANEXO-a\\_1\\_1.pdf](http://www.yachay.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/07/CONSTITUCION-2008-ANEXO-a_1_1.pdf). Recuperado el 30 de 08 de 2018
- Constituyente, A. N. (20 de Octubre de 2008). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR* . Obtenido de CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR : <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Contraloría General del Estado. (16 de diciembre de 2014). *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NTCI-PRES-INDICE.pdf>
- Cornejo Cáceres, M. (2013). *Auditoria II*.

- Chica, B. L. (2019). *Evaluación integral del sistema de control interno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Javier Loyola Chuquipata, períodos 2016 y 2017*. Cuenca: UC.
- Díaz, F. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Trillas .
- Escobar, M. (22 de 08 de 2013). *Administración financiera y análisis financiero para la toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-financiera-y-analisis-financiero-para-la-toma-de-decisiones/>
- Estupiñán Gaitán, R. (2012). *Pruebas de cumplimiento*.
- Estupiñán, R. G. (2006). *control interno y fraudes con base los ciclos traccionales*:. colombia: 19.
- Fonseca, P. (2014). Consultoria en Latinoamérica . *Chile Negocios* , 32.
- García, R. (2013). *Auditoría de Gestión*. Felix Varela.
- Garzón, F. (2014). Diseño e implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía "DATUGOURMET CIA. LTDA. *Universidad Central del Ecuador* , 42.
- Gilman, L. J. (2013). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- Gisbert Bou, R. (2012). *Control de Gestión*.
- Morales, M. A. (2018). *Elaborar un diagnóstico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial La Merced de Buenos Aires para conocer las debilidades y proponer un mejoramiento*. Buenos Aires: UTN.
- Munévar, M. V. (2015). *Gobernanza*. Bogota: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo.
- PDyOT. (2019). *Actualización del PDyOT*. Mata de Cacao: GAD.
- Peñaherrera, C. R. (2015). *La Administración Pública Ecuatoriana*. . Quito : ILDIS.
- Pezo, A. M. (2016). *Manual de control interno contable para el gobierno autónomo descentralizado parroquial de José Luis Tamayo del cantón Salinas, provincia de Santa Elena*. La Libertad: UEPSE.
- Velásquez, A. V. (2014). *El Estado y las políticas públicas*. Santa Fe de Bogotá: Almodena Editores.

## ANEXOS

## Anexo # 1

### Entrevista dirigida al presidente de la Junta Parroquial

En la entrevista realizada al representante del GAD parroquial de Febres Cordero si este posee un manual de control interno, este supo manifestar que sí, que el GAD parroquial si cuenta con dicho manual pero no se lo ejecuta.

El GAD Parroquial cuenta con un manual de control interno el cual no es utilizado para dar seguimiento a los procesos que ejecutan las dependencias del GAD.

Al preguntársele si el GAD aplica estrategias para recopilar información necesaria para su funcionamiento, este manifiesta que no, solo que cada departamento reúne y organiza información necesaria para su funcionamiento.

De la entrevista se puede evidenciar que los diferentes departamentos que componen el GAD no cuentan con estrategias para recopilar información necesaria y solo realizan archivos de los documentos que tramitan.

Cuando se le pregunto si el GAD posee un manual de funciones, este respondió que sí.

De acuerdo a la información proporcionada, el GAD parroquial si posee un manual de funciones que se utiliza para desarrollar sus actividades.

Al preguntársele si el manual de funciones cumple con lo requerido legalmente, este respondió que no sabe por qué el que tienen es aprobado solo en sesión y eso se considera aprobado, lo que no está aprobado es por el Ministerio correspondiente.

El manual de funciones que se manifiesta es aprobado por el pleno de la junta parroquial y además está incluido en el PDyOT.

Cuando se le pregunto si la información que poseen los departamentos le permiten desarrollar la gestión administrativa, este supo manifestar que si, por cuanto es de acuerdo a sus necesidades que se requiere información

Los departamentos del GAD manejan y recopilan solo información relacionada a sus actividades diarias y de acuerdo a sus necesidades.

Al preguntársele si existe un manual de procesos, este respondió que no existe.

De acuerdo a la información proporcionada se puede evidenciar que no existe un manual de procesos que oriente todas las actividades de los departamentos del GAD.

Cuando se le pregunto si el manual abarca todos los procesos que ejecuta el GAD, el ratifico que no se tiene manual de procesos.

Se indicó que no poseen un manual de procesos y que por lo tanto este no incide o abarca ninguna actividad.

Al preguntársele si el manual de procesos asegura la calidad del servicio brindado, este respondió que no, que solo hay manual de control interno, manual de sesiones y del manual de procesos no tiene ni idea.

Es notable que con tan solo dos manuales de procesos de todos los existentes en el GAD, no se lograra la efectividad ni eficiencia requerida en un organismo estatal que brinda servicios a los ciudadanos.

Cuando se le pregunto si los usuarios están satisfechos con el servicio brindado por el GAD, este respondió que un 75% de los usuarios están satisfechos con el servicio brindado.

Información brindada por el funcionario del GAD en base a la atención y cumplimiento de los trámites que realizan en las dependencias dl mismo.

Al preguntárseles si los procesos realizados por el GAD poseen celeridad, este respondió que sí, que todos los procesos realizados tienen celeridad y que ninguno se queda rezagado a espera de una segunda orden de las autoridades. De acuerdo a la información obtenida los procesos que se realizan en el GAD, se cumplen de manera normal dentro de lo establecido en la ley que es entre 24 y 72 horas laborables.

## **Anexo # 2**

### **Encuestas dirigidas a los miembros de la Junta Parroquial**

#### **Encuestas a los empleados del GAD**

- 1.- ¿El GAD posee un manual de control interno?
  
- 2.- ¿En el GAD existe un departamento encargado de llevar a cabo el control interno?
  
- 3.- ¿Se realiza seguimiento a los procesos que realizan las dependencias?
  
- 4.- ¿Se socializa entre los empleados del GAD los objetivos y principios institucionales?
  
- 5.- ¿Se verifica frecuentemente la concreción de los objetivos institucionales?
  
- 6.- ¿Existe un manual de procesos?
  
- 7.- ¿El manual abarca todos los procesos que ejecuta el GAD?
  
- 8.- ¿El manual de procesos asegura la calidad del servicio brindado?
  
- 9.- ¿Existe celeridad en los procesos realizados por el GAD?
  
- 10.- ¿Ha sufrido algún retraso en sus trámites por no saber a quién acudir en determinado proceso?