

# La aplicación de las normas de control interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de talento humano en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Durán EMAPAD - EP 2019 – 2020



## THE APPLICATION OF INTERNAL CONTROL STANDARDS 407 AND THE IMPACT ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF HUMAN TALENT IN THE MUNICIPAL DRINKING WATER AND SEWERAGE COMPANY OF DURÁN EMAPAD – EP 2019 – 2020

Taiano Alvarado, Doménica Steffi; Tapia Miranda, Luis Antonio; Echeverría Vásquez, Huber Gregorio; Sánchez León, Edwin Roberto

Doménica Steffi Taiano Alvarado

domenicataiano@gmail.com

Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Durán (EMAPAD-EP), Ecuador

Luis Antonio Tapia Miranda

ltapia@emapad.gob.ec

Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Durán (EMAPAD-EP), Ecuador

Huber Gregorio Echeverría Vásquez

hecheverriav@unemi.edu.ec

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

Edwin Roberto Sánchez León

esanchez1@unemi.edu.ec

Universidad Estatal de Milagro, Ecuador

### ORATORES

Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, Panamá

ISSN: 2410-8928

ISSN-e: 2644-3988

Periodicidad: Semestral

vol. 1, núm. 16, 2022

oratores@umecit.edu.pa

Recepción: 02 Noviembre 2021

Corregido: 15 Noviembre 2021

Aprobación: 27 Diciembre 2021

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/328/328333004/>



**Resumen:** El control interno es un proceso muy importante para la eficiente gestión de los recursos dentro de las organizaciones, tanto privadas como públicas o mixtas, siendo de absoluta responsabilidad de las diferentes entidades y organismos gubernamentales, incluidos en el Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador y la aplicación de las normas del control interno, las mismas que son formuladas por la Contraloría General del Estado. Este control permite tomar decisiones para lograr sus objetivos planteados y cumplir con el Buen Vivir. La Contraloría General del Estado, a través de las Normas de Control Interno, proporcionan un conjunto de herramientas para lograr entre otras cosas, una mayor transparencia, eficacia y eficiencia, en las actividades institucionales; reducir los riesgos de corrupción; lograr los objetivos y metas establecidas; tener información fiable y pertinente; estimular la aplicación de los valores; en virtud de aquello, la administración de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán, tiene la oportunidad de orientar o mejorar sus actividades hacia el cumplimiento de las Normas de Control Interno, y de los objetivos

y planes institucionales. El objeto de estudio del presente trabajo de investigación es la aplicación de La norma Nro. 407, la misma que controla que se administre eficientemente al talento humano a través de las Normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado, y el campo de estudio es la Administración Pública. La metodología que se aplicó fue el estudio de caso; partiendo de las generalidades de las normas de control, a la particularidad de su aplicabilidad en la administración del talento humano.

**Palabras clave:** administración pública, normas de control interno, administración de talento humano, personal operativo, personal administrativo.

Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#).

**Abstract:** Internal control is a very important process for the efficient management of resources within organizations, both private and public or mixed, being the absolute responsibility of the different entities and government agencies, included in Article 225 of the Constitution of the Republic of Ecuador, the application of internal control standards, which are formulated by the General Comptroller of the State. This control allows you to make decisions to achieve your goals and comply with Good Living. The Office of the Comptroller General of the State, through the Internal Control Standards, provides a set of tools to achieve, among other things, greater transparency, effectiveness and efficiency in institutional activities; reduce the risks of corruption; achieve the established objectives and goals; have reliable and relevant information; stimulate the application of values; By virtue of that, the administration of the Municipal Potable Water and Sewerage Company of Durán has the opportunity to guide or improve its activities towards compliance with the Internal Control Standards, and the institutional objectives and plans. The object of study of this research work is the application of Standard No. 407, the same one that controls that human talent is efficiently administered through the Internal Control Standards issued by the State Comptroller General, and the field of study is Public Administration. The methodology to be applied is the case study; starting from the generalities of the control norms, to the particularity of their applicability in the management of human talent.

**Keywords:** public administration, internal control standards, human talent management, operational staff, administrative staff.

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán es una institución con personería jurídica de derecho público, compuesta de patrimonio propio y libertad de gestión, presupuestaria, y financiera. Su objeto social es la prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado para el cantón Durán y sus parroquias rurales bajo los principios de universalidad, calidad, eficiencia y eficacia.

Para llevar a cabo la prestación de este servicio, Durán provee agua a través de 7 pozos que se encuentran ubicados en la parroquia Chobo del cantón Milagro, a 38 kilómetros de distancia.

La contratación y control del personal de EMAPAD-EP se realiza aplicando la Ley de Servicio Público y su Reglamento para el personal administrativo y el Código de Trabajo para el personal operativo.

La misión de la Contraloría General del Estado (2020) es “Controlar los recursos públicos para precautelar su uso eficiente, en beneficio de la sociedad” (párr.1), siendo así el talento humano uno de los principales recursos que deben controlarse, por lo que este organismo determina las directrices para su gestión y control a través de las Normas de Control Interno. Siendo la Norma de Control Interno 407 – Administración del Talento Humano la que se encarga de determinar los lineamientos para una administración eficiente del recurso humano de la Institución, este trabajo se enfocó en que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán haya establecido las políticas y los procedimientos adecuados para su correcta y eficiente administración.

Conforme a la Contraloría General del Estado, Las Normas de Control Interno se dividen en: 100-00 Normas generales, 200-00 Ambiente de control, 300-00 Evaluación del riesgo, 400- 00 Actividades de control, 500-00 Información y comunicación, 600-00 Seguimiento, y la Norma 407-00 Administración del Talento Humano, siendo esta Norma el objetivo del presente estudio que analizó la aplicación de la misma en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán.

Por tanto, analizar la incidencia en la aplicación de la Norma 407 – Administración del Talento Humano y sus 10 títulos en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán en el periodo 2019 – 2020, permitirá tomar como un referente de análisis para evaluar la incidencia en otros cantones con las similares características del cantón Durán, y así poder acogerse a las recomendaciones que se pretenden determinar en el presente estudio.

Los 10 Títulos de La Norma 407 son los siguientes:

- 407-01 Plan de talento humano
- 407-02 Manual de clasificación de puestos
- 407-03 Incorporación de personal
- 407-4 Evaluación del desempeño
- 407-5 Promociones y ascensos
- 407-6 Capacitación y entrenamiento continuo
- 407-7 Rotación de personal
- 407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores
- 407-09 Asistencia y permanencia del personal
- 407-10 Información actualizada del personal

## METODOLOGÍA

El desarrollo de la presente investigación se basó en un diseño cualitativo, que se enfocó en comprender y profundizar la aplicación de la Norma de Control Interno de la Contraloría General del Estado Nro. 407 – Administración del Talento Humano en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Durán, explorándolo desde la perspectiva de los Directivos de la empresa pública; así como también, de participantes activos en la administración del talento humano.

La metodología que se utilizó fue descriptiva y correlacional. La investigación descriptiva estudia a los participantes, sujetos, variables que forman parte de una investigación o en una determinada situación. Este tipo de investigación puede utilizar enfoques cualitativos como cuantitativos. Por lo tanto, un investigador puede utilizar tres maneras principales de seleccionar y examinar datos: estudios de casos, observaciones y encuestas.

En el caso del presente estudio la metodología es descriptiva debido que busca describir la incidencia que causa la aplicación de la Norma 407 en la administración del talento humano de EMAPAD-EP y es correlacional debido a que vamos a enlazar esta incidencia con la eficiencia, eficacia de la gestión administrativa. Los métodos empíricos utilizados para el presente trabajo fueron las encuestas realizadas a los directivos, personal administrativo y operativo de la Institución.

Sobre los métodos profesionales se realizó un análisis sobre la aplicación de la Norma en el área de talento humano de la empresa pública.

**Inductivo - deductivo:** este método para realizar conclusiones y generalizaciones desde lo singular del proceso de prácticas y de los nexos esenciales de la teoría educativa en aula. Para verificar si se cumple o no la idea a defender, mediante la argumentación, la reflexión y la

interpretación de las técnicas de investigación y su efectividad, en correspondencia con el tipo de investigación descriptiva.

Investigación documental se utilizó para revisar los documentos que reposan en el Departamento de Prácticas en la Extensión en Quevedo. Método bibliográfico que permitió la revisión de documentos científicos como: libros, artículos científicos, leyes, reglamentos, etc.

## RESULTADOS Y ANÁLISIS

Una vez detalladas las características de los encuestados, se procedió a analizar los resultados de las variables de estudio, específicamente la Norma 407, las mismas que fueron analizadas cada una de ellas.

Las respuestas a las encuestas fueron tabuladas para conocer los criterios que tienen los empleados de EMAPAD-EP en cuanto a las aplicaciones de la Norma 407 de la Contraloría General del Estado que se refiere a la Administración del Talento Humano. Cada una de las preguntas obtuvieron diferentes criterios entre los empleados, lo que significa que mientras para un grupo tiene incidencia positiva, para otro grupo tiene incidencia negativa, y existen otros dos grupos para lo que tienen poca o mucha importancia.

CUADRO #1

Pregunta 1 ¿Se analiza la capacidad operativa de las diferentes direcciones y se diagnostica al personal?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	39	29,10
Casi Nunca	35	26,12
Casi Siempre	41	30,60
Siempre	19	14,18
Total	134	100,00

elaboración propia con datos del personal de EMAPAD.2021.

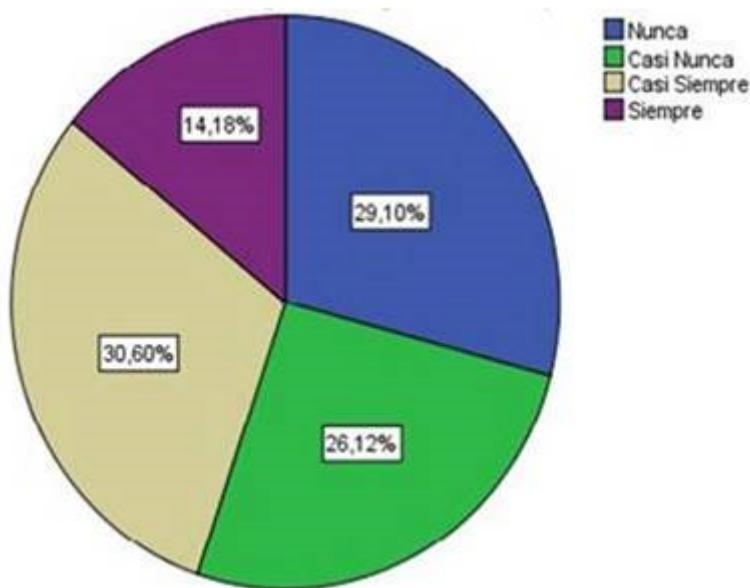


GRÁFICO # 1.-  
Percepción de los empleados sobre análisis de la capacidad  
operativa de las diferentes direcciones y del personal.  
elaboración propia con datos del personal de EMAPAD.2021.

El 14.18% de los encuestados señalan que siempre se analiza la capacidad operativa de las diferentes direcciones y el 30.60% indican que casi siempre, es decir, el 44.78%, menos de la mitad, indica que se analiza la capacidad operativa de las diferentes direcciones.

## 407-02 Manual de clasificación de puestos

CUADRO # 2

Pregunta 2 ¿El área de talento humano maneja el Manual de Clasificación de Puestos acorde a su desempeño y los niveles de remuneración?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	39	29,10
Casi Nunca	35	26,12
Casi Siempre	41	30,60
Siempre	19	14,18
Total	134	100,00

Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron las veces en que el área de Talento Humano maneja el manual de Clasificación de puestos acorde a su desempeño y los niveles de remuneración

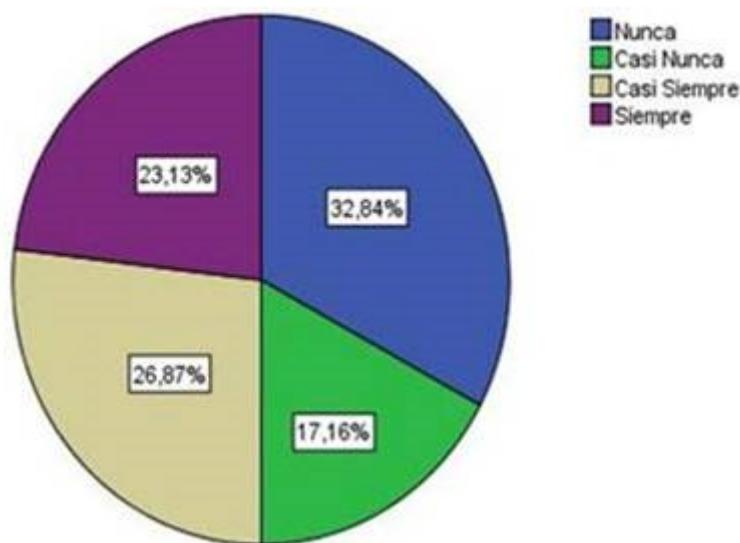


GRÁFICO # 2.

¿El área de talento humano maneja el Manual de Clasificación de Puestos acorde a su desempeño y los niveles de remuneración?

Autor

El 23.13% de los encuestados señalaron que siempre se maneja el Manual de Clasificación de Puestos y el 26.87% indican que casi siempre, es decir, el 50.00% indica que se maneja el Manual de Clasificación de Puestos.

*407-03 Incorporación de personal*

CUADRO # 3

Pregunta 3 ¿Usted cree que la incorporación del personal se realiza mediante convocatoria, evaluación y selección de acuerdo con el perfil requerido por la empresa?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	40	29.85
Casi Nunca	27	20.15
Casi Siempre	39	29.10
Siempre	28	20.90
Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron las veces en que cree que la incorporación del personal se realiza mediante convocatoria, evaluación y selección de acuerdo con el perfil requerido por la empresa.

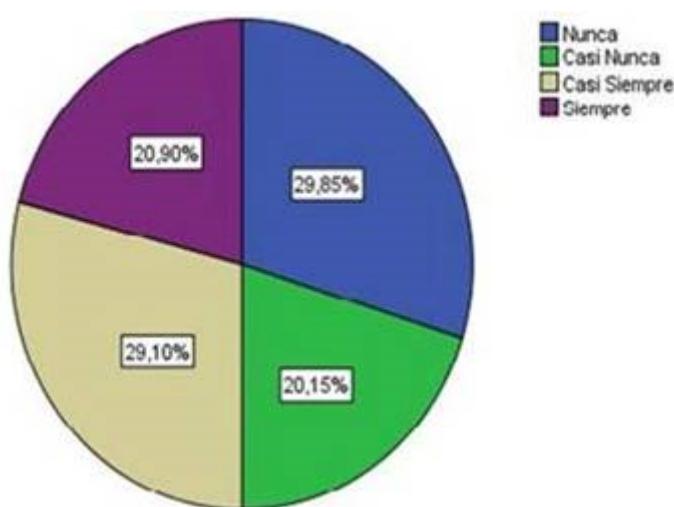


GRÁFICO 3

¿Usted cree que la incorporación del personal se realiza mediante convocatoria, evaluación y selección de acuerdo con el perfil requerido por la empresa?

Autor

El 20.90% de los encuestados señalan que la incorporación del personal se realiza siempre mediante convocatoria, evaluación y selección mientras que el 29.10% indican que casi siempre, es decir, el 50.00% indica que la incorporación se realiza mediante convocatoria, evaluación y selección.

*407-4 Evaluación del desempeño 407-5*

CUADRO # 4

Pregunta 4 ¿El área de talento humano realiza evaluación de desempeño acorde a su rendimiento y productividad?

408	Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	46	34.33	
Casi Nunca	23	17.16	
Casi Siempre	29	21.64	
Siempre	36	26.87	
Total	134	100.00	

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron las veces en que el área de talento humano realiza evaluación de desempeño acorde a su rendimiento y productividad

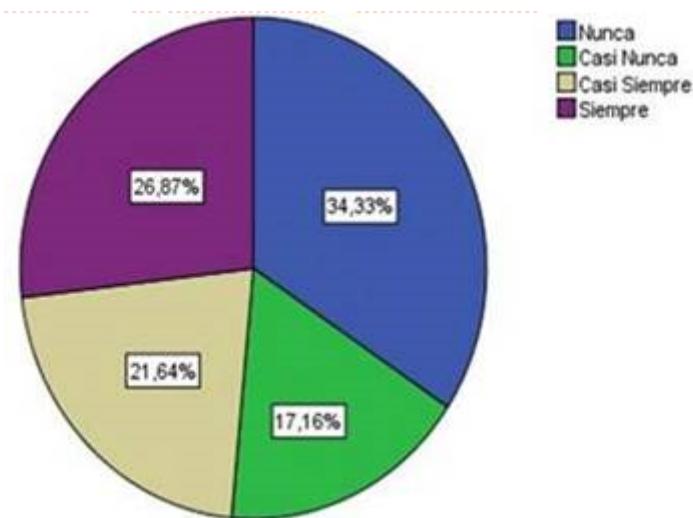


GRÁFICO 4

¿El área de talento humano realiza evaluación de desempeño acorde a su rendimiento y productividad?  
Autor

El 26.87% de los encuestados señalan que siempre se realiza la evaluación de desempeño acorde a su rendimiento mientras que el 21.64% indican que casi siempre, es decir, el 48.51%, menos de la mitad, indica que la incorporación se realiza mediante la evaluación de desempeño acorde a su rendimiento.

*407-05 Promociones y ascensos*

CUADRO # 5

Pregunta 5 ¿El área de talento humano otorga promociones o ascensos al personal de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	65	48.51
Casi Nunca	35	26.12
Casi Siempre	26	19.40
Siempre	8	5.97
Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron las veces en que el área de talento humano otorga promociones o ascensos al personal de la empresa.

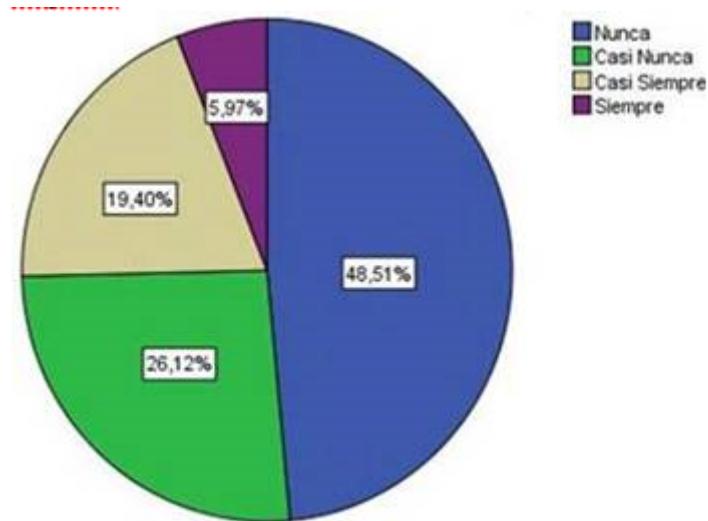


GRÁFICO 5

¿El área de talento humano otorga promociones o ascensos al personal de la empresa?  
Autor

El 5.97% de los encuestados señalan que siempre otorga promociones o ascenso al personal mientras que el 19.40% indican que casi siempre, es decir, el 25.37%, solo un cuarto del personal, indica que se otorga promociones o ascenso al personal.

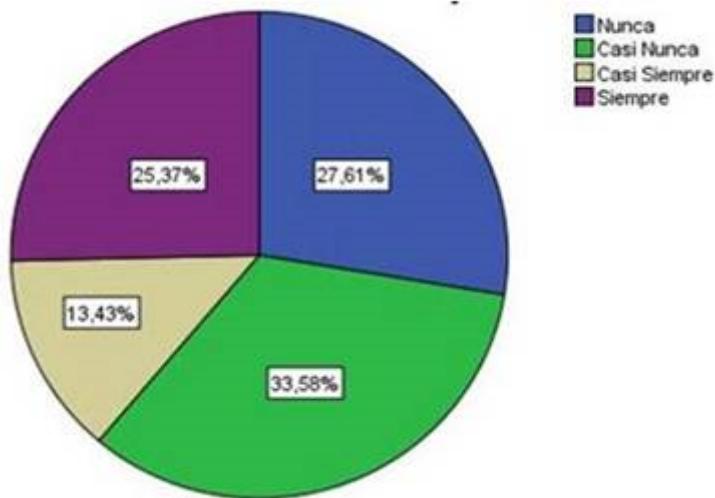
#### 407-6 Capacitación y entrenamiento continuo

CUADRO # 6

Pregunta 6 ¿El personal recibe capacitación para así aumentar la calidad del trabajo?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	37	27.61
Casi Nunca	45	33.58
Casi Siempre	18	13.43
Siempre	34	25.37
Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron las veces en que el personal recibe capacitación para así aumentar la calidad del trabajo.



**GRÁFICO 6**  
**¿El personal recibe capacitación para así aumentar la calidad del trabajo?**  
 Autor

El 25.37% de los encuestados señalan que siempre reciben capacitación para aumentar la calidad del trabajo, mientras que el 13.43% indican que casi siempre, es decir, el 38.80%, menos de la mitad del personal, indica que reciben capacitación para aumentar la calidad del trabajo.

## Rotación de personal

**CUADRO # 7**  
**Pregunta 7 ¿Considera usted que la rotación del personal disminuye el riesgo de errores, deficiencias administrativas y utilización indebida de recursos?**

408	Respuesta	Frecuencia	%
	Nunca	37	27.61
	Casi Nunca	45	33.58
	Casi Siempre	18	13.43
	Siempre	34	25.37
	Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron si consideran que la rotación del personal disminuye el riesgo de errores, deficiencias y utilización indebida de recursos.

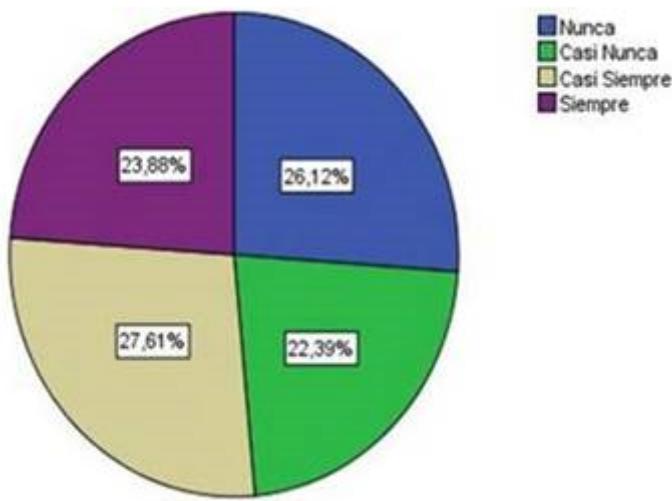


GRÁFICO 7

¿Considera usted que la rotación del personal disminuye el riesgo de errores, deficiencias administrativas y utilización indebida de recursos?

Autor

El 23.88% de los encuestados consideran que la rotación disminuye el riesgo de errores, mientras que el 27.61% indican que casi siempre, es decir, el 51.49%, un poco más de la mitad del personal, consideran que la rotación disminuye el riesgo de errores.

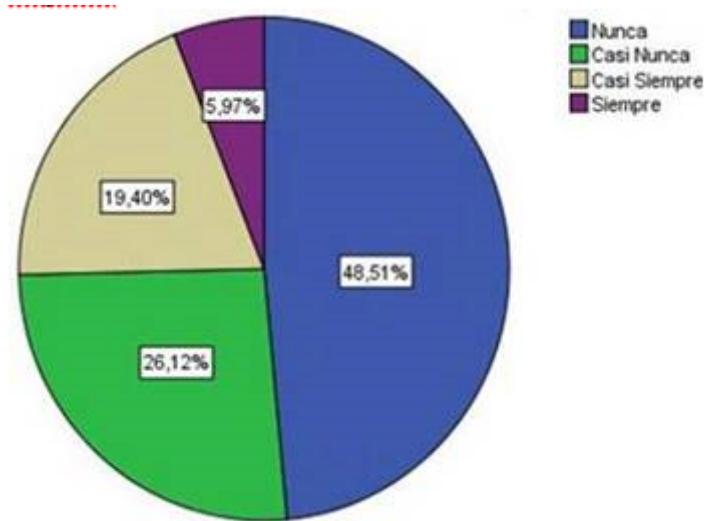
#### 407-08 Actuación y honestidad de las servidoras y servidores

CUADRO # 8

Pregunta 8 ¿Conoce casos en la empresa de empleados que hayan actuado contra los principios de honestidad y profesionalismo?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	60	44.78
Casi Nunca	37	27.61
Casi Siempre	26	19.40
Siempre	9	6.72
Perdidos	2	1.49
Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que indicaron si conocen en la empresa de empleados que hayan actuado contra los principios de honestidad y profesionalismo.



**GRÁFICO 8**  
**¿Conoce casos en la empresa de empleados que hayan actuado contra los principios de honestidad y profesionalismo?**  
 Autor

El 6.82% de los encuestados indica que conoce casos de empleados que hayan actuado contra los propios principios de honestidad y profesionalismo, mientras que el 19.70% indican que casi siempre, es decir, el 26.52%, un cuarto del personal, indica que conoce casos de empleados que hayan actuado contra los propios principios de honestidad y profesionalismo.

### *Asistencia y permanencia del personal*

#### CUADRO # 9

Pregunta 9 ¿La dirección de talento humano controla la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en base a los procedimientos y mecanismos apropiados?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	11	8.21
Casi Nunca	17	12.69
Casi Siempre	28	20.90
Siempre	77	57.46
Perdidos	1	0.75
Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que fueron consultados si la dirección de talento humano controla la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en base a los procedimientos y mecanismos apropiados.

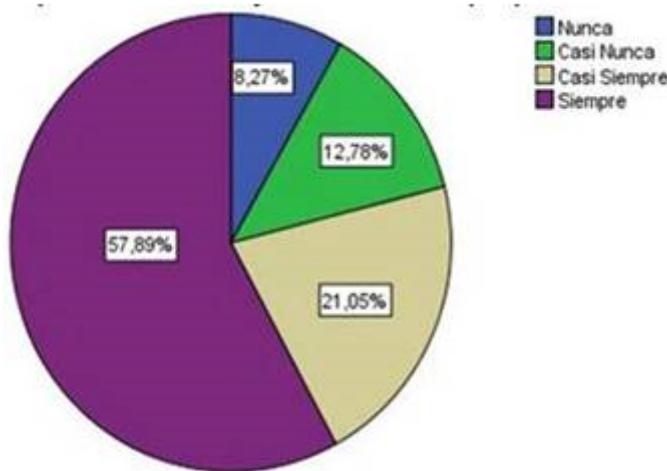


GRÁFICO 9

¿La dirección de talento humano controla la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en base a los procedimientos y mecanismos apropiados?

Autor

El 57.89% de los encuestados indica que Talento Humano controla la asistencia de los empleados, mientras que el 21.05% indican que casi siempre, es decir, el 78.94%, más de 3/4 del personal indica que Talento Humano controla la asistencia de los empleados.

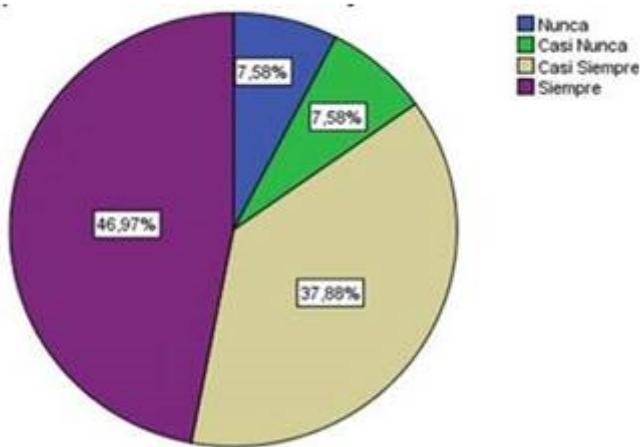
#### 407-10 Información actualizada del personal

CUADRO # 10

Pregunta 10 ¿La dirección de talento humano lleva un control de los expedientes de las servidoras y servidores de la entidad?

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	10	7.46
Casi Nunca	10	7.46
Casi Siempre	50	37.31
Siempre	62	46.27
Perdidos	2	1.49
Total	134	100.00

**Nota:** Esta tabla muestra la frecuencia de servidores públicos que fueron consultados si la dirección de talento humano lleva un control de los expedientes de las servidoras y servidores de la entidad.



**GRÁFICO 10**  
¿La dirección de talento humano lleva un control de los expedientes de las servidoras y servidores de la entidad?  
Autor

El 46.97% de los encuestados indica que Talento Humano lleva el control de los expedientes de los empleados, mientras que el 37.88% indican que casi siempre, es decir, el 84.85%, casi todo el personal indica que Talento Humano lleva el control de los expedientes de los empleados.

## Contrastación de Hipótesis

CUADRO # 11

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de elementos</b>
0,860	15

El autor

El índice alfa de Cronbach de la investigación es del 0,860 lo que significa que es fiable la información de las 15 preguntas planteadas y respondidas por los encuestados.

Por lo consiguiente, para contrastar la hipótesis del estudio que dice:

Existe relación directa o positiva entre la aplicación de las Normas de Control Interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de Talento Humano de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán 2019 – 2020.

Se desarrolló los siguientes pasos:

1. Planteamiento:

Ho: No Existe relación directa o positiva entre la aplicación de las Normas de Control Interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de Talento Humano de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán 2019 – 2020. Ha: Existe relación directa o positiva entre la aplicación de las Normas de Control Interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de Talento Humano de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán 2019 – 2020.

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

### 3. Criterios para la contrastación:

p-valor < 0.05, se rechaza la Ho y se acepta Ha. p-valor ≥ 0.05, se acepta la Ho.

**CUADRO # 12**  
Correlación de Pearson para la Hipótesis de la investigación

VariabLes	Dependiente: Incidencia de aplicación de Norma 407	
Independiente: Aplicación de Norma 407	Correlación Significación	0,569** 0,00
<b>**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).</b>		

El autor

El valor obtenido para el coeficiente de correlación es de 0,569; con el valor  $p=0,00 < 0,05$ , lo cual indica que existe correlación entre ambos indicadores, por lo que se debe rechazar la Ho y aceptar la Ha.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### Contrastación empírica:

La Investigación determinó que hay relación directa entre la aplicación de la Norma 407 y la incidencia de esta en la gestión del talento humano ya que en este estudio se evidenció que la Dirección de Talento Humano de EMAPAD-EP no está aplicando totalmente las Normas 407 desde la 01 hasta la 10 lo que ha llevado que incida negativamente en los empleados ya según una parte de la muestra hay un grupo de empleados que no cumplen a cabalidad sus responsabilidades, que les falta compromiso con la empresa, que se sienten inseguros con la estabilidad laboral, que no todos son capacitados constantemente, que desconocen los procedimientos de la empresa, que indica que Talento Humano no aplica manual de funciones, que también señala que Talento Humano no cumple con sus objetivos, entre otras cosas. Por lo consiguiente, al tener relación directa las variables, esto significa que, si se aplican las normas correctamente, estas incidirán positivamente en la gestión del talento humano.

En consecuencia, y a pesar de que por los hallazgos obtenidos en el estudio que determinó que EMAPAD-EP no está aplicando correctamente las Normas 407 y por lo tanto actualmente tiene una pequeña incidencia negativa en la gestión del talento humano, por lo que se da una relación directa, entonces, se acepta la hipótesis de que Existe relación directa o positiva entre la aplicación de las Normas de Control Interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de Talento Humano de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán 2019 – 2020.

Los resultados obtenidos guardan relación con lo concluido por Moreira (2015) quien concluye que el control interno es uno de los elementos que debe estar siempre presente en los procesos que se lleve dentro de una empresa y es necesario efectuar una evaluación a los procesos técnicos administrativos para así poder cumplir los objetivos de la institución.

De igual manera, los resultados de la tabulación también arrojaron datos con incidencias negativas en cada una de las Normas 407 como es el caso de las Normas 407-02 Manual

de clasificación de puestos, 407-04 Evaluación del desempeño, 407-05 Promociones y ascensos, y, 407-10 Importar tabla

Información actualizada del personal. Los resultados de la Norma 407-02 Manual de clasificación de puestos arrojaron que el 32,84% indica que la Unidad de Talento Humano no maneja el Manual de Clasificación de Puestos de acuerdo al desempeño de ellos ni por los niveles de remuneración y el 17,16%

señala casi nunca lo maneja, en consecuencia, el 50,00% señaló que no se maneja aplica bien el Manual de Clasificación de Puestos y esto significa que no se maneja de forma adecuada esta Norma lo que incide negativamente en la empresa.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo concluido por Massuh (2015) en el que indica que una empresa al no contar con un Manual de Funciones el trabajador desconoce las funciones que tiene que realizar y en consecuencia desconoce de sus obligaciones y responsabilidades.

Los resultados de la Norma 407-04 Evaluación del desempeño arrojaron que el 34,33% indica que no se realiza evaluación de desempeño y el 17,16,15% indica que casi nunca hacen evaluación, en consecuencia, el 51,49% señala que no hay una evaluación de desempeño, y esto significa que no a todo el personal lo evalúan para saber si el desempeño es acorde a su rendimiento y productividad, lo que afecta negativamente a la empresa ya que no se sabe si estos empleados están capacitados para cumplir sus funciones.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo concluido por Fadiana (2018) que señala que esta Norma que regula la evaluación del desempeño debe ser cumplida porque permite corregir situaciones detectadas en un proceso determinado y además dejar ver la importancia de tener un sistema de evaluación eficiente.

Los resultados de la Norma 407-05 Promociones y ascensos arrojaron que el 48,51% de los empleados indica que Talento Humano no otorga promociones o ascensos a los empleados, y el 26,12% indica que casi nunca otorga promociones, en consecuencia, el 74,63% de los encuestados señala no hay incentivos, y esto significa que la mayoría del personal de la empresa no es promocionado o ascendido o no tiene incentivos y esto hace que su desempeño disminuya.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo concluido por Moreira (2015) que señala que deben existir incentivos para el personal a fin de mejorar su productividad e incrementar su desempeño.

Los resultados de la Norma 407-10 Información actualizada del personal arrojaron que el 7,58% señala que la unidad de Talento Humano no controla los expedientes del personal, y el 7,57% indica que casi nunca controla, en consecuencia, solo el 15,15% señala que no controlan los expedientes del personal, y esto significa que Talento Humano si lleva bien el control los expedientes del personal.

Estos resultados obtenidos concuerdan con lo concluido por Bonoso (2015) y Loor (2014) quienes mencionan en sus estudios que es importante tener un buen control de los expedientes de los empleados con el fin de contar con información necesaria para las autoridades de la institución y de los entes de control.

Las debilidades evidenciadas en cada uno de los indicadores de la gestión de talento humano que se estudiaron, reflejan que no hay un estricto control por parte del órgano superior inmediato de dar seguimiento a la ejecución eficaz del Plan de Talento humano, en consecuencia, el área de gestión de talento humano no siente presión en el cumplimiento de sus funciones.

Estas debilidades halladas en el presente estudio ya existen en otras instituciones públicas, en vista que, Moreira (2015), entre los hallazgos realizados en su estudio “Evaluación del cumplimiento de la norma técnica de control interno 407 y su incidencia en los procesos de talento humano del Hospital General Jipijapa” señala que no hay control en la Norma 407 tanto por el área de talento humano como del organismo superior de dar seguimiento al cumplimiento del Plan de Talento humano, por lo tanto, estas debilidades se darán siempre si no existe el control en la aplicación de las Normas por parte de las autoridades superiores a talento humano, ya que hay servidores responsables de la ejecución de las mismas que no cumplen estrictamente con sus funciones si no son supervisados.

## CONCLUSIONES

Las investigaciones de información primaria y secundaria reflejaron que no todos los títulos que corresponden a la Norma 407 tienen estudios realizados a cada uno de ellos sino solo a unos cuantos, las mismas que son: la Norma 407-02 “Manual de Clasificación de Puestos”, la Norma 407-04 “Evaluación del

Desempeño”, la Norma 407-05 “Promociones y Ascensos” y la Norma 407-10 “Información actualizada del personal”.

La información analizada de la investigación determinó que hay falencias en la gestión de Talento Humano de EMAPAD-EP en vista que las percepciones de los empleados sobre la aplicación de la Norma 407 son divididas, cerca del 50% tiene una percepción positiva y cerca del otro 50% tiene una percepción negativa.

Basado a la investigación de campo, en la cual se realizaron revisiones y análisis de la documentación a través de aplicaciones de la metodología estudiada en este trabajo, tanto en las oficinas administrativas como en las instalaciones externas, se establece que las Normas 407 se están aplicando a medias por parte de los responsables de su aplicación, y, además el órgano superior a la unidad de talento humano no está supervisando su aplicación.

La información entregada por los encuestados en las oficinas administrativas y en las instalaciones externas reflejó que los empleados tienen criterios diferentes en cuanto a la aplicación de la Norma 407 y esto conlleva a pensar que no ha todos los empleados se les aplica la norma, en consecuencia, esto puede crear conflicto entre los empleados, especialmente a aquellos que tienen una percepción negativa de la gestión de talento humano.

Por los resultados obtenidos en la investigación, se determinó que EMAPAD-EP no está aplicando correctamente las Normas 407 y por lo tanto actualmente tiene una pequeña incidencia negativa en la gestión del talento humano, por lo que se da una relación directa, en consecuencia, se acepta la hipótesis de que “Existe relación directa o positiva entre la aplicación de las Normas de Control Interno 407 y la incidencia en la gestión administrativa de Talento Humano de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Durán 2019 – 2020”. Estos resultados concuerdan con lo concluido por Moreira (2015) quien concluyó que el control interno es una de los partes que

debe estar presente siempre en todos los procesos que se lleve dentro de una empresa para así lograr cumplir los objetivos de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bonoso Mendez, C. L. (2015). Repositorio Digital UCSG. Obtenido de <http://repositorio.ucsge.edu.ec/handle/3317/4582>
- ESTADO, C. G. (2020). CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/Lainstitucion/MisionVision>
- Fadiana, V. G. (2018). Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de Repositorio digital UNESUM Web site: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1232>
- Loor, Z. A. (2014). Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de Dspace.ups Web site: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7349/1/UPS-GT000732.pdf>
- Massuh Fernández, I. P. (2015). Recuperado el 10 de Octubre de 2021, de Repositorio UTEQ Web site: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3540>
- Moreira Guerra, M. Y. (2015). Repositorio Digital UNESUM. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/216>