



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO:
SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL, EN LA COOPERATIVA
JARDÍN AZUAYO CUENCA AGENCIA CENTRO DURANTE EL PERIODO 01
DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”**

**Tesis previa a la obtención del
Título de Contador Público
Auditor**

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

DIRECTORA DE TESIS:

CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo

CUENCA- ECUADOR

2015



RESUMEN

La tesis contiene un marco teórico, que permite esquematizar las principales fases del proceso de Auditoría. Este proceso comprende básicamente la evaluación de la Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución y la Comunicación de Resultados.

La investigación está dirigida a desarrollar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro o conocida también como Coordinación General, específicamente en el Área de Talento Humano con el objetivo principal de evaluar los procesos de Selección y Reclutamiento de Personal, la revisión del cumplimiento de la Normativa Legal y la evaluación del Control Interno.

Finalmente bajo nuestra responsabilidad se procederá a emitir las recomendaciones de acuerdo a los hallazgos encontrados en el desarrollo del examen.

PALABRAS CLAVES: AUDITORÍA DE GESTIÓN, TALENTO HUMANO, PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, HALLAZGO, INFORME DE AUDITORÍA

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



ABSTRACT

The thesis contains a theoretical framework that allows outline the main phases of the audit process. This process basically involves evaluation of the Preliminary Planning, Specific, Implementation Planning and communication of results.

The research is aimed at developing a Performance Audit on Cooperative Savings and Credit Jardín Azuayo Cuenca Center Agency, also known as General Coordination, specifically in the area of human talent with the main objective of evaluating processes Personnel Selection and Recruitment the review of compliance with the Legal Rules and evaluation of internal control.

Finally under our responsibility will proceed to issue recommendations based on the findings in the development of the test.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDIT, HUMAN TALENT, PLANNING PERFORMANCE, FIND, AUDIT REPORT}

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
CLAUSULA DE DERECHOS DE AUTOR.....	10
CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL	12
AGRADECIMIENTO	14
DEDICATORIA	15
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO I.....	18
COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.....	18
1.1 Introducción.....	18
1.2 Antecedentes de la Empresa.....	18
1.3 Base Legal	23
1.4 Estructura Organizacional	24
1.5 Diagnóstico Actual del Área de Recursos Humanos.....	26
1.6 Diagnóstico del Problema.....	28
CAPÍTULO II.....	30
MARCO TEÓRICO	30
2.1 Introducción.....	30
2.2 Auditoría.....	30
2.3 Auditoría de Gestión.....	30
2.4 Importancia de la Auditoría de Gestión.....	30
2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión	31
2.6 Alcance de la Auditoría de Gestión.....	32
2.7 Técnicas y Procedimientos de Auditoría de Gestión.....	33
2.8 Metodología de la Auditoría de Gestión.....	33
2.9 Principios Básicos de la Ética Profesional	35

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



2.10 Fases de la Auditoría de Gestión.....	36
2.11 Marcas de Auditoría	39
2.12 Normas de Emisión del Informe.....	40
2.13 Control Interno.....	41
2.14 Marco Conceptual	45
CAPÍTULO III.....	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.1 Introducción.....	52
3.2 Enfoque de la Investigación.....	52
3.3 Modalidad de la Investigación	52
3.3.1 Investigación Bibliográfica o Documental.....	52
3.3.2 Investigación de Campo.....	53
3.4 Nivel o Tipo de Investigación.....	53
3.4.1 Investigación Descriptiva	53
3.4.2 Investigación Explicativa	54
3.4.3 Técnicas de Investigación.....	54
3.5 Población y Muestra	55
3.5.1 Población.....	55
3.5.2 Muestra.....	56
3.6 Operacionalización de las Variables.....	56
3.7 Análisis e Interpretación de Resultados.....	60
3.8 Verificación de Hipótesis	76
CAPÍTULO IV	84
APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.....	84
4.1 Introducción.....	84
4.2 Orden de Trabajo	84
4.3 Planificación Estratégica del Examen.....	86
4.3.1 Planificación.....	87
4.3.2 Ejecución	89
4.3.3 Comunicación de Resultados.....	89
4.4 Fase Planificación Preliminar	93
4.5 Fase Planificación Específica	106

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



4.6 Fase Ejecución.....	113
4.7 Comunicación de Resultados	153
CAPÍTULO V	164
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	164
5.1 CONCLUSIONES:.....	164
5.2 RECOMENDACIONES:	166
BIBLIOGRAFÍA.....	167
ANEXOS.....	170

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1	18
Ilustración 2: Estructura Organizacional.....	24
Ilustración 3: Estructura Organizacional	25
Ilustración 4: Árbol de Problemas.....	29
Ilustración 5: Principios Básicos de la Ética Profesional	35
Ilustración 6: Pregunta 1 dirigida al personal	61
Ilustración 7: Pregunta 2 dirigida al personal	62
Ilustración 8: Pregunta 3 dirigida al personal	63
Ilustración 9: Pregunta 4 dirigida al personal	64
Ilustración 10: Pregunta 5 dirigida al personal.....	65
Ilustración 11: Pregunta 6 dirigida al personal.....	66
Ilustración 12: Pregunta 7 dirigida al personal.....	67
Ilustración 13: Pregunta 8 dirigida al personal.....	68
Ilustración 14: Pregunta 9 dirigida al personal.....	69
Ilustración 15: Pregunta 10 dirigida al personal.....	70
Ilustración 16: Pregunta 1 dirigida a los clientes	71
Ilustración 17: Pregunta 2 dirigida a los clientes	72
Ilustración 18: Pregunta 3 dirigida a los clientes	73
Ilustración 19: Pregunta 4 dirigida a los clientes	74
Ilustración 20: Pregunta 5 dirigida a los clientes	75
Ilustración 21: Pregunta 6 dirigida a los clientes	76
Ilustración 22: Curva Normal	79
Ilustración 23: Estructura Orgánica COAC Jardín Azuayo	95
Ilustración 24: Selección, contratación e incorporación del personal - Papeles de Trabajo	130
Ilustración 25: Requerimientos que Solicita el Departamento de Talento Humano a los Postulantes, para los Puestos Vacantes – Papeles de Trabajo.....	139
Ilustración 26: Convocatorias Realizadas por el Departamento de Talento Humano – Papeles de Trabajo	140
Ilustración 27: Idoneidad del Personal Interno – Papeles de Trabajo	142
Ilustración 28: Idoneidad del Personal Interno. Evaluación del Desempeño por Competencias – Papeles de Trabajo	143
Ilustración 29: Estructura Orgánica COAC Jardín Azuayo	156

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Agencias COAC Jardín Azuayo.	20
Tabla 2: FODA	21
Tabla 3: Diagnóstico de los Procesos de reclutamiento y Selección.....	27
Tabla 4: Marcas de Auditoría	40
Tabla 5: Número de Colaboradores por Áreas.....	55
Tabla 6: Operacionalización de las Variables.....	58
Tabla 7: Operacionalización de las Variables.....	59
Tabla 8: Pregunta 1 dirigida al personal.....	61
Tabla 9: Pregunta 2 dirigida al personal.....	62
Tabla 10: Pregunta 3 dirigida al personal.....	63
Tabla 11: Pregunta 4 dirigida al personal.....	64
Tabla 12: Pregunta 5 dirigida al personal.....	65
Tabla 13: Pregunta 6 dirigida al personal.....	66
Tabla 14: Pregunta 7 dirigida al personal.....	67
Tabla 15: Pregunta 8 dirigida al personal.....	68
Tabla 16: Pregunta 9 dirigida al personal.....	69
Tabla 17: Pregunta 10 dirigida al personal.....	70
Tabla 18: Pregunta 1 dirigida a los clientes.....	71
Tabla 19: Pregunta 2 dirigida a los clientes.....	72
Tabla 20: Pregunta 3 dirigida a los clientes.....	73
Tabla 21: Pregunta 4 dirigida a los clientes.....	74
Tabla 22: Pregunta 5 dirigida a los clientes.....	75
Tabla 23: Pregunta 6 dirigida a los clientes.....	76
Tabla 24: Tablas de Contingencia Personal.....	77
Tabla 25: Tablas de Contingencia Personal.....	77
Tabla 26: Tablas de Contingencia Personal.....	78
Tabla 27: Cálculo Matemático	79
Tabla 28: Tabla de Contingencia Clientes.....	80
Tabla 29: Tabla de Contingencia Clientes.....	81
Tabla 30: Tabla de Contingencia Clientes.....	81
Tabla 31: Cálculo Matemático Clientes.....	82
Tabla 32: Equipo de Trabajo de Auditoría	85
Tabla 33: Equipo de Trabajo de Auditoría	92
Tabla 34: Programa Para la Planificación Preliminar	94
Tabla 35: Principales Oficinas de la Cooperativa	98
Tabla 36: Diagnóstico de los Procesos de Selección y Reclutamiento ..	102
Tabla 37: Plan de Marcas	103
Tabla 38: FODA de la COAC Jardín Azuayo.....	104
Tabla 39: Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgos de Auditoría	105
Tabla 40: Evaluación y Calificación de los Riesgos de Auditoría	108
Tabla 41: Programas de Auditoría.....	111

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Tabla 42: Recursos Humanos y Distribución del Tiempo de Duración de la Auditoría	112
Tabla 43: FODA de Talento Humano - Papeles de Trabajo	121
Tabla 44: Tabulación Encuesta Dirigida al Personal de la Cooperativa .	126
Tabla 45: Tabulación Encuesta Dirigida a los Clientes de la Cooperativa	129
Tabla 46: Evaluación del Control Interno del Sistema de Talento Humano – Papeles de Trabajo	132
Tabla 47: Evaluación del Riesgo de los Componentes Reclutamiento y Selección de Personal – Papeles de Trabajo	134
Tabla 48: Matriz de Riesgos – Papeles de Trabajo	136
Tabla 49: Información Registrada en los Expedientes del Personal Reclutado – Papeles de Trabajo	145
Tabla 50: Perfil de un Cajero – Papeles de Trabajo	147

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CLAUSULA DE DERECHOS DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Mogrovejo Mogrovejo María Luisa, autora de la tesis “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO: SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL, EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO CUENCA AGENCIA CENTRO DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afeción alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Enero de 2015

Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

010582588-9

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Buele Román Yuleisy Estrella, autora de la tesis “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO: SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL, EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO CUENCA AGENCIA CENTRO DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Enero de 2015

Buele Román Yuleisy Estrella

070581271-7

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CLAUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Mogrovejo Mogrovejo María Luisa, autora de la tesis "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO: SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL, EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO CUENCA AGENCIA CENTRO DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Enero de 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "María Luisa Mogrovejo".

Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

010582588-9

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Buele Román Yuleisy Estrella, autora de la tesis “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO: SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL, EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO CUENCA AGENCIA CENTRO DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Enero de 2015



Buele Román Yuleisy Estrella

070581271-7

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Dios por brindarnos la sabiduría para la culminación de este trabajo de grado.

A la Universidad de Cuenca por haber abierto sus puertas para forjar una carrera profesional exitosa en nuestras vidas.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, por las facilidades otorgadas al autorizar se nos entregue la información necesaria para el eficiente desarrollo de la tesis.

De manera especial, nuestro sincero agradecimiento a la CPA. Laura Vizhñay, por habernos guiado y orientado para la culminación del presente trabajo de investigación.

Nuestro reconocimiento a todas las personas que de una u otra manera colaboraron para culminar este anhelo de superación profesional.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios, quien ha sido mi guía para encontrar el sendero de la felicidad y que gracias a sus bendiciones hoy puedo estar junto a los seres que más amo en mí vida.

De igual forma dedico esta tesis a mis queridos padres, hermano y abuelita; que han sido mi pilar fundamental de inspiración para poder cumplir con esta meta tan anhelada. Gracias a ellos soy lo que soy hoy, que con su dedicación supieron inculcarme valores para convertirme en una persona humilde y de buen corazón.

Con mucho amor y cariño de igual manera dedico esta tesis a mi esposo y compañero de toda la vida, que gracias a su amor y consejos permitieron que hoy pueda culminar con este objetivo.

Finalmente compartiré estos sentimientos con mi pequeña princesita, que en pocos meses nos acompañará y será la razón para seguir superándonos profesionalmente y será quien fortalezca nuestros corazones para ser una gran familia.

Yuleisy Estrella Buele Román.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón y espíritu e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi vida estudiantil.

A mi amado esposo Xavier que ha sido el impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo, amor, cariño y comprensión ha sido amigo y compañero inseparable, en todo momento.

A mi bella hija Michelle para quien ningún sacrificio es suficiente, por ser fuente de mi motivación e inspiración para poder superarme.

A mis padres Sergio y Luisa por haberme dado la vida, enseñarme buenos valores pero sobre todo por el esfuerzo que me dieron para hacerme una mujer luchadora.

A mis hermanos en especial a Gustavo por su apoyo, que más que mi hermano ha sido mi amigo y confidente en esta etapa de mi vida.

A mi suegra Dolores que de una u otra manera me ha apoyado día a día en este camino para el logro de una meta más en mi vida.

María Luisa Mogrovejo Mogrovejo.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



INTRODUCCIÓN

La presente Tesis de Grado tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro o conocida también como Coordinación General; permitiendo evaluar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos institucionales.

La Auditoría de Gestión aplicada al área de Talento Humano se encuentra desarrollada en cinco capítulos los cuales se mencionará a continuación:

Capítulo I, se enfoca a una breve descripción de los aspectos generales de la organización como: la reseña historia, misión, visión, valores, FODA. También se realizará un diagnóstico del área de Talento Humano.

Capitulo II, comprende todos los fundamentos teóricos, lo cual va a permitir al lector tener un conocimiento general de la misma. En la cual se desarrollan conceptos puntuales como son el de Auditoría, Auditoría de Gestión, su importancia, objetivos entre otros.

Capitulo III, se analizará la metodología a utilizarse en la investigación de campo, lo cual permitirá llevar a cabo la aplicación de las encuestas tanto al personal como a los clientes de la Cooperativa.

Capítulo IV, se realiza la aplicación de la Auditoría al área en mención, desarrollando cada una de sus fases como son; la Fase de Planificación Preliminar, la Planificación Específica, la Ejecución y Comunicación de Resultados; cuyo objetivo es determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, emitiendo así el Informe de Auditoría el mismo que contendrá los hallazgos, comentarios, conclusiones y recomendaciones debidamente respaldadas.

Finalmente en el Capítulo V, se emiten las conclusiones y recomendaciones que a criterio de las autoras servirán para mejorar las técnicas utilizadas en la Selección y Reclutamiento de personal.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

CAPÍTULO I

COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.



Ilustración 1

1.1 Introducción

Este capítulo se enfoca en una breve descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, abordando puntos muy importantes entre estos la reseña historia, misión, visión, valores, FODA, entre otros. Se realizará un diagnóstico del área de Recursos Humanos, para exponer las recomendaciones necesarias para un mejor desarrollo de la misma. Finalmente se presentará el diagnóstico del problema, que es la ausencia de un plan de reclutamiento de personal en la organización, encontrando así las dificultades existentes dentro del área de Recursos Humanos de la Cooperativa lo cual permitirá ejecutar un estudio minucioso a través de la Auditoría de Gestión y así hacer las pertinentes recomendaciones a la organización.

1.2 Antecedentes de la Empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, bajo el acuerdo número 0836 del MBS, abriendo su primera oficina en el cantón Paute. Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de la Josefina, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay –CECCA; y la población Pauteña, quienes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social. Los años de arranque (1996-98) vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar el radio de cobertura de la institución (provincias de Azuay y Cañar).

Como otras cooperativas ecuatorianas, Jardín Azuayo enfrentó eficazmente la crisis financiera bancaria de 1999, que marcó un escenario de profunda crisis de confianza. Producto de ello, las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional empezaron a experimentar un sistemático crecimiento en casi todos sus indicadores financieros; mostrándose como referentes válidos en tiempos de crisis y como elementos importantes para el desarrollo de las finanzas locales.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Actualmente la Cooperativa Jardín Azuayo, por su cobertura social y financiera, constituye una de las cooperativas de ahorro y crédito más importantes de la Región Austral y del Ecuador. A marzo-2008, opera en 23 cantones de la Región Austral del Ecuador (provincias del Azuay, Cañar y Morona Santiago), cuenta con 25 oficinas que aglutinan a 103.156 socios, perteneciendo el 48% al sector rural, cuya cobertura es del 28% de la población económicamente activa. Al 31 de Diciembre de 2013 la Cooperativa cuenta con una red de 28 oficinas y 3 ventanillas de servicios en su zona de influencia, las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja. Por el tamaño de sus activos ocupa el segundo lugar en el sistema de cooperativas. Actualmente está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Plan Estratégico, 2009-2013: 18).

N°	OFICINA	FECHA DE CONFORMACIÓN
1	Cuenca	1998
2	Paute	1996
3	Gualaceo	1998
4	Sigsig	1997
5	Pucará	1997
6	Cañar	1998
7	Nabón	1998
8	Santa Isabel	2000
9	Oña	2001
10	Azogues	2001
11	Sucua	2001
12	Limón	2002
13	Mendez	2003
14	Macas	2003
15	La Troncal	2003
16	San Fernando	2004
17	Suscal	2004
18	Ricaurte	2004
19	El Valle	2004
20	El Tambo	2006
21	Chordeleg	2006
22	Palmas	2006
23	Saraguro	2007
24	Gualaquiza	2007
25	Pasaje	2007
26	Chilla	2013
27	Playas	2013
28	Zaruma	2013

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Tabla 1: Agencias COAC Jardín Azuayo.

Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos, servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones (Plan Estratégico, 2009-2013: 63).

Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas (Plan Estratégico, 2009-2013: 63).

Objetivos

Objetivo General

Plan Estratégico (2009-2013: 69) “la Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo tiene como objetivo fundamental el otorgamiento de créditos que fomenten el microcrédito cumpliendo de esta manera con su base de creación”.

Objetivos Específicos

- Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, producción y productividad de los socios, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Fomentar el ahorro de sus socios y comunidades.
- Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo.
- Promover la ampliación y profundización de los servicios de la cooperativa, procurando la inclusión de quienes no tienen acceso a servicios financieros.
- Potenciar la formación y capacitación de directivos y socios.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

- Promover el desarrollo integral de los socios y sus comunidades.
- Apoyar en capacitación a organizaciones productivas integradas por socios de la cooperativa (Plan Estratégico, 2009-2013: 70).

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> *Cooperativa con visión social. *Estructura organizativa descentralizada permite una adecuada gobernabilidad y gestión administrativa. *Posicionamiento social. *Posicionamiento servicios financieros y sociales. *Eficiencia administrativa y financiera. *Recursos humanos profesionalizados. *Adecuada tecnología informática y de comunicaciones. *Escuela de educación cooperativa. *Se cuenta con plan estratégico que orienta el desarrollo en los próximos cinco años. 	<ul style="list-style-type: none"> *Constitución visibiliza las cooperativas como parte del sistema financiero nacional. *Oportunidad de contar con marcos de regulación y supervisión favorables. *Jardín tiene una buena imagen como entidad de finanzas sociales, ello facilita generar alianzas con organizaciones sociales, públicas y de cooperación. *Eficiencia, competitividad, permiten fortalecer el posicionamiento y la profundización de servicios en la región sur. *La integración en redes de cooperativas de entidades de finanzas sociales, permiten compartir ventanillas de servicios en el país y en el exterior (España, EEUU)
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> *Institucionalización de la escuela de educación cooperativa, limita la consolidación de la capacitación continua y abierta. *Área de desarrollo social y planificación de reciente conformación. *Sistemas de comunicación e información social y administrativa. *Gestión del desempeño social. *Coparticipación en proyectos de desarrollo en los diferentes cantones. *Interacción con redes de finanzas sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> *Sombras de feriados bancarios, crisis de la economía, cambio de la moneda. *Crisis mundial, reducción de las remesas afecta las capacitaciones. *Incertidumbres de los escenarios políticos, ingobernabilidad, limita cambios y reformas del sistema financiero. *Politización de las redes de finanzas sociales, limita la integración del sector. *Especulación financiera, competencia desleal entre cooperativas.

Tabla 2: FODA (Plan Estratégico, 2009-2013: 66)

Los Principios Cooperativos

- Plan Estratégico (2009-2013: 63) “Adhesión abierta y voluntaria;
- Gestión democrática de los socios;
- Participación económica de los socios;
- Autonomía e independencia;
- Educación, capacitación e información;

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- Cooperación entre cooperativas; y,
- Compromiso con la comunidad”.

Valores

Democracia

- Se relaciona con la equidad, encierra el hecho de democratizar los servicios financieros, que estos sean accesibles para todos respetando e integrando pueblos y culturas.
- Evoca la participación colectiva, buscando el bienestar de la mayoría.

Transparencia

- Mostrarnos como somos, sin reservas.
- Hace relación a la Ética, entendido como la lógica de lo racional, la actuación con la verdad, en cuyo fortalecimiento es importante la socialización de la información y la capacitación.

Compromiso

- Apropiarnos de las responsabilidades adquiridas.
- Exige fortalecer la gobernabilidad, entendida como la capacidad y compromiso de los consejos directivos por enfrentar los cambios y generar condiciones para el cumplimiento del presente plan estratégico.

Honestidad

- Claridad, transparencia, cumplimiento, expresado a través de la realización del trabajo diario, que se realiza con absoluta claridad para ayudar al crecimiento de quienes lo reciben y también de quienes lo generan.

Fidelidad

- Sentido de pertenencia, lealtad, compromiso, confianza, apropiación, consecuente con objetivos institucionales.

Respeto al medio ambiente

- En sintonía con una nueva conciencia planetaria, integrados a una comunidad de vida, responsables con el cuidado de nuestra casa común.

Responsabilidad

- Cumplir oportunamente con nuestros deberes y derechos.
- Expresada a través del trabajo en equipo (directivos, empleados, gerencia, socios) que en conjunto buscan tomar y ejercer las mejores decisiones para brindar servicios eficientes, con calidad, que le permitan a los socios mejorar su futuro.

Confianza

- Se relaciona con la seguridad que tienen los socios en sus ahorros (Plan Estratégico, 2009-2013: 65).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Servicios Financieros

- Ahorros a la vista
- Certificados de depósitos
- Ahorro Jardín Azuayo
- Transferencias a bancos
- Pago de giros
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Sistema de pagos interbancarios SPI
- Créditos ordinarios
- Créditos extraordinarios
- Créditos sin ahorros
- Créditos para vivienda
- Créditos para desarrollo
- Mensajería móvil
- Plan celular

Jardín azuayo cuenta con una diversidad de servicios financieros que cubren la mayoría de las expectativas de sus asociados. Las tasas de interés nominales de los créditos son de menos del 12,5% anual y de los depósitos el 6% (Plan Estratégico, 2009-2013: 22).

1.3 Base Legal

Constituyese con domicilio en Cuenca y su matriz en Paute, provincia del Azuay, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Ltda., el 6 de diciembre de 2006 la entidad pasó al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Actualmente está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Con ilimitado número de socios y no menos de cincuenta, la misma que se registró por las disposiciones contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Decreto Ejecutivo N°. 194 publicado en el Registro Oficial N°. Del 19 de enero de 2010, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

1.4 Estructura Organizacional



Ilustración 2: Estructura Organizacional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Jardín Azuayo, con la finalidad de propiciar la pertenencia y participación de los socios, mantiene una estructura organizativa-administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero. La estructura de gobierno se fundamenta en que en cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo.

La adecuada estructura organizativa descentralizada y horizontal que mantiene la Cooperativa, genera espacios y reuniones en donde se fortalece la comunicación y la cultura cooperativista, a ello se suma el compromiso de los directivos, empleados y la pertenencia de los asociados hacia la cooperativa.

El capital social es una de las mayores fortalezas de Jardín Azuayo, reflejada en directivos capacitados y comprometidos con el desarrollo institucional, en ello, juega un rol importante los programas de capacitación continua sobre “Cooperativismo y Desarrollo Local” que desarrollan a través de EDUCOPE, que es una instancia configurada por la cooperativa en alianza con el CECCA (Centro de Capacitación Campesina del Azuayo) (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

Cultura de la Organización

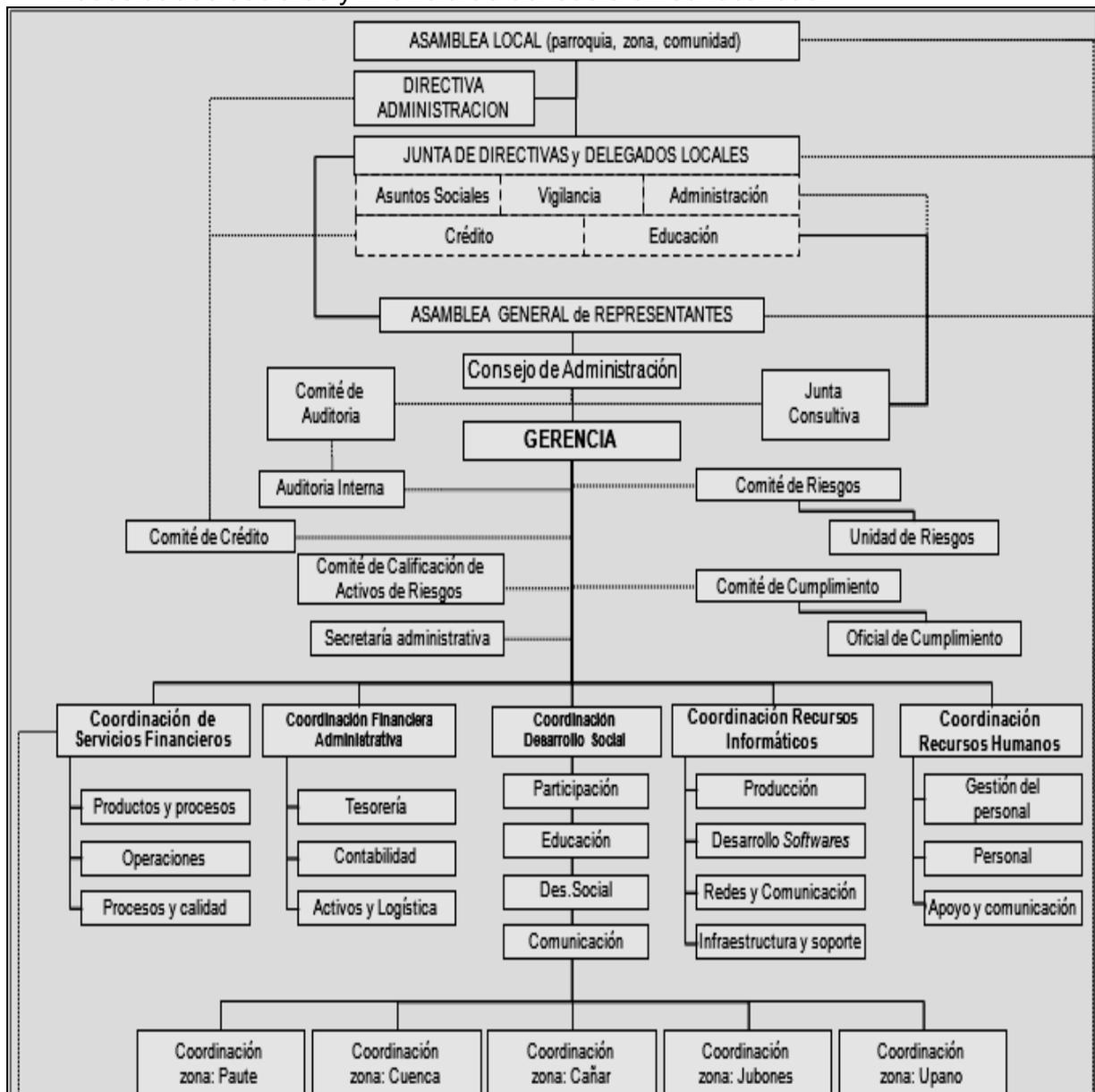
- El socio es el centro de la Organización.
- El objetivo central de la Cooperativa es el buen vivir de los socios y sus comunidades, para ello presta servicios sociales y financieros.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- Sociedad de personas que basa su trabajo en la confianza.
- La unidad de trabajo predominante es el equipo que es, en sí mismo, un elemento de integración.
- Procesos y recursos se adaptan constantemente para responder a la demanda y mantener un óptimo nivel de innovación.
- La Cooperativa busca de manera sostenida mejorar la eficiencia y calidad de los servicios y la satisfacción de los socios.
- La tecnología se adapta a los procesos y a los servicios que presta.
- La división de responsabilidades responde al reconocimiento de las necesidades sociales y financieras del socio en su localidad.



La Cooperativa promueve el desarrollo personal y profesional de quienes trabajan en ella (Plan Estratégico, 2009-2013: 24).

Ilustración 3: Estructura Organizacional (Plan Estratégico, 2009-2013: 24)

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



1.5 Diagnóstico Actual del Área de Recursos Humanos

La COAC Jardín Azuayo cuenta, durante el año 2013 cuenta con 147 colaboradores, de la cuales 28 (19.05%) pertenecen al área Administrativa, 18 (12.24%) de Desarrollo Cooperativo, 22 (14.97%) Finanzas, 17 (11.56%) Planificación y Desarrollo de servicios, 10 (6.80%) Servicios Cooperativos, 34 (23.13%) Tecnología y 18 personas o sea el (12.24%) al área de control.

En el 2008 se contrató un consultor experto para levantar un diagnóstico del área de recursos humanos. En base a este estudio, se ha determinado un plan de acción para tres años, basado en el desarrollo de perfiles y competencias, revisión de las principales políticas y procedimientos, y la evaluación del modelo de gestión. En base a este plan, se ajustarán algunas políticas como la de contratación e inducción y se elaborarán otras políticas como capacitación, evaluación y plan de reemplazo provisorio y permanente. Es importante señalar que desde marzo del 2009, la Cooperativa cuenta con un reglamento interno de trabajo.

Actualmente la Cooperativa ha desarrollado un software para el manejo de la base de datos y la administración del personal (manejo fichas, vacaciones, rol de pagos, vinculados, etc.), y para la generación de reportes gerenciales de apoyo y control.

Jardín Azuayo valora la capacitación del personal, lo que es apreciado por todos los empleados. Existen planes a nivel de cada oficina y se motiva a los empleados a participar en eventos, conferencias y cursos externos (en particular, la Cooperativa paga el 50% del costo de una maestría o aprendizaje), a futuro será ligado a un plan de carrera para cada empleado (Informe de calificación con estados financieros, 2009: 19).

La COAC Jardín Azuayo se encuentra emprendiendo un programa de consultoría cuyo objetivo primordial es fortalecer la gestión de Talento Humano en la institución, como herramienta para optimizar la calidad de sus servicios y mejorar sus niveles de competitividad y productividad.

Las funciones existentes para la gestión de recursos humanos las realiza la unidad de Desarrollo Cooperativo y el personal de Talento Humano con la colaboración permanente de la Gerencia General y los Jefes de cada Unidad, denotando una gestión desconcentrada del Talento Humano en temas administrativos.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

El departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de la gestión integral de los siguientes procesos: Reclutamiento y Selección, Contratación, Inducción, Evaluación del Desempeño, Capacitación y Formación, Elaboración de Nómina, Desvinculación y Legalización de Salida de Personal.

Informe de calificación con estados financieros (2009: 4) “la Gerencia General de la Cooperativa tiene interés y predisposición para llevar a cabo un programa de mejoramiento de la gestión de recursos humanos y principalmente al fortalecimiento del subsistema de selección de personal”.

A continuación se presenta un análisis de la situación actual de los subsistemas de reclutamiento y selección de personal que se lleva a cabo dentro de la organización:

DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO EN LA COAC JARDÍN AZUAYO.				
SUBSISTEMA	INSTRUMENTOS UTILIZADOS	FRECUENCIA DE APLICACIÓN	RESPONSABLE DE APLICACIÓN	OBSERVACIONES
RECLUTAMIENTO	Convocatorias internas, externas y base de datos de aspirantes.	Se efectúa cuando hay requerimiento de personal.	Técnico de reclutamiento y selección de personal.	No se cuenta con un plan de reclutamiento.
SELECCIÓN	Verificación de datos de hoja de vida, prueba de conocimientos de acuerdo al cargo y entrevista personal.	Se efectúa cuando hay requerimiento de personal.	Técnico de reclutamiento y selección de personal, Coordinador de unidad administrativa que requiera personal y Coordinador de talento humano.	

Tabla 3: Diagnóstico de los Procesos de reclutamiento y Selección

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



1.6 Diagnóstico del Problema

Actualmente el motor que mueve a una empresa es la adecuada gestión de talento humano y por ende se puede decir que las personas son el factor fundamental que existe dentro de la organización.

La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta actualmente con un proceso de selección, contratación e incorporación del personal, pero al analizar el mismo se ha encontrado el siguiente problema que es la ausencia de un plan de reclutamiento de personal en la misma.

A continuación se va a analizar el mismo para lo cual se va a realizar un árbol de problemas en el cual se incluirá los efectos y las causas del mismo.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Árbol de Problemas

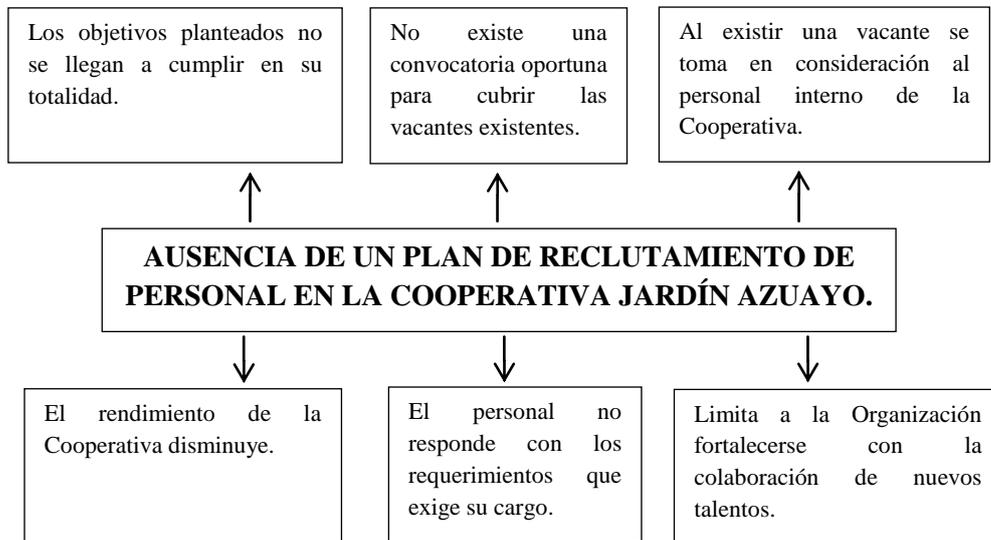


Ilustración 4: Árbol de Problemas

Con la adecuada aplicación de la auditoría de gestión al Sistema de Talento Humano, permitirá investigar los problemas anteriormente mencionados minuciosamente, y por ende posibilitará la obtención de conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento en los procesos de Selección y Reclutamiento de la Cooperativa.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

En este capítulo se desarrollan las bases teóricas del tema de tesis que es una Auditoría de Gestión, lo cual va a permitir al lector tener un conocimiento general de la misma. Por lo tanto se desarrollan conceptos puntuales como son el de Auditoría, Auditoría de Gestión, su importancia, entre otros.

2.2 Auditoría

Según Arens, Randal y Mark (2007: 4), “la 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”.

2.3 Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección (Luna y Yanel, 2012: 403).

2.4 Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es de vital importancia ya que refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa. A través de este examen se podrá asesorar a la alta gerencia para asegurar el cumplimiento de los objetivos que persigue la misma.

La Auditoría de Gestión evaluará el desempeño de la organización a través de tres enfoques principales que son: Economía, Eficiencia y Eficacia.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



“Lineamientos de Auditoría de Gestión” (2013). Economía: de acuerdo con las Normas de Auditoría, economía significa reducir al mínimo el coste de los recursos utilizados para realizar una actividad, con la calidad requerida. La economía sólo podrá medirse si existe un criterio razonable o motivos para hacerlo (ISSAI 3000/1.5, 2004). Esto se refiere a la capacidad de una institución de gestionar adecuadamente los recursos financieros disponibles para ellos. Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://www.olacefs.com/Olacefs/ShowProperty/BEA%20Repository/Olacefs/Eventos/2013/Archivos/8_Lineamientos_Auditoria_Gestion

“Lineamientos de Auditoría de Gestión” (2013). Eficiencia: La eficiencia está relacionada con la economía. También en este caso la cuestión central se refiere a los recursos utilizados. La pregunta principal es si estos recursos se han empleado de manera óptima o satisfactoria, o si se hubiesen logrado los mismos o similares objetivos, desde el punto de vista de la calidad y del plazo de tiempo, con menos recursos (ISSAI 3000/1.5, 2004). Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://www.olacefs.com/Olacefs/ShowProperty/BEA%20Repository/Olacefs/Eventos/2013/Archivos/8_Lineamientos_Auditoria_Gestion

“Lineamientos de Auditoría de Gestión” (2013). Eficacia: La eficacia constituye esencialmente un concepto de logro de objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos fijados, los productos aportados y los objetivos cumplidos. La eficacia consta de dos partes: la cuestión sobre si se han logrado los objetivos de la política, y la cuestión sobre si esto puede atribuirse a la política aplicada (ISSAI 3000/1.5, 2004). Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://www.olacefs.com/Olacefs/ShowProperty/BEA%20Repository/Olacefs/Eventos/2013/Archivos/8_Lineamientos_Auditoria_Gestion

2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión

“Auditoría de Gestión” (2014). El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables correcciones. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

Por medio de los trabajos que realiza el auditor administrativo, éste se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño. Respecto de las necesidades específicas de la dirección en cuanto a la planeación, y realización de los objetivos de la organización.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas. Enseguida de una investigación definida y donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de mejoría, es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente.

Se determina como objetivos principales de la auditoría de gestión los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficacia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html

2.6 Alcance de la Auditoría de Gestión

“Modelo de auditoría de gestión al Talento humano de la corte superior de justicia Ibarra” (2011). La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo de la Institución, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- Logro de los objetivos Institucionales, la estructura Institucional; y, la participación individual de los integrantes de la Institución.
- Evaluación de la eficiencia de los recursos, entendido como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como la eficiencia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar, deficiencias importantes, en que ocasionen desperdicio de recursos o perjuicios económicos. Recuperado el 26 de abril de 2014, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1124/2/02%20ICA%20263%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Para Luna y Yanel (2012: 404) la Auditoría de Gestión de los Recursos Humanos, incluye los siguientes componentes:

- “Productividad

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- Clima laboral
- Políticas de promoción e incentivos
- Políticas de selección y formación
- Diseño de tareas y puestos de trabajo”.

2.7 Técnicas y Procedimientos de Auditoría de Gestión

Los procedimientos y técnicas a aplicar serán principalmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en las entidades auditadas, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro, la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones. Por tanto, en auditoría de gestión, los objetivos que pueden plantearse a un auditor pueden ser amplísimos. Por ejemplo, un incremento del control en un almacén, la implantación de un sistema que racionalice tareas y segregue funciones; el establecimiento de un procedimiento que descargue tareas a los directivos, permitiéndoles ganar tiempo; la creación o mejora de un sistema de archivo; el incremento de la productividad, etc. O incluso puede ocurrir que encargue una auditoría operativa una entidad que ni siquiera plantea de partida unos objetivos concretos, solicitando en principio una mejora de su eficiencia global.

Cualquier revisión o trabajo puede ser considerado dentro del campo de la auditoría de gestión, siempre que mejore la eficiencia o la eficacia, utilizando los procedimientos adecuados a la consecución de los objetivos planteados. Por tanto, podemos definir los procedimientos de auditoría de gestión como los trabajos, verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc. a realizar por el auditor para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, y economía de la gestión y operatividad del ente auditado, obteniendo la evidencia necesaria y suficiente (Perez y Juve, 1996: 5).

2.8 Metodología de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión necesita, al igual que la auditoría financiera, ser lo más sistemática posible en la realización de sus trabajos. La sistematización precisa un método de uso general aplicable a cualquier área, estructura, funciones, etc., que se audite. Este método consiste en un análisis en profundidad y con los máximos detalles utilizando las preguntas clásicas: Qué se quiere, cómo y cuándo se quiere, dónde, por qué, qué medios se deben utilizar, etc., realizando, además, las siguientes investigaciones: Estudio de los elementos que componen el sector auditado, diagnóstico detallado, determinación de fines y medios, investigación de las deficiencias, balance analítico, comprobación de la eficacia, búsqueda de problemas, proposición de soluciones, indicación de alternativas y mejora de la situación. Este trabajo se lleva a cabo por medio de entrevistas

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



personales con los responsables de las unidades, áreas o actividades auditadas, en sus centros de trabajo u oficinas, esto exige que el consultor disponga de cuanta información exista en relación con el área auditada (Perez y Juve, 1996: 10).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



2.9 Principios Básicos de la Ética Profesional

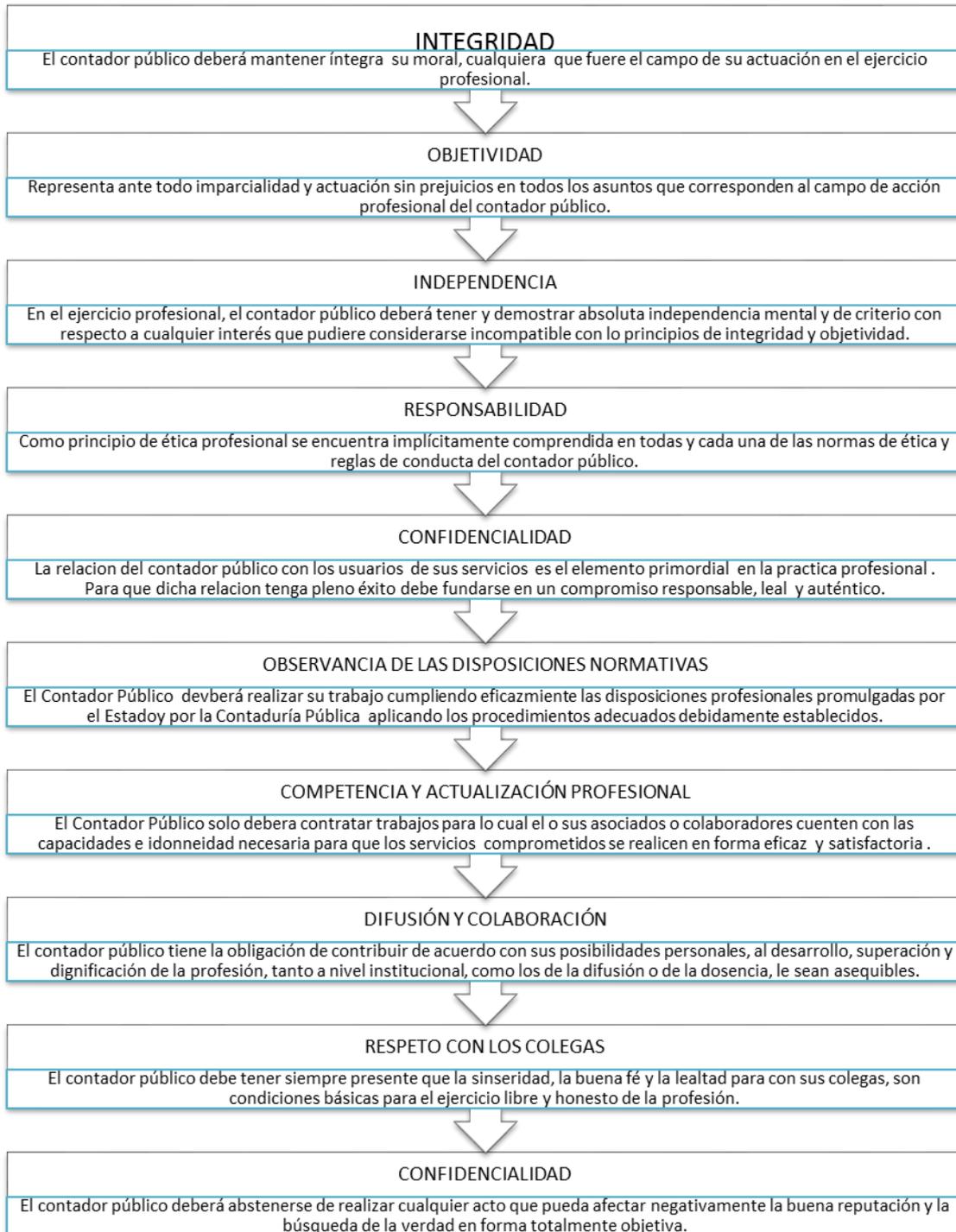


Ilustración 5: Principios Básicos de la Ética Profesional

Elaborado por: Yuleisy Buele – María Luisa Mogrovejo.
Fuente: Principios básicos de la ética. Recuperado el 15 de marzo de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/30/eticont.htm>.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



2.10 Fases de la Auditoría de Gestión

Fase I: Fase Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución e información de resultados en tiempos razonables.

Reunión con la Gerencia

La planificación de esta reunión es para conocer cuál es el motivo y objetivo que persigue la empresa en la realización de la auditoría, indicar que la auditoría a efectuarse ayudará a conocer la empresa en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Visita de Observación

Se realiza una visita a la organización para observar el desarrollo de las actividades y operaciones y visualizar el funcionamiento en conjunto.

Diseñar Cuestionario de Visita Previa

Se creará un cuestionario de visita previa para tener una visión global de la empresa, pero lo más importante es conocer mediante este cuestionario si la empresa cuenta o no con un manual PAT (manual del proceso, actividades y tareas).

Carta de Compromiso

Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo.

La carta compromiso documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de las responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informe.

Fase II: Planificación

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo; la revisión debe estar fundamentada en los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen.

Diseñar Programa de Trabajo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



El auditor, formula un programa general de trabajo detallado y flexible, confeccionado específicamente de acuerdo con los objetivos trazados de cada actividad a examinarse.

El contenido de estos programas debe establecerse con base en pruebas que ayuden al auditor a asegurarse de la totalidad o integridad, exactitud, validez y mantenimiento de la información auditada.

Conocimiento del Entorno Financiero, Administrativo y Operacional

Se entrevistará a los accionistas, gerente general y jefes de área, para obtener un conocimiento de la actividad principal de la empresa, las actividades que realiza cada área y evaluar el control interno.

Si la empresa no posee un análisis de los factores internos y externos, se elaborará el análisis FODA para conocer la situación presente de la empresa.

Fase III: Ejecución

Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoria, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Determinar Indicadores Financieros y de Gestión

Los indicadores constituyen puntos de referencia que permitirán compararlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores de gestión, y tratándose de una primera auditoría de gestión, se utilizarán indicadores básicos.

Cuestionarios

Se emplea cuestionarios para obtener información deseada en forma homogénea. Están constituidos por una serie de preguntas escritas, por medio de ellos se evaluará el control interno del área a examinar.

Análisis de los Procesos

Para el análisis y actualización de los procesos que realiza la empresa, se crearán tres técnicas: cuadro PAT, diagrama de flujo y manual PAT.

El cuadro PAT sirve como herramienta para detallar las actividades y tareas del proceso de estudio.

El diagrama de flujo se creará para tener de una manera esquemática las actividades y tareas de tal forma que se puedan entender mejor el análisis del proceso.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



El manual PAT deberá describir todo el proceso basándose en la información del cuadro PAT y del diagrama de flujo, detallando los procesos, actividades y tareas correspondientes.

Diseño de la Estrategia para Medir el Tiempo

Se desarrollará un método de mediciones de tiempo y movimientos de las actividades implicadas en el proceso, con el objetivo de conocer cuánto tardan los trabajadores en realizar cada una de las tareas.

Se aplicará el formato de diagrama ASME, para evaluar el tiempo y movimientos de tareas de los factores de productividad e improductividad del proceso.

Descripción de Hallazgos

Los procesos, actividades y tareas que se encuentren afectados en la efectividad, economía y eficacia, constituyen los denominados hallazgos.

Los hallazgos deben ser comunicados en forma verbal durante el transcurso del examen, para obtener el punto de vista de los funcionarios de la empresa.

Fase IV: Comunicación de Resultados

Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada.

Carta de Presentación del Informe

La carta del informe sirve para presentar formalmente el informe, tiene que indicarse claramente la naturaleza y materia de la auditoría de gestión, señalando expresamente que no se intentó examinar los estados financieros.

En estos casos la carta sirve principalmente para presentar el informe, pero debe incluirse la información básica necesaria para comprender en términos generales la naturaleza y amplitud de la auditoría efectuada.

Preparación del Informe

La comunicación oficial y formal de los resultados de la auditoría de gestión, se efectúa en un informe escrito en el cual el auditor presenta debidamente documentados dichos resultados, teniendo cuidado de que las expresiones sean efectivamente convincentes al lector de la

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



importancia de los hallazgos, la razonabilidad de las conclusiones y la conveniencia de aceptar las recomendaciones. “Auditoría de gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio” (2006). Recuperado el 10 de abril de 2014, de www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CF4QFjAl&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F15855%2F2%2Fresumen%2520del%2520cicyt.docx&ei=IVIAU9KhPIK-sQSF9YKwBA&usg=AFQjCNHx4-h3QAY-tHUoD9wYngOJgP-fKg&bvm=bv.64125504,d.cWc

2.11 Marcas de Auditoría

Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula (analítica o subanalítica generalmente), pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo Auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de Auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial.

Por ejemplo al efectuar una reconciliación bancaria, los cheques pendientes de cobrar y las consignaciones bancarias deben ser cotejadas con el libro de bancos para comprobar que están bien girados y elaboradas, en cuanto al importe, número, fecha, beneficiario, número de cuenta etc. Cada uno de los cheques y consignaciones cotejadas debe tener una descripción de lo realizado. En lugar de escribir toda esta operación junto a cada cheque y consignación, se utiliza un símbolo o marca de comprobación, cuyo significado se explica una sola vez en el lugar apropiado de la cédula a manera de convención detallando todo el procedimiento realizado.

Para las marcas de Auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra. El primer papel de trabajo del archivo de la Auditoría debe ser la cédula de las Marcas de Auditoría. “Marcas de Auditoría” (2003). Recuperado el 15 de abril de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Esquema de Marcas de Auditoría

AUDITORES ANDINOS LTDA.		
CLIENTE:		AUDITORIA A:
MARCA	SIGNIFICADO	
¥	Confrontado con libros	
§	Cotejado con documento	
μ	Corrección realizada	
¶	Sumado verticalmente	
©	Confrontado correcto	
^	Sumas verificadas	
«	Pendiente de registro	
∅	No reúne requisitos	
S	Solicitud de confirmación enviada	
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme	
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada	
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme	
S	Totalizado	
Æ	Circularizado	
Y	Inspeccionado	

Tabla 4: Marcas de Auditoría

2.12 Normas de Emisión del Informe

Para que el informe sea eficaz tiene que estar sometido a determinadas normas que recogemos a continuación:

- Tiene que manifestar si las cifras ofrecidas por los responsables del área auditada son correctas o han tenido que ser rectificadas por el auditor, y en tal caso en qué sentido se han rectificado.
- Deberá exponer los criterios de verificación fijados por ambas partes, auditor y auditado, y hasta qué punto se han respetado o conciliado.
- Deben reflejarse los puntos débiles (ineficacia, ineficiencia, anti-economía, etc.), así como los puntos fuertes detectados.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- d) Tiene que expresar, en su caso, la existencia de hechos o situaciones que hayan dificultado o impedido el trabajo del auditor.
- e) El informe, y en especial las conclusiones y recomendaciones, deben estar redactadas con absoluta claridad evitando totalmente las explicaciones ambiguas y con fusionarías, en otras palabras, el informe tiene que estar redactado, en la medida de lo posible, de forma tal que una persona normalmente informada pueda fácilmente llegar a su comprensión.
- f) Sin disimular la realidad de los hechos, deben evitarse los redactados irritantes (Duran, Perez, y Juve 1996:12).

2.13 Control Interno

Son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos:

- 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.
- Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones (Blanco y Cante 2005:13)

Componentes del Control Interno

Para Blanco y Cante (2005:14) los componentes del control interno son:

1. “Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y comunicación.
5. Seguimiento”.

- **Ambiente de Control**

La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.

Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos. "Componentes del Control Interno" (2003). Recuperado el 15 de abril de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

- **Evaluación de Riesgos**

Los riesgos pueden provenir del medio ambiente ó de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital de importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. La evaluación de riesgos presenta los siguientes aspectos sobresalientes:

Todos los recursos y los esfuerzos de la organización están orientados por los objetivos que persigue la misma. Al determinarse los objetivos es crucial la identificación de los factores que pueden evitar su logro. La administración debe establecer criterios de medición de estos riesgos para prevenir su ocurrencia futuro y así asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos. Las categorías de los objetivos se relacionan directamente con los objetivos del control interno planteados anteriormente:

Objetivos de Información Financiera, son aquellos relacionados con la obtención de información financiera suficiente y confiable.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Objetivos de Operación, son los que pretenden lograr efectividad y eficiencia de las operaciones.

Objetivos de Cumplimiento, son los que se orientan a la adhesión a las leyes, reglamentos y políticas emitidas por la administración.

Análisis de riesgos y su proceso. Los aspectos importantes a incluir son entre otros:

- Estimación de la importancia del riesgo y sus efectos
- Evaluación de la probabilidad de ocurrencia
- Establecimiento de acciones y controles necesarios
- Evaluación periódica del proceso anterior

Manejo de cambios. Tiene relación con la identificación de los cambios que puedan tener influencia en la efectividad de los controles internos ya establecidos. Todo control diseñado para una situación específica puede ser inoperante cuando las circunstancias se modifican. Este elemento tiene estrecha relación con el proceso de análisis de riesgos, pues el cambio en sí implica un factor que puede incidir en el éxito de los objetivos.

Además de los factores que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del sistema organizacional, se debe tener en cuenta el riesgo de auditoría, que consiste en que el auditor no detecte un error de importancia relativa que pueda existir en el sistema examinado. El riesgo de auditoría puede consistir en riesgo inherente, riesgo de control, y el riesgo de detección.

- "Riesgo de auditoría" significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
- "Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
- "Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- "Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor o detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



saldos o clases. “Componentes del Control Interno” (2003). Recuperado el 15 de abril de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

- **Actividades de Control**

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado. “Componentes del Control Interno” (2003). Recuperado el 15 de abril de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

- **Información y Comunicación**

La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales. “Componentes del Control Interno” (2003). Recuperado el 15 de abril de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

- **Supervisión y Seguimiento**

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno. Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.

Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,

Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema. El personal de Auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión. “Componentes del control interno (2003)” recuperado el 15 de abril de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

2.14 Marco Conceptual

Alcance de la Auditoría: “El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de la misma”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Auditoría de Gestión: Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar la responsabilidad ante el público. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Auditor: “Un contador independiente que hace una revisión de los estados financieros”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Auditor Independiente: “Un contador público o despacho de contadores que realiza auditorías de entidades financieras comerciales y no comerciales”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Auditor Interno: “Un auditor que contrata una empresa para auditar a nombre del consejo directivo y de la administración de la empresa”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Audidores Externos: “Se refiere a aquellos auditores profesionales que ejecutan auditorías anuales independientes por lo general de los Estados Financieros de una Entidad”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Auditoría Interna: Es una función de evaluación independiente, establecida por una empresa para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la organización. El objetivo de una auditoría interna es asesorar a los miembros de la organización en el desempeño efectivo de sus responsabilidades. Para tal fin los Auditores internos se proveen de análisis, evaluaciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas. Los objetivos de la auditoría interna incluyen promover controles efectivos a costos razonables. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Control: Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Criterios de Auditoría: Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Es también la meta que la entidad está tratando de alcanzar o representa la unidad de medida que permite la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Cumplimiento: “Se refiere a la capacidad de asegurar razonablemente el cumplimiento y adhesión a las políticas de la organización, planes, procedimientos, leyes, regulaciones y contratos”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Dictamen: “Opinión técnica e independiente sobre el grado de razonabilidad con que se presenta la información financiera de una empresa y que se sustenta en el examen de auditoría elaborado por un Contador Público Colegiado”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Economía: Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada. Administración recta y prudente de los bienes. A este requisito que debe tener toda organización debe contribuir permanentemente el sistema de control interno y la auditoría interna. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Eficacia: “El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Eficiencia. “La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Evidencia de Auditoría: Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Efectividad: “Se refiere al grado en el cual un programa o actividad gubernamental logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, uno de los cuales es designado como líder. El equipo auditor puede igualmente incluir auditores en formación, y cuando sea preciso, expertos técnicos. El equipo auditor puede ir acompañado de observadores, pero estos no actuarán como parte del equipo. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Ética: “Conjunto de principios o valores morales. Evaluación del riesgo por parte de la administración. Identificación y análisis que hace la administración de los riesgos pertinentes a la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Hallazgos de la Auditoría: “Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Indicador: “Es un indicio que se expresa numéricamente o en forma de concepto sobre algo que se quiere verificar, analizar y evaluar. El uso de indicadores hace parte del Sistema de Control Interno (SCI)”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Informe de Auditoría: “Documento que incluye el dictamen del auditor independiente, los estados financieros examinados y las notas a los estados financieros”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Matriz del Riesgo de Control: “Una metodología que se utiliza para ayudar al auditor a evaluar el riesgo de control igualando controles internos importantes y debilidades del control interno con los objetivos de auditoría relacionados con operaciones”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Objetivos de la Auditoría: “Son declaraciones amplias desarrolladas por los Auditores y definen los propósitos que la auditoría intenta alcanzar”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Opinión: “Juicio formado, concepto. Hace parte del dictamen que debe emitir el auditor”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Papeles de Trabajo: Conjunto de documentos preparados por el auditor mientras realiza su examen, en donde registra toda la información importante y los resultados obtenidos en la auditoría. Sirven al auditor como referencia y base para la ejecución de su informe. Los archivos que conserva el auditor de los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones pertinentes alcanzadas en la auditoría. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Riesgo: “Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



marzo de 2014, de
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Riesgo Inherente: “Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Riego de Control: “Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Riesgo de Detección: “Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado”. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Recomendaciones: “Constituyen las medidas sugeridas por el auditor a la administración de la entidad examinada para la superación de las observaciones identificadas. Deben estar dirigidas a los funcionarios que tengan competencia para disponer su adopción y estar encaminadas a superar la condición y las causas de los problemas”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Recomendaciones de Auditoría: “Son acciones que los Auditores creen necesarias para corregir condiciones existentes o mejorar las operaciones”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Riesgo de Auditoría: La posibilidad de que el auditor llegue a la conclusión de que los estados financieros son razonables y que por lo tanto, se emita una opinión sin salvedades cuando, de hecho, contienen errores importantes.

Es la probabilidad, cuantificable o no, de que un evento o acción pueda afectar adversamente la organización o actividades bajo auditoría o el alcance y resultados de la auditoría.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Los riesgos se definen en función de las consecuencias no deseadas que puedan ocurrir. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Técnicas de Auditoría: “Son métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor para obtener evidencia necesaria que fundamente su opinión”. Glosario de Auditoría (2007). Recuperado el 13 de marzo de 2014, de http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Introducción

En el presente capítulo se analizará la metodología a utilizarse en la investigación de campo, lo cual permitirá llevar a cabo la aplicación de las encuestas tanto al personal como a los clientes de la Cooperativa; concluyendo con los respectivos análisis de los datos obtenidos para así realizar las recomendaciones pertinentes.

3.2 Enfoque de la Investigación

Mediante un enfoque cualitativo se analizará las cualidades, habilidades, experiencias, el ambiente en el que se desenvuelve el personal, así como también el nivel de satisfacción de sus necesidades y estudiar el problema en el lugar en donde se da el mismo, proponiendo cambios de actitudes y aptitudes en todos los integrantes de la Cooperativa.

La investigación será de tipo descriptivo, lo cual permitirá identificar las características del universo de investigación es decir, señalando las formas de conducta, comportamiento y aptitudes surgidas en el departamento de Talento Humano.

Los métodos de investigación que se va a poner en práctica será el método de observación, el mismo que al realizar visitas frecuentes al departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa facilitará conocer los procedimientos de selección y reclutamiento llevados a cabo para poder plantear recomendaciones en el Sistema de Talento Humano de la Cooperativa.

3.3 Modalidad de la Investigación

3.3.1 Investigación Bibliográfica o Documental

Para **Rodríguez Manuel** (2013: párr.2) la investigación bibliográfica o documental se define como, “un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección,

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada”.

Este tipo de investigación permitirá recolectar la información necesaria que ayudará en el desarrollo de la tesis.

3.3.2 Investigación de Campo

(“Metodología Investigativa”, 2012: párr.1). “Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación”.

La investigación de campo proyecta directamente al contacto con la realidad de los hechos, su principal ventaja es la observación directa del objeto de estudio con lo cual se obtendrá información veraz para el desarrollo de la Auditoría. Al existir una relación directa con el objeto de estudio, se estará analizando el tema principal que es el Recurso Humano de la Cooperativa.

3.4 Nivel o Tipo de Investigación

La realización de la auditoría se enfocará en un análisis descriptivo y explicativo, los cuales se detallan a continuación:

3.4.1 Investigación Descriptiva

Tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (Ávila Baray, 2006: párr. 1).

La presente investigación trata de describir como está exactamente el entorno de la Cooperativa y los eventos que se presentan en la misma, el cual permitirá

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



analizar la conducta, comportamiento y aptitudes surgidas en el departamento de Talento Humano.

3.4.2 Investigación Explicativa

Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones (Bunge, 2010: párr. 41).

Se aplicará una investigación explicativa ya que se dará una respuesta al porqué de los problemas presentados en la Cooperativa Jardín Azuayo determinando la relación causa y efecto que se presenta en la organización mediante la comprobación de la hipótesis.

3.4.3 Técnicas de Investigación

En la recolección de la información necesaria para la realización de la Auditoría se aplicarán tanto técnicas orales como escritas, lo cual facilitará la participación del personal de la Cooperativa Jardín Azuayo.

3.4.3.1 Cuantitativas

Esta técnica permite construir índices sobre diversas situaciones estudiadas.

3.4.3.1.1 Encuesta

“La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado” (Ferrer, 2010: párr. 16).

Aplicando la técnica de la encuesta al personal interno de la Agencia Centro de la Cooperativa Jardín Azuayo y a los distintos clientes de la misma, se obtendrá

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

distintas opiniones en cuanto al proceso que realiza la organización en relación a la selección y reclutamiento del personal como también la opinión de los clientes en lo que se refiere a la atención que se les brinda.

3.4.3.1.2 .- Directa

Consistente en analizar espacios físicos, distribuciones de almacenes, oficinas, detección de medios materiales, o también situaciones, relaciones, etc. En definitiva, se centra en todo aquello que permita una visión de conjunto del entorno en el que se realiza la auditoría de gestión. De esta forma se proporciona una visión general e intuitiva de la organización, aunque depende en gran medida de la subjetividad del observador, por lo que puede provocar algún error o sesgo (Durán, Pérez y Juve, 2011: pág. 6).

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Según Levin y Rubin (2010: párr. 1) una población es un “conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”.

En el desarrollo de la investigación se trabajará con la población que se detalla en la siguiente tabla:

ÁREAS	NÚMERO DE COLABORADORES	%
Área de Administración	28	19.05%
Desarrollo Cooperativo	18	12.24%
Finanzas	22	14.97%
Planificación y Desarrollo de servicios	17	11.56%
Servicios Cooperativos	10	6.80%
Tecnología	34	23.13%
Control	18	12.24%
TOTAL	147	100.00%

Tabla 5: Número de Colaboradores por Áreas

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



3.5.2 Muestra

Según Cadenas (2011: párr.3) “una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia”.

Determinación del Tamaño de la Muestra:

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

Simbología:

n= tamaño de la muestra

m= tamaño de la población

e= error máximo admisible (5%)

$$n = \frac{147}{(0,05)^2 (147 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{147}{1,365}$$

$$n = 107 \text{ ENCUESTADOS}$$

3.6 Operacionalización de las Variables

Hipótesis

La ausencia de un plan de reclutamiento y selección de personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

Variable Independiente

Auditoría de Gestión de Talento Humano.

Variable Dependiente

Plan de reclutamiento y selección de personal.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Construcción de Variables e Indicadores

- **Variable Independiente:** Auditoría de Gestión de Talento Humano.
- **Variable Dependiente:** Eficiencia en el desenvolvimiento del talento humano.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Operacionalización de las Variables

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	INDICADORES
AUSENCIA DE UN PLAN DE RECLUTAMIENTO O DE PERSONAL EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.	La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.	Variable Independiente Auditoría de Gestión de Talento Humano.	Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro el entorno actual y futuro (Eslava, 2004: 14).	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias - Comunicación - Motivación - Reclutamiento
		Variable Dependiente Eficiencia en el desenvolvimiento del talento humano.	Eficiencia. Es la capacidad con la que una persona realiza adecuadamente una función.	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento - Desempeño.

Tabla 6: Operacionalización de las Variables

Elaborado por: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- **Variable independiente:** Auditoría de Gestión de Talento Humano.
- **Variable dependiente:** Proceso de Reclutamiento de Personal.

Operacionalización de las Variables

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES
AUSENCIA DE UN PLAN DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.	La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.	Variable Independiente Auditoría de Gestión de Talento Humano.	Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro el entorno actual y futuro (Eslava, 2004: 14).	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias - Comunicación - Motivación - Reclutamiento
		Variable Dependiente Proceso de Reclutamiento de Personal.	Proceso es un conjunto de actividades coordinadas que se realizan a fin de conseguir un producto.	Medios que se utilizan para convocar a los posibles nuevos colaboradores. Técnicas utilizadas para el reclutamiento de personal.

Tabla 7: Operacionalización de las Variables

Elaborado por: Buele Yuleisy M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



3.7 Análisis e Interpretación de Resultados

Luego de haber aplicado las encuestas a una muestra de la población de la Cooperativa Jardín Azuayo Agencia Centro- Cuenca. se procede a la tabulación de los datos mediante el programa Microsoft Excel, para luego continuar con el respectivo análisis de las preguntas realizadas tanto al personal como a los clientes tomando en consideración el cálculo basado en porcentajes, lo cual permitirá establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes verificando las hipótesis planteadas.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Encuesta Dirigida al Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Agencia Centro- Cuenca.

Pregunta 1.

¿Por qué medios se enteró del puesto vacante existente en la Cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fue recomendado	46	43%
Por la prensa	17	16%
Por la web	12	11%
Otros	32	30%
TOTAL	107	100%

Tabla 8: Pregunta 1 dirigida al personal



Ilustración 6: Pregunta 1 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: se puede observar que el 43% del personal contratado fue recomendado, mientras que un 30% ocuparon el puesto vacante por medio de otras alternativas, encontrando también que un 16% se informó del requerimiento de personal de la Cooperativa a través de la prensa y tan sólo un 11% por la web. Es decir que la Cooperativa contrata personal ya sea porque fue recomendado o porque se enteraron por otros medios. Al momento de tomar en consideración a personal que es recomendado, se puede estar excluyendo a personas independientes que tengan mayor conocimiento y experiencia en el campo requerido, mientras que en la alternativa que se realiza las contrataciones por otros medios están personas que realizan pasantías dentro de la organización, siendo positivo puesto que con ello ya se puede tener una expectativa de la persona a ser contratada.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella

Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 2.

¿Por cuánto tiempo espera usted trabajar en la Cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2 años	9	8%
3-5 años	30	28%
Indefinidamente	68	64%
TOTAL	107	100%

Tabla 9: Pregunta 2 dirigida al personal



Ilustración 7: Pregunta 2 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 64% del personal encuestado espera trabajar indefinidamente en la Cooperativa, mientras el 28% respondieron que solo desean permanecer en ella entre 3 a 5 años y tan sólo un 8% por 2 años. Saber que la mayoría de empleados desea permanecer fijos en la organización es bueno porque esto refleja que el personal desea crecer junto con la Cooperativa.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 3.

¿Cuáles piensa usted que fueron los motivos por los que fue contratado (a)?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Profesionalismo	64	56%
Le simpatizó al jefe de recursos humanos	10	9%
Su experiencia en el campo	40	35%
Tiene alguna relación con alguna persona dentro de la organización	1	1%
TOTAL	115	100%

Tabla 10: Pregunta 3 dirigida al personal

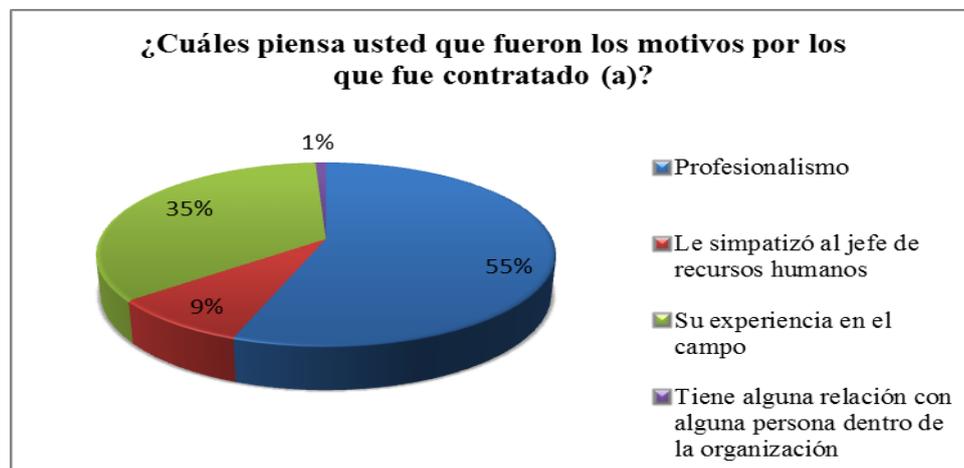


Ilustración 8: Pregunta 3 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 56% de los encuestados opinan que la razón por la que fueron contratados fue por su grado de profesionalismo, de igual forma un 35% de colaboradores consideran que la experiencia que poseen cada uno de ellos fue el motivo de su contratación. El 9% del personal opina que fue contratado porque le simpatizó al jefe de recursos humanos y un 1% considera que su puesto de trabajo actual fue por estar relacionado con una persona que ya laboraba dentro de la organización. La Cooperativa a pesar de contratar personal que fue recomendado por algún colaborador, se inclina en un gran porcentaje por el profesionalismo que tienen los candidatos y también por la experiencia que ellos tienen.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 4.

¿Se identifica usted con las funciones que desempeña en su cargo actual?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	90%
No	11	10%
TOTAL	107	100%

Tabla 11: Pregunta 4 dirigida al personal

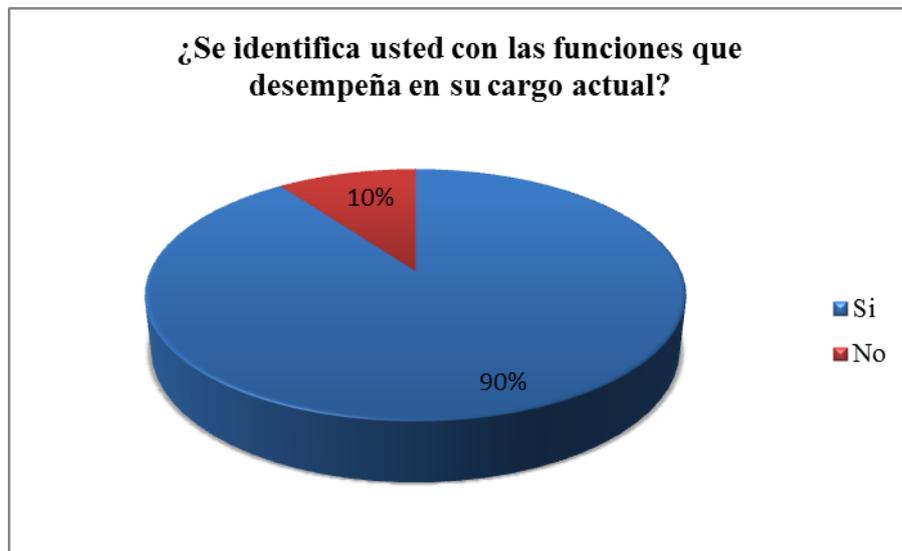


Ilustración 9: Pregunta 4 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 90% del personal se identifica con las funciones que están realizando actualmente y sólo un 10% opinan que no simpatizan con su cargo actual. Es decir que la mayoría de los funcionarios están conformes con sus labores desempeñadas dentro de la organización, pero la Cooperativa también debe tomar en consideración la minoría del 10% y tratar de identificarlos con actividades acordes a su profesión.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 5.

¿Por qué prefirió ofrecer sus servicios en la Cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para obtener experiencia	23	17%
Porque le ofrece crecimiento profesional	61	46%
Por su remuneración	10	8%
Por el ambiente en el cual va a laborar	39	29%
TOTAL	133	100%

Tabla 12: Pregunta 5 dirigida al personal



Ilustración 10: Pregunta 5 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
 M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 46% del personal opina que la razón por la que decidió ofrecer sus servicios en la Cooperativa fue porque ésta le ofrece crecimiento profesional. El 29% por el ambiente en el cual va a laborar. El 17% para obtener experiencia y tan sólo un 8% por su remuneración. Al ser mayor el resultado obtenido en lo que se refiere al crecimiento profesional se puede decir que la Cooperativa incentiva a sus colaboradores a que su aporte tanto profesional como personal sea mejor día a día.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 6.

¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	103	96%
No	4	4%
TOTAL	107	100%

Tabla 13: Pregunta 6 dirigida al personal



Ilustración 11: Pregunta 6 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 96% del personal considera que sí están cumpliendo con eficiencia las actividades encomendadas de acuerdo a su cargo, mientras un 4% opina que no. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la Cooperativa cuenta con personal muy capaz en desempeñar las actividades encomendadas.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 7.

¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción que tiene en su puesto de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	70	65%
Medio	35	33%
Bajo	2	2%
TOTAL	107	100%

Tabla 14: Pregunta 7 dirigida al personal



Ilustración 12: Pregunta 7 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 65% del personal respondió que su nivel de satisfacción en su puesto de trabajo es alto, mientras el 33% considera que su nivel de satisfacción es medio y tan sólo un 2% considera que es bajo. La mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las responsabilidades adquiridas dentro de la organización.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 8.

¿Ha recibido algún incentivo por las metas cumplidas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	21%
No	84	79%
TOTAL	107	100%

Tabla 15: Pregunta 8 dirigida al personal



Ilustración 13: Pregunta 8 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 79% de los encuestados respondieron que no han recibido ningún tipo de incentivo por las metas obtenidas y un 21% contesta que si recibió algún incentivo durante su periodo de trabajo. La Cooperativa debe considerar importante el esfuerzo que está realizando el personal y brindar algún estímulo para que los colaboradores se encuentren motivados.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 9.

¿Cómo calificaría la relación que existe con sus compañeros de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	77	72%
Buena	27	25%
Regular	3	3%
TOTAL	107	100%

Tabla 16: Pregunta 9 dirigida al personal



Ilustración 14: Pregunta 9 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 72% de los colaboradores indican que tienen una muy buena relación entre compañeros de trabajo. El 25% indican que tienen una relación buena. Y sólo un 3% dicen que su relación entre compañeros es regular. Los presentes resultados indican que dentro de la Cooperativa existe una excelente relación entre compañeros, lo cual influencia en el rendimiento personal que tiene cada uno en sus labores diarias.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 10.

¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	98	92%
No	9	8%
TOTAL	107	100%

Tabla 17: Pregunta 10 dirigida al personal

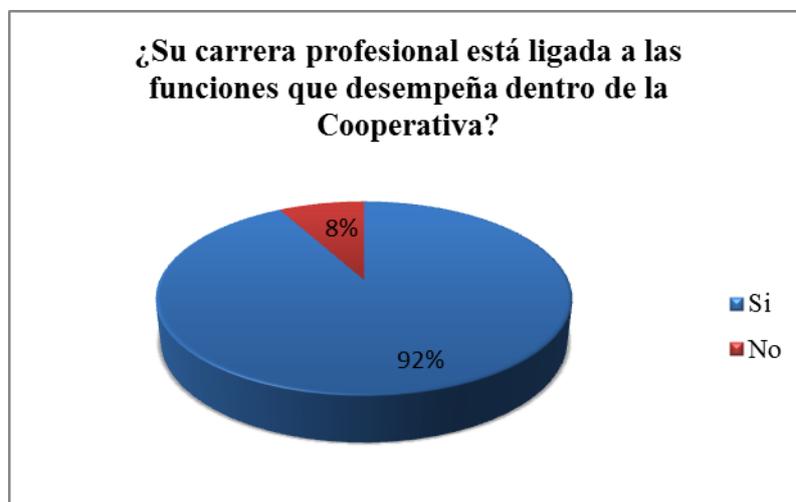


Ilustración 15: Pregunta 10 dirigida al personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: El 92 % del personal responde que su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeñan dentro de la Cooperativa, mientras que el 8% indican que no, es decir que la organización cuenta con personal que se identifica en cada una de las áreas en las que han sido asignados.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Encuesta Dirigida a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Agencia Centro- Cuenca.

Pregunta 1.

¿En términos de calidad, cómo califica el servicio recibido en la Cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	27%
Bueno	6	55%
Regular	2	18%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Tabla 18: Pregunta 1 dirigida a los clientes



Ilustración 16: Pregunta 1 dirigida a los clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 55% de los clientes de la Cooperativa indican que el servicio prestado por la Cooperativa es bueno, un 27% lo califican como excelente, un 18% señalan que el servicio prestado es regular y ningún cliente opina que el servicio es malo. De acuerdo a estos resultados se puede decir que la mayoría de los clientes indican que el servicio prestado por la Cooperativa es bueno, lo cual no es 100% positivo para la organización porque siempre se debe estar buscando la excelencia.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella

Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 2.

¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	64%
No	4	36%
TOTAL	11	100%

Tabla 19: Pregunta 2 dirigida a los clientes

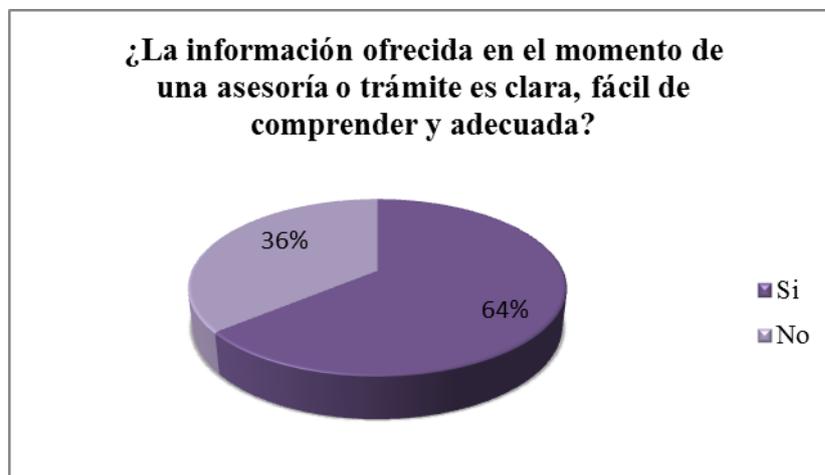


Ilustración 17: Pregunta 2 dirigida a los clientes

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
 M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 64% de los clientes han respondido que la información ofrecida en el momento de una asesoría es fácil de comprender, mientras que un 36% dice que no, siendo un resultado favorable para la Cooperativa que los clientes puedan entender la información brindada por parte del personal.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 3.

¿El tiempo de respuesta en los trámites o transacciones solicitados son los adecuados?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	36%
No	7	64%
TOTAL	11	100%

Tabla 20: Pregunta 3 dirigida a los clientes



Ilustración 18: Pregunta 3 dirigida a los clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 64% de los clientes indican que las respuestas a los trámites solicitados no son los adecuados y el 36% responde que sí, siendo preocupante que los clientes se sientan insatisfechos en cuanto a la realización de sus transacciones, por lo que la organización debe velar por los intereses de sus socios.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 4.

¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	45%
No	6	55%
TOTAL	11	100%

Tabla 21: Pregunta 4 dirigida a los clientes

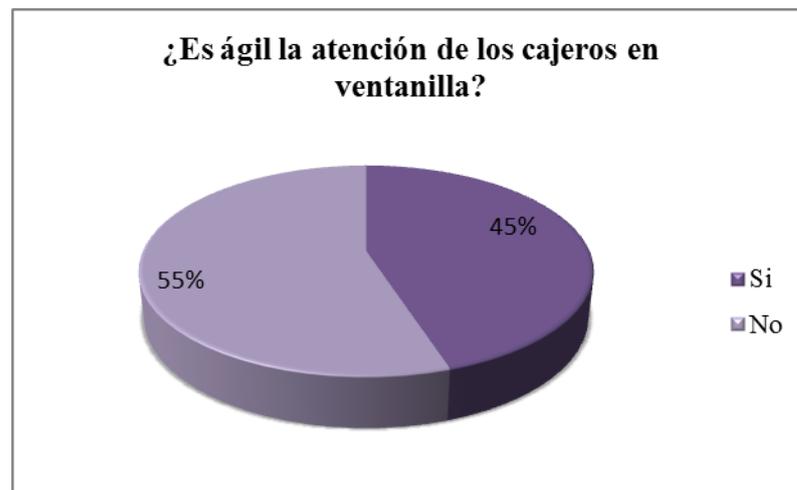


Ilustración 19: Pregunta 4 dirigida a los clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 55% de los clientes indican que la atención recibida en las ventanillas de la Cooperativa es ágil, mientras el 45% de los clientes indican que no tienen una atención rápida. Según los resultados de las encuestas un poco más de la mitad de clientes encuestados dicen que están conformes con la atención recibida en este servicio, pero lo preocupante es que también muchos de los clientes indican su inconformidad.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 5.

¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	2	18%
Bueno	9	82%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	11	100%

Tabla 22: Pregunta 5 dirigida a los clientes

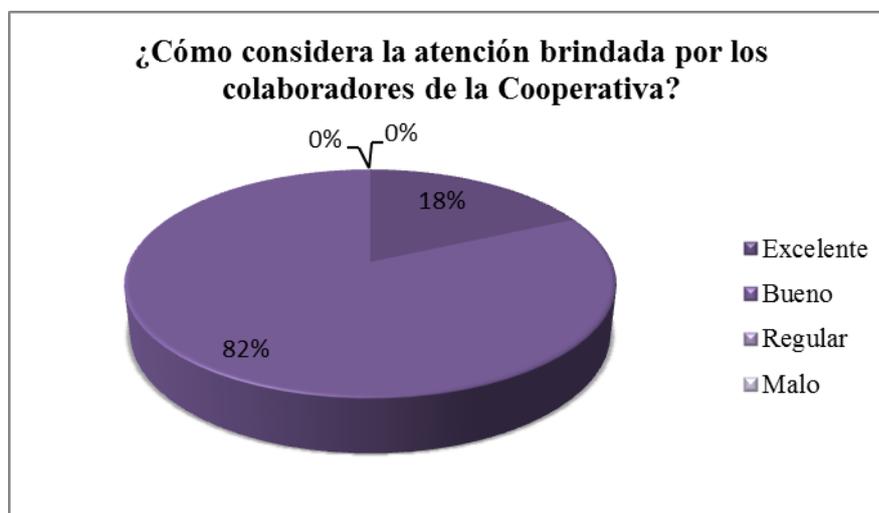


Ilustración 20: Pregunta 5 dirigida a los clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: el 82% de los clientes opinan que la atención recibida por parte de los colaboradores de la Cooperativa es excelente, sólo un 18% de ellos opinan que es bueno, el 0% opina que es regular y de igual manera ningún cliente indica que es malo. Con la opinión positiva respecto a la atención que reciben los clientes de la organización, se puede decir que el personal está brindando de forma excelente sus servicios.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Pregunta 6.

¿Por qué razón prefiere a la Cooperativa Jardín Azuayo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Seguridad	4	36%
Ubicación	3	27%
Horario	4	36%
TOTAL	11	100%

Tabla 23: Pregunta 6 dirigida a los clientes



Ilustración 21: Pregunta 6 dirigida a los clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Análisis: en cuanto a la preferencia por la Cooperativa los clientes han respondido que el 36% es por la seguridad brindada y por el horario, mientras un 27% por su ubicación. Los clientes se sienten conformes con los servicios que brinda la Cooperativa, inclinándose más por la seguridad que ésta presta y por su horario de atención.

3.8 Verificación de Hipótesis

La verificación de la hipótesis planteada se efectuará a partir de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal y a los clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo, para lo cual se utilizará el método Chi- cuadrado. Para la realización del cálculo de la tabla de contingencia, se utilizarán valores

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

cuantitativos de las preguntas número 6 y 10 aplicadas en las encuestas dirigidas al personal, como también de las preguntas número 2 y 4 realizadas a los clientes; las cuales guardan relación con las variables estudiadas.

Tablas de Frecuencias

Tabla de Contingencia: Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa Jardín Azuayo.

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
6. ¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?	103	4	107
10. ¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?	98	9	107

Tabla 24: Tablas de Contingencia Personal

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Frecuencias Observadas

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
6. ¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?	103	4	107
10. ¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?	98	9	107
TOTAL	201	13	214

Tabla 25: Tablas de Contingencia Personal

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Frecuencias Esperadas

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
4.1 ¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?	106	1	107
10. ¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?	82	25	107
TOTAL	188	26	214

Tabla 26: Tablas de Contingencia Personal

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Formulación de la Hipótesis

H₀: La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

H₁: La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

Modelo Matemático

H₀: O= E

H₁: O≠ E

$$\chi^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Elección de la Prueba Estadística

Chi- cuadrado

Nivel de Significación

0,05 equivalente al 5%

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Distribución Muestral

Por tanto, con 1 grado de libertad, tenemos un valor de la tabla estadística de 3,84.

Zona de rechazo

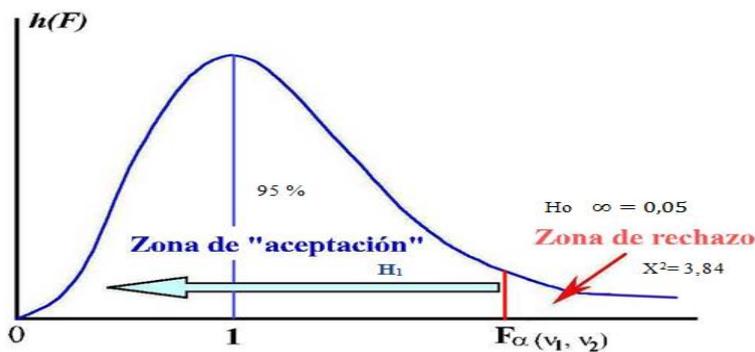


Ilustración 22: Curva Normal

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
 M. Luisa Mogrovejo

Cálculo Matemático

PREGUNTAS	FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
6. ¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?	103	106	-3	9	0,08
10. ¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?	98	82	16	256	3,12
6. ¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?	4	1	3	9	9,00
10. ¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?	9	25	-16	256	10,24
TOTAL	214	214			22,45

Tabla 27: Cálculo Matemático

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
 M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Decisión

Si X^2 calculado es $\geq X^2$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

$22,45 > 3,84$; por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1

Conclusión

La ausencia de un plan de reclutamiento de personal, **incide** en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

Recomendación

Es necesario tomar en consideración la implementación inmediata de un Plan de Reclutamiento y Selección de Personal, lo cual contribuirá en el desempeño eficiente de los colaboradores para el desarrollo de las actividades a realizarse en cada área de trabajo.

Tabla de Contingencia: Encuesta Aplicada a los Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo.

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
2. ¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?	7	4	11
4. ¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?	5	6	11

Tabla 28: Tabla de Contingencia Clientes

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaborado: Buele Yuleisy
 M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Frecuencias Observadas

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
2. ¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?	7	4	11
4. ¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?	5	6	11
TOTAL	12	10	22

Tabla 29: Tabla de Contingencia Clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Frecuencias Esperadas

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
2. ¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?	8	3	11
4. ¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?	7	4	11
TOTAL	15	7	22

Tabla 30: Tabla de Contingencia Clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

Formulación de la Hipótesis

Ho: La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

H₁: La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

Modelo Matemático

H₀: O= E

H₁: O≠ E

$$\chi^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Elección de la Prueba Estadística

Chi- cuadrado

Nivel de Significación

0,05 equivalente al 5%

Distribución Muestral

Por tanto, con 1 grado de libertad, tenemos un valor de la tabla estadística de 3,84.

Cálculo Matemático

PREGUNTAS	FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	F _o - F _e	(F _o -F _e) ²	(F _o -F _e) ² /F _e
2. ¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?	7	9	-2	4	0,44
4. ¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?	5	8	-3	9	1,13
2. ¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?	4	2	2	4	2
4. ¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?	6	3	3	9	3
TOTAL	22	22			6,57

Tabla 31: Cálculo Matemático Clientes

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado: Buele Yuleisy

M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Decisión

Si X^2 calculado es $\geq X^2$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

$6,57 > 3,84$; por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1

Conclusión

La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, **incide** en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

Recomendación

Es necesario tomar en consideración la implementación inmediata de un Plan de Reclutamiento de Personal, lo cual permitirá a la Cooperativa Jardín Azuayo brindar un servicio eficiente y oportuno a sus clientes.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CAPÍTULO IV

APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.

4.1 Introducción

En el presente capítulo se llevará a cabo la aplicación de la Auditoría de Gestión, a través del desarrollo de cada una de las fases de Auditoría como son: la fase de Planificación Preliminar, la Planificación Específica, la Ejecución, así como también la Preparación del Informe. Permitiendo realizar un análisis de la situación actual del área de Talento Humano de la Cooperativa Jardín Azuayo.

4.2 Orden de Trabajo

Oficio: N° 001-2014

Sección: Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Cuenca. 08 de agosto de 2014

Sra.
María Luisa Mogrovejo
AUDITOR JEFE DE EQUIPO
Presente

Asunto:

Examen al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

El Objetivo General es:

Verificar que el Sistema de Talento Humano implementado por la institución efectúe de manera eficiente la selección y reclutamiento del personal.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Motivo del Examen:

Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se realizará por solicitud a Gerencia mediante oficio #001 y como aplicación al trabajo de tesis para la obtención del título Contador Público Auditor.

Alcance:

En el examen al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se estudiará los planes de selección y reclutamiento del personal, los procedimientos utilizados y el plan de talento humano implementado durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Objetivos Específicos:

- Verificar que los planes de selección y reclutamiento del personal, se cumplan de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Comprobar que los procedimientos de selección y reclutamiento utilizados, permitan la contratación de personal calificado.
- Verificar que el plan de talento humano implementado por la entidad, se haya realizado de acuerdo a sus necesidades internas.

Equipo de Trabajo:

Nombre	Cargo	Días/Hombre
María Luisa Mogrovejo	Auditor Jefe de Equipo	90
Yuleisy Buele Román	Auditor Operativo	90
La Supervisión será efectuada por la CPA. Laura Vizhñay		
Fechas de terminación del examen: Cuenca, 7 de noviembre de 2014.		

Tabla 32: Equipo de Trabajo de Auditoría

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CPA. Laura Vizhñay
AUDITOR SUPERVISOR

4.3 Planificación Estratégica del Examen

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO.

Motivo u Origen del Examen

Según la orden de trabajo N° 001 con fecha 8 de agosto de 2014 y como aplicación del trabajo de tesis para la obtención del título Contador Público Auditor.

Objetivo General

Verificar que el Sistema de Talento Humano implementado por la empresa efectúe de manera eficiente la selección y reclutamiento del personal.

Alcance:

En el examen al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se estudiará los planes de selección y reclutamiento del personal, los procedimientos utilizados y el plan de talento humano implementado durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Objetivos Particulares:

- Verificar que los planes de selección y reclutamiento del personal, se cumplan de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Comprobar que los procedimientos de selección y reclutamiento utilizados, permitan la contratación de personal calificado.
- Verificar que el plan de talento humano implementado por la entidad, se haya realizado de acuerdo a sus necesidades internas.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Proceso del Examen

El proceso metodológico a seguirse en este examen es el siguiente:

Planificación

- Planificación Preliminar.
- Planificación Específica.

Ejecución

Comunicación de Resultados

4.3.1 Planificación

Estará orientada a conocer el Sistema de Talento Humano y evaluar al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, estará constituido por dos subetapas.

4.3.1.1 Planificación Preliminar

Objetivos:

- Obtener información del sistema de Talento Humano.
- Familiarizar al equipo de trabajo con los procesos de selección y reclutamiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Facilitar al auditor la información competente a: Estatutos y reglamentos generales, manuales de funciones, reglamentos y políticas del personal, el organigrama de la empresa y del sistema.

Resultados

Reporte de la Planificación Preliminar

Este reporte será de uso exclusivo para el equipo de auditoría y contendrá la información obtenida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y del Sistema de Talento Humano, a través del cumplimiento de los objetivos de esta planificación.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Conformación del Archivo de Papeles de Trabajo

Este archivo manejará el flujo de información y de documentos del examen, el mismo que se clasifica en:

Archivo Corriente.- manejará la información y documentos exclusivos del examen.

Archivo Permanente.- corresponde a los documentos que servirán para éste y futuros exámenes.

Programa para la Planificación Específica

Este programa detalla el procedimiento a seguir para el desarrollo de la planificación específica.

4.3.1.2 Planificación Específica

Objetivos

- Definir las estrategias a seguir en la auditoría fundamentada en la información obtenida en la Planificación Preliminar.
- Evaluar el control interno a través de sus componentes.
- Evaluar y calificar el riesgo del examen.

Resultados

La Planificación Específica acumula la información obtenida en la Planificación Preliminar y los productos para la eficiente y efectiva ejecución de la auditoría.

Los productos básicos elaborados son:

Para la Cooperativa:

Un informe de la evaluación de control interno.

Para Uso del Equipo de Auditoría:

El informe de la planificación específica.

La matriz de calificación de riesgos, que detallará los diferentes componentes evaluados y el nivel de riesgo inherente y de control.

Programa detallado de Ejecución

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Papeles de Trabajo

4.3.2 Ejecución

En esta fase se evaluará la eficiencia, eficacia y economía del sistema mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría.

Objetivos

- Aplicar las pruebas de auditoría sustantivas y de cumplimiento.
- Identificar y desarrollar los hallazgos de auditoría.

Resultados

Los Hallazgos.- “Ejecución del Trabajo” (2012). Los hallazgos en la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las aseveraciones efectuadas por la administración. Recuperado el 25 de octubre de 2014, de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-VI.pdf>

4.3.3 Comunicación de Resultados

Se presentarán resultados mediante el informe de Auditoría.

Objetivos:

Comunicar los resultados del examen
Entregar el informe de Auditoría.

Resultados

Informe de auditoría, el mismo que antes de su entrega debe seguir el siguiente proceso:

- Presentación de resultados al ente auditado.
- Elaboración del borrador del informe.
- Elaboración del informe definitivo de gestión.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Terminología

Auditoría de Gestión: Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar la responsabilidad ante el público. Glosario de términos (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Control: Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Criterios de Auditoría: Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Es también la meta que la entidad está tratando de alcanzar o representa la unidad de medida que permite la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Informe de Auditoría: “Documento que incluye el dictamen del auditor independiente, los estados financieros examinados y las notas a los estados financieros”. Glosario de términos sobre Administración Pública (2014). Recuperado el 10 de marzo de 2014, de <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

Gestión de Talento Humano: “La gestión del talento humano es una disciplina administrativa que tiene por finalidad atraer, emplear y desarrollar el talento de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales y lograr la satisfacción del personal”. La gestión del talento humano (2011). Recuperado el 25 de octubre de 2014, de <http://psicologiayempresa.com/la-gestion-del-talento-humano.html>

Competencia: “Aptitud, cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño”. El

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



talento humano y las competencias (2010). Recuperado el 25 de octubre de 2014, de <http://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html>

Evaluación del Riesgo Global de Auditoría

Riesgo

- Falta de un plan de reclutamiento de personal.
- Falta de motivación al personal a través de incentivos.
- Ausencia de comunicación entre el personal interno.
- Insatisfacción de los clientes al momento de obtener respuesta a un trámite solicitado.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Recursos de Talento Humano

Equipo de Trabajo

Nombre	Cargo	Días/Hombre
María Luisa Mogrovejo	Auditor Jefe de Equipo	90
Yuleisy Buele Román	Auditor Operativo	90
La Supervisión será efectuada por la CPA. Laura Vizhñay.		
Fechas de terminación del examen: Cuenca, 7 de noviembre de 2014.		

Tabla 33: Equipo de Trabajo de Auditoría

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

4.4 Fase Planificación Preliminar

EXAMEN AL SISTEMA DE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO CUENCA AGENCIA CENTRO.

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013

Componente: Memorando de Planificación Preliminar

1. Antecedentes

Los auditores Mogrovejo María Luisa AUDITOR JEFE DE EQUIPO y Buele Román Yuleisy AUDITOR OPERATIVO, realizaron el examen especial de Selección y Reclutamiento de personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

2. Motivo del Examen

El examen especial al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro, se realizará de conformidad con la orden de trabajo N° 001-2014 de 08 de agosto de 2014.

3. Objetivos del Examen

- Obtener información del sistema de Talento Humano.
- Familiarizar al equipo de trabajo con los procesos de selección y reclutamiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Facilitar al auditor la información competente a: Estatutos y reglamentos generales, manuales de funciones, reglamentos y políticas del personal, el organigrama de la empresa y del sistema.

4. Alcance del Examen

En el examen al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se estudiará los planes de selección y reclutamiento del personal, los procedimientos utilizados y el plan de talento humano implementado durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

5. Programa Para la Planificación Preliminar

PROGRAMA GENERAL PARA LA PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			
No.	PROCEDIMIENTO	REFERENCIA	HECHO POR:
1	Visita de observación a las actividades y funcionamiento del Departamento de Talento Humano.	PP/P ₁	Equipo de auditoría
2	Obtener la información y documentación, relacionadas con el objeto del examen.	PP/P ₁	Equipo de auditoría
3	Revisar y analizar la información recopilada.	PE/P ₁	Equipo de auditoría
4	Determinación de los riesgos.	PEER/P ₁	Equipo de auditoría
5	Determinar los indicadores de gestión.	PP/P ₁	Equipo de auditoría
6	Elaborar los memorandos de planificación.	PE/P ₁	Supervisor y Jefe de equipo
7	Programar entrevistas con los servidores relacionados, para comunicar la ejecución de la auditoría, identificar datos, hechos y actividades.	PE/P ₁	Equipo de auditoría
8	Ejecución del examen	E/P ₁	Equipo de auditoría
9	Elaborar los papeles de trabajo.	E/P ₁	Equipo de auditoría
10	Elaborar la hoja resumen de hallazgos por componente	E/H ₁	Equipo de auditoría
11	Redactar los comentarios, conclusiones y recomendaciones.	E/H ₁	Supervisor y Jefe de equipo
12	Comunicar los resultados parciales a los servidores.	E/P ₁	Supervisor y Jefe de equipo
13	Definir la estructura del informe.	CB/P ₁	Supervisor y Jefe de equipo
14	Elaborar el borrador del informe.	CB/P ₁	Equipo de auditoría
15	Convocar a los involucrados a la lectura del borrador del informe.	CB/P ₁	Jefe de equipo
16	Realizar la lectura del borrador del informe.	CB/P ₁	Equipo de auditoría
17	Redactar el informe final, síntesis y memorando de antecedentes.	CI/P ₁	Supervisor y Jefe de equipo
19	Remitir el informe a la máxima autoridad de la entidad.	CI/P ₁	Auditor General

Tabla 34: Programa Para la Planificación Preliminar

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

6. Conocimiento de la Entidad y su Base Legal

6.1 Base Legal

Constituyese con domicilio en Cuenca y su matriz en Paute, provincia del Azuay, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Ltda., el 6 de diciembre de 2006 la entidad pasó al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Actualmente está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Con ilimitado número de socios y no menos de cincuenta, la misma que se registró por las disposiciones contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Decreto Ejecutivo N°. 194 publicado en el Registro Oficial N°. Del 19 de enero de 2010, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

6.2 Estructura Orgánica



Ilustración 23: Estructura Orgánica COAC Jardín Azuayo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Jardín Azuayo, con la finalidad de propiciar la pertenencia y participación de los socios, mantiene una estructura organizativa-administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero. La estructura de gobierno se fundamenta en que en cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo.

La adecuada estructura organizativa descentralizada y horizontal que mantiene la Cooperativa, genera espacios y reuniones en donde se fortalece la comunicación y la cultura cooperativista, a ello se suma el compromiso de los directivos, empleados y la pertenencia de los asociados hacia la cooperativa (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

6.3 Objetivos de la Entidad

Objetivo General

Plan Estratégico (2009-2013: 69) “la Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo tiene como objetivo fundamental el otorgamiento de créditos que fomenten el microcrédito cumpliendo de esta manera con su base de creación”.

Objetivos Específicos

- Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, producción y productividad de los socios, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Fomentar el ahorro de sus socios y comunidades.
- Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo.
- Promover la ampliación y profundización de los servicios de la cooperativa, procurando la inclusión de quienes no tienen acceso a servicios financieros.
- Potenciar la formación y capacitación de directivos y socios.
- Promover el desarrollo integral de los socios y sus comunidades.
- Apoyar en capacitación a organizaciones productivas integradas por socios de la cooperativa (Plan Estratégico, 2009-2013: 70).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

6.4 Servicios Financieros y Principales Oficinas.

Servicios Financieros que Ofrece la Cooperativa Jardín Azuayo

- Ahorros a la vista
- Certificados de depósitos
- Ahorro Jardín Azuayo
- Transferencias a bancos
- Pago de giros
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Sistema de pagos interbancarios SPI
- Créditos ordinarios
- Créditos extraordinarios
- Créditos sin ahorros
- Créditos para vivienda
- Créditos para desarrollo
- Mensajería móvil
- Plan celular (Plan Estratégico, 2009-2013: 22).

Principales Oficinas de la Cooperativa

Al 31 de Diciembre de 2013 la Cooperativa cuenta con una red de 28 oficinas y 3 ventanillas de servicios en su zona de influencia, las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja.

N°	OFICINA	FECHA DE CONFORMACIÓN
1	Cuenca	1998
2	Paute	1996
3	Gualaceo	1998
4	Sigsig	1997
5	Pucará	1997
6	Cañar	1998
7	Nabón	1998
8	Santa Isabel	2000
9	Oña	2001
10	Azogues	2001
11	Sucua	2001
12	Limón	2002
13	Mendez	2003
14	Macas	2003
15	La Troncal	2003
16	San Fernando	2004
17	Suscal	2004
18	Ricaurte	2004
19	El Valle	2004

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

20	El Tambo	2006
21	Chordeleg	2006
22	Palmas	2006
23	Saraguro	2007
24	Gualaquiza	2007
25	Pasaje	2007
26	Chilla	2013
27	Playas	2013
28	Zaruma	2013

Tabla 35: Principales Oficinas de la Cooperativa. (Plan Estratégico, 2009-2013: 18)

6.5 Diagnóstico Actual del Área de Recursos Humanos

La COAC Jardín Azuayo cuenta, durante el año 2013 cuenta con 147 colaboradores, de los cuales 28 (19.05%) pertenecen al área Administrativa, 18 (12.24%) de Desarrollo Cooperativo, 22 (14.97%) Finanzas, 17 (11.56%) Planificación y Desarrollo de servicios, 10 (6.80%) Servicios Cooperativos, 34 (23.13%) Tecnología y 18 personas el (12.24%) al área de control.

En el 2008 se contrató un consultor experto para levantar un diagnóstico del área de recursos humanos. En base a este estudio, se ha determinado un plan de acción para tres años, basado en el desarrollo de perfiles y competencias, revisión de las principales políticas y procedimientos, y la evaluación del modelo de gestión. En base a este plan, se ajustarán algunas políticas como la de contratación e inducción y se elaborarán otras políticas como capacitación, evaluación y plan de reemplazo provisorio y permanente. Es importante señalar que desde marzo del 2009, la Cooperativa cuenta con un reglamento interno de trabajo.

Actualmente la Cooperativa ha desarrollado un software para el manejo de la base de datos y la administración del personal (manejo fichas, vacaciones, rol de pagos, vinculados, etc.), y para la generación de reportes gerenciales de apoyo y control.

Jardín Azuayo valora la capacitación del personal, lo que es apreciado por todos los empleados. Existen planes a nivel de cada oficina y se motiva a los empleados a participar en eventos, conferencias y cursos externos (en particular, la Cooperativa paga el 50% del costo de una maestría o aprendizaje), a futuro será ligado a un plan de carrera para cada empleado (Informe de calificación con estados financieros, 2009: 19).

La COAC Jardín Azuayo se encuentra emprendiendo un programa de consultoría cuyo objetivo primordial es fortalecer la gestión de Talento Humano en la

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



institución, como herramienta para optimizar la calidad de sus servicios y mejorar sus niveles de competitividad y productividad.

Las funciones existentes para la gestión de recursos humanos las realiza la unidad de Desarrollo Cooperativo y el personal de Talento Humano con la colaboración permanente de la Gerencia General y los Jefes de cada Unidad, denotando una gestión desconcentrada del Talento Humano en temas administrativos.

El departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de la gestión integral de los siguientes procesos: Reclutamiento y Selección, Contratación, Inducción, Evaluación del Desempeño, Capacitación y Formación, Elaboración de Nómina, Desvinculación y Legalización de Salida de Personal.

Informe de calificación con estados financieros (2009: 4) “la Gerencia General de la Cooperativa tiene interés y predisposición para llevar a cabo un programa de mejoramiento de la gestión de recursos humanos y principalmente al fortalecimiento del subsistema de selección de personal”.

TALENTO HUMANO

Misión

Garantizar que la Cooperativa, cuente con un equipo humano alineado a la filosofía y principios institucionales, competentes, eficientes, efectivos, comprometidos y capaces de generar procesos de cambio y asumir responsabilidades que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los socios, mediante la implantación y supervisión de políticas, normas y procedimientos de administración del talento humano.

Relaciones de Dependencia

Talento Humano depende y reporta a la Coordinación de Desarrollo Cooperativo.

Relaciones de Coordinación

Talento Humano se vincula con todas las áreas, departamentos, oficinas y personas de la Cooperativa, en especial con Educación Cooperativa.

Responsabilidades

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- Ejecutar los subsistemas de reclutamiento y selección del personal, contratación, evaluación del desempeño, desvinculación, remuneraciones y clima laboral cumpliendo las políticas institucionales.
- Evaluar y proponer las políticas y mecanismos de clasificación y valoración de puestos y administración de remuneraciones.
- Disponer y mantener actualizados manuales, procedimientos, reglamentos e instructivos para la correcta administración de los subsistemas de talento humano.
- Definir y proponer políticas para retener y desarrollar el talento humano, a fin de incrementar el desarrollo personal, la productividad de la gestión institucional y los niveles de satisfacción laboral.
- Medir y analizar las condiciones del clima laboral para proponer estrategias de mejora a Gerencia General y ejecutar las acciones aprobadas.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa establecida para la administración del talento humano.
- Gestionar los pedidos administrativos del personal relacionados con ingresos y salidas, vacaciones y permisos, sanciones y prestaciones laborales; así como administrar y mantener actualizado el archivo de expedientes personales de ejecutivos y empleados.
- Colaborar con el nivel ejecutivo en la realización de estudios para adecuar la estructura organizacional a los cambios del entorno.

Las demás funciones que le sean asignadas por la Coordinación de Desarrollo Cooperativo, dentro del ámbito de su misión (Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano, 2009-2013: 1).

7. Determinación de Indicadores

Indicadores de la Función de Personal.

- **Selección**

Número de seleccionados que superan el periodo de prueba

Total seleccionados

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- **Reclutamiento**

$$\frac{\text{Número de vacantes}}{\text{Número de aspirantes}}$$

- **Ausentismo**

$$\frac{\text{Número de horas ausentes}}{\text{Número de horas efectivas trabajadas}} = \text{Horas ausentes}$$

- **Rotación Externa**

$$\frac{\text{Número de Retiros}}{\text{Cantidad promedio de empleados}} = \text{Total de retiros}$$

- **Promedio de Antigüedad**

$$\frac{\text{Empleados con 5 años o menos}}{\text{Total de empleados}}$$

8. Puntos de Interés para la Auditoría

En el levamiento de información preliminar efectuado, se ha observado los siguientes aspectos que deben considerarse en la auditoría:

- Los objetivos planteados no se llegan a cumplir en su totalidad.
- No existe una convocatoria oportuna para cubrir las vacantes existentes.
- Al existir una vacante se toma en consideración al personal interno de la Cooperativa, limitando a la Institución fortalecerse con la colaboración de nuevos talentos.
- El personal no responde con los requerimientos que exige su cargo.

9. Determinación de la Materialidad

A continuación se presenta un análisis de la situación actual de los subsistemas de reclutamiento y selección de personal que se lleva a cabo dentro de la organización:

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO EN LA COAC JARDÍN AZUAYO.				
SUBSISTEMA	INSTRUMENTOS UTILIZADOS	FRECUENCIA DE APLICACIÓN	RESPONSABLE DE APLICACIÓN	OBSERVACIONES
RECLUTAMIENTO	Convocatorias internas, externas y base de datos de aspirantes.	Se efectúa cuando hay requerimiento de personal.	Técnico de reclutamiento y selección de personal.	No se cuenta con un plan de reclutamiento.
SELECCIÓN	Verificación de datos de hoja de vida, prueba de conocimientos de acuerdo al cargo y entrevista personal.	Se efectúa cuando hay requerimiento de personal.	Técnico de reclutamiento y selección de personal, Coordinador de unidad administrativa que requiera personal y Coordinador de talento humano.	

Tabla 36: Diagnóstico de los Procesos de Selección y Reclutamiento

Elaborado por: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Plan de Índices

Los principales índices utilizados en el examen son:

P: Planificación

PP: Planificación Preliminar

PP/P: Planificación Preliminar/ Programa

PP/R: Planificación Preliminar/ Reporte

PPN: Normativa

PPO: Organización

PPC: Coordinación

RRHH: Recursos Humanos

PE: Planificación Específica

PE/P: Planificación Específica/ Programa

PEA: Ambiente Interno

PEER: Evaluación del Riesgo

PEPC: Procedimientos de Control

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

PEIC: Información y Comunicación

PESM: Supervisión y monitoreo

PE/R: Planificación Específica/ Reporte

PECI/R: Control Interno/ Reporte

PE/MCR: Matriz de Calificación de Riesgo

E: Ejecución

E/P: Ejecución/ Programa

E/H: Hallazgos

EE: Evidencia

C: Conclusión

CB: Borrador

CI: Informe

Plan de Marcas

Marcas estándares de Auditoría de Gestión, según el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

MARCA	SIGNIFICADO
\wedge	Indagado
\textcircled{C}	Confirmación, respuesta afirmativa
$\textcircled{\emptyset}$	Confirmación, respuesta negativa
\leftrightarrow	Conciliado
$\sqrt{\quad}$	Comprobado
Σ	Cálculos
$<$	Rastreado
*	Observado
\emptyset	Inspeccionado
ϵ	Sin respuesta
∞	Analizado
Ω	Aporte del equipo auditor

Tabla 37: Plan de Marcas

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Detectar FODA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Área: Departamento de Talento Humano			
FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>-Dispone de la infraestructura adecuada, para el desarrollo normal de sus actividades.</p> <p>-Cuenta con personal joven y con nuevos conocimientos, que aportan al crecimiento de la Cooperativa.</p> <p>-Mantiene un talento humano suficiente y con la experiencia necesaria, para el cumplimiento de las funciones a su cargo.</p> <p>-El personal se identifica con las funciones que desempeña.</p>	<p>-Falta de motivación al personal a través de incentivos.</p> <p>-Ausencia de comunicación entre el personal interno.</p> <p>-Insatisfacción de los clientes al momento de obtener respuesta a un trámite solicitado.</p>	<p>-Capacitación permanente brindada por la Cooperativa a sus empleados.</p> <p>-Estabilidad laboral por parte del personal.</p> <p>-La carrera profesional del personal está ligada a las funciones que desempeñan dentro de la Cooperativa.</p>	<p>-No cuenta con un plan de reclutamiento de personal.</p>

Tabla 38: FODA de la COAC Jardín Azuayo

Elaborado por: Buele Yuleisy Mogrovejo M. Luisa

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgos de Auditoría

MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA		
COMPONENTE	RIESGO INHERENTE/CONTROL	ENFOQUE PRELIMINAR DE AUDITORÍA
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	<p>ALTO/ALTO La Cooperativa no cuenta actualmente con un proceso de reclutamiento de personal.</p> <p>BAJO/BAJO El no contar con un proceso de reclutamiento de personal, no ha influido en la contratación de colaboradores eficientes.</p> <p>BAJO/BAJO El departamento de Talento Humano, tiene entre sus objetivos la implementación de un plan de reclutamiento de personal.</p>	<p>SUSTANTIVA Solicitar al departamento de Talento Humano el proceso llevado a cabo para la contratación de personal.</p> <p>CUMPLIMIENTO Revisar la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de personal.</p> <p>CUMPLIMIENTO Revisar el Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano.</p>
SELECCIÓN DE PERSONAL	<p>MODERADO/MODERADO El proceso de selección de personal se lo efectúa con base a las disposiciones legales, reglamentos y demás normas que existen sobre la materia.</p> <p>BAJO/BAJO El proceso de selección se lo realiza en base al conocimiento, experiencia, destrezas de los candidatos y cumpliendo con los requisitos del puesto, de tal forma que garanticen su idoneidad y competencia.</p> <p>ALTO/ALTO El proceso de selección se lo realiza a través de concurso de méritos y oposición.</p> <p>BAJO/BAJO La información sobre el proceso de selección de personal se archiva en la Unidad de Gestión del Talento Humano.</p>	<p>CUMPLIMIENTO Revisar el Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano.</p> <p>CUMPLIMIENTO Comprobar la idoneidad y competencia del personal contratado a través de los curriculum vitae.</p> <p>SUSTANTIVA Revisar la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de personal.</p> <p>CUMPLIMIENTO Revisar que la información sobre el proceso de selección de personal se archive en la Unidad de Gestión del Talento Humano.</p>

Tabla 39: Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgos de Auditoría

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO
AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO



Cuenca, 19 de agosto de 2014

4.5 Fase Planificación Específica

Memorando de Planificación Específica

1. Referencia de la Planificación Preliminar

Con fecha 19 de agosto de 2014, se culminó el memorando de planificación preliminar del Examen especial al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro, en el cual se estableció un enfoque de auditoría preliminar de pruebas sustantivas y de cumplimiento, se determinaron los indicadores de gestión, se evaluaron los riesgos de manera general y se establecieron los componentes a ser analizados dentro de la planificación específica.

2. Objetivos Específicos

- Definir las estrategias a seguir en la auditoría fundamentada en la información obtenida en la Planificación Preliminar.
- Evaluar el control interno a través de sus componentes.
- Evaluar y calificar el riesgo del examen.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

3. Evaluación y Calificación de los Riesgos de Auditoría

COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	ALTO/ALTO La Cooperativa no cuenta actualmente con un proceso de reclutamiento de personal.	<ul style="list-style-type: none"> El Departamento de Talento Humano, revisa el proceso de reclutamiento de personal efectuado en la presente auditoría. 	SUSTANTIVA Solicitar al departamento de Talento Humano el proceso llevado a cabo para la contratación de personal.
	BAJO/BAJO El no contar con un proceso de reclutamiento de personal, no ha influido en la contratación de colaboradores eficientes.		CUMPLIMIENTO Revisar la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de personal.
	BAJO/BAJO El departamento de Talento Humano, tiene entre sus objetivos la implementación de un plan de reclutamiento de personal.		CUMPLIMIENTO Revisar el Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNDAMENTO	CONTROLES CLAVE	ENFOQUE DE AUDITORÍA
SELECCIÓN DE PERSONAL	MODERADO/MODERADO El proceso de selección de personal se lo efectúa con base a las disposiciones legales, reglamentos y demás normas que existen sobre la materia.		CUMPLIMIENTO Revisar el Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano.
	BAJO/BAJO El proceso de selección se lo realiza en base al conocimiento, experiencia, destrezas de los candidatos y cumpliendo con los requisitos del puesto, de tal forma que garanticen su idoneidad y competencia.	<ul style="list-style-type: none"> Control previo al proceso de selección de personal de la Cooperativa, en base a la Norma Técnica de clasificación y valoración de puestos. 	CUMPLIMIENTO Comprobar la idoneidad y competencia del personal contratado a través de los curriculum vitae.
	ALTO/ALTO El proceso de selección se lo realiza a través de concurso de méritos y oposición.		SUSTANTIVA Revisar la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de personal.
	BAJO/BAJO La información sobre el proceso de selección de personal se archive en la Unidad de Gestión del Talento Humano.		CUMPLIMIENTO Revisar que la información sobre el proceso de selección de personal se archive en la Unidad de Gestión del Talento Humano.

Tabla 40: Evaluación y Calificación de los Riesgos de Auditoría

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

4. Programas de Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
COMPONENTE: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL				
OBJETIVOS	TIEMPO (DÍAS)		ELABORA DO POR:	REF. P/T
	UTILIZADO	ESTIMADO		
1. Recomendar la implementación de un plan de publicidad, para la difusión efectiva de las convocatorias.			Equipo de Auditoría	
2. Recomendar la implementación de un proceso de reclutamiento, tomando en consideración el talento humano interno de la cooperativa.			Equipo de Auditoría	
PROCEDIMIENTOS				
PRUEBAS SUSTANTIVAS				
Solicitar al Departamento de Talento Humano los requerimientos para los puestos vacantes.		1	Equipo de Auditoría	
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
Revisar que las convocatorias realizadas contengan toda la información que describe el puesto vacante.		2	Equipo de Auditoría	
Verificar que los candidatos reclutados internamente sean los más idóneos para ocupar los puestos existentes dentro de la Cooperativa.		3	Equipo de Auditoría	
Verificar que la administración de Talento Humano, cuente con un plan de ascensos para las servidoras y servidores de la entidad.		1	Equipo de Auditoría	

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Verificar que el personal reclutado disponga de un expediente, donde se consigne información veraz y actualizada.		2	Equipo de Auditoría	
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
COMPONENTE: SELECCIÓN DE PERSONAL				
OBJETIVOS	TIEMPO (DÍAS)		ELABORADO POR:	REF. P/T
	UTILIZADO	ESTIMADO		
1. Verificar que en el plan de selección de personal de la Cooperativa se establezcan los perfiles y exigencias para los candidatos.			Equipo de Auditoría	
2. Comprobar que la selección del personal se lo realice de acuerdo a los procesos de concursos de mérito y oposición.			Equipo de Auditoría	
PROCEDIMIENTOS				
PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO				
Verificar que el personal seleccionado cumpla con las características y requisitos, establecidos en los perfiles del plan de selección de personal de la institución.		2	Equipo de Auditoría	
Revisar los documentos presentados por los y las participantes en base a los requisitos establecidos para el puesto.		2	Equipo de Auditoría	
Revisar que el personal seleccionado haya sido contratado en igualdad de oportunidades, sin discriminación alguna en, en función de sus méritos y competencias profesionales.		2	Equipo de Auditoría	

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Verificar si la Unidad de Administración de Talento Humano conserva la información del proceso de selección realizado, así como los documentos del aspirante.		2	Equipo de Auditoría	
Revisar que se evalúe los conocimientos que debe poseer el personal de la Institución, para comprobar que cumplan con las exigencias del cargo.		4	Equipo de Auditoría	

Tabla 41: Programas de Auditoría

5. Recursos Humanos y Distribución del Tiempo

Para la realización del examen se requiere de 90 días laborables, que incluyen la elaboración del borrador del informe y la conferencia final; con la participación de un supervisor, CPA. Laura Vizhñay B.; un Jefe de Equipo, Sra. María Luisa Mogrovejo; y, un Auditor Operativo, Sra. Yuleisy Buele Román, de acuerdo a la siguiente distribución:

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO (DÍAS)
SUPERVISOR	Planificación y programación	10
	Supervisión	13
	Redacción de los comentarios, conclusiones y recomendaciones	6
	Comunicación de los resultados parciales a los servidores	4
	Definición de la estructura del informe	3
	Elaboración del borrador del informe	5
	Redacción del informe final, síntesis y memorando de antecedentes	4
TOTAL		45
JEFE EQUIPO DE	Planificación y programación	19
	Determinación de los riesgos que existen dentro de los componentes a examinar	7
	Elaboración del memorando de planificación preliminar y específica	11

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

	Programación de entrevistas con los servidores relacionados, para comunicar la ejecución de la auditoría, identificar datos, hechos y actividades	10
	Trabajo de campo	25
	Revisión PT, Elaboración de los comentarios, conclusiones y recomendaciones	10
	Comunicación parcial de resultados	8
TOTAL		90

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO (DÍAS)
OPERATIVO	Planificación y programación	16
	Trabajo de campo para conocer las actividades, operaciones y funcionamiento	23
	Revisión y actualización del archivo permanente	7
	Determinar los riesgos y los indicadores de gestión	7
OPERATIVO	Elaboración del plan de muestreo	4
	Elaboración de los papeles de trabajo	8
	Elaboración de la hoja resumen de hallazgos por componente	6
	Elaboración del informe	9
	Efectuar las correcciones indicadas por la CGE	6
	Realizar la lectura del borrador del informe	4
TOTAL		90

Tabla 42: Recursos Humanos y Distribución del Tiempo de Duración de la Auditoría

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

Cuenca, 17 de septiembre de 2014

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



4.6 Fase Ejecución

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Visita Preliminar a la Cooperativa de Ahorro de Crédito Jardín Azuayo ✓

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PP/P₁

El nueve de abril del año en curso, se realizó una visita a las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca- Agencia Centro, ubicada en las calles Benigno Malo 9-75 y Gran Colombia. La misma que permitió recopilar la siguiente información:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

Base Legal

Constituyese con domicilio en Cuenca y su matriz en Paute, provincia del Azuay, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Ltda., el 6 de diciembre de 2006 la entidad pasó al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Actualmente está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Con ilimitado número de socios y no menos de cincuenta, la misma que se registrará por las disposiciones contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Decreto Ejecutivo N°. 194 publicado en el Registro Oficial N°. Del 19 de enero de 2010, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Principales Disposiciones Legales

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Ley Orgánica del Sector Financiero Popular y Solidaria
- Reglamento General de la Cooperativa
- Resoluciones de la Junta de Regulación
- Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Reglamento Interno
- Normativa Interna.

Misión

Fomentamos el desarrollo de una Cultura Cooperativa haciendo de nuestra institución una escuela de Cooperativismo, con organización, participación, comunicación, información e interacción en redes institucionales. Desarrollamos productos, servicios sociales y financieros acordes a la demanda con tecnología adecuada, cobertura nacional e internacional, que permitan la recirculación de los recursos locales y regionales con sentido de equidad entre socios y entre regiones (Plan Estratégico, 2009-2013: 63).

Visión

Somos una sociedad de personas con cultura cooperativa que buscamos nuestro buen vivir, el de nuestras comunidades y el de la sociedad en general, privilegiando a los sectores populares, con una organización solidaria, confiable, solvente, referente del Cooperativismo nacional e internacional; con este fin desarrollamos actividades sociales y financieras eficientes, competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas (Plan Estratégico, 2009-2013: 63).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Servicios Financieros que Ofrece la Cooperativa Jardín Azuayo

- Ahorros a la vista
- Certificados de depósitos
- Ahorro Jardín Azuayo
- Transferencias a bancos
- Pago de giros
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Sistema de pagos interbancarios SPI
- Créditos ordinarios
- Créditos extraordinarios
- Créditos sin ahorros
- Créditos para vivienda
- Créditos para desarrollo
- Mensajería móvil
- Plan celular (Plan Estratégico, 2009-2013: 22).

Conclusión: La visita preliminar a la entidad permitió tener una visión global de sus instalaciones, como también se pudo conocer datos muy importantes como son la base legal, misión, visión, los servicios financieros, FODA de la Cooperativa.

√: Comprobado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Visita Preliminar al Departamento de Talento Humano ✓

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PP/P₂

TALENTO HUMANO

Misión

Garantizar que la Cooperativa, cuente con un equipo humano alineado a la filosofía y principios institucionales, competentes, eficientes, efectivos, comprometidos y capaces de generar procesos de cambio y asumir responsabilidades que contribuyan al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los socios, mediante la implantación y supervisión de políticas, normas y procedimientos de administración del talento humano.

Relaciones de Dependencia

Talento Humano depende y reporta a la Coordinación de Desarrollo Cooperativo.

Relaciones de Coordinación

Talento Humano se vincula con todas las áreas, departamentos, oficinas y personas de la Cooperativa, en especial con Educación Cooperativa.

Responsabilidades

- Ejecutar los subsistemas de reclutamiento y selección del personal, contratación, evaluación del desempeño, desvinculación, remuneraciones y clima laboral cumpliendo las políticas institucionales.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- Evaluar y proponer las políticas y mecanismos de clasificación y valoración de puestos y administración de remuneraciones.
- Disponer y mantener actualizados manuales, procedimientos, reglamentos e instructivos para la correcta administración de los subsistemas de talento humano.
- Definir y proponer políticas para retener y desarrollar el talento humano, a fin de incrementar el desarrollo personal, la productividad de la gestión institucional y los niveles de satisfacción laboral.
- Medir y analizar las condiciones del clima laboral para proponer estrategias de mejora a Gerencia General y ejecutar las acciones aprobadas.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa establecida para la administración del talento humano.
- Gestionar los pedidos administrativos del personal relacionados con ingresos y salidas, vacaciones y permisos, sanciones y prestaciones laborales; así como administrar y mantener actualizado el archivo de expedientes personales de ejecutivos y empleados.
- Colaborar con el nivel ejecutivo en la realización de estudios para adecuar la estructura organizacional a los cambios del entorno.

PP/P₂
5/38

Las demás funciones que le sean asignadas por la Coordinación de Desarrollo Cooperativo, dentro del ámbito de su misión (Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano, 2009-2013: 1).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

PP/P₂
6/38

Diagnóstico Actual del Área de Recursos Humanos

La COAC Jardín Azuayo cuenta, durante el año 2013 cuenta con 147 colaboradores, de la cuales 28 (19.05%) pertenecen al área Administrativa, 18 (12.24%) de Desarrollo Cooperativo, 22 (14.97%) Finanzas, 17 (11.56%) Planificación y Desarrollo de servicios, 10 (6.80%) Servicios Cooperativos, 34 (23.13%) Tecnología y 18 personas (12.24%) al área de control.

En el 2008 contrataron un consultor experto para levantar un diagnóstico del área de recursos humanos. En base a este estudio, se ha determinado un plan de acción para tres años, basado en el desarrollo de perfiles y competencias, revisión de las principales políticas y procedimientos, y la evaluación del modelo de gestión. En base a este plan, se ajustarán algunas políticas como la de contratación e inducción y se elaborarán otras políticas como capacitación, evaluación y plan de reemplazo provisorio y permanente. Es importante señalar que desde marzo del 2009, la Cooperativa cuenta con un reglamento interno de trabajo.

Actualmente la Cooperativa ha desarrollado un software para el manejo de la base de datos y la administración del personal (manejo fichas, vacaciones, rol de pagos, vinculados, etc.), y para la generación de reportes gerenciales de apoyo y control.

Jardín Azuayo valora la capacitación del personal, lo que es apreciado por todos los empleados. Existen planes a nivel de cada oficina y se motiva a los empleados a participar en eventos, conferencias y cursos externos (en particular, la Cooperativa paga el 50% del costo de una maestría o

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



aprendizaje), a futuro será ligado a un plan de carrera para cada empleado (Informe de calificación con estados financieros, 2009: 19).

La COAC Jardín Azuayo se encuentra emprendiendo un programa de consultoría cuyo objetivo primordial es fortalecer la gestión de Talento Humano en la institución, como herramienta para optimizar la calidad de sus servicios y mejorar sus niveles de competitividad y productividad.

Las funciones existentes para la gestión de recursos humanos las realiza la unidad de Desarrollo Cooperativo y el personal de Talento Humano con la colaboración permanente de la Gerencia General y los Jefes de cada Unidad, denotando una gestión desconcentrada del Talento Humano en temas administrativos.

El departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de la gestión integral de los siguientes procesos: Reclutamiento y Selección, Contratación, Inducción, Evaluación del Desempeño, Capacitación y Formación, Elaboración de Nómina, Desvinculación y Legalización de Salida de Personal.

Informe de calificación con estados financieros (2009: 4) “la Gerencia General de la Cooperativa tiene interés y predisposición para llevar a cabo un programa de mejoramiento de la gestión de recursos humanos y principalmente al fortalecimiento del subsistema de selección de personal”.

Conclusión: En la visita preliminar al Departamento de Talento Humano de la Cooperativa se pudo conocer la misión y responsabilidades del mismo. Al analizar el informe de diagnóstico del área de Talento Humano,

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



se encontró que entre sus procesos no cuentan con un Plan de Reclutamiento de Personal.

✓: Comprobado

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
Mogrovejo
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

FODA de Talento Humano ∞

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PP/P_{2.1}

PP/P_{2.1}
8/38

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Área: Departamento de Talento Humano			
FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
-Dispone de la infraestructura adecuada, para el desarrollo normal de sus actividades. Ω	-Falta de motivación al personal a través de incentivos. Ω	-Capacitación permanente brindada por la Cooperativa a sus empleados. Ω	-No cuenta con un plan de reclutamiento de personal. Ω
-Cuenta con personal joven y con nuevos conocimientos, que aportan al crecimiento de la Cooperativa. Ω	-Ausencia de comunicación entre el personal interno. Ω	-Estabilidad laboral por parte del personal. Ω	
-Mantiene un talento humano suficiente y con la experiencia necesaria, para el cumplimiento de las funciones a su cargo. Ω	-Insatisfacción de los clientes al momento de obtener respuesta a un trámite solicitado. Ω	-La carrera profesional del personal está ligada a las funciones que desempeñan dentro de la Cooperativa. Ω	
-El personal se identifica con las funciones que desempeña. Ω			

Tabla 43: FODA de Talento Humano - Papeles de Trabajo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Conclusión: se realizó el FODA de Talento Humano, para conocer de manera detallada las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Departamento; obteniendo como punto más relevante la inexistencia de un plan de reclutamiento de personal.

∞: Analizado

Ω: Aporte del equipo auditor

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Indicadores de Talento Humano

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: **PP/P₃**

Indicadores de la Función de Personal.

- **Reclutamiento**

$$\frac{\text{Número de vacantes}}{\text{Número de aspirantes}} = \frac{15}{200} = \mathbf{13\% \Sigma}$$

Análisis: Nos indica que sólo el 13% de los aspirantes fueron reclutados, para posteriormente pasar a la etapa de selección.

- **Selección**

$$\frac{\text{Número de seleccionados que superan el periodo de prueba}}{\text{Total seleccionados}} = \frac{15}{25} = \mathbf{60\% \Sigma}$$

Análisis: Se puede decir que el 60% del total de seleccionados superaron el periodo de prueba, los mismos que serán contratados para ocupar las vacantes existentes.

- **Ausentismo**

$$\frac{\text{Número de horas ausentes}}{\text{Número de horas efectivas trabajadas}} = \frac{10}{150} = \mathbf{7\% \Sigma}$$

Análisis: Se puede decir que el índice de ausentismo por trabajador es del 7% en el mes.

- **Rotación Externa**

$$\frac{\text{Número de Retiros}}{\text{Cantidad promedio de empleados}} = \frac{1}{147} = \mathbf{0,7\% \Sigma}$$

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PP/P₃
11/38

Análisis: Este indicador nos refleja que existe un bajo índice de salidas de personal en la Cooperativa, siendo sólo un 0,7% de personas en el mes que dejan de formar parte de la institución.

- **Promedio de Antigüedad**

$$\frac{\text{Empleados con 5 años o menos}}{\text{Total de empleados}} = \frac{41}{147} = 28\% \quad \Sigma$$

Análisis: A través de este indicador se puede observar que el 28% del total de empleados, tienen un promedio de antigüedad de 5 años o menos.

Conclusión: La aplicación de los indicadores permitió conocer la proporción de los aspirantes reclutados y seleccionados por la Cooperativa, así como también el tiempo que se destina en capacitar al personal para su permanente formación. Se determinó que existe un bajo índice de rotación externa lo cual es positivo para la Entidad Financiera.

Observación: Para el desarrollo de los indicadores se tomaron en consideración promedios mensuales, excluyendo los de reclutamiento, selección y promedio de antigüedad que son anualmente.

Σ : Cálculos

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Encuesta Aplicada al Personal ∞

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P₄

1. ¿Por qué medios se enteró del puesto vacante existente en la Cooperativa?

- a) Fue recomendado
- b) Por la web
- c) Por la prensa
- d) Otros

2. ¿Por cuánto tiempo espera usted trabajar en la Cooperativa?

- a) 2 años
- b) 3-5 años
- c) Indefinidamente

3. ¿Cuáles piensa usted que fueron los motivos por los que fue contratado (a)?

- a) Profesionalismo
- b) Le simpatizó al jefe de recursos humanos
- c) Su experiencia en el campo
- d) Tiene alguna relación con alguna persona dentro de la organización

4. ¿Se identifica usted con las funciones que desempeña en su cargo actual?

Si.....

No.....

5. ¿Por qué prefirió ofrecer sus servicios en la Cooperativa?

- a) Para obtener experiencia
- b) Porque le ofrece crecimiento profesional
- c) Por su remuneración
- d) Por el ambiente en el cual va a laborar

7. ¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas?

Si.....

No....

8. ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción que tiene en su puesto de trabajo?

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/P₄
13/38

Alto..... Medio..... Bajo.....

9. ¿Ha recibido algún incentivo por las metas cumplidas?

Si..... No....

10. ¿Cómo calificaría la relación que existe con sus compañeros de trabajo?

Muy buena.....

Buena.....

Regular.....

11. ¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa?

Si..... No....

Tabulación de la Encuesta Dirigida al Personal de la Cooperativa

Preguntas	Proporción
¿Por qué medios se enteró del puesto vacante existente en la Cooperativa? Fue recomendado	43%
¿Por cuánto tiempo espera usted trabajar en la Cooperativa? Indefinidamente	64%
¿Cuáles piensa usted que fueron los motivos por los que fue contratado (a)? Profesionalismo	56%
¿Se identifica usted con las funciones que desempeña en su cargo actual? Si	90%
¿Por qué prefirió ofrecer sus servicios en la Cooperativa? Porque le ofrece crecimiento profesional	46%
¿Usted siente que está respondiendo con eficiencia las actividades encomendadas? Si	96%
¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción que tiene en su puesto de trabajo? Alto	65%
¿Ha recibido algún incentivo por las metas cumplidas? No	79%
¿Cómo calificaría la relación que existe con sus compañeros de trabajo? Muy Buena	72%
¿Su carrera profesional está ligada a las funciones que desempeña dentro de la Cooperativa? Si	92%

Tabla 44: Tabulación Encuesta Dirigida al Personal de la Cooperativa

Elaborado por: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/P₄
14/38

Conclusión: Luego de haber realizado las encuestas al personal de la Cooperativa, se determinó que la mayoría de personas que están laborando actualmente en la Institución han sido recomendadas, encontrando también que la entidad no brinda ningún incentivo a sus colaboradores por las metas y objetivos cumplidos.

∞: Analizado

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Encuesta Aplicada a los Clientes ∞

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P_{4.1}

1. ¿En términos de calidad, cómo califica el servicio recibido en la Cooperativa?

- a) Excelente ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()

2. ¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada?

Si.....

No.....

3. ¿El tiempo de respuesta en los trámites o transacciones solicitados son los adecuados?

Si.....

No.....

4. ¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla?

Si.....

No.....

5. ¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa?

- a) Excelente ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Malo ()

6. ¿Por qué razón prefiere a la Cooperativa Jardín Azuayo?

- a) Seguridad ()
- b) Ubicación ()
- c) Horario ()

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Tabulación de la Encuesta Dirigida a los Clientes de la Cooperativa

Preguntas	Proporción
¿En términos de calidad, cómo califica el servicio recibido en la Cooperativa? Bueno	55%
¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada? Si	64%
¿El tiempo de respuesta en los trámites o transacciones solicitados son los adecuados? No	64%
¿Es ágil la atención de los cajeros en ventanilla? No	55%
¿Cómo considera la atención brindada por los colaboradores de la Cooperativa? Bueno	82%
¿Por qué razón prefiere a la Cooperativa Jardín Azuayo? Seguridad	36%

Tabla 45: Tabulación Encuesta Dirigida a los Clientes de la Cooperativa

Elaborado por: Buele Yuleisy
M. Luisa Mogrovejo

Conclusión: En cuanto a los clientes, la mayoría de ellos opinan que el servicio que les brinda la Cooperativa es bueno; consideran que el personal que labora en la Institución es competente y amable, ofreciéndoles una asesoría adecuada en cuanto a los trámites que desean realizar.

∞: Analizado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Flujograma de Selección, Contratación e Incorporación del Personal ∞
Componente Examinado: Sistema de Talento Humano
Papel de Trabajo N°: PE/P₅
∞: Analizado

PE/P₅
17/38

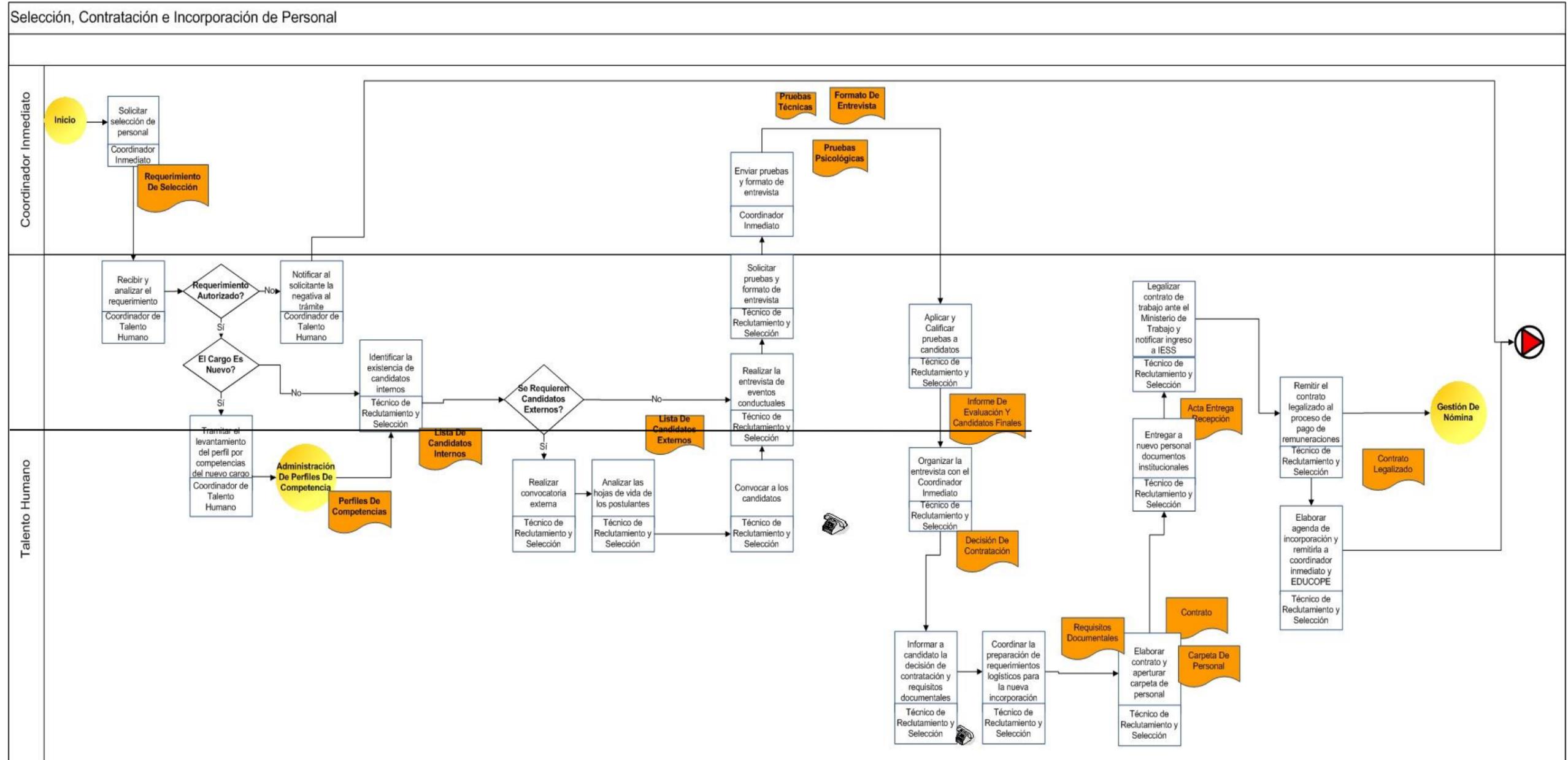


Ilustración 24: Selección, contratación e incorporación del personal (Manual Orgánico Funcional, 2009-2013: 5) - Papeles de Trabajo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Evaluación del Control Interno del Sistema de Talento Humano

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: **PECI/P₆**

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión	
Entrevistado: Econ. Juan Carlos Urgilés	Cargo: Gerente General
Auditor: María Luisa Mogrovejo	Fecha de entrevista: 08 de julio de 2014
Objetivo General: Valoración del Control Interno en el Sistema de Talento Humano	

SUBCOMPONENTES	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL						
El Departamento de Talento Humano, tiene entre sus objetivos la implementación de un plan de reclutamiento de personal.	X			10	10	
Cree usted que al contar con un plan de reclutamiento, la Cooperativa cuente con personal que se identifique con los objetivos de la misma.	X			10	10	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
La Cooperativa cuenta actualmente con un proceso de reclutamiento de personal.		X		10	0	
El no contar con un proceso de reclutamiento de personal, ha influido en la contratación de colaboradores eficientes.		X		10	10	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
El proceso de Selección de Personal se lo efectúa con base a las disposiciones legales, reglamentos y demás normas que existen sobre la materia.	X			10	8	

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PECI/P₆
19/38

El proceso de Selección se lo realiza en base al conocimiento, experiencia, destrezas de los candidatos y cumpliendo con los requisitos del puesto, de tal forma que garanticen su idoneidad y competencia.	X				10	9	
---	---	--	--	--	----	---	--

SUBCOMPONENTES	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
El proceso de Selección se lo realiza a través de concurso de méritos y oposición.		X		10	0	
La información sobre el proceso de Selección de Personal se archiva en la Unidad de Gestión del Talento Humano.	X			10	10	
MONITOREO						
La gerencia vigila los controles para considerar si se está operando como lo establecido	X			10	10	
Las debilidades en el Control Interno son corregidas oportunamente por parte de la gerencia.	X			10	9	
TOTAL				100	76	

Tabla 46: Evaluación del Control Interno del Sistema de Talento Humano – Papeles de Trabajo

NIVEL DE CONFIANZA

NC: Nivel de Confianza

CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

PT: $NC = (\text{Calif.} / \text{Pond}) * 100$

$NC = (76/100) * 100$

$NC = 76 \% \Sigma$

PT: Ponderación Total

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

CONFIANZA	Confiable (76-95)		NC=(76/100)* 100
	Aceptable (51-75)		NC= 76 %
	No aceptable (15-10)		
RIESGO	Bajo (76-95)		
	Medio (51-75)		
	Alto (15-10)		

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

Calificación Total	76
Ponderación Total	100
$76/100= 76\%$	

Conclusión: Luego de haber revisado y evaluado el Control Interno al Sistema de Talento Humano, se determinó que su nivel de riesgo es bajo y su confianza es alta. Siendo estos resultados favorables para la Institución asegurando de manera razonable que se cumplen sus metas y objetivos.

√: Comprobado

Σ: Cálculos

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

PEER/P₇
21/38

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Evaluación del Riesgo de los Componentes: Reclutamiento y Selección de Personal

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PEER/P₇

Tabla 47: Evaluación del Riesgo de los Componentes Reclutamiento y Selección de Personal – Papeles de Trabajo

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión						
Entrevistado: Ing. Fernando Pulgarín			Cargo: Jefe de Talento Humano			
Auditor: María Luisa Mogrovejo			Fecha de entrevista: 08 de julio de 2014			
Objetivo General: Evaluar el riesgo de los componentes Reclutamiento y Selección de Personal						
COMPONENTES	SI	NO	N/A	POND.	CALIF.	OBSERVACIONES
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL						
La Cooperativa cuenta actualmente con un proceso de Reclutamiento de Personal.		X		10	0	
El no contar con un proceso de reclutamiento de personal, ha influido en la contratación de colaboradores eficientes.		X		10	10	
El Departamento de Talento Humano, tiene entre sus objetivos la implementación de un plan de reclutamiento de personal.	X			10	10	
Cree usted que al contar con un plan de reclutamiento, la Cooperativa cuente con personal que se identifique con los objetivos de la misma.	X			10	10	
SELECCIÓN DE PERSONAL						
El proceso de Selección de Personal se lo efectúa con base a las disposiciones legales, reglamentos y demás normas que existen sobre la materia.	X			10	8	
El Proceso de Selección se lo realiza en base al conocimiento, experiencia, destrezas de los candidatos y cumpliendo con los requisitos del puesto, de tal forma que garanticen su idoneidad y competencia.	X			10	9	
El proceso de Selección se lo realiza a través de concurso de méritos y oposición.		X		10	0	
La información sobre el proceso de Selección de Personal se archiva en la Unidad de Gestión del Talento Humano	X			10	10	
TOTAL				80	57	

NIVEL DE CONFIANZA

NC: Nivel de Confianza

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CONFIANZA	BAJA	MODERADA	ALTA
	15%-50%	51%-75%	76%-95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

PT: NC=(Calif./ Pond)*100

NC=(57/80)* 100

NC= 71 % Σ

PT: Ponderación Total

CONFIANZA	Confiable (76-95)		NC= (57/80)*100 NC= 71%
	Aceptable (51-75)		
	No aceptable (15-10)		
RIESGO	Bajo (76-95)		
	Medio (51-75)		
	Alto (15-10)		

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

Conclusión: Al analizar el nivel de riesgo de los componentes reclutamiento y selección de personal, se pudo determinar que el riesgo es medio y el nivel de confianza es aceptable.

√: Comprobado

Σ : Cálculos

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Matriz de Riesgos

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: **PE/MCR₈**

N°	COMPONENTES	RIESGO DE CONTROL			RIESGO INHERENTE			ENFOQUE DE AUDITORÍA	PRUEBAS DE AUDITORÍA
		A	M	B	A	M	B		
1	La Cooperativa no cuenta actualmente con un proceso de reclutamiento de personal.	X						Pruebas Sustantivas	Solicitar al departamento de Talento Humano el proceso llevado a cabo para la contratación de personal.
2	El no contar con un proceso de reclutamiento de personal, no ha influido en la contratación de colaboradores eficientes.			X				Pruebas de Cumplimiento	Revisar la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de personal.
3	El departamento de Talento Humano, tiene entre sus objetivos la implementación de un plan de reclutamiento de personal.						X	Pruebas de Cumplimiento	Revisar el Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano.
4	El proceso de selección de personal se lo efectúa con base a las disposiciones legales, reglamentos y demás normas que existen sobre la materia.		X					Pruebas de Cumplimiento	Revisar el Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano.
5	El proceso de selección se lo realiza en base al conocimiento, experiencia, destrezas de los candidatos y cumpliendo con los requisitos del puesto, de tal forma que garanticen su idoneidad y competencia.			X				Pruebas de Cumplimiento	Comprobar la idoneidad y competencia del personal contratado a través de los curriculum vitae.
6	El proceso de selección se lo realiza a través de concurso de méritos y oposición.				X			Pruebas Sustantivas	Revisar la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de personal.
7	La información sobre el proceso de selección de personal se archiva en la Unidad de Gestión del Talento Humano.			X				Pruebas de Cumplimiento	Revisar que la información sobre el proceso de selección de personal se archive en la Unidad de Gestión del Talento Humano.

Tabla 48: Matriz de Riesgos – Papeles de Trabajo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/MCR₈
24/38

Conclusión: A través de la matriz de riesgos se pudo evaluar el riesgo inherente y de control, permitiendo establecer qué tipo de pruebas se debería aplicar a cada uno de los componentes.

*: Observado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Requerimientos que Solicita el Departamento de Talento Humano a los Postulantes, para los Puestos Vacantes ✓

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P₁₀

Una vez revisado los requerimientos que solicita el Departamento de Talento Humano a los postulantes, se pudo verificar que generalmente se basan en los siguientes requisitos:

Hoja de Vida	Debe contener, nombres y apellidos completos, estado civil, dirección domiciliaria, números telefónicos, dirección de correo-e y documentos de respaldo tales como copias de títulos de estudios, certificados de cursos, seminarios y demás capacitaciones que hayan recibido.
Dos copias	Cédula de identidad, y certificado de votación actualizado.
Cartas de Referencias Personales y Laborales	Tres Referencias Personales actualizadas, firmadas por quien las emita. Referencias Laborales de los trabajos donde haya prestado sus servicios.
Comprobante de pago de un servicio básico	Debe ser el original de cualquiera de los 3 últimos meses (luz, agua o teléfono) del lugar de residencia, por favor verificar que conste la dirección del domicilio en el comprobante.
Declaración juramentada ante notario	<ul style="list-style-type: none"> - De no haber sido enjuiciado y condenado por el cometimiento de actividades ilícitas. - De no tener relación de parentesco con ningún colaborador ni directivo de la cooperativa (vinculación). (Formato de Minuta les adjunto para que vayan donde un notario y pueda realizar la declaración juramentada). <ul style="list-style-type: none"> - Declaración de la situación financiera, total de activos y pasivos. Llenar todos los campos requeridos de los familiares, ingresar nombres completos de sus familiares aun si no residen en la misma vivienda , indicar en el casillero de dirección si no poseen cédula de identidad, si se encuentran fuera del país, o fallecidos. (Adjunto el Formulario, por favor registrar la situación económica con corte a la fecha de ingreso a la Cooperativa). Ud. puede obtener los datos de cédula y fecha de nacimiento de sus familiares utilizando las opciones de consulta que presta la página web del SRI y del Registro Civil.
Declaración de Cargas Familiares	Debe llenar el formulario denominado "Declaración de Cargas Familiares" y adjuntar los documentos de respaldo que acrediten a su carga como tal, estos documentos son: <ul style="list-style-type: none"> • Partida de matrimonio (en papel valorado del Registro Civil, NO recibiremos copias simples de estos documentos) • Declaración juramentada de Unión de Hecho realizada ante Notario. • Partidas de nacimiento de los hijos menores de edad • Carné de CONADIS de los hijos de cualquier edad • Copia a color de la cédula de identidad del cónyuge o conviviente • Copia a color de la cédula de identidad de los hijos menores de edad, en el caso de poseer este documento
Resultados de los exámenes médicos pre ocupacionales	Debe realizarse los siguientes exámenes de laboratorio, puede hacerlo en cualquier casa de salud, sea esta pública o privada de su preferencia: <ul style="list-style-type: none"> • Hemograma • Glucosa • Urea • Creatinina • Ácido Úrico • TGO – TGP • Fosfatasa alcalina • VDRL • EMO (Elemental Microscópico de Orina) • Coproparasitario

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/P₁₀
26/38

	Por favor entregar los resultados junto con el resto de la documentación solicitada.
Carta de no ejercer cargo público	Debe elaborar una carta dirigida a la Cooperativa en la que ud. indica que a la fecha de ingreso a la institución no está ejerciendo ningún cargo público de elección popular.
Número de cuenta de JA	<p>Para acreditaciones de sueldos. Requisitos para ser socio de JA son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia a color de la cédula de identidad y certificado de votación actualizado • Un comprobante de pago de un servicio básico del lugar de residencia, agua luz o teléfono de cualquiera de los tres últimos meses • En la información que proporcione al momento de abrir la cuenta indicar el cargo para el cual fue seleccionado • \$5.00 dólares <p>Con estos requisitos pueden acercarse a cualquier oficina de JA.</p> <p>*Si ud. ya es socio de JA, debe acercarse al balcón de servicios de cualquier agencia de la cooperativa y actualizar su información indicando el cargo para el cual fue seleccionado.</p>
Foto	Entregar, una fotografía actualizada tamaño carné para elaborar la credencial.

Ilustración 25: Requerimientos que Solicita el Departamento de Talento Humano a los Postulantes, para los Puestos Vacantes – Papeles de Trabajo

Conclusión: A través de una entrevista realizada al Jefe de Talento Humano, se pudo conocer los requerimientos que solicita la Cooperativa a los aspirantes. Cabe recalcar que los requisitos anteriormente mencionados pueden variar de acuerdo a las necesidades del perfil a cubrir para cada puesto vacante existente en la Entidad.

√: Comprobado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Convocatorias Realizadas por el Departamento de Talento Humano ✓

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: **PE/P₁₁**

Al revisar las convocatorias que realiza el Departamento de Talento Humano, se pudo verificar que en éstas se especifica de manera clara todos los requisitos que necesitan los aspirantes para cada puesto vacante. Las convocatorias las realizan por medio de la prensa escrita.

Jardín Azuayo

Cooperativa de ahorro y crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Requiere contratar:

OFICIAL DE CRÉDITO PARA LA OFICINA NABÓN

MISIÓN: Realizar la captación de clientes para servicios de crédito en base a las normas de calidad de servicio a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos financieros y sociales de la Institución.

REQUISITOS: • Ser oriundo, vivir en el cantón NABÓN. • Profesionales ó Egresados en carreras administrativas o Ing. Agrónomo. • Disponibilidad para movilizarse dentro y fuera del cantón. • Manejo de sistemas informáticos: Windows – Word – Excel • Destrezas en mecanografía • Disponibilidad para trabajar a tiempo completo y de manera inmediata. • Experiencia no necesaria.

COMPETENCIAS REQUERIDAS: Minuciosidad, reconocimiento de problemas, pensamiento analítico, amabilidad, proactividad.

UN ANALISTA DE RIESGO TECNOLÓGICO PARA LA CIUDAD DE CUENCA

MISIÓN: Gestionar los eventos de riesgo relacionados con la tecnología de la información, informando oportunamente a la administración sobre la probabilidad de ocurrencia y el impacto de las mismas, y proponiendo acciones de mitigación, de tal manera que se implementen los controles adecuados para aceptar, disminuir, transferir o evitar la ocurrencia del riesgo.

REQUISITOS: Nos orientamos a profesionales graduados en Ingeniería de Sistemas, con experiencia en Áreas relacionadas con la Tecnología de la Información.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS: • Carrera profesional en el área de las tecnologías de información (TI). • Sistemas Operativos (Windows, Linux) a nivel de usuario avanzado • Manejo de protocolos de red TCP/IP • ISO 31000, 27001; ITIL; COBIT. • Herramientas de seguridad (scanners, firewalls, IDS) • Gestion y administración de Riesgos. • Estadística.

COMPETENCIAS REQUERIDAS: Trabajo en equipo, pro actividad, amabilidad, perseverancia y minuciosidad.

REQUERIMIENTOS ADICIONALES: Los candidatos deben tener disponibilidad para trabajar a tiempo completo y disponibilidad para viajar.

Los(as) interesados(as) deberán descargar el formulario de solicitud de empleo de la página web: www.jardinazuayo.fin.ec y remitirlo al correo: talento.humano@jardinazuayo.fin.ec Las solicitudes se receptoran únicamente por correo electrónico hasta el día miércoles 12 de noviembre del 2014. Se guardará absoluta reserva.

Ilustración 26: Convocatorias Realizadas por el Departamento de Talento Humano – Papeles de Trabajo

✓: Comprobado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Idoneidad del Personal Interno ✓

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P₁₂

Mediante una entrevista realizada al Jefe de Talento Humano, se conoció que el personal que es ascendido al existir una vacante responde eficientemente a las responsabilidades que conlleva cada puesto. A continuación se detalla la evaluación de perfil ideal que se realiza para los puestos vacantes.

TIPO		PERFIL IDEAL	ESPECIFIQUE	PERFIL REAL	ESPECIFIQUE	PUNTAJE /2TPS (en caso de ser egresado el puntaje sera 1,5)																																										
EVALUACION DE PERFIL IDEAL																																																
DATOS DE IDENTIFICACIÓN																																																
APELLIDOS/NOMBRES:																																																
CARGO:		RESPONSABLE DE OFICINA																																														
TIEMPO EN COAC JA:		3 AÑOS CUMPLE		NO CUMPLE																																												
EDAD:																																																
GENERO:																																																
EDUCACIÓN FORMAL																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">TIPO</th> <th>PERFIL IDEAL</th> <th>ESPECIFIQUE</th> <th>PERFIL REAL</th> <th>ESPECIFIQUE</th> <th>PUNTAJE /2TPS (en caso de ser egresado el puntaje sera 1,5)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">PRIMARIA:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">SECUNDARIA:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">TECNOLOGADO:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">SUPERIOR:</td> <td>X</td> <td>ECONOMIA/ADMINISTRACION/AFINES</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">CUARTO NIVEL:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							TIPO		PERFIL IDEAL	ESPECIFIQUE	PERFIL REAL	ESPECIFIQUE	PUNTAJE /2TPS (en caso de ser egresado el puntaje sera 1,5)	PRIMARIA:							SECUNDARIA:							TECNOLOGADO:							SUPERIOR:		X	ECONOMIA/ADMINISTRACION/AFINES				CUARTO NIVEL:						
TIPO		PERFIL IDEAL	ESPECIFIQUE	PERFIL REAL	ESPECIFIQUE	PUNTAJE /2TPS (en caso de ser egresado el puntaje sera 1,5)																																										
PRIMARIA:																																																
SECUNDARIA:																																																
TECNOLOGADO:																																																
SUPERIOR:		X	ECONOMIA/ADMINISTRACION/AFINES																																													
CUARTO NIVEL:																																																
CAPACITACION ADICIONAL																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">TIPO</th> <th>PERFIL IDEAL</th> <th>ESPECIFIQUE</th> <th>PERFIL REAL</th> <th>ESPECIFIQUE</th> <th>PUNTAJE x cada capacitacion 1 pto de acuerdo al perfil (hasta un maximo de 3 pts)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">CURSO:</td> <td>X</td> <td>ADMINISTRACION FINANCIERA</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>X</td> <td>MANEJO DE PROYECTOS</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>X</td> <td>VENTAS Y NEGOCIACIÓN</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							TIPO		PERFIL IDEAL	ESPECIFIQUE	PERFIL REAL	ESPECIFIQUE	PUNTAJE x cada capacitacion 1 pto de acuerdo al perfil (hasta un maximo de 3 pts)	CURSO:		X	ADMINISTRACION FINANCIERA						X	MANEJO DE PROYECTOS						X	VENTAS Y NEGOCIACIÓN																	
TIPO		PERFIL IDEAL	ESPECIFIQUE	PERFIL REAL	ESPECIFIQUE	PUNTAJE x cada capacitacion 1 pto de acuerdo al perfil (hasta un maximo de 3 pts)																																										
CURSO:		X	ADMINISTRACION FINANCIERA																																													
		X	MANEJO DE PROYECTOS																																													
		X	VENTAS Y NEGOCIACIÓN																																													

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/P₁₂
29/38

EXPERIENCIA LABORAL EXTERNA					
TIPO	PERFIL IDEAL	TIEMPO EN AÑOS	PERFIL REAL	TIEMPO EN AÑOS	PUNTAJE x cada año 1pto hasta maximo de 5pts
AUXILIAR:					
ASISTENCIAL:					
ANALISTA:					
COORDINACION:					
JEFATURA:					
EXPERIENCIA LABORAL INTERNA					
TIPO	PERFIL IDEAL	TIEMPO	PERFIL REAL	TIEMPO	PUNTAJE x cada año de experiencia 2pt hasta un maximo de 10 pts
AUXILIAR:					
ASISTENCIAL:					
ANALISTA:	X	4 AÑOS			
COORDINACION:	X	4 AÑOS			
JEFATURA:					
REFERENCIAS					
TIPO	TIPO DE REFERENCIA	COMENTARIOS DE LA REFERENCIA		PUNTAJE	
PERSONAL INTERNO:	PERSONAL				
SOCIOS:	FAMILIAR				
DELEGADOS:	RECOMENDADO				
TOTAL					

PERSONA QUE REALIZÓ LA EVALUACION DE PERFIL:

NOMBRE:	FIRMA:
CARGO:	

Ilustración 27: Idoneidad del Personal Interno – Papeles de Trabajo

Conclusión: El personal que es ascendido al existir una vacante dentro de la Cooperativa, demuestra tener un desempeño eficiente en el desarrollo de sus funciones.

✓: Comprobado

Elaborado por:

Aprobado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Idoneidad del Personal Interno - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS ∞

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P_{12.1}

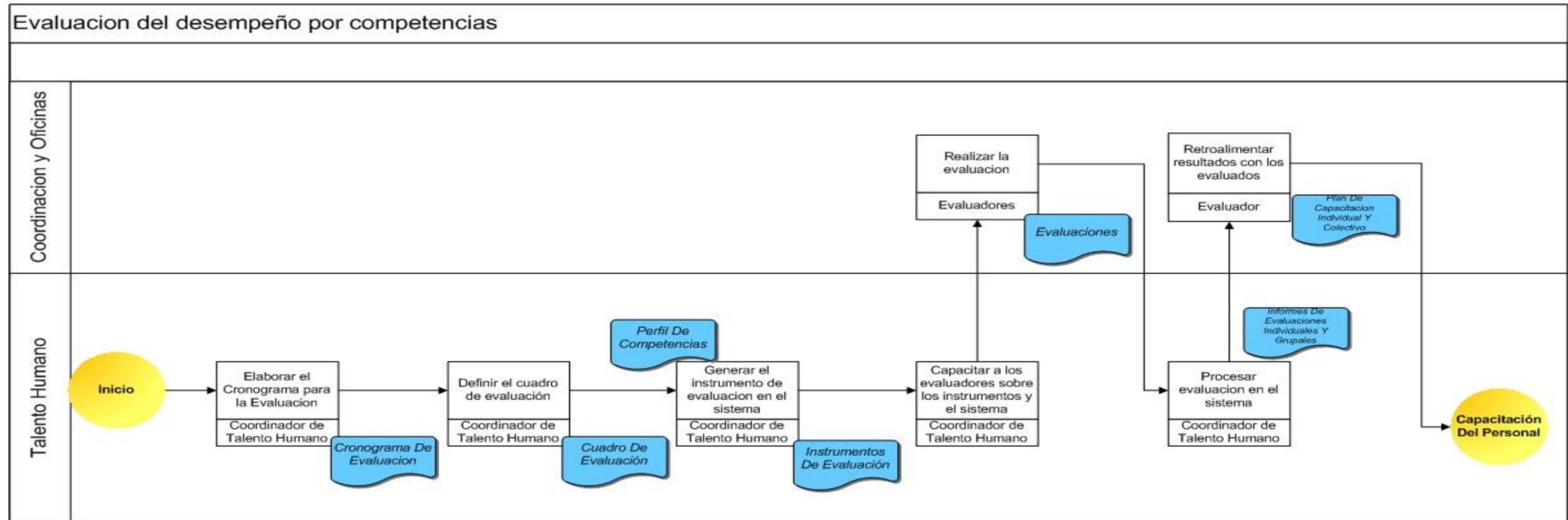


Ilustración 28: Idoneidad del Personal Interno. Evaluación del Desempeño por Competencias – Papeles de Trabajo

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

∞: Analizado
Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/P₁₃
31/38

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Plan de Promociones y Ascensos ∞

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P₁₃

Se realizó la debida verificación física en el Departamento de Talento Humano, constatando que no existe un plan interno de ascensos para los colaboradores de la Cooperativa.

Conclusión: El no contar con un Plan de Ascensos para el personal interno, demuestra que la Cooperativa no tiene establecido un proceso secuencial que le permita desarrollar de manera eficiente los ascensos dentro de la Entidad.

∞: Analizado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

PE/P₁₄
32/38

Información Registrada en los Expedientes del Personal Reclutado

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P₁₄

Se accedió a los archivos que se mantienen dentro del Departamento de Talento Humano de la última convocatoria realizada y se pudo constatar que el personal reclutado sí está presentando información veraz y actualizada, de acuerdo a los requerimientos que exige la Cooperativa.

		CARGOS					
		Cajero	Resp. Des. de Software	Asesor Legal	Asistente de Contabilidad	Adm. de Base de Datos	Asis. De Centro de Llamadas
DOCUMENTACIÓN PRESENTADA	Hoja de vida	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Copias de CI. Y certificado de votación actualizado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Cartas de referencias personales y laborales actualizada	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Comprobante de un pago de servicio básico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Declaración juramentada ante un notario	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Declaración de cargas familiares	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Resultados de los exámenes médicos pre ocupacionales	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Carta de no ejercer cargo público	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Número de cuenta de la Cooperativa	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 49: Información Registrada en los Expedientes del Personal Reclutado – Papeles de Trabajo

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



PE/P₁₄
33/38

Conclusión: Se confirmó que la información presentada por los colaboradores es veraz y cada actualización se la realiza anualmente o cada vez que es necesario, ya sea por cambio de domicilio, registro de cargas familiares, otros.

√: Comprobado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Perfiles del Personal Seleccionado

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: PE/P₁₅

Al revisar la documentación presentada por el personal que ha sido seleccionado, se confirmó que cumplen con el perfil que la Cooperativa solicita para cada puesto vacante. Lo cual determina que la Entidad está siguiendo los procesos establecidos en el Plan de Selección de Personal.

PERFIL PARA CAJERO

Hoja de vida actualizada	✓
Cartas de referencias personales y laborales	✓
Recomendaciones	✓
Buena presencia	✓
Experiencia mínima un año	✓
Ser mayor de edad	✓
Nivel de instrucción: Bachillerato	✓
Disponibilidad de tiempo completo	✓
Responsable	✓
Honrado	✓

Tabla 50: Perfil de un Cajero – Papeles de Trabajo

Conclusión: Se confirma que la Cooperativa cuenta y sigue cada uno de los procesos del Plan de Selección de Personal.

Observación: Se tomó como referencia el perfil de un cajero, por lo que es la vacante más requerida en la Entidad.

✓: Comprobado

Elaborado por:

Yuleisy Buele Román
AUDITOR OPERATIVO

Aprobado por:

María Luisa Mogrovejo
JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Hoja de Hallazgos

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: E/H₁₆

Componente:	Sistema de Talento Humano
Subcomponente:	Selección y Reclutamiento de Personal
Procedimiento:	Revisar el proceso de Selección y Reclutamiento para la contratación del personal
Ref. P/T:	E/H ₁₆

TITULO COMENTARIO:

Falta de un Plan de Reclutamiento de Personal dentro del Departamento de Talento Humano.

CONDICIÓN:

Inexistencia de un Plan de Reclutamiento de Personal en el Departamento de Talento Humano de la Cooperativa Jardín Azuayo.

CRITERIO:

El Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano, establece que se debe Ejecutar los subsistemas de reclutamiento y selección del personal, cumpliendo las políticas institucionales.

CAUSA(s):

El Departamento de Talento Humano no tiene definido los procesos para el Reclutamiento de Personal.

EFECTO

Al no contar con un Plan de Reclutamiento la entidad no podrá convocar de manera eficiente a los candidatos para ocupar los puestos vacantes existentes en la Cooperativa.

Elaborado por: Yuleisy Buele Román **Fecha:** 28-10-2014

Revisado por: María Luisa Mogrovejo **Fecha:** 28-10-2014

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



E/H₁₆
36/38

CONCLUSIÓN

El Jefe de Talento Humano conjuntamente con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, no llevaron a cabo la implementación de un Plan de Reclutamiento para el personal; lo que ocasionó que no tienen definidos los debidos procedimientos para el reclutamiento. Por lo tanto la entidad no consiguió convocar de manera eficiente a los candidatos para ocupar los puestos vacantes existentes en la Institución.

RECOMENDACIONES:

- **AL JEFE DE TALENTO HUMANO**

Implementará un Plan de Reclutamiento de Personal, para que la Cooperativa pueda seguir un debido proceso en las convocatorias efectuadas para la contratación de nuevos colaboradores.

- **AL GERENTE GENERAL**

Apoyará al Departamento de Talento Humano, para que se realice la implementación del Plan de Reclutamiento de Personal.

DISCUTIDO CON:

Los comentarios mencionados anteriormente se discutieron con el Gerente General y el Jefe de Talento Humano de la Cooperativa.

Elaborado por: Yuleisy Buele Román **Fecha:** 28-10-2014

Revisado por: María Luisa Mogrovejo **Fecha:** 28-10-2014

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



E/H17
37/38

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Hoja de Hallazgos

Componente Examinado: Sistema de Talento Humano

Papel de Trabajo N°: E/H₁₇

Componente:	Sistema de Talento Humano
Subcomponente:	Selección y Reclutamiento de Personal
Procedimiento:	Revisar el proceso para Ascensos del personal interno en la Cooperativa
Ref. P/T:	E/H ₁₇

TITULO COMENTARIO:

Falta de un Plan de Ascensos para el personal interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

CONDICIÓN:

Inexistencia de un Plan de Ascensos para el personal interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

CRITERIO:

La Norma del Subsistema Reclutamiento y Selección de Personal, establece que los ascensos se efectuarán exclusivamente para las y los servidores que hayan ganado el respectivo concurso de méritos y oposición, realizado conforme al procedimiento establecido en la misma norma.

CAUSA(s):

El Departamento de Talento Humano no tiene establecido un Plan de Ascensos para el personal interno de la Cooperativa.

EFECTO

Al no contar con un Plan de Ascensos la Institución no podrá realizar un adecuado proceso, en cuanto los ascensos de personal.

Elaborado por: Yuleisy Buele Román **Fecha:** 28-10-2014

Revisado por: María Luisa Mogrovejo **Fecha:** 28-10-2014

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CONCLUSIÓN

El Jefe de Talento Humano conjuntamente con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, no llevaron a cabo la implementación de un Plan de Ascensos para el personal interno de la Institución; ocasionando a que no se establezcan los debidos procedimientos para los ascensos de los colaboradores de la Entidad.

RECOMENDACIONES:

- **AL JEFE DE TALENTO HUMANO**

Implementará un Plan de Ascensos para el personal interno, que permita a la Cooperativa justificar los ascensos de sus colaboradores.

- **AL GERENTE GENERAL**

Apoyará al Departamento de Talento Humano, para que se realice la implementación del Plan de Ascensos para el personal interno.

DISCUTIDO CON:

Los comentarios mencionados anteriormente se discutieron con el Gerente General y el Jefe de Talento Humano de la Cooperativa.

Elaborado por: Yuleisy Buele Román **Fecha:** 28-10-2014

Revisado por: María Luisa Mogrovejo **Fecha:** 28-10-2014

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Examen Especial al Sistema de Talento Humano: Selección y Reclutamiento de Personal, en la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



4.7 Comunicación de Resultados

Economista

Juan Carlos Urgilés

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO
Cuidad.-

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado el examen especial al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. La misma que abarcó el análisis de los subsistemas de la Selección y Reclutamiento de personal al 31 de diciembre de 2013.

El examen se realizó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoria. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para establecer que las operaciones llevadas a cabo, se hayan efectuado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

María Luisa Mogrovejo

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Motivo del Examen:

Auditoría de Gestión por Orden de Trabajo N° 001-2014 de fecha 08 de agosto de 2014, constando en el Plan Operativo Anual de la Unidad de Auditoría Interna aprobado por la Gerencia y como aplicación al trabajo de tesis para la obtención del título Contador Público Auditor.

Asunto:

Examen al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

El Objetivo General es:

Verificar que el Sistema de Talento Humano implementado por la institución efectúe de manera eficiente la selección y reclutamiento del personal.

Alcance:

En el examen al Sistema de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se estudiará los planes de selección y reclutamiento del personal, los procedimientos utilizados y el plan de talento humano implementado durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

Objetivos Específicos:

- Verificar que los planes de selección y reclutamiento del personal, se cumplan de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2013 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Comprobar que los procedimientos de selección y reclutamiento utilizados, permitan la contratación de personal calificado.
- Verificar que el plan de talento humano implementado por la entidad, se haya realizado de acuerdo a sus necesidades internas.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

**Equipo de Trabajo:**

Nombre	Cargo	Días/Hombre
María Luisa Mogrovejo	Auditor Jefe de Equipo	90
Yuleisy Buele Román	Auditor Operativo	90
La Supervisión será efectuada por la CPA. Laura Vizhñay		
Fechas de terminación del examen: Cuenca, 7 de noviembre de 2014.		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO

Conocimiento de la Entidad y su Base Legal

Base Legal

Constituyese con domicilio en Cuenca y su matriz en Paute, provincia del Azuay, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” Ltda., el 6 de diciembre de 2006 la entidad pasó al control y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Actualmente está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Con ilimitado número de socios y no menos de cincuenta, la misma que se registró por las disposiciones contenidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en el Decreto Ejecutivo N°. 194 publicado en el Registro Oficial N°. Del 19 de enero de 2010, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Estructura Orgánica



Ilustración 29: Estructura Orgánica COAC Jardín Azuayo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) Jardín Azuayo, con la finalidad de propiciar la pertenencia y participación de los socios, mantiene una estructura organizativa-administrativa descentralizada y con ello promueve el desarrollo de la gobernabilidad y redistribuye el riesgo financiero. La estructura de gobierno se fundamenta en que en cada oficina está regida por el gobierno local, se fortalecen comisiones que se articulan con la organización general, a través de sus representantes a la asamblea general y delegados que forman parte del consejo administrativo.

La adecuada estructura organizativa descentralizada y horizontal que mantiene la Cooperativa, genera espacios y reuniones en donde se fortalece la comunicación y la cultura cooperativista, a ello se suma el compromiso de los directivos, empleados y la pertenencia de los asociados hacia la cooperativa (Plan Estratégico, 2009-2013: 23).

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Objetivos de la Entidad

Objetivo General

Plan Estratégico (2009-2013: 69) “la Cooperativa de Ahorro Crédito Jardín Azuayo tiene como objetivo fundamental el otorgamiento de créditos que fomenten el microcrédito cumpliendo de esta manera con su base de creación”.

Objetivos Específicos

- Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo, producción y productividad de los socios, mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Fomentar el ahorro de sus socios y comunidades.
- Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales o extranjeras, en procura del fortalecimiento de la institución y del sistema cooperativo.
- Promover la ampliación y profundización de los servicios de la cooperativa, procurando la inclusión de quienes no tienen acceso a servicios financieros.
- Potenciar la formación y capacitación de directivos y socios.
- Promover el desarrollo integral de los socios y sus comunidades.
- Apoyar en capacitación a organizaciones productivas integradas por socios de la cooperativa (Plan Estratégico, 2009-2013: 70).

Servicios Financieros y Principales Oficinas.

Servicios Financieros que ofrece la Cooperativa Jardín Azuayo

- Ahorros a la vista

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



- Certificados de depósitos
- Ahorro Jardín Azuayo
- Transferencias a bancos
- Pago de giros
- Pago del Bono de Desarrollo Humano
- Sistema de pagos interbancarios SPI
- Créditos ordinarios
- Créditos extraordinarios
- Créditos sin ahorros
- Créditos para vivienda
- Créditos para desarrollo
- Mensajería móvil
- Plan celular (Plan Estratégico, 2009-2013: 22).

Principales Oficinas de la Cooperativa

Al 31 de Diciembre de 2013 la Cooperativa cuenta con una red de 28 oficinas y 3 ventanillas de servicios en su zona de influencia, las provincias de Azuay, Cañar, Morona Santiago, El Oro y Loja.

N°	OFICINA	FECHA DE CONFORMACIÓN
1	Cuenca	1998
2	Paute	1996
3	Gualaceo	1998
4	Sigsig	1997
5	Pucará	1997
6	Cañar	1998
7	Nabón	1998
8	Santa Isabel	2000
9	Oña	2001
10	Azogues	2001
11	Sucua	2001
12	Limón	2002
13	Mendez	2003
14	Macas	2003
15	La Troncal	2003
16	San Fernando	2004
17	Suscal	2004
18	Ricaurte	2004
19	El Valle	2004
20	El Tambo	2006
21	Chordeleg	2006
22	Palmas	2006
23	Saraguro	2007
24	Gualaquiza	2007
25	Pasaje	2007

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



26	Chilla	2013
27	Playas	2013
28	Zaruma	2013

Tabla 51: Agencias COAC Jardín Azuayo. (Plan Estratégico, 2009-2013: 18)

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CAPÍTULO II

PRESENTACION DE RESULTADOS DEL EXAMEN

Falta de un Plan de Reclutamiento de Personal dentro del Departamento de Talento Humano.

Luego de haber realizado un análisis al Sistema de Talento Humano correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, se pudo establecer que la Cooperativa no cuenta actualmente con un Plan de Reclutamiento de personal; lo cual conlleva a que no se siga un determinado proceso en las convocatorias realizadas para la contratación de nuevo personal.

El Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano, establece que se debe Ejecutar los subsistemas de reclutamiento y selección del personal, cumpliendo las políticas institucionales.

Dando como resultado que el no contar con un Plan de Reclutamiento, la entidad no podrá convocar de manera eficiente a los candidatos para ocupar los puestos vacantes existentes en la Cooperativa.

CONCLUSIÓN:

El Jefe de Talento Humano conjuntamente con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, no llevaron a cabo la implementación de un Plan de Reclutamiento para el personal; lo que ocasionó que no tienen definidos los debidos procedimientos para el reclutamiento. Por lo tanto la entidad no consiguió convocar de manera eficiente a los candidatos para ocupar los puestos vacantes existentes en la Institución.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



RECOMENDACIONES:

Al Jefe de Talento Humano

1. Implementará un Plan de Reclutamiento de Personal, para que la Cooperativa pueda seguir un debido proceso en las convocatorias efectuadas para la contratación de nuevos colaboradores.

Al Gerente General

2. Apoyará al Departamento de Talento Humano, para que se realice la implementación del Plan de Reclutamiento de Personal.

Falta de un Plan de Ascensos para el Personal Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Luego de haber realizado un análisis al Sistema de Talento Humano correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, se pudo establecer que la Cooperativa no cuenta actualmente con un Plan de Ascensos para el personal interno de la Institución; ocasionando a que no se establezcan los debidos procedimientos para los ascensos de los colaboradores de la Entidad.

La Norma del Subsistema Reclutamiento y Selección de Personal, establece que los ascensos se efectuarán exclusivamente para las y los servidores que hayan ganado el respectivo concurso de méritos y oposición, realizado conforme al procedimiento establecido en la misma norma.

CONCLUSIÓN:

El Jefe de Talento Humano conjuntamente con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, no llevaron a cabo la implementación de un Plan de Ascensos para el personal interno de la Institución; ocasionando a que no se establezcan los debidos procedimientos para los ascensos de los colaboradores de la Entidad.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



RECOMENDACIONES:

Al Jefe de Talento Humano

1. Implementará un Plan de Ascensos para el personal interno, que permita a la Cooperativa justificar los ascensos de sus colaboradores.

Al Gerente General

2. Apoyará al Departamento de Talento Humano, para que se realice la implementación del Plan de Ascensos para el personal interno.

Atentamente,

María Luisa Mogrovejo
AUDITORA JEFE DE EQUIPO

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



ANEXOS DEL INFORME

ANEXO I

Funcionarios Relacionados:

CARGO	NOMBRE	PERIODO DE GESTIÓN
Gerente General	Econ. Juan Carlos Urgilés	Desde 01 de enero de 2014 hasta la fecha
Jefe de Talento Humano	Ing. Fernando Pulgarín	Desde el 14 de febrero de 2010 hasta la fecha

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES:

Al finalizar la presente tesis de Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano, aplicando los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación profesional, nos ha permitido concluir de manera satisfactoria tanto en la ejecución del trabajo como en lo personal lo siguiente:

1. El trabajo de investigación fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro, también conocida como Coordinación General, encontrando la inexistencia de un Plan de Reclutamiento de Personal.
2. Con la realización de las encuestas al personal se determinó que responden a las funciones a ellos encomendados, encontrándose también los clientes conformes con la atención brindada por los colaboradores.
3. La Entidad no brinda ningún tipo de incentivo a sus colaboradores por las metas y objetivos cumplidos.
4. La preparación de programas de Auditoría, aplicación de técnicas, métodos y pruebas nos ayudó a obtener evidencias y hallazgos en el Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, proporcionado así alternativas de solución a la Entidad.
5. El Jefe de Talento Humano conjuntamente con el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, no llevaron a cabo la implementación de un Plan de Reclutamiento para el personal; lo que ocasionó que no tienen definidos los debidos procedimientos para el reclutamiento. Por lo tanto la entidad no consiguió convocar de manera

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



eficiente a los candidatos para ocupar los puestos vacantes existentes en la Institución.

6. No se realizó la implementación de un Plan de Ascensos para el personal interno de la Institución; ocasionando a que no se establezcan los debidos procedimientos para los ascensos de los colaboradores de la Entidad.
7. Al término del presente trabajo de investigación se cumplieron con los objetivos planteados, esto contribuirá al mejoramiento de la Institución que se benefició con la ejecución de la Auditoría de Gestión para el período 2013, los resultados emitidos en el informe servirán para mejorar los procesos de Selección y Reclutamiento de personal.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



5.2 RECOMENDACIONES:

Luego de concluida la Auditoría se puede recomendar:

1. A la Cooperativa brindar incentivos a sus colaboradores por las metas y objetivos alcanzados logrando así la motivación de los mismos.
2. Al Jefe de Talento Humano implementar un Plan de Reclutamiento de Personal, para que la Cooperativa pueda seguir un debido proceso en las convocatorias efectuadas para la contratación de nuevos colaboradores.
3. Al Jefe de Talento Humano efectuar un Plan de Ascensos para el personal interno, que permita a la Cooperativa justificar los ascensos de sus colaboradores.
4. Al Gerente General apoyar al Departamento de Talento Humano, para que se realice la implementación del Plan de Reclutamiento de Personal.
5. Al Gerente General apoyar al Departamento de Talento Humano, para que se realice la implementación del Plan de Ascensos para el personal interno.
6. A los egresados de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad de Cuenca, se recomienda continuar con las investigaciones que se relacionan con la Auditoría de Gestión, puesto que es un campo amplio dentro de la práctica contable.
7. Nuestra recomendación a la sociedad y empresas públicas y privadas para que sigan dando apertura a la realización de estos trabajos de investigación, ya que son importantes porque permite el fortalecimiento entre el pre profesional y la realidad que se vive en las instituciones públicas y privadas del país.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



BIBLIOGRAFÍA

Libros

Arens, Alvin A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley., (2007). Auditoria un Enfoque Integral. Décimo primera edición. México: Pearson Educación.

Ávila, H., (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. México.

Blanco, L., (2003). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Primera edición. Bogotá: ECOE Ediciones Ltda.

Bohlander, G. Snell, S., (2008). Administración de Recursos Humanos. México.

Cengage, L. Robbins, S., (2005). Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice Hall.

Duran, R. Perez, X. y Juve, D., (1996). Auditoría de Gestión. España: Universidad de Barcelona.

Eslava, A., (2004). Gestión de Talento Humano en las Organizaciones.

Documentos

Auditoria de Gestión como Herramienta para Evaluar los Procesos Administrativos, Financieros y Operativos de las Pymes Empresas de Servicio. Tomado de:

www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CF4QFjAl&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F15855%2F2%2Fresumen%2520del%2520cicyt.docx&ei=IVIAU9KhPIK-sQSF9YKwBA&usg=AFQjCNHx4-h3QAY-tHUoD9wYngOJgP-fKq&bvm=bv.64125504,d.cWc

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. “Plan Estratégico 2009-2013”.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. “Informe de Calificación con Estados Financieros al 31 de marzo del 2009”.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. “Informe de Diagnóstico sobre la Administración de Recursos Humanos”.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. “Manual Orgánico y Funcional de Talento Humano, 2009-2013”.

Tesis

Universidad Técnica del Norte. Modelo de Auditoría de Gestión al Talento Humano de la Corte Superior de Justicia de Ibarra. (2011). Tomado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1124/2/02%20ICA%20263%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Documentos de Internet

Auditoría de Gestión. Tomado de: http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html

Definición. Tomado de: <http://www.definicionabc.com/>

El código de ética profesional del contador público. (2002). Tomado de: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/30/eticont.htm>

Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Tomado de: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>

Gestión de la Calidad y de la Excelencia. Tomado de: <http://www.aiteco.com/>

Glosario de Auditoría. (2007). http://circulocontable.fullblog.com.ar/glosario_de_auditoria_631192889804.html

Glosario de Términos. Tomado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/glosario_de_terminos.pdf

Glosario de Términos sobre Administración Pública. Tomado de: <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/Inda.htm>

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Guía de Tesis. 2013. Tomado de:
<http://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>

La Auditoría de los Recursos Humanos. (2006). Tomado de: <http://www.rrhh-web.com/artauditoria.html>

Metodología. (2008). Tomado de:
<http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>

Pensamiento Imaginativo. 2010. Tomado de:
<http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa>

Psicología y Empresa. (2011). La Gestión del Talento Humano. Tomado de:
<http://psicologiayempresa.com/la-gestion-del-talento-humano.html>

Técnicas de la Investigación. Tomado de:
<http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Técnicas de la Investigación Social. Tomado de:
http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Unidad de Auditoría Interna. Tomado de:
<http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Manual-de-Auditor%C3%ADa-Gubernamental-Cap-VI.pdf>

Universidad Politécnica Salesiana. Repositorio Digital. Gestión del Talento Humano. Tomado de:
<http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/510/6/Capitulo4.pdf>

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



ANEXOS

Anexo 1: DISEÑO DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

DISEÑO DE TESIS

“Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano: Selección y Reclutamiento del personal, en la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2013”

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

ASESOR:

Ing. Com. CPA Franklin Fredy Ortiz Figueroa

CUENCA-ECUADOR

2014

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



ÍNDICE DE CONTENIDO

1. SELECCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	172
2.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	172
3.BREVE DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	172
4.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	173
5.DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS	174
6.MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA.....	174
7.FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	179
8.CONSTRUCCIÓN DE VARIABLES E INDICADORES	180
9.DISEÑO METODOLÓGICO.....	182
10.ESQUEMA TENTATIVO DE LA INVESTIGACIÓN	184
11.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	186
12.PRESUPUESTO REFERENCIAL	189
Bibliografía.....	190

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



1. Selección y Delimitación del Tema de Investigación

“Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano: selección y reclutamiento del personal, en la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2013”

2. Justificación de la Investigación

Es imprescindible analizar el funcionamiento de la gestión de talento humano dentro de la organización, puesto que es de vital importancia que el personal aumente sus capacidades a tal punto que pueda valerse por sí mismo y por lo tanto entregar lo mejor en sus labores diarias.

Al existir un personal motivado con las tareas que realiza diariamente, la Cooperativa incrementará su desarrollo económico y así se comprobará el cumplimiento de los objetivos plantados en el Departamento de Talento Humano.

La Cooperativa está consciente de que la adecuada gestión de talento humano es el principal motor para su desarrollo. La auditoría permitirá fortalecer las técnicas de selección y reclutamiento del personal.

El propósito de la presente auditoría es proporcionar una evaluación independiente sobre el rendimiento y los procesos que se llevan a cabo en la selección y reclutamiento del personal que labora en la Cooperativa, orientada así a mejorar la eficiencia y eficacia de la misma.

3. Breve Descripción del Objeto de Estudio

El presente trabajo tiene como propósito la realización de una Auditoría de Gestión al Reclutamiento y Selección de personal, cuyo objetivo se basa en el fortalecimiento del Sistema de Talento Humano de la Cooperativa Jardín Azuayo, ubicada en el cantón Cuenca Agencia Centro o conocida también como Coordinación General.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



La adecuada estructura organizativa descentralizada y horizontal que mantiene la Cooperativa, genera espacios y reuniones en donde se fortalece la comunicación y la cultura cooperativista, a ello se suma el compromiso de los directivos, empleados y la pertenencia de los asociados hacia la Cooperativa.

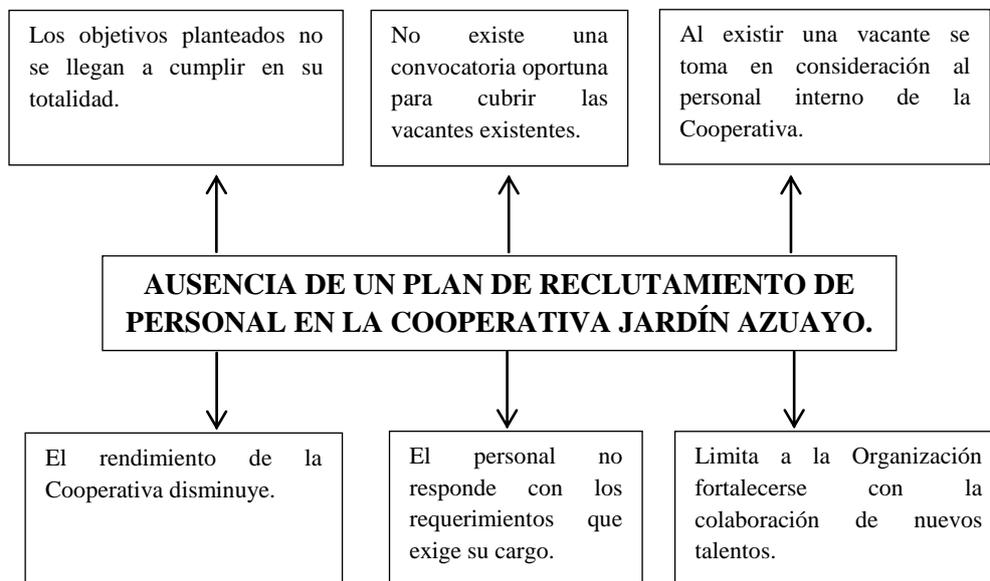
4. Formulación del Problema

Actualmente el motor que mueve a una empresa es la adecuada gestión de talento humano y por ende se puede decir que las personas son el factor fundamental que existe dentro de la organización.

La Cooperativa Jardín Azuayo cuenta actualmente con un proceso de selección, contratación e incorporación del personal, pero al analizar el mismo se ha encontrado el siguiente problema que es la ausencia de un plan de reclutamiento de personal en la misma.

A continuación se va a analizar el mismo para lo cual se va a realizar un árbol de problemas en el cual se incluirá los efectos y las causas del mismo.

Árbol de Problemas



AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



5. Determinación de los Objetivos

Objetivo General

Realizar la Auditoría de Gestión al Sistema de Talento Humano: selección y reclutamiento del personal en la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro, durante el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2013.

Objetivos Específicos

Para la realización de la presente auditoría se llevará a cabo las siguientes fases:

1. Fase Preliminar
2. Fase Planificación
3. Fase Ejecución
4. Comunicación de Resultados

6. Marco Teórico de referencia

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección (Luna y Yanel, 2012: 403).

Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es de vital importancia ya que refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa. A través de este examen se podrá asesorar a la alta gerencia para asegurar el cumplimiento de los objetivos que persigue la misma.

La Auditoría de Gestión evaluará el desempeño de la organización a través de tres enfoques principales que son: Economía, Eficiencia y Eficacia.

“Lineamientos de Auditoría de Gestión” (2013). Economía: de acuerdo con las Normas de Auditoría, economía significa reducir al mínimo el coste de los recursos utilizados para realizar una actividad, con la calidad requerida. La

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



economía sólo podrá medirse si existe un criterio razonable o motivos para hacerlo (ISSAI 3000/1.5, 2004). Esto se refiere a la capacidad de una institución de gestionar adecuadamente los recursos financieros disponibles para ellos. Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://www.olacefs.com/Olacefs/ShowProperty/BEA%20Repository/Olacefs/Eventos/2013/Archivos/8_Lineamientos_Auditoria_Gestion

“Lineamientos de Auditoría de Gestión” (2013). Eficiencia: La eficiencia está relacionada con la economía. También en este caso la cuestión central se refiere a los recursos utilizados. La pregunta principal es si estos recursos se han empleado de manera óptima o satisfactoria, o si se hubiesen logrado los mismos o similares objetivos, desde el punto de vista de la calidad y del plazo de tiempo, con menos recursos (ISSAI 3000/1.5, 2004). Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://www.olacefs.com/Olacefs/ShowProperty/BEA%20Repository/Olacefs/Eventos/2013/Archivos/8_Lineamientos_Auditoria_Gestion

“Lineamientos de Auditoría de Gestión” (2013). Eficacia: La eficacia constituye esencialmente un concepto de logro de objetivos. Hace referencia a la relación existente entre los objetivos fijados, los productos aportados y los objetivos cumplidos. La eficacia consta de dos partes: la cuestión sobre si se han logrado los objetivos de la política, y la cuestión sobre si esto puede atribuirse a la política aplicada (ISSAI 3000/1.5, 2004). Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://www.olacefs.com/Olacefs/ShowProperty/BEA%20Repository/Olacefs/Eventos/2013/Archivos/8_Lineamientos_Auditoria_Gestion

Objetivos de la Auditoría de Gestión

“Auditoría de Gestión” (2014). El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables correcciones. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

Por medio de los trabajos que realiza el auditor administrativo, éste se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño. Respecto de las necesidades específicas de la dirección en cuanto a la planeación, y realización de los objetivos de la organización.

La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



economías e implantarse mejores técnicas administrativas. Enseguida de una investigación definida y donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de mejoría, es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente.

Se determina como objetivos principales de la auditoría de gestión los siguientes:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficacia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. Recuperado el 26 de abril de 2014, de http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html

Fases de la Auditoría de Gestión

Fase I: Planificación Preliminar

Fase II. Planificación Específica

Fase III. Ejecución

Fase IV. Comunicación de Resultados

Fase I: Fase Planificación Preliminar

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución e información de resultados en tiempos razonables.

Reunión con la Gerencia

La planificación de esta reunión es para conocer cuál es el motivo y objetivo que persigue la empresa en la realización de la auditoría, indicar que la auditoría a efectuarse ayudará a conocer la empresa en términos de economía, eficiencia y eficacia.

Visita de Observación

Se realiza una visita a la organización para observar el desarrollo de las actividades y operaciones y visualizar el funcionamiento en conjunto.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Diseñar Cuestionario de Visita Previa

Se creará un cuestionario de visita previa para tener una visión global de la empresa, pero lo más importante es conocer mediante este cuestionario si la empresa cuenta o no con un manual PAT (manual del proceso, actividades y tareas).

Carta de Compromiso

Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo.

La carta compromiso documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de las responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informe.

Fase II: Planificación Específica

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo; la revisión debe estar fundamentada en los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen.

Diseñar Programa de Trabajo

El auditor, formula un programa general de trabajo detallado y flexible, confeccionado específicamente de acuerdo con los objetivos trazados de cada actividad a examinarse.

El contenido de estos programas debe establecerse con base en pruebas que ayuden al auditor a asegurarse de la totalidad o integridad, exactitud, validez y mantenimiento de la información auditada.

Conocimiento del Entorno Financiero, Administrativo y Operacional

Se entrevistará a los accionistas, gerente general y jefes de área, para obtener un conocimiento de la actividad principal de la empresa, las actividades que realiza cada área y evaluar el control interno.

Si la empresa no posee un análisis de los factores internos y externos, se elaborará el análisis FODA para conocer la situación presente de la empresa.

Fase III: Ejecución

Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Determinar Indicadores Financieros y de Gestión

Los indicadores constituyen puntos de referencia que permitirán compararlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores de gestión, y tratándose de una primera auditoría de gestión, se utilizarán indicadores básicos.

Cuestionarios

Se emplea cuestionarios para obtener información deseada en forma homogénea. Están constituidos por una serie de preguntas escritas, por medio de ellos se evaluará el control interno del área a examinar.

Análisis de los Procesos

Para el análisis y actualización de los procesos que realiza la empresa, se crearán tres técnicas: cuadro PAT, diagrama de flujo y manual PAT.

El cuadro PAT sirve como herramienta para detallar las actividades y tareas del proceso de estudio.

El diagrama de flujo se creará para tener de una manera esquemática las actividades y tareas de tal forma que se puedan entender mejor el análisis del proceso.

El manual PAT deberá describir todo el proceso basándose en la información del cuadro PAT y del diagrama de flujo, detallando los procesos, actividades y tareas correspondientes.

Diseño de la Estrategia para Medir el Tiempo

Se desarrollará un método de mediciones de tiempo y movimientos de las actividades implicadas en el proceso, con el objetivo de conocer cuánto tardan los trabajadores en realizar cada una de las tareas.

Se aplicará el formato de diagrama ASME, para evaluar el tiempo y movimientos de tareas de los factores de productividad e improductividad del proceso.

Descripción de Hallazgos

Los procesos, actividades y tareas que se encuentren afectados en la efectividad, economía y eficacia, constituyen los denominados hallazgos.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Los hallazgos deben ser comunicados en forma verbal durante el transcurso del examen, para obtener el punto de vista de los funcionarios de la empresa.

Fase IV: Comunicación de Resultados

Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada.

Carta de Presentación del Informe

La carta del informe sirve para presentar formalmente el informe, tiene que indicarse claramente la naturaleza y materia de la auditoría de gestión, señalando expresamente que no se intentó examinar los estados financieros.

En estos casos la carta sirve principalmente para presentar el informe, pero debe incluirse la información básica necesaria para comprender en términos generales la naturaleza y amplitud de la auditoría efectuada.

Preparación del Informe

La comunicación oficial y formal de los resultados de la auditoría de gestión, se efectúa en un informe escrito en el cual el auditor presenta debidamente documentados dichos resultados, teniendo cuidado de que las expresiones sean efectivamente convincentes al lector de la importancia de los hallazgos, la razonabilidad de las conclusiones y la conveniencia de aceptar las recomendaciones. "Auditoría de gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio" (2006). Recuperado el 10 de abril de 2014, de www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0CF4QFjAI&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.espol.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F15855%2F2%2Fresumen%2520del%2520cicyt.docx&ei=IVIAU9KhPIK-sQSF9YKwBA&usg=AFQjCNHx4-h3QAY-tHUoD9wYngOJgP-fKg&bvm=bv.64125504,d.cWc

7. Formulación de Hipótesis

Hipótesis

La ausencia de un plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Variable Independiente

Auditoría de Gestión de Talento Humano.

Variable Dependiente

Plan de Reclutamiento y Selección de personal.

8. Construcción de Variables e Indicadores

- **Variable Independiente:** Auditoría de Gestión de Talento Humano.
- **Variable Dependiente:** Eficiencia en el desenvolvimiento del talento humano.

Operacionalización de las Variables

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	INDICADORES
AUSENCIA DE UN PLAN DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.	La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el	Variable Independiente Auditoría de Gestión de Talento Humano.	La Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro el entorno actual y futuro (Eslava, 2004: 14).	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias - Comunicación - Motivación - Reclutamiento

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



	año 2013.	<p>Variable Dependiente</p> <p>Eficiencia en el desenvolvimiento del talento humano.</p>	<p>Eficiencia. Es la capacidad con la que una persona realiza adecuadamente una función.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento. - Desempeño.
--	-----------	---	---	---

- **Variable Independiente:** Auditoría de Gestión de Talento Humano.
- **Variable Dependiente:** Proceso de reclutamiento de personal.



Operacionalización de las Variables

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES
AUSENCIA DE UN PLAN DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.	La ausencia de un Plan de Reclutamiento de Personal, no incide en el eficiente desempeño de las funciones llevadas a cabo por el talento humano de la Cooperativa Jardín Azuayo Cuenca Agencia Centro durante el año 2013.	Variable Independiente Auditoría de Gestión de Talento Humano.	La Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro el entorno actual y futuro (Eslava, 2004: 14).	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias - Comunicación - Motivación - Reclutamiento
		Variable Dependiente Proceso de selección y reclutamiento del personal.	Proceso es un conjunto de actividades coordinadas que se realizan a fin de conseguir un producto.	<ul style="list-style-type: none"> - Medios que se utilizan para convocar a los posibles nuevos colaboradores. - Técnicas utilizadas para el reclutamiento de personal.

9. Diseño Metodológico

La investigación será de tipo descriptivo, lo cual permitirá identificar las características del universo de investigación es decir, señalando las formas de conducta, comportamiento y aptitudes surgidas en el departamento de Talento Humano.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



Los métodos de investigación que se va a poner en práctica será el método de observación, el mismo que al realizar visitas frecuentes al departamento de Recursos Humanos de la Cooperativa facilitará conocer los procedimientos de selección y reclutamiento llevados a cabo para poder plantear recomendaciones en el Sistema de Talento Humano de la Cooperativa.

Población y Muestra

La población de la presente investigación se trabajará con todo el personal del Departamento de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Matriz Cuenca que están directamente involucrados en su desempeño laboral el mismo que nos ayudará a identificar las necesidades surgidas para mejorar su desempeño.

Métodos de Recolección de Información

En la realización de la investigación se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos: análisis de documentos en libros de Auditoría de Gestión De Talento Humano, páginas web, Tesis de Grados, realizaremos Encuestas y Entrevistas, con el fin de demostrar que existe deficiencia en el proceso de selección y contratación del personal, lo cual ayudará en el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa Jardín Azuayo.

Tratamiento de la Información

En la investigación se utilizará el método de ordenación de la información en tablas y gráficos.

Tablas; resumir la información cuantitativa

Gráficos; resaltar la información cualitativa

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



10. Esquema Tentativo de la Investigación

	<p>CAP. I COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO.</p> <p>1.1 Introducción</p> <p>1.2 Antecedentes de la Empresa</p> <p>1.3 Base Legal</p> <p>1.4 Estructura Organizacional</p> <p>1.5 Diagnóstico Actual del Área de Recursos Humanos</p> <p>1.6 Diagnóstico del Problema</p>
	<p>CAP. II MARCO TEÓRICO</p> <p>2.1 Introducción</p> <p>2.2 Auditoría</p> <p>2.3 Auditoría de Gestión</p> <p>2.4 Importancia de la Auditoría de Gestión</p> <p>2.5 Objetivos de la Auditoría de Gestión</p> <p>2.6 Alcance de la Auditoría de Gestión</p> <p>2.7 Técnicas y Procedimientos de Auditoría de Gestión</p> <p>2.8 Metodología de la Auditoría de Gestión</p> <p>2.9 Principios Básicos de la Ética Profesional</p> <p>2.10 Fases de la Auditoría de Gestión</p> <p>2.11 Marcos de Auditoría</p> <p>2.12 Normas de Emisión del Informe</p> <p>2.13 Control Interno</p> <p>2.14 Marco Conceptual</p>
Objetivo Específico 2	<p>CAP. III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.</p> <p>3.1 Introducción</p> <p>3.2 Enfoque de la Investigación</p> <p>3.3 Modalidad de la investigación</p> <p>3.4 Nivel o tipo de investigación</p> <p>3.4.1 Investigación descriptiva</p> <p>3.4.2 Investigación explicativa</p> <p>3.4.3 Técnicas de investigación</p> <p>3.4.3.1 Cuantitativas</p> <p>3.4.3.1.1 Encuesta</p> <p>3.4.3.1.1.2 Directa</p> <p>3.5 Población y muestra</p> <p>3.6 Operacionalización de las variables</p> <p>3.7 Análisis e interpretación de resultados</p>
Objetivo Específico 3	<p>CAP. IV APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE</p>

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



	GESTIÓN EN LA COOPERATIVA JARDÍN AZUAYO. 4.1 Introducción 4.2 Orden de Trabajo 4.3 Planificación Estratégica del Examen 4.4 Fase Planificación Preliminar 4.5 Fase Planificación Específica 4.6 Fase Ejecución 4.7 Comunicación de Resultados
	CAP. V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 5.1 Conclusiones 5.2 Recomendaciones
	ANEXOS BIBLIOGRAFÍA

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



11. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO																								
	MARZO – ABRIL 2014					MAYO– JUNIO 2014				JULIO- AGOSTO 2014					SEPTIEMBRE 2014				OCTUBRE 2014				NOV. 2014		
	1	08	15	19	22	01	12	19	26	03	10	17	24	31	07	14	21	28	05	12	19	26	02	04	07
CAP. I																									
Introducción	◆	◆																							
Antecedentes de la Empresa	◆	◆																							
Base Legal		◆	◆																						
Estructura Organizacional		◆	◆																						
Diagnóstico Actual del Área de Recursos Humanos				◆	◆																				
Diagnóstico del Problema					◆	◆																			
CAP.II																									
Introducción						◆	◆																		
Auditoría						◆	◆																		
Auditoría de Gestión						◆	◆																		
Importancia de la Auditoría de Gestión						◆	◆																		
Objetivos de la Auditoría de Gestión							◆	◆																	
Alcance de la Auditoría de Gestión								◆	◆																
Técnicas y Procedimientos de Auditoría de Gestión									◆	◆															
Metodología de la Auditoría de Gestión										◆	◆														

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
 Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

12. Presupuesto Referencial

N°	CONCEPTO	MONTO	%
1	Útiles de oficina	20.00	4.32%
2	Internet	240.00	51.84%
3	Fotocopias	40.00	8.64%
5	Transporte	55.00	11.88%
6	Impresiones	75.00	16.20%
7	Empastado	23.00	4.97%
8	CD	10.00	2.16%
	TOTAL	463.00	100.00%

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



BIBLIOGRAFÍA

Libros

Bohlander, G. Snell, S. (2008). Administración de recursos humanos. México.

Blanco, L. (2003). Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. ECOE Ediciones Ltda. Primera edición. Bogotá.

Cengage, L. Robbins, S. (2005). Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones. México: Prentice Hall.

Eslava, A. (2004). Gestión de Talento Humano en las Organizaciones.

Documentos de Internet

<http://www.dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/510/6/Capitulo4.pdf>
[2014,11 de enero].

<http://www.rrhh-web.com/artauditoria.html> [2014,11 de enero].

<http://www.gerencie.com> › Recursos humanos [2014,13 de enero].

http://www.intranet.oncomedic.com:85/wiki/index.php/Talento_Humano
[2014,13 de enero].

<http://www.aiteco.com/> [2014,19 de enero].

<http://www.definicionabc.com/> [2014,20 de enero].

<http://www.es.scribd.com/doc/6045211/Fases-de-Auditoría/> [2014,19 de febrero].

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

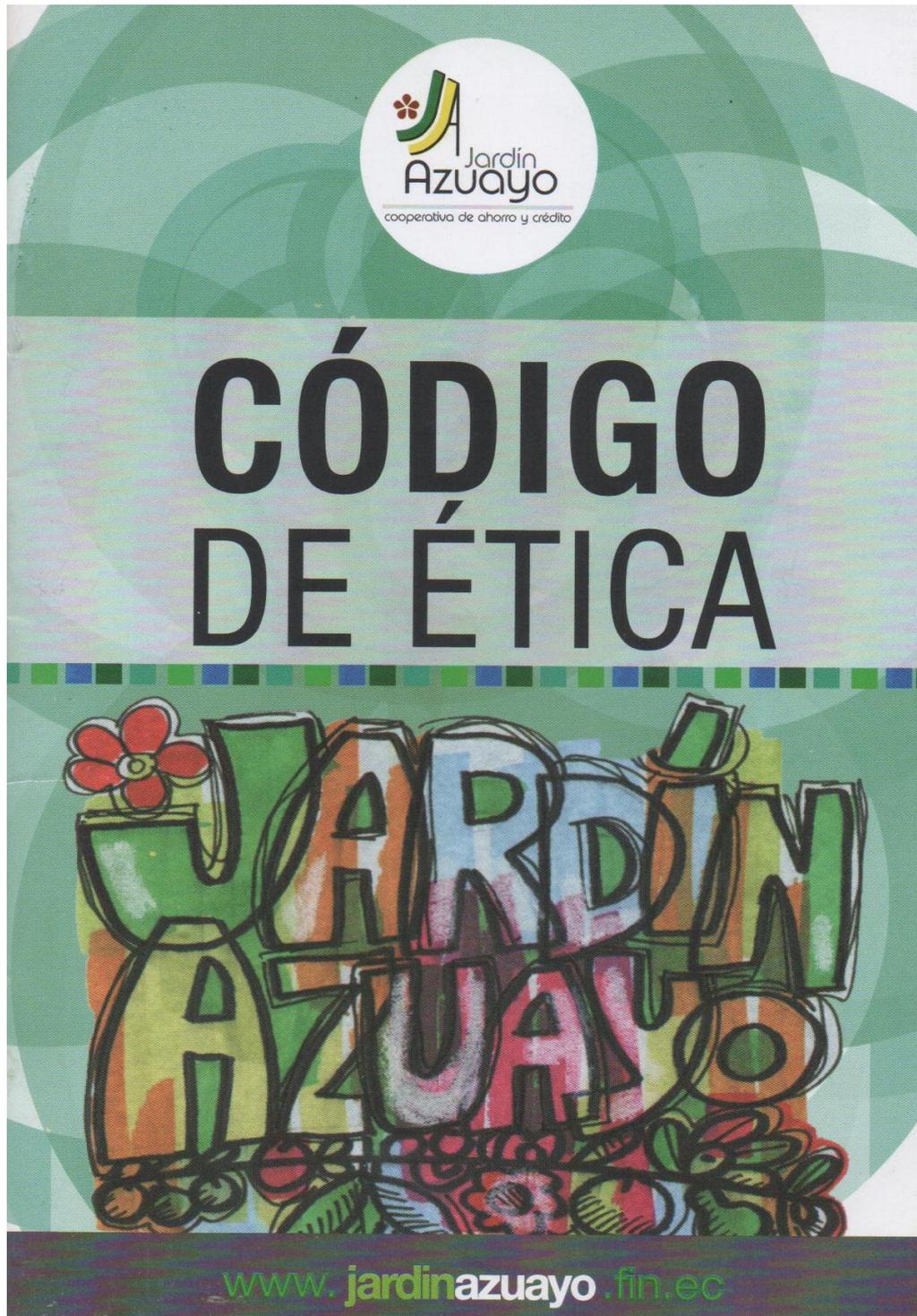


Anexo 2: Jardín A<u>ayo

 Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS</small> <small>www.jardinazuayo.fin.ec</small>		
Solicitud de Empleo		
Es importante contestar de manera completa la información de todos los campos que se encuentran en esta solicitud de empleo, en caso contrario no se la tomará en cuenta.		
Fecha de la Solicitud: _____		
Datos Personales		
Nombre Completo: _____		
Lugar y fecha de Nacimiento: _____	Estado Civil: _____ Edad: _____	
Dirección del Domicilio: _____	Número de Cédula: _____	
Tel. (1) _____ Tel. (2) _____ Celular: _____		
En caso de no vivir en Cuenca especificar Lugar y Teléfono: _____	E-mail: _____	
Colegio		
Institución: _____	Nota promedio bachiller: _____	
Título Obtenido: _____		
Universidad		
Carrera: _____	Institución: _____	
Estudiante: si () no ()	Egresado () Graduado: () Año Graduación: _____	
Señale Nivel: _____		
Disponibilidad		
De viaje si () no ()	Indique a la oficina y el cargo al cual postula (solamente uno)	
De automóvil si () no ()		
De cambio de residencia si () no ()		
Experiencia Profesional. Señale los últimos tres empleos en los que se ha desempeñado		
Experiencia Laboral		
Empresa: _____ Teléfono: _____ Duración _____ Periodo: desde _____ hasta _____ Puesto: _____ Jefe Inmediato: _____	Describa brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto: _____	
Empresa: _____ Teléfono: _____ Duración _____ Periodo: desde _____ hasta _____ Puesto: _____ Jefe Inmediato: _____	Describa brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto: _____	
Empresa: _____ Teléfono: _____ Duración _____ Periodo: desde _____ hasta _____ Puesto: _____ Jefe Inmediato: _____	Describa brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto: _____	
Indique si ha participado en algún proceso de selección de personal en la COAC Jardín Azuayo		
SI () NO ()	Si su respuesta fue afirmativa indique por favor el cargo y/o fecha en la que participó	
Tiene Carné de CONADIS		
SI () NO ()	Algún familiar labora actualmente en la institución o es directivo/a	
SI () NO ()	SI () NO ()	
Posee ud. licencia de conducir ??? Si () No ()		
Tipo de licencia _____	Ingresos mínimos deseados \$\$\$\$ _____	
Referencias Personales		
Empleados Cooperativa	Personas que lo conozcan	PARENTESCO
Nombre _____	Nombre _____ Teléfono _____	
Nombre _____	Nombre _____ Teléfono _____	
Nombre _____	Nombre _____ Teléfono _____	
Nombre _____	Nombre _____ Teléfono _____	
Certifico que los datos ingresados en la presente solicitud de empleo son reales, autorizando a la COAC Jardín Azuayo realizar las verificaciones que considere convenientes incluida la Central de Riesgos y Buros de Información Crediticia referencias sobre mi comportamiento crediticio. La presente solicitud de empleo permanecerá en los archivos de la COAC Jardín Azuayo por 120 días, para que pueda ser actualizada, caso contrario no será tomada en cuenta.		
Nombre o Firma de Responsabilidad _____		

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa



AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

Código de ética:

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO:

CONSIDERANDO: Que, es necesario establecer lineamientos que orienten la conducta de los directivos y colaboradores de la institución.

Que, para asegurar un clima de trabajo constructivo e innovativo basado en la confianza, el respeto mutuo y la protección de la buena imagen de las personas y la cooperativa, toda actuación personal o colegiada deberá estar regida por ética compartida y por los principios que contiene este código:

RESUELVE: Aprobar el siguiente:

CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 1.- DEFINICIONES: Para efectos de la aplicación e interpretación de este código los siguientes términos se definen así:

- a) **Código de ética:** Es este documento, acordado por la cooperativa para orientar la conducta de sus miembros.
- b) **Ética:** Conjunto de valores y principios enmarcados en la filosofía que promueve la institución, bajo los cuales se orienta el accionar de sus integrantes.
- c) **Normativa vigente:** Constitución, leyes, disposiciones, regulaciones, políticas, reglamentos; que establecen procesos, procedimientos, requisitos, deberes y obligaciones

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

para los miembros y organismos de la cooperativa; también se relaciona con las funciones y limitaciones en los cargos.

d) Accionar: La conducta y la forma como asume, ejecuta y desarrolla las funciones cada integrante en la función que desempeña en la cooperativa.

e) Transparencia: Condición de la actuación personal o del grupo que no deja duda sobre la calidad de las acciones ejecutadas, decisiones tomadas y registros efectuados en las operaciones de la Cooperativa.

f) Conflicto de intereses: Decisiones, actuación u omisiones personal o de grupo que lleven al provecho personal o beneficio de terceros vinculados a la persona que decide, actúa u omite.

g) Principios éticos: Son convicciones y motivaciones que sustentan la identidad y el accionar de la cooperativa y de sus integrantes.

h) Acción dolosa e ilícita: Acción u omisión punible, lo no permitido por la ley, por las normas internas y que contradice la actuación ética que se espera de una persona. Lo que se realiza violentando los procedimientos establecidos y que perjudica a la Cooperativa o terceras personas.

i) Colaboradores: Son las personas que trabajan en la cooperativa, cumpliendo roles articulados y de cooperación entre las diferentes instancias institucionales, y que reciben una remuneración equitativa de acuerdo a sus responsabilidades.

j) Directivos: Son los socios y socias electos democráticamente para que representen a los socios en su conjunto y coadyuven a la gestión institucional, labor que cumplen de manera voluntaria.

Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

a) El presente código de ética orienta la conducta de los directivos y colaboradores de la Cooperativa Jardín Azuayo, ya sea individual o colegiado; por lo tanto, toda persona que acepte desempeñar un cargo en ella, queda sujeto sus disposiciones.

Art. 3.- PRINCIPIOS GENERALES.

Directivos y colaboradores de la cooperativa observaran los siguientes principios generales.

a) Probidad: Actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés colectivo, desechando todo provecho o ventaja personal, de parientes o amigos, obtenido por sí o por interpuesta persona. Deben desempeñar sus tareas con independencia de sus propios intereses e influencias externas. Deben mantener una conducta ética y desempeñar sus tareas en forma diligente con la más alta competencia y compromiso con la institución.

b) Prudencia: Actuar con pleno conocimiento de los asuntos sometidos a su consideración, con la misma diligencia y cuidado que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes, evitando acciones que pudieran poner en riesgo a la Cooperativa.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

c) **Confidencialidad:** Abstener de proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y clientes a otras personas, salvo el caso de solicitud expresa de autoridad competente, de igual forma se abstendrán de proporcionar información cuyo contenido ponga en riesgo a la institución o considerada como restringida.

d) **Responsabilidad:** Cada persona es responsable de sus acciones, debe desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las facultades inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de tales funciones; además debe realizar acciones que permita un mejoramiento continuo de las tareas encomendadas.

e) **Respeto a las personas:** Toda persona tienen derecho a un trato justo, cortés y respetuoso al interior y fuera de la institución. La Cooperativa valora la individualidad, la diversidad y la potencial creatividad que sus colaboradores brindan a la institución en miras al cumplimiento de sus funciones, teniendo como guía la visión institucional.

f) **Respeto al medio ambiente:** En sintonía con una nueva conciencia planetaria, integrados a una comunidad de vida, somos responsables con el cuidado de nuestro medio ambiente.

g) **Lealtad:** Reconocer el propósito, visión, misión, principios, valores y normas internas de la Cooperativa, y actuar conforme a ellos dentro y fuera de la institución.

h) **Igualdad de derechos:** No discriminar por género, etnia, religión, política, discapacidad, edad, orientación sexual; ni conceder preferencias ni privilegios.

i) **Democracia:** Acceso a los servicios financieros por parte de los socios y nuevos socios, en términos de igualdad y equidad; participación democrática en las elecciones de los representantes y autoridades de las diferentes instancias institucionales; participación democrática en la toma de decisiones en los diferentes espacios de corresponsabilidad institucionalizados en la cooperativa.

j) **La cooperación interinstitucional:** La relación de la Cooperativa con otras instituciones, con contrapartes y grupos meta será siempre justa, digna de crédito y basada en la confianza, honestidad y respeto.

Art. 4.- PRINCIPIOS PARTICULARES

a) **Capacitación:** Todo directivo y colaborador deberá adoptar una actitud participativa en los procesos de capacitación, formación, educación e integración para el mejor desempeño de las funciones inherentes a su cargo.

b) **Ámbito de lo legal:** Todo directivo y colaborador deberá conocer y aplicar las leyes, estatutos y los reglamentos que regulan la actividad de la institución y no puede invocar su desconocimiento para justificar el incumplimiento de los mismos.

c) **Ejercicio adecuado del cargo:** Todo directivo y colaborador debe evitar obtener ni procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para terceros mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia real o aparente. Así mismo, con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción contra alguna persona.

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

d) **Acumulación de cargos:** Los colaboradores de la Cooperativa, no ejercerá cargo alguno en otra institución financiera, sea provisional o permanente.

e) **Uso adecuado de los bienes de la Cooperativa:** Todo directivo y colaborador deberá proteger y conservar los bienes de la misma. Debe utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento. Tampoco puede emplearlos o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados. No se consideran fines particulares las actividades que, por razones protocolares, el colaborador o directivo deba llevar a cabo fuera del lugar u horario en los cuales desarrolla sus funciones.

f) **Uso adecuado del tiempo de trabajo:** Todo colaborador deberá usar el tiempo oficial para cumplir con sus labores. Debe desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz y velar para que sus colaboradores actúen de la misma manera. No debe fomentar, exigir o solicitar a sus colaboradores que empleen el tiempo oficial para realizar actividades distintas a las de la institución.

g) **Integridad de la documentación:** Ningún directivo y colaborador debe alterar o falsificar documentos o registros para beneficiarse u ocultar acciones dolosas personales o de terceros.

h) **Dignidad y cuidado de la imagen:** Todo directivo y colaborador deberá demostrar una conducta respetable, actuando con sobriedad y moderación en su trato con los demás.

También deberá cuidar de su imagen personal y de los espacios físicos en los cuales labora.

i) **Honor:** Todo directivo y colaborador que se le impute la comisión de un delito, debe facilitar la investigación e implementar las medidas administrativas y judiciales necesarias para esclarecer la situación a fin de dejar a salvo su honra y la dignidad de su cargo.

j) **Tolerancia:** Todo directivo y colaborador deberá observar, frente a las críticas de los demás, un grado de tolerancia superior al que, razonablemente, pudiera esperarse de un ciudadano común.

k) **Respeto a la opinión diferente:** Directivos y colaboradores deben tener respeto por la opinión diferente sustentada; y quien la tenga, debe mantenerla mientras esté convencido de ella; deberá entonces exponer sus puntos de vista en el momento oportuno o frente a las personas involucradas, y evitar hacerlo ante terceros fuera del ámbito de la cooperativa.

l) **Clima de incertidumbre:** Directivos y colaboradores deben abstenerse de crear o contribuir a crear un clima de incertidumbre o conflicto de relaciones dentro de la cooperativa utilizando la mentira o la especulación.

m) **Evitar compromisos:** Directivos y colaboradores deben abstenerse de recibir comisiones o regalos que comprometan su actuar en la institución

Art. 5.- DE LA CONFIANZA INSTITUCIONAL COMO UN PRINCIPIO ESPECIAL.

Tomando en cuenta que la confianza que proyecte nuestra organización, depende de la imagen y gestión de quienes dirigen y administran, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) Comprometerse a respetar las normas existentes y a no ejecutar acciones u omisiones que induzcan a violentar o permitan eludir su aplicación.
- b) Cumplir con responsabilidad en el mandato para el cual han sido electos y no efectuar maniobras de ningún tipo que induzcan a mantenerse en los cargos, más allá de lo permitido por la Ley, y la voluntad de sus electores.
- c) No modificar o propiciar modificaciones a normas internas que signifiquen un beneficio personal en lo económico, mantenerse en el cargo o lograr condiciones más allá de lo permitido.
- d) No abusar de la autoridad y prerrogativas del cargo.
- e) No comprometer el nombre de la institución o sus intereses en beneficio particular.
- f) No generar ni difundir rumores mal intencionados sobre la gestión de la institución o el comportamiento de las personas.

Artículo 6.- VIOLACIONES A LAS LEYES Y NORMAS INTERNAS: Se consideran violaciones a las normativas vigentes:

- a) Cuando un directivo es electo violentando los estatutos, permanece en el cargo más del periodo legal, registra una

condición de morosidad y no es relevado de su cargo.

- b) Cuando se otorgan préstamos o se concesionan tasas, plazos y otras condiciones que privilegian al directivo, colaborador o familiares dentro del grado de vinculación estipulados en la ley, violentando las políticas y reglamentos.
- c) Cuando la actuación del directivo o colaborar está sobre lo que establecen las normas internas.
- d) Cuando hay ventajas comparativas mayores al resto de los socios, directivos o colaborador.
- e) Cuando se formulan especulaciones y reclamos sobre la actuación de directivos y colaboradores que requieren ser investigados y no se hace nada para aclarar en forma convincente las dudas.

Art. 7.- De la prevención del lavado de activos:

- a. Los colaboradores de la Cooperativa, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevenir y controlar el Lavado de Activos descritas en el Manual de Control y Prevención de Lavados de Activos; y estarán obligados legalmente a reportar a la Oficial de Cumplimiento aquellas transacciones que por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero y no presentan una justificación financiera o económica razonable.

Art. 8.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS

- a. El incumplimiento de los principios establecidos en el presente código se sancionará como falta grave de acuerdo a

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa

lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, así como por el Código de Trabajo respectivamente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales contempladas en la ley.

b. La falta será tramitada por el administrador de colaboradores y presentada al comité de disciplina quien verificará que se cumplió con el debido proceso.

Art. 9.- Transitoria

El presente Código de Ética deroga el Código de Ética de Lavado de Activos y entrará en vigencia una vez aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa.

Aprobado por el Consejo de Administración según acta N.- 198 del 30 de junio del 2011.



**Verónica Miranda
SECRETARIA**

AUTORAS:

Buele Román Yuleisy Estrella
Mogrovejo Mogrovejo María Luisa