

## EL TALENTO HUMANO Y LA APLICACIÓN DE LA NORMA DE CONTROL INTERNO 407-04 EN EL GAD-PEDRO CARBO

### ACCOUNTS RECEIVABLE MANAGEMENT AND THE FINANCIAL SITUATION OF THE COMPANY TRAVINAD S.A.

Aldrin Jefferson Calle García<sup>1</sup>, Naydelin Naomi López Plúa<sup>2</sup>

#### RESUMEN

El estudio aborda la problemática de la aplicación inconsistente de la Norma de Control Interno 407-04 en la gestión de talento humano del GAD-Pedro Carbo, con un enfoque en la falta de supervisión y seguimiento continuo. Por lo tanto, el objetivo principal fue determinar cómo se aplica esta norma, evaluando el proceso de capacitación y mejorando la coordinación entre los departamentos del GAD. Utilizando una metodología mixta, cualitativa y cuantitativa, con encuestas y entrevistas a 140 funcionarios, los resultados indican que solo el 14% considera que la norma se aplica muy frecuentemente, mientras que el 36% cree que se aplica ocasionalmente. La satisfacción con las oportunidades de desarrollo profesional es baja, con solo el 14% muy satisfechos y un 29% neutral. Las principales barreras para la actualización de conocimientos son la falta de tiempo (36%) y recursos (29%).

**Palabras clave:** Talento humano, control interno, municipio, capacitación, eficiencia administrativa.

#### ABSTRACT

The study addresses the issue of the inconsistent application of Internal Control Standard 407-04 in the human talent management of GAD-Pedro Carbo, focusing on the lack of supervision and continuous monitoring. Therefore, the main objective was to determine how this standard is applied, evaluating the training process and improving coordination between GAD departments. Using a mixed methodology, both qualitative and quantitative, with surveys and interviews of 140 officials, the results indicate that only 14% consider that the standard is applied very frequently, while 36% believe it is applied occasionally. Satisfaction with professional development opportunities is low, with only 14% very satisfied and 29% neutral. The main barriers to updating knowledge are lack of time (36%) and resources (29%).

**Keywords:** Human talent, internal control, municipality, training, administrative efficiency.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. felix.macias@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-0734-5058>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. lopez-naydelin2272@unesum.edu.ec. <https://orcid.org/0009-0007-1523-794X>



## RESUMO

O estudo aborda a problemática da aplicação inconsistente da Norma de Controle Interno 407-04 na gestão de talento humano do GAD-Pedro Carbo, com foco na falta de supervisão e acompanhamento contínuo. Portanto, o objetivo principal foi determinar como essa norma é aplicada, avaliando o processo de treinamento e melhorando a coordenação entre os departamentos do GAD. Utilizando uma metodologia mista, qualitativa e quantitativa, com pesquisas e entrevistas com 140 funcionários, os resultados indicam que apenas 14% consideram que a norma é aplicada muito frequentemente, enquanto 36% acreditam que é aplicada ocasionalmente. A satisfação com as oportunidades de desenvolvimento profissional é baixa, com apenas 14% muito satisfeitos e 29% neutros. As principais barreiras para a atualização de conhecimentos são a falta de tempo (36%) e recursos (29%).

**Palavras-chave:** Talento humano, controle interno, município, treinamento, eficiência administrativa.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la gestión del talento humano es un pilar fundamental para el éxito organizacional. Las entidades públicas y privadas reconocen cada vez más que el desarrollo y la retención de un personal calificado y motivado es esencial para mantener la competitividad y eficiencia. Normas internacionales, como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), enfatizan la importancia de la formación continua y el desarrollo profesional (Organización Internacional del Trabajo, 2021). Estas normativas buscan garantizar que los empleados estén bien preparados para enfrentar los desafíos cambiantes del mercado laboral y contribuir de manera efectiva a los objetivos organizacionales.

En América Latina, la gestión del talento humano y la implementación de normas de control interno han ganado relevancia significativa en los últimos años. Los gobiernos y entidades regionales, como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2024), promueven políticas y programas orientados a mejorar la capacitación y el desarrollo de los empleados en el sector público. Además, la modernización administrativa y la profesionalización del servicio público son

objetivos clave para la región, en un esfuerzo por mejorar la eficiencia y la transparencia gubernamental. De este modo, la adopción de normas específicas de control interno, similares a la Norma de Control Interno 407-04, es una práctica estándar para garantizar la calidad y efectividad en la gestión pública.

En Ecuador, el marco normativo de control interno está diseñado para mejorar la eficiencia y la transparencia en las entidades públicas. La Norma de Control Interno 407-04 establece lineamientos claros para la formación y capacitación del personal, asegurando que los empleados estén equipados con los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva (Contraloría General del Estado, 2023). El gobierno ecuatoriano, a través de la Contraloría General del Estado, promueven la adopción de esta norma como parte de sus esfuerzos por fortalecer el control interno y mejorar la gestión del talento humano en el sector público. Es así que la capacitación continua y el desarrollo profesional se consideran cruciales para el logro de los objetivos institucionales y el mejoramiento del servicio público en el país.

Conforme a lo mencionado, en el Municipio de Pedro Carbo, la gestión del talento humano enfrenta desafíos significativos en la aplicación

de la Norma de Control Interno 407-04, como la falta de capacitación continua, la identificación deficiente de necesidades de formación, la descoordinación entre departamentos y la inequidad en el otorgamiento de oportunidades de desarrollo profesional. Por lo tanto, el objetivo principal es determinar cómo la gestión de talento humano aplica esta norma, evaluando el proceso de capacitación, mejorando la coordinación entre unidades y asegurando criterios justos en el otorgamiento de becas y cursos, para actualizar conocimientos, mejorar habilidades y elevar la calidad del trabajo realizado, contribuyendo así al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo del municipio.

### **La gestión del talento en el sector público**

La gestión pública se describe como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades buscan alcanzar sus objetivos y metas, dentro de un marco de políticas gubernamentales establecidas por el Ejecutivo. Según Toro (2023), una gestión pública eficaz mejora la atención a los ciudadanos, ya que asegura que los procesos necesarios para que los productos o servicios lleguen a la población se lleven a cabo de manera adecuada, resultando en la satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido. En el contexto globalizado y cambiante, es fundamental replantear la gestión de las organizaciones, especialmente las públicas. Estas organizaciones, con sus perspectivas estructurales, culturales, económicas y sociales, requieren que tanto su talento humano como sus líderes enfoquen sus esfuerzos hacia la competitividad plena.

De acuerdo a Adrianzén y Mena (2021), las instituciones del sector público, gestionadas tanto por el gobierno nacional como por los gobiernos provinciales y locales, han experimentado cambios significativos en su infraestructura y sistemas organizacionales debido a los avances tecnológicos y científicos. Esto ha hecho necesario contratar profesionales responsables y altamente capacitados, además de proporcionar al personal existente las herramientas necesarias

para trabajar de manera más eficiente y ofrecer servicios de calidad.

En este sentido, la gerencia de talento humano desempeña un papel crucial, debe ser creativa, innovadora y, sobre todo, eficiente, asegurando no solo la selección de personal capacitado, sino también que estos cumplan adecuadamente con sus responsabilidades.

Para lograrlo, es esencial motivar a los trabajadores, ofrecerles incentivos, capacitación y un buen ambiente organizacional, así como satisfacer sus necesidades básicas, como empleo seguro, prestaciones sociales, salario y un trato digno. No obstante, estas compensaciones deben ir acompañadas de una evaluación de desempeño. Desafortunadamente, muchas entidades públicas tienden a optar por otros métodos de selección de personal y descuidan la capacitación del personal existente (Guevara & Carrillo, 2020).

García et al. (2023), reafirman que el futuro de una organización depende también de su capacidad para generar cambios en sus procesos, contando con personal competente que responda a las nuevas exigencias, y no solo de su capacidad financiera.

### **Norma de Control Interno 407-04 y capacitación del personal**

La Norma de Control Interno 407-04 es un marco normativo crucial para garantizar la eficiencia y efectividad en las entidades públicas. Esta norma establece lineamientos claros y objetivos específicos para mejorar la gestión y el control interno dentro de las organizaciones del sector público. Uno de los principales objetivos de la Norma de Control Interno 407-04 es asegurar que las entidades públicas funcionen de manera transparente, eficiente y efectiva, logrando sus objetivos estratégicos y operativos de manera coherente y coordinada.

Dentro de este contexto, la norma se compone de varios elementos esenciales que contribuyen

a una gestión sólida y confiable. Entre estos componentes se encuentran la estructura organizacional, los procesos de gestión de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión y monitoreo continuo (Vizueté & Solís, 2020).

Estos elementos trabajan en conjunto para crear un ambiente de control sólido que permita a las entidades públicas identificar, evaluar y mitigar riesgos de manera proactiva. Además, la norma establece requisitos específicos para la implementación de controles internos efectivos, que incluyen la obligación de documentar y comunicar los procedimientos de control, realizar evaluaciones periódicas y garantizar que todos los empleados comprendan y cumplan con las políticas establecidas (Obando, 2020).

En este contexto, la formación y capacitación del personal se convierte en un componente fundamental para el desarrollo profesional y la implementación efectiva de la norma. La importancia de la formación continua radica en que permite a los empleados mantenerse actualizados con las mejores prácticas y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera óptima (Vanegas, 2021). De hecho, diversos estudios han demostrado que una fuerza laboral bien capacitada no solo mejora el rendimiento individual, sino que también contribuye significativamente al éxito organizacional en su conjunto (Durán & Martínez, 2020).

Para llevar a cabo una capacitación continua efectiva, es importante adoptar métodos y estrategias que se adapten a las necesidades específicas de la entidad y de su personal. Esto puede incluir programas de formación en línea, talleres presenciales, cursos especializados y seminarios. Asimismo, la incorporación de tecnologías modernas y herramientas de aprendizaje innovadoras puede potenciar significativamente el proceso de capacitación, haciéndolo más accesible y efectivo para todos los empleados (Lotito, 2021).

Además, la evaluación de las necesidades de capacitación es un proceso esencial para garantizar que los programas de formación sean relevantes y efectivos. Este proceso debe ser técnico y objetivo, y debe estar directamente relacionado con la planificación institucional, los procesos operativos y las funciones específicas de cada puesto. Identificar correctamente las necesidades de capacitación permite a las entidades diseñar programas de formación que realmente potencien las habilidades y competencias del personal, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales y al desarrollo de la entidad (Pacheco & Castellanos, 2022).

En síntesis, la implementación de la Norma de Control Interno 407-04 caracterizada por la formación y capacitación del personal son fundamentales para garantizar una gestión pública eficiente y efectiva. Estas prácticas no solo aseguran el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de las entidades públicas, sino que también promueven una cultura organizacional basada en la transparencia, la eficiencia y la mejora continua.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, con un diseño descriptivo, correlacional y de campo, y un enfoque no experimental. Las variables de gestión de talento humano y la Norma de Control Interno 407-04 no se manipularon ni controlaron, sino que se observaron en su contexto natural para analizar posteriormente información relevante del Gobierno Autónomo Descentralizado-Pedro Carbo.

El método de inducción y deducción permitió plantear resultados y soluciones, mejorando el talento humano y la Norma de Control Interno 407-04, identificando falencias y proponiendo mejoras. De la misma manera, se empleó para establecer conclusiones basadas en los objetivos planteados y comprender cómo la gestión

administrativa influye en estos procesos en el GAD-Pedro Carbo. Además, el método analítico descriptivo se utilizó para describir, visualizar y resumir la información contenida en los datos de la organización, aplicándose para analizar las causas del problema, enfocándose en la gestión de talento humano y la Norma de Control Interno 407-04.

El método estadístico, fue fundamental para recopilar, organizar, analizar, interpretar y presentar datos, se usó para obtener conclusiones válidas y fiables a partir de las encuestas realizadas a los empleados del GAD-Pedro Carbo, analizando estadísticamente la información obtenida. Por último, el método bibliográfico, basado en la recopilación y síntesis de información existente en fuentes documentales, se empleó para recaudar datos relevantes sobre la gestión de talento humano y la Norma de Control Interno 407-04, proveniente de libros, revistas y tesis científicas.

Las técnicas de recolección de datos incluyeron entrevistas y encuestas. La entrevista, una conversación dirigida para obtener información relevante, se utilizó para recolectar datos del

director de talento humano del GAD-Pedro Carbo, identificando posibles falencias y sugiriendo modelos de mejora. Las encuestas, usando cuestionarios para obtener información de una muestra, permitieron recopilar datos reales sobre la gestión de talento humano y la norma, con la colaboración de los funcionarios.

La población del estudio incluyó a 316 funcionarios del GAD-Pedro Carbo, de los cuales se extrajo una muestra mediante una fórmula estadística para poblaciones finitas, estableciendo un margen de error del 6%. La fórmula utilizada determinó una muestra de 140 miembros del GAD Pedro Carbo.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta una matriz con los indicadores y las respuestas obtenidas de una entrevista realizada al Director de Talento Humano del GAD-Pedro Carbo. Esta matriz resume las prácticas actuales, los desafíos y las estrategias de mejora en la aplicación de la Norma de Control Interno 407-04 y la gestión de talento humano dentro del municipio.

**Tabla 1**

*Entrevista realizada al Director de Talento Humano del GAD-Pedro Carbo*

Indicador	Respuesta
<b>Aseguramiento de la aplicación de la norma de control interno 407-04</b>	Aunque hemos establecido directrices claras para la aplicación de la Norma de Control Interno 407-04, la deficiente supervisión ha resultado en una implementación desigual en diferentes áreas. Estamos en el proceso de mejorar estos mecanismos de supervisión para asegurar una aplicación uniforme.
<b>Procedimientos específicos implementados</b>	Hemos implementado procedimientos básicos como la capacitación inicial y la distribución de manuales. Sin embargo, reconocemos que estos esfuerzos han sido insuficientes sin un seguimiento continuo y revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento completo de la norma.



<b>Monitoreo del cumplimiento de la norma</b>	El monitoreo del cumplimiento se realiza a través de auditorías internas regulares y reportes ocasionales. Estamos trabajando en la implementación de un sistema más riguroso y sistemático para mejorar la consistencia en la supervisión.
<b>Desafíos en la implementación de la norma</b>	Hemos enfrentado desafíos como la resistencia al cambio y la falta de recursos. Hasta ahora, hemos superado estos desafíos parcialmente mediante la sensibilización y el entrenamiento, aunque aún queda trabajo por hacer para asegurar un cumplimiento completo y eficaz.
<b>Programas de formación continua</b>	Hemos implementado algunos programas de formación continua, pero su alcance es limitado debido a restricciones presupuestarias y carga laboral. Los cursos disponibles han recibido comentarios positivos de los participantes, y estamos buscando ampliar estas oportunidades.
<b>Identificación de necesidades de capacitación</b>	La identificación de necesidades se realiza principalmente a través de evaluaciones de desempeño anuales y encuestas de satisfacción. Este sistema ha sido útil, pero podría beneficiarse de un enfoque más sistemático y regular.
<b>Fomento de la participación en programas de capacitación</b>	Hemos utilizado incentivos como reconocimiento de logros y horarios flexibles para fomentar la participación. Aunque estos mecanismos han tenido cierto éxito, creemos que podrían mejorarse para aumentar la motivación y la participación general.
<b>Aseguramiento de la calidad y relevancia de los programas</b>	La calidad y relevancia de los programas se aseguran mediante la selección cuidadosa de los contenidos y su actualización periódica, basada en las necesidades identificadas y los comentarios de los participantes.
<b>Indicadores para medir el impacto en la eficiencia administrativa</b>	Utilizamos indicadores como la mejora en las evaluaciones de desempeño y la reducción en los tiempos de respuesta a los trámites para medir el impacto de los programas de formación y capacitación en la eficiencia administrativa.
<b>Medición de la eficacia de los programas</b>	La eficacia de los programas de formación y capacitación se mide a través de la evaluación de proyectos completados a tiempo y dentro del presupuesto. Reconocemos que este método podría beneficiarse de una mayor precisión y consistencia en la recolección de datos.

<b>Barreras para evaluar el impacto de la capacitación</b>	Las principales barreras incluyen la falta de recursos dedicados para el seguimiento y evaluación, la resistencia del personal a participar en evaluaciones post-capacitación, y la ausencia de un sistema integrado de gestión de la formación que permita un análisis continuo y detallado del impacto de los programas de capacitación en el rendimiento de los servidores públicos.
<b>Uso de resultados de indicadores para mejoras</b>	Los resultados de los indicadores se utilizan para ajustar los programas de formación, aunque este proceso podría ser más sistemático. Actualmente, dependemos en gran medida de la retroalimentación directa de los participantes para realizar mejoras, lo que a veces lleva a cambios reactivos en lugar de proactivos.

*Nota.* Información obtenida de la entrevista realizada al director de talento humano.

Al comparar los resultados de la entrevista con estudios previos sobre la implementación de normas de control interno y gestión de talento humano, emergen varias similitudes y diferencias que enriquecen el análisis.

Por un lado, el desafío de asegurar la aplicación uniforme de la Norma de Control Interno 407-04, identificado en el GAD-Pedro Carbo, coincide con las observaciones de Pacheco y Castellanos (2022), quienes señalaron que muchas entidades públicas enfrentan dificultades similares debido a una supervisión inconsistente y la falta de seguimiento continuo. Ambos estudios destacan la necesidad de mejorar los mecanismos de supervisión y realizar revisiones periódicas para garantizar el cumplimiento efectivo de las normas establecidas.

En cuanto a los procedimientos específicos implementados, la entrevista revela que las acciones actuales, como la capacitación inicial y la distribución de manuales, son pasos importantes pero insuficientes sin un seguimiento adecuado.

Esto resuena con los resultados de Vizuite y Solís (2020), quienes argumentan que la capacitación debe ser continua y complementada con evaluaciones regulares para asegurar que los conocimientos y habilidades adquiridos

se mantengan actualizados y sean aplicados correctamente.

El monitoreo del cumplimiento a través de auditorías internas regulares y reportes ocasionales, tal como se hace en el GAD-Pedro Carbo, también es una práctica común en otras organizaciones públicas. Sin embargo, Lotito (2021) sugiere que la implementación de sistemas más rigurosos y sistemáticos podría mejorar la consistencia y efectividad del monitoreo, algo que el GAD-Pedro Carbo está actualmente considerando.

En cuanto a los desafíos enfrentados, como la resistencia al cambio y la falta de recursos, estos son problemas recurrentes en el sector público. Toro (2023), subraya que la sensibilización y el entrenamiento son estrategias efectivas para superar la resistencia al cambio, pero señala que la sostenibilidad de estas estrategias depende de un apoyo continuo y recursos adecuados, lo cual sigue siendo un área de mejora para el GAD-Pedro Carbo.

Los programas de formación continua en el GAD-Pedro Carbo, aunque limitados por restricciones presupuestarias, han sido bien recibidos por los participantes, lo que es consistente con los estudios de Vizuite y Solís (2020), que destacan

la importancia de la formación continua para el desarrollo profesional. Ambos estudios sugieren la necesidad de ampliar estas oportunidades y asegurar que los programas sean accesibles y relevantes.

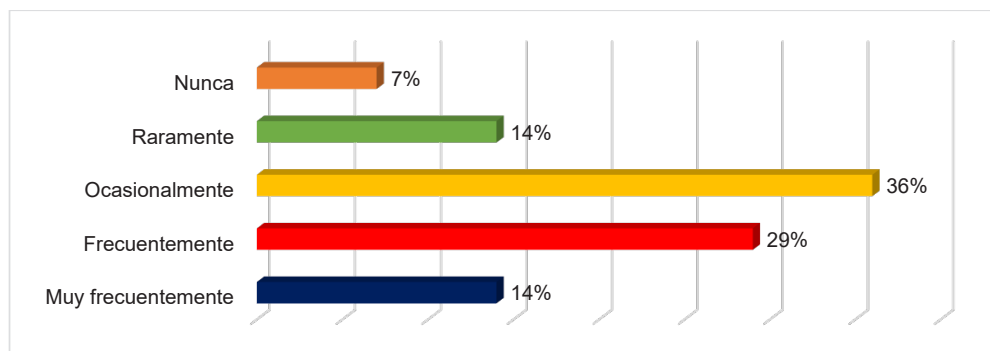
Finalmente, la medición de la eficacia de los programas de formación y capacitación en términos de resultados tangibles, como la mejora

en evaluaciones de desempeño y reducción en tiempos de respuesta, es un enfoque compartido tanto por el GAD-Pedro Carbo como por otras entidades analizadas por García (2023). Sin embargo, se reconoce la necesidad de una mayor precisión y consistencia en la recolección de datos para evaluar plenamente el impacto de estos programas.

**Encuesta dirigida a los funcionarios del GAD Municipal Pedro Carbo**

**Figura 1**

*Influencia de la gestión financiera*

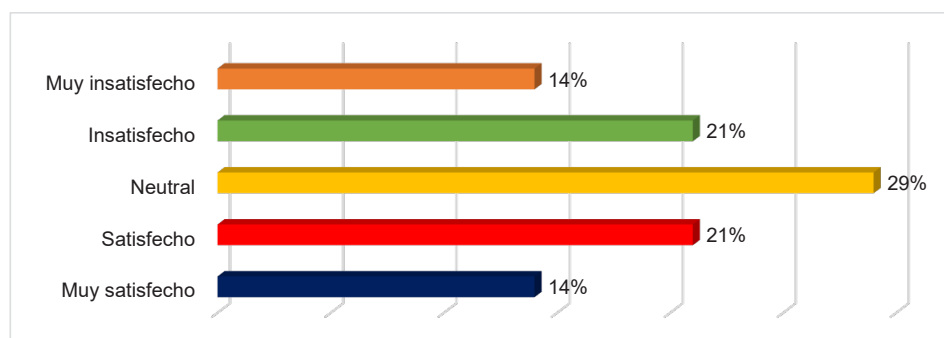


*Nota.* Información obtenida de la encuesta dirigida a los funcionarios.

El análisis de la aplicación de la Norma de Control Interno 407-04 en la Gestión de Talento Humano del GAD Municipal Pedro Carbo revela que solo el 14% de los funcionarios considera que la norma se aplica muy frecuentemente, mientras que el 29% indica que se aplica frecuentemente. La mayoría, un 36%, percibe que la norma se aplica ocasionalmente, y un 14% raramente, con un 7% que afirma que nunca se aplica. Estos resultados sugieren una implementación inconsistente de la norma. Comparando estos resultados con estudios previos, García et al. (2023) también identificaron una aplicación desigual de las normas de control interno en entidades públicas debido a una supervisión inconsistente.

**Figura 2**

*Satisfacción con oportunidades de desarrollo profesional*



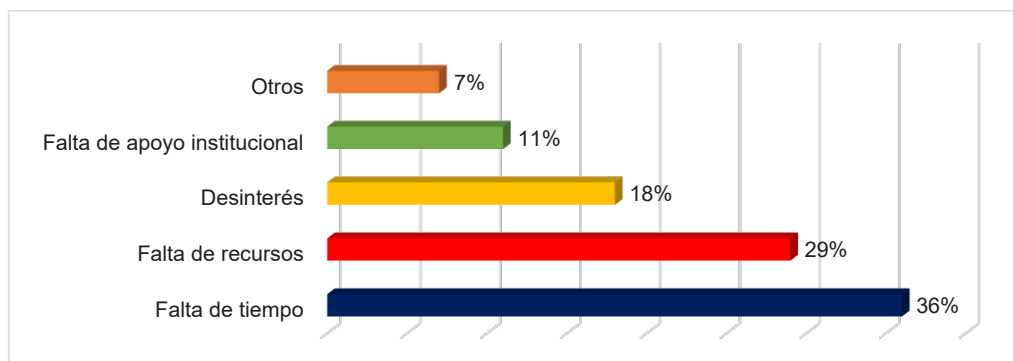
*Nota.* Información obtenida de la encuesta dirigida a los funcionarios.



Solo el 14% de los funcionarios se sienten muy satisfechos, mientras que el 21% están satisfechos. Un 29% se mantiene neutral, y un 21% están insatisfechos, con un 14% que se sienten muy insatisfechos. Estos resultados indican una distribución mixta de satisfacción entre los funcionarios. Comparando con estudios anteriores, Guevara y Carrillo (2020), encontraron que la satisfacción con el desarrollo profesional en entidades públicas suele ser baja debido a la falta de programas de capacitación y recursos adecuados.

**Figura 3**

*Barreras para la actualización de conocimientos*

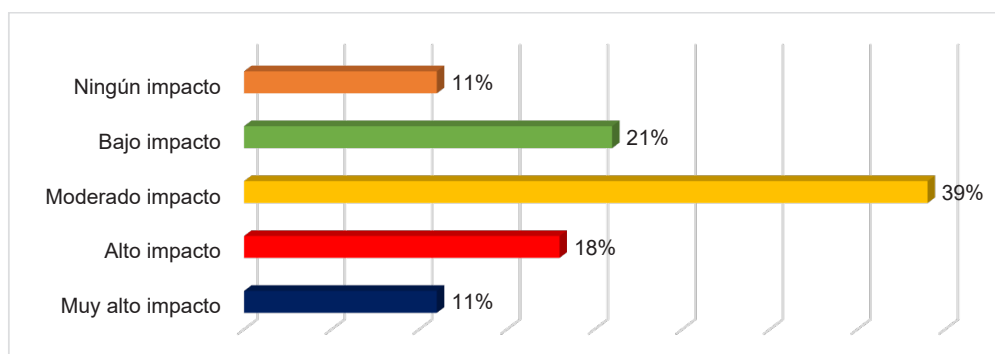


*Nota.* Información obtenida de la encuesta dirigida a los funcionarios.

El análisis de las principales barreras que impiden la actualización de conocimientos y habilidades entre los servidores públicos del GAD Municipal Pedro Carbo muestra que el 36% de los funcionarios identifican la falta de tiempo como el principal obstáculo, seguido por la falta de recursos con un 29%. Un 18% mencionan el desinterés, mientras que un 11% señalan la falta de apoyo institucional y un 7% otros factores. Estos resultados reflejan una combinación de barreras logísticas y motivacionales. Estudios previos, como el de Obando (2020), también identificaron la falta de tiempo y recursos como barreras significativas en la capacitación del sector público, subrayando la necesidad de una planificación adecuada y asignación de recursos.

**Figura 4**

*Impacto en la eficiencia administrativa*



*Nota.* Información obtenida de la encuesta dirigida a los funcionarios.

El análisis del impacto percibido en la eficiencia administrativa debido a la implementación de programas de capacitación en el GAD Municipal Pedro Carbo revela que solo el 11% de los funcionarios consideran que estos programas tienen un muy alto impacto, mientras que el 18% perciben un alto impacto. La mayoría, un 39%, percibe un impacto moderado, seguido por un 21% que consideran que el impacto es bajo, y un 11% que creen que no tiene ningún impacto. Estos resultados sugieren que, aunque hay una percepción general de que los programas de capacitación influyen en la eficiencia administrativa, la magnitud de este impacto es vista de manera variada. Comparando con estudios previos, Adrianzén y Mena (2021) encontraron que la capacitación tiene un efecto significativo en la mejora de la eficiencia administrativa, pero solo cuando se acompaña de un seguimiento y evaluación adecuados.

## CONCLUSIONES

La investigación revela que la aplicación de la Norma de Control Interno 407-04 en la gestión de talento humano del GAD-Pedro Carbo es inconsistente, con una mayoría de los funcionarios indicando que la norma se aplica solo ocasionalmente o raramente. Esta falta de aplicación uniforme se debe principalmente a la deficiente supervisión y seguimiento continuo, lo que subraya la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y supervisión para asegurar una implementación efectiva en todas las áreas del municipio.

Los resultados indican que las principales barreras que impiden la actualización de conocimientos y habilidades entre los servidores públicos son la falta de tiempo y recursos, seguidas por el desinterés y la falta de apoyo institucional. Estas barreras reflejan tanto problemas logísticos como motivacionales, sugiriendo que el GAD-Pedro Carbo necesita implementar estrategias integrales que incluyan una mejor planificación del tiempo, asignación adecuada de recursos y creación de una cultura organizacional que valore y promueva el aprendizaje continuo.

La percepción del impacto de los programas de capacitación en la eficiencia administrativa es variada entre los funcionarios, con una mayoría percibiendo un impacto moderado. Este hallazgo indica que, aunque los programas de capacitación son vistos como beneficiosos, su efectividad podría mejorarse. Para maximizar el impacto de la capacitación en la eficiencia administrativa,

es crucial que el GAD-Pedro Carbo refine sus programas de capacitación, asegurando su relevancia y calidad, y establezca un sistema riguroso de seguimiento y evaluación para medir y mejorar continuamente su efectividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asencio, E. N., & Zaldivar, F. R. (2024). Gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa de Servicios Generales Vaoca E.I.R.L- Cajamarca, 2022. Obtenido de [Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/3271>

Avila, N. M., Gil, R. F., & Duque, Á. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana : <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>

Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2020). ¿Cómo se puede medir el bienestar financiero en América Latina? Obtenido de Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/08/como-se-puede-medir-el-bienestar-financiero-en-america-latina/>

Castro, J. (2021). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Obtenido de Corponet: <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

- Cedeño, R. A., López, A. M., & Zambrano, R. M. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. Obtenido de Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria Aula 24. Vol. 2, Núm. 4: <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/aula-24/article/view/443/748>
- Chiriani, C. J., Alegre, B. M., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. Obtenido de Revista Científica de la UCSA, 7(1), 23-30: <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Córdova, C. M., & Tinto, J. (2022). Gestión de cuentas por cobrar e incidencia presupuestaria: Caso Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Obtenido de Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía págs. 761-785: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8552210>
- Gil, R. F. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. Obtenido de [Tesis, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2685>
- Guerrero, B. S. (2023). Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9542>
- Gutiérrez Peralta, S. D. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. Obtenido de [Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/15583>
- Huamán, A. D. (2022). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaen Gas SAC- 2021. Obtenido de Sapienza: Revista Internacional de Estudios Interdisciplinarios , 3 (1), 818–829: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.264>
- Larreategui, E. J. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa Agraria Frontera San Ignacio L.T.D.A. Obtenido de [Tesis, Universidad Señor de Sipán]: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8466>
- Latorre, M. R., Rosas, C. E., Urbina, M. F., & Vidaurre, W. E. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. Obtenido de UCV Hacer, 10(2), 53–58: <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v10n2a4>
- Llanos, N. Y. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Grupo Reserza S.A.C, 2018. Obtenido de [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/226>
- Mamani Paulino, S. A. (2021). Control interno y cuentas por cobrar en la empresa Metrocomunicaciones S.A.C. Obtenido de [Tesis, Universidad Peruana de Las Américas]: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1150>
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2022). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. Obtenido de SCIÉENDO, 23(4), 259-263: <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Muñoz, G. N., & Mendoza, M. F. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT, 8(2), 172-181: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Tomalá, J. L. (2021). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en los Estados Financieros del sector comercial. Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5891/1/UPSE-TCA-2021-0082.pdf>
- Vera, T. L. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola.

Obtenido de [Tesis, Universidad Estatal Península de Santa Elena]: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5532/1/UPSE-TCA-2020-0069.pdf>

Villavicencio, Y. (2021). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. Obtenido de [Tesis, Universidad César Vallejo]: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80988>