



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CP.A.

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría
C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE
TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL
SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE
VALENCIA, AÑO 2013”**

AUTORA:

ANDREA VANESSA ZAMBRANO FIGUEROA

DIRECTORA:

C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CP.A.

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría
C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE
TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL
SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE
VALENCIA, AÑO 2013”**

AUTORA:

ANDREA VANESSA ZAMBRANO FIGUEROA

DIRECTORA:

C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **ANDREA VANESSA ZAMBRANO FIGUEROA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

ANDREA VANESSA ZAMBRANO FIGUEROA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, **C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **ANDREA VANESSA ZAMBRANO FIGUEROA**, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría titulada “**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE VALENCIA, AÑO 2013**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE
TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL
SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE
VALENCIA, AÑO 2013”**

Presentado al Honorable Consejo Académico como requisito a la obtención del
título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A).

APROBADO:

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

C.P.A. Mónica María Sandoval Cuji MSc. Ing. Mireya Patricia Flores Jaén MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios, por haberme dado fuerza valor y perseverancia para culminar este trabajo de investigación.

Agradezco también a mi madre, que con su demostración de una madre ejemplar y emprendedora me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme antes los obstáculos que se presentan en la vida, brindándome siempre su confianza y apoyo incondicional.

A la C.P.A Fresia Susana Chang Rizo, que fue mi tutora de tesis agradezco infinitamente por su valiosa guía y asesoramiento, la cual supo orientarme sin interés alguno para culminar con éxito esta investigación.

Así mismo a la institución. El sindicato de choferes del cantón Valencia que fue la herramienta principal para el desarrollo de este presente proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Primordialmente dedico este proyecto de investigación. A dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por la fuerza salud y amor que me brinda en su misericordia.

De igual manera a mi querida madre quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación que con su grato amor ha sabido formarme con buenos sentimiento hábitos y valores la cual me ayudado a salir adelante en los obstáculos más difíciles.

A mi pequeña hija, porque es el regalo máspreciado que dios me pudo dar que con su carisma y amor ha sido la razón y el motivo de luchar día a día.

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1.	Título/Title	M	“Auditoría de Gestión y su incidencia en el área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, año 2013”.
2.	Creador/Subject	M	Andrea Vanessa Zambrano Figueroa
3.	Materia/Subject	M	Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
4.	Descripción/Description	M	La presente tesis titulada “Auditoría de Gestión y su incidencia en el área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, año 2013”, tiene cuatro objetivos que se detallan a continuación: analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución, evaluar la influencia del Control Interno en el clima laboral institucional, establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos mediante indicadores de gestión al área de Talento Humano de la institución, emitir un informe final de auditoría.
5.	Editor/Publisher	M	Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Contabilidad y Auditoría C.P.A.
6.	Colaborador/Contributor	O	C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
7.	Fecha/Date	M	01-12-2014
8.	Tipo/Type	M	Tesis de Grado
9.	Formato/Format	R	Programas: Word 2010; Pdf; Excel 2010; Power Point.
10.	Identificador/Identifier	M	andreazv-22@hotmail.com
11.	Fuente/Source	O	Sindicato de Choferes Profesionales de Valencia
12.	Lenguaje/Language	M	Español
13.	Relación/Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	O	El cantón Valencia pertenece a la Provincia de Los Ríos.
15.	Derechos/Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	O	Tesis de Grado

ÍNDICE

	PÁGINA
Portada.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de la Portada.....	iii
Declaración de autoría y sesión de derecho.....	iv
Certificación del director.....	v
Certificación miembros del tribunal.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Esquema de codificación.....	ix
Índice de contenido.....	x
Índice de cuadro.....	xv
Índice de gráfico.....	xvi
Resumen ejecutivo.....	xvii
Abstract.....	xviii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN...	
1.1. Introducción.....	2
1.2. Problematización.....	3
1.2.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2.1.1. Diagnóstico.....	4
1.2.1.2. Causas.....	5
1.2.1.3. Efectos.....	5
1.2.1.4. Pronóstico.....	5
1.2.1.5. Control de pronóstico.....	6
1.2.2. Formulación del problema.....	6
1.2.3. Sistematización del problema.....	6
1.2.4. Delimitación del problema.....	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. General.....	8

1.4.2. Específicos.....	8
1.5. Hipótesis.....	9
1.5.1. General.....	9
1.5.2. Específicos.....	9
1.5.3. Variables.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	
2.1. Fundamentación teórica.....	12
2.1.1. Auditoría.....	12
2.1.2. Auditoría de Gestión.....	13
2.1.2.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	13
2.1.2.2. Plan de auditoría.....	14
2.1.3. Alcance y enfoque del trabajo.....	15
2.1.4. Control interno.....	15
2.1.5. Papeles de Trabajo.....	15
2.1.5.1. Archivo permanente.....	16
2.1.5.2. Papeles de trabajo de la auditoría.....	16
2.1.5.3. Requisitos elementales de las cédulas.....	16
2.1.5.4. Índices y marcas de auditoría sugeridos.....	19
2.1.5.4.1. Índices.....	19
2.1.5.4.2. Marcas de auditoría.....	19
2.1.5.5. Información a presentar.....	20
2.2. Fundamentación conceptual.....	21
2.2.1. Auditoría.....	21
2.2.2. Auditoría de Gestión.....	21
2.2.3. Administración de personal.....	21
2.2.4. Administración de recursos humanos.....	22
2.2.5. Administración del talento.....	22
2.2.6. Ambiente interno.....	22
2.2.7. Capital humano.....	22
2.2.8. Conflicto.....	23
2.2.9. Contratación de personal.....	23

2.2.10. Clima laboral.....	23
2.2.11. Dirección estratégica y sus procesos fundamentales.....	23
2.2.12. Empresa.....	23
2.2.13. Empresas de selección del personal.....	24
2.2.14. Eficacia.....	24
2.2.15. Entrevista de selección.....	24
2.2.16. Estrategia organizacional.....	25
2.2.17. Evaluación del desempeño.....	25
2.2.18. Gestión.....	25
2.2.19. Gestión de recursos humanos.....	25
2.2.20. Herramientas de gestión de recursos humanos.....	26
2.2.21. Modelo de gestión de recursos humanos.....	26
2.2.22. Misión.....	28
2.2.23. Objetivos de gestión de Talento Humano.....	28
2.2.24. Organigrama.....	28
2.2.25. Políticas de recursos humanos.....	29
2.2.26. Selección del personal.....	29
2.2.27. Valores.....	30
2.3. Fundamentación legal.....	31
2.3.1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	31
2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría.....	34
2.3.3. El Informe COSO II.....	37
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	
3.1. Materiales y métodos.....	40
3.1.1. Materiales.....	40
3.1.2. Métodos utilizados en la investigación.....	40
3.1.2.1. Método inductivo.....	40
3.1.2.2. Método deductivo.....	40
3.1.2.3. Método analítico.....	41
3.2. Tipo de investigación.....	41

3.2.1. Investigación aplicada.....	41
3.2.2. Investigación descriptiva.....	41
3.2.2. Investigación bibliográfica.....	42
3.3. Diseño de investigación.....	42
3.3.1. Técnicas de investigación.....	42
3.3.1.1. Entrevista.....	42
3.3.1.2. Encuestas.....	43
3.3.1.3. Papeles de trabajos.....	43
3.3.1.4. Observación directa.....	43
3.4. Población y muestra.....	43
3.4.1. Población.....	43
3.4.2. Muestra.....	44
3.5. Creación de firma de auditoría ficticia.....	44
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	
4.1. Resultados.....	46
4.1. Desarrollo de la Auditoría.....	46
4.1.1. Páginas preliminares.....	46
4.1.1.1. Solicitud de petición de la empresa.....	46
4.1.1.2. Solicitud de aceptación del auditor.....	47
4.1.1.3. Contrato de Auditoría de Gestión.....	49
4.1.2. Plan Global de Auditoría de Gestión.....	53
4.1.3. Plan específico de auditoría.....	57
4.1.4. Programa de Auditoría.....	61
4.1.5. Fase 1. Conocimiento de la empresa.....	65
4.1.5.1. Programa preliminar de Auditoría.....	65
4.1.5.2. Antecedentes de la institución.....	66
4.1.5.3. Visitas a las instalaciones.....	67
4.1.5.4. Objetivos Institucionales.....	68
4.1.5.5. Organigrama estructural.....	69
4.1.5.6. Reglamento interno.....	70
4.1.5.7. Entrevista al Secretario General de la institución.....	73

4.1.5.8. Encuesta a los empleados de la empresa.....	76
4.1.5.9. Análisis FODA.....	91
4.1.6. Fase 2. Ejecución de la Auditoría.....	92
4.1.6.1. Programa preliminar.....	92
4.1.6.2. Cuestionario de Control Interno.....	93
4.1.6.3. Riesgos de Auditoría.....	112
4.1.6.4. Análisis de los Hallazgos.....	114
4.1.6.5. Indicadores de gestión a los procedimientos internos.....	122
4.1.7. Fase 3. Comunicación de los resultados.....	123
4.1.7.1. Programa preliminar de Auditoría.....	123
4.1.7.2. Informe de control interno.....	124
4.1.7.3. Informe de Auditoría de Gestión.....	129
4.2. Discusión.....	137
4.2.1. Matriz de la hipótesis.....	138
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	
5.1. Conclusiones.....	140
5.2. Recomendaciones.....	141
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA.....	
6.1. Bibliografía.....	143
CAPÍTULO VII ANEXOS.....	

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO	PÁGINA
1. Población a encuestar y entrevistar.....	44
2. Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución...	76
3. Clima laboral.....	77
4. Funciones que desempeña.....	78
5. Manual de selección de personal.....	79
6. Evaluación del desempeño laboral.....	80
7. Programas motivacionales para evitar el estrés laboral.....	81
8. Capacitaciones a los empleados.....	82
9. Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.....	83
10. Desempeño de funciones por parte del Jefe de Talento Humano.....	84
11. Convocatorias a reuniones.....	85
12. Información sobre vacantes disponibles.....	86
13. Pruebas o evaluaciones.....	87
14. Comunicado de reformas laborales.....	88
15. Evaluación del desempeño.....	89
16. Reconocimiento e incentivos.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	PÁGINA
1. Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución...	76
2. Clima laboral.....	77
3. Funciones que desempeña.....	78
4. Manual de selección de personal.....	79
5. Evaluación del desempeño laboral.....	80
6. Programas motivacionales para evitar el estrés laboral.....	81
7. Capacitaciones a los empleados.....	82
8. Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.....	83
9. Desempeño de funciones por parte del Jefe de Talento Humano.....	84
10. Convocatorias a reuniones.....	85
11. Información sobre vacantes disponibles.....	86
12. Pruebas o evaluaciones.....	87
13. Comunicado de reformas laborales.....	88
14. Evaluación del desempeño.....	89
15. Reconocimiento e incentivos.....	90

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis titulada “Auditoría de Gestión y su incidencia en el área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, año 2013”, tiene cuatro objetivos que se detallan a continuación: analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución, evaluar la influencia del Control Interno en el clima laboral institucional, establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos mediante indicadores de gestión al área de Talento Humano de la institución, emitir un informe final de Auditoría de Gestión al área de Talento Humano del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia. Este proyecto cuenta con fundamentaciones científicas que se tomaron de autores que tienen que ver con el tema de estudio con la finalidad de encontrar teorías, conceptos, artículos, definiciones. Para la ejecución de este proyecto se utilizaron métodos, técnicas y tipos de investigación las cuales ayudaron en el logro de los objetivos propuestos. Los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación reflejan lo siguiente: que el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución, no se están cumpliendo, mientras que en otro aspecto el 100% cumple con los objetivos establecidos, en cuanto a las funciones, éstas se las desarrollan de acuerdo al perfil profesional, Los resultados de la evaluación del nivel de influencia del Control Interno respecto al clima laboral, es favorable de acuerdo al 87% de los empleados de la institución, además el primer elemento del COSO II que se refiere al ambiente de control demuestra que la confiabilidad de este indicador es del 66,67%, los indicadores de gestión, demostraron un nivel de confianza de los procedimientos internos, es decir de efectividad del 83,34%, de tal manera que la eficiencia es del 100% y el nivel de riesgo de la eficacia es del 33,33%, esto demuestra claramente que existe un nivel medio en la confiabilidad de los objetivos institucionales, se logró emitir un informe final, en donde se analizaron los hallazgos obtenidos durante la investigación, esta información permitirá a los autoridades de la institución tomar las precauciones necesarias.

ABSTRACT

This thesis entitled "Management Audit and its impact on the area of Human Talent cantonal Driving School Professional Drivers' Union of Valencia, 2013," has four objectives listed below: analyze the level of compliance selection policies, training, promotion and incentives of personnel working in the institution, to evaluate the influence of internal control in institutional work environment, establish the confidence level of internal procedures by management indicators in the area of human talent institution to issue a final audit report to the area of human talent of the Cantonal Union of Professional Drivers of Valencia. This project has scientific foundations that were taken from authors that deal with the topic of study in order to find theories, concepts, articles, definitions. For this project methods, techniques and types of research which helped in achieving the objectives were used. The results obtained in the development of research reflect the following: that the level of compliance with the policies of selection, training, promotion and incentives of personnel working in the institution, are not being met, while in another aspect 100% meets the stated objectives in terms of functions, they are developed according the professional profile, he results of the assessment of the level of influence of internal control regarding the working environment is favorable according to 87% of employees the institution, and the first element of COSO II refers to the control environment shows that the reliability of this indicator is 66.67%, management indicators showed a confidence level of internal procedures, of effectiveness of 83.34%, so that the efficiency is 100% and the risk level of efficiency is 33.33%, this clearly shows that there is a level over the reliability of corporate goals, it was possible to issue a final report, where the findings obtained during the investigation were analyzed, this information will allow the authorities of the institution to take necessary precautions.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La auditoría es una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

La gestión indica que se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la empresa como recursos activos para el logro de los objetivos.

Debido a la importancia que tiene la auditoría en las diferentes actividades empresariales tanto públicas como privadas, se ha considerado que es importante aplicar la Auditoría Gestión, al área de Talento Humano para medir el grado de eficiencia, eficacia y cumplimiento de las actividades y políticas, por parte de los funcionarios del Sindicato Cantonal de Choferes profesionales de Valencia y de esta manera que coadyuven a obtener una mejor organización, para que la institución crezca y contribuya al bienestar social de la comunidad.

La presente Auditoría de Gestión está enfocada al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, año 2013, esta investigación cuenta con siete capítulos que se describen a continuación:

Capítulo I, contiene la introducción, problematización, planteamiento del problema, causas, efectos, diagnóstico, pronóstico, control de pronóstico, formulación del problema sistematización, delimitación del problema, justificación, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicas, variables dependientes e independientes.

Capítulo II, está conformado por el marco teórico, conceptual y legal, en este capítulo se recogen todas las referencias de autores, teorías y leyes que tienen que ver con el tema de estudio.

Capítulo III, contiene la metodología investigativa que se utilizó, en los que constan los materiales y métodos investigativos y las técnicas que ayudaron en la obtención de la información preliminar con la finalidad de analizar el problema que se planteó para este estudio.

Capítulo IV, se realiza los procedimientos concernientes a la Auditoría de Gestión, que es justamente la presentación de resultados de la investigación.

Capítulo V, se realiza las conclusiones de cada uno de los objetivos establecidos, tomando en consideración los resultados alcanzados y se recomienda los factores positivos y negativos investigados.

Capítulo VI, consta de la bibliografía que sustenta la investigación.

Capítulo VII, está conformado por los anexos que forman parte de la investigación.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

A nivel mundial la Auditoría de Gestión adquiere gran valor dentro de muchas organizaciones, porque por la globalización y cambios que se están dando en el ambiente empresarial, se ven obligadas las entidades a formar profesionales de alta calidad, para el buen desarrollo de sus actividades y para la adecuada toma de decisiones, como ya se ha expresado, las empresas deben brindar servicios eficientes, oportunos; cumpliendo para ello con los procesos de las diferentes áreas. Debemos recalcar que el éxito de las organizaciones es el Talento Humano, valga la redundancia, es el recurso más importante de toda Institución, por lo tanto esta área debe ser permanentemente evaluada, mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión.

En Ecuador las diferentes organizaciones se desenvuelven en un ambiente de alta complejidad, este ambiente influye directamente en todas sus actividades y en el grupo humano que trabaja en la organización, es por ello que las

empresas deben considerar que su principal capital es el progreso de su personal, para de esta manera alcanzar los objetivos y metas propuestas de la misma. Por lo cual se hace mención a una Auditoría de Gestión porque esta demuestra si se está aplicando de una manera eficiente, eficaz, efectiva los proceso de evaluación de las operaciones y funciones de las entidades.

En el cantón Valencia se encuentran asentadas una serie de empresas que se dedican a diferentes actividades como, agrícola, comercialización, de servicios y financiera, estas manejan una estructura organizacional medianamente satisfactoria en muchos caso, pero en otros carecen de una adecuada planificación, es por ello que la incipiente Auditoría de Gestión al área de Talento Humano que practican impide mejorar su desarrollo, lo cual juega un papel fundamental para el buen proceso de sus actividades y funciones, como es el caso de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia que es una institución que brinda de conducción a la ciudadanía en general, por lo que su personal debe estar capacitado para garantizar la efectividad de la actividad ofrecida.

La adecuada estructura organizacional depende de la calidad de documentos con los que se disponga para alcanzar el éxito deseado como; políticas, misión, visión, objetivos, estrategias, reglamentos internos, entre otros que fortifiquen a la institución, es por ello que la presente auditoría pretende evaluar la gestión que se ha venido realizando en la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, con la finalidad de conocer la efectividad de los servicios brindados a los estudiantes.

1.2.1. Planteamiento del problema

1.2.1.1. Diagnóstico

- ✓ Bajo nivel productivo.
- ✓ Frágil Control Interno.

- ✓ Nivel de confianza bajo de los procedimientos internos.
- ✓ Débil rendimiento laboral.

1.2.1.2. Causas

- ✓ Débil direccionamiento institucional.
- ✓ Conflicto de intereses propios.
- ✓ Frágil planificación interna.
- ✓ Descoordinación en el desarrollo de las actividades laborales.

1.2.1.3. Efectos

- ✓ Incumplimiento de políticas de selección, formación, promoción e incentivos.
- ✓ Inapropiado ambiente laboral.
- ✓ Inadecuados procedimientos internos.
- ✓ Ausencia de informes que muestren las debilidades.

1.2.1.4. Pronóstico

- ✓ Insatisfacción laboral
- ✓ Disminución de la confianza empresarial.
- ✓ Desorientación organizacional.
- ✓ Resultados desfavorables para la institución.

1.2.1.5. Control de pronóstico

- ✓ Cumplir con las políticas internas.
- ✓ Evaluar la estructura organizacional y el clima laboral.
- ✓ Realizar flujogramas de procedimientos internos departamentales.
- ✓ Aplicar exámenes a las áreas de la institución.

1.2.2. Formulación del problema

La presente investigación se basa en una Auditoría de Gestión, al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, en la que se consideran serios problemas, debido al incumplimiento de las actividades y políticas internas de la entidad, por lo que se deben hacer cambios en esta área para así obtener y alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad en el área de Talento Humano de la institución. Por esta razón se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo incide una Auditoría de Gestión en el área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia?

1.2.3. Sistematización del problema

La presente investigación se centra en la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, tomando como referencia al problema de gestión organizacional debido al incumplimiento de políticas y desempeño laboral de los funcionarios, los mismos que son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren, para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia en el área de Talento Humano. Dentro de este contexto, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución?
- ¿Cómo influye el Control Interno en el clima laboral institucional?
- ¿Cuál es el nivel de confiabilidad de los procedimientos internos que muestran los indicadores de gestión al área de Talento Humano de la institución?
- ¿Qué resultados refleja el informe final de Auditoría de Gestión al área de Talento Humano Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia?

1.2.4. Delimitación del problema

Esta investigación se efectúa con el propósito de realizar una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, Año 2013, la cual proporcionará beneficios importantes en el desarrollo de las actividades encomendadas a los colaboradores.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El propósito de esta investigación consistió en realizar una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Valencia, comprende la evaluación del desempeño y cumplimiento laboral de los funcionarios, la identificación de falencias en la gestión del área de Talento Humano, y el desarrollo de recomendaciones para promover acciones correctivas relacionadas con el manejo de la gestión.

El Talento Humano brinda seguridad, confianza y equilibrio empresarial, por ello se constituye en un elemento fundamental para de esta manera tener un buen desarrollo de las actividades, lo cual garantizará el cumplimiento de los objetivos planteados y el éxito deseado.

Con la implementación de una Auditoría de Gestión se establecerán los resultados sobre la eficiencia de los funcionarios en las actividades que realizan; los mismos se plasmarán en un informe que será enviado al Secretario General de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Valencia, para que esta a su vez facilite la toma de decisiones y permita la inmediata corrección de las falencias detectadas.

Por lo tanto se justifica la necesidad de la aplicación de Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Valencia, con la finalidad de contribuir al crecimiento organizacional de la misma y demás necesidades que tenga a través de su vida útil porque este trabajo de investigación propone beneficiar al buen desarrollo y cumplimiento de las políticas y funciones de las personas que laboran en la institución.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Realizar una Auditoría de Gestión y su incidencia al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, Año 2013.

1.4.2. Específicos

- Analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución.

- Evaluar la influencia del Control Interno en el clima laboral institucional.
- Establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos mediante indicadores de gestión al área de talento humano de la institución.
- Emitir un informe final de Auditoría de Gestión al área de talento humano del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. General

La realización de una Auditoría de Gestión y su incidencia al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia ayuda a mejorar su desempeño.

1.5.2. Específicos

- Las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución tienen un nivel medio de cumplimiento.
- El Control Interno influye a nivel medio en el clima laboral de la institución.
- La aplicación de indicadores de gestión permite establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos.
- Los resultados que se reflejan en el informe final de Auditoría de Gestión son favorables para el área de Talento Humano de la institución.

1.5.3. Variables

Independiente

- Políticas de selección, formación, promoción e incentivos.
- El Control Interno.
- Indicadores de gestión.
- Informe final de Auditoría de Gestión.

Dependiente

- Personal de la institución.
- Clima laboral.
- Nivel de confianza de los procedimientos internos.
- Área de Talento Humano de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACION TEÓRICA

2.1.1. Auditoría

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan. (Madariaga, 2009)

El auditor es el analista que investiga el control de las operaciones en su detalle y en su raíz; sus análisis y sus recomendaciones deben ser una ayuda tanto para los subordinados como para la dirección en su propósito de alcanzar un control más eficaz, mejorar la operatividad del negocio y, en definitiva, aumentar sus beneficios. (Madariaga, 2009)

Al comienzo del siglo XX la auditoría estaba concebida principalmente como una actividad protectora, siendo su fin primordial descubrir y evitar fraudes. (Madariaga, 2009)

En los últimos decenios la auditoría a evolucionado hacia un asesoramiento de la dirección general de las empresas, prestando servicios fiscales, asesoría en sistemas de contabilidad, estudios de investigación administrativos e industriales y organización de sociedades. (Madariaga, 2009)

La auditoría debe determinar y valorar como se aplican las políticas y los programas de la empresa y si existen controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma. (Madariaga, 2009)

Sin embargo, el concepto de hoy no elimina el servicio de gran valor que presidía las actividades de la auditoría en sus comienzos, como era la protección del activo y la exactitud de los asientos contables. (Madariaga, 2009)

La diferencia entre la auditoría en su comienzo y la auditoría hoy, reside en la mente del auditor. Antes, el auditor concentraba sus esfuerzos en la verificación y protección; ahora, su examen está enfocado de modo que tenga en cuenta todas las actividades del negocio. Sus recomendaciones están orientadas a que las operaciones de la empresa sean más beneficiosas. (Madariaga, 2009)

2.1.2. Auditoría de Gestión

Es el examen que efectúa un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones (productividad, auditoría de desempeño), la eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad (desvíos entre los objetivos planificados y los alcanzados, auditoría de cumplimiento de objetivos) y los aspectos relacionados con el código de ética empresarial de la entidad, la equidad social en el manejo de los recursos y el respeto por el medio ambiente y la ecología en el desenvolvimiento de sus actividades y operaciones. (Melini, 2009)

2.1.2.1. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Para (Blanco, 2012), los objetivos de la auditoría de gestión son:

- ✓ 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 eficiencia de los mismos.
- ✓ Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

2.1.2.2. Plan de auditoría

Es una herramienta para controlar el proceso de ejecución en este tipo de auditoría, así como para asegurar que las observaciones, y recomendaciones sean elaboradas con base a una comprensión efectiva de las actividades y operaciones de la entidad, programa o actividad a examinar. (Fonseca, 2009)

Es por esta razón que el enfoque de la auditoría de gestión se concentra en los asuntos más de importancia que serán examinados en la fase de la ejecución. El plan de una auditoría de gestión tiene la siguiente estructura. (Fonseca, 2009)

- ✓ Origen de la auditoría.
- ✓ Resultados de la revisión estratégica.
- ✓ Objetivos de la auditoría.
- ✓ Alcance y metodología.
- ✓ Criterios de auditoría.
- ✓ Recursos de personal.
- ✓ Áreas a ser examinadas. (Fonseca, 2009)

2.1.3. Alcance y enfoque del trabajo

En la Auditoría de Gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo se señalan a continuación los enfoques que se les pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad. (Blanco, 2012)

2.1.4. Control interno

Proceso que ejecuta una entidad dirigido por una junta directiva, gerencia o algún otro personal, con el propósito de brindar seguridad para el alcance de los objetivos. (Blanco, 2012)

2.1.5. Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo constituyen la documentación que soporta el trabajo realizado por el auditor y, al tener diversas procedencias, pueden tener distintas características y tamaños en función del contenido de la información que recogen. (Peña., 2009)

El auditor debe documentar todos aquellos aspectos importantes de la auditoría que proporcionan evidencia de que su trabajo se llevó a cabo conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. (Quevedo, 2009)

Es importante considerar que cada auditoría es diferente, inclusive de un año a otro, por lo que también los papeles de trabajo cambiarán. (Quevedo, 2009)

El alcance y procedimientos de auditoría están en función a los resultados obtenidos en el estudio y evaluación del control interno, como parte fundamental de nuestra planeación de auditoría. (Quevedo, 2009)

Los papeles de trabajo comprenden toda la documentación que soporta el trabajo del auditor, la cual puede estar representada físicamente por papeles y/o información en medios magnéticos, los cuales normalmente se clasifican de acuerdo con su fin y uso en dos grandes grupos: (Quevedo, 2009)

2.1.5.1. Archivo permanente

Se incluye aquella documentación que es útil en todos los ejercicios de la compañía, como son: escrita constitutiva, estatutos, contratos de créditos bancarios, contratos de arrendamiento, papeles de trabajo de activos fijo, etc. (Quevedo, 2009)

El objetivo de manejar estos papeles de trabajo en este legajo es para poder utilizarlos como consulta cada año, por lo que, al término de la auditoría, se deberá revisar qué documentos utilizaremos en ejercicios posteriores y los acomodaremos en este legajo. (Quevedo, 2009)

2.1.5.2. Papeles de trabajo de la auditoría

Se incluyen todos los papeles de trabajo correspondientes al ejercicio revisado; representan la evidencia de auditoría suficiente y competente, en la cual el auditor se basara para expresar su opinión. (Quevedo, 2009)

Estos papeles de trabajo comprenden uno o más legajos, como podría ser: planeación de auditoría, activo, pasivo, y capital, resultados, esto dependiendo del tamaño de la empresa y la cantidad de papeles de trabajo que se hayan generado. (Quevedo, 2009)

2.1.5.3. Requisitos elementales de las cédulas

A los papeles de trabajo, regularmente se los llama cédulas, las cuales deben contener ciertos elementos básicos que ayudarán a su identificación y manejo y

a lograr uniformidad en los papeles, siendo éstos los siguientes: (Quevedo, 2009)

- **Encabezado**

- ✓ Nombre del cliente.
- ✓ Área que le corresponde (efectivo, inventarios, etcétera).
- ✓ Título descriptivo que identifiquen el contenido de la cédula (conciliación bancaria).
- ✓ Fecha de cierre del período revisado. (Quevedo, 2009)

- **Índices**

A cada papel de trabajo se le deberá asignar un índice alfabético y/o numérico para fines de identificación, y así poder formar un cruce o conexión entre diferentes cédulas de la auditoría, con el fin de facilitar el flujo de información. (Quevedo, 2009)

- **Objetivos**

En cada cédula sumaria o en hoja aparte deberán indicarse los objetivos a seguir en cada rubro (efectivo, cuentas por cobrar, etcétera), según lo acordado en el plan de auditoría. (Quevedo, 2009)

- **Alcance**

En cada cédula de análisis deberá mencionarse el alcance de la revisión, en por ciento y cantidad, con el fin de que el revisor y el que dictamina tengan elementos de juicio para determinar la confiabilidad y razonabilidad de las cifras sobre las que se va a opinar. (Quevedo, 2009)

- **Procedimiento**

Para cada rubro deberá elaborarse una cédula de procedimientos (puede incluirse en la cédula de objetivos), en la que se describirán los procedimientos que se aplicaran o aplicaron en la revisión, para lograr los objetivos y alcances indicados en el plan de auditoría. (Quevedo, 2009)

- **Conclusión**

Para cada rubro deberá anotarse la conclusión o resultados obtenidos en la revisión, indicando si se lograron los objetivos y alcances indicados en el plan de auditoría. (Quevedo, 2009)

- **Marcas de auditoría**

Deberán plasmarse en las cédulas los símbolos o marcas de los procedimientos utilizados o aplicados en la revisión; cada marca o símbolo debe contener su descripción o significado. (Quevedo, 2009)

Toda información contenida en un papel de trabajo deberá indicar de dónde se obtuvo el dato o información, o tener un cruce de auditoría que señale de dónde se tomó el dato correspondiente. (Quevedo, 2009)

- **Firmas y fechas**

Las personas que elaboran, así como las que revisan los papeles de trabajo, deberán anotar sus iniciales o firma y fecha de intervención. Las firmas establecen responsabilidades para el trabajo y la revisión. (Quevedo, 2009)

2.1.5.4. Índices y marcas de auditoría sugeridos

2.1.5.4.1. Índices

De acuerdo con lo ya señalado, todas las cédulas deben contener un índice; cada auditor puede utilizar el que le sea más práctico, considerando la conveniencia de que todos los trabajos que realice y personal que participe en la revisión lo hagan de manera uniforme. (Quevedo, 2009)

Se deberán anotar con lápiz rojo, en la esquina inferior derecha, de manera que resulten de fácil identificación (o cualquier otro lugar de fácil identificación). (Quevedo, 2009)

Esto, debido a que en ocasiones se debe incluir cédulas intermedias que originarían que se movieran todos los índices. Sin embargo, se recomienda no utilizar índices demasiado largos, por su dificultad para su utilización. (Quevedo, 2009)

2.1.5.4.2. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son signos que se ponen a un escrito para reconocerlo, así como completar la información plasmada en las cédulas de auditoría, incluir observaciones o comentarios. (Quevedo, 2009)

Al igual que con los índices, cada auditor puede crear sus propias marcas y procedimientos, procurando que se utilicen de manera uniforme en todos los trabajos que realice. Se recomienda la utilización de marcas estándar. (Quevedo, 2009)

Se deben elaborar marcas simples y de fácil distinción. Para cualquier otra marca se pueden anotar letras minúsculas encerradas en un círculo, para las cuales se deberán señalar su significado en hoja anexa a la revisión del rubro

donde se localice la marca o en el propio documento en que aparece dicha marca. (Quevedo, 2009)

2.1.5.5. Información a presentar

Para una conclusión adecuada de esta práctica se requiere:

1. Elaborar la carta de contratación de auditoría. (Quevedo, 2009)
2. Elaborar las cédulas de objetivos de revisión para cada rubro. (Quevedo, 2009)
3. Elaborar la cédula de procedimientos de revisión para cada rubro. (Quevedo, 2009)
4. Elaborar las balanzas de comprobación (hoja de trabajo), cédulas sumarias, cédulas de ajustes de auditoría y de reclasificación. (Quevedo, 2009)
5. Aplicar los procedimientos de auditoría para cada rubro, dejando evidencia suficiente y clara en los papeles de trabajo, de su aplicación y los resultados obtenidos. Para ellos deberá diseñar las cédulas analíticas, de detalle, etc., que sean necesarias. (Quevedo, 2009)
6. Elaborar la cédula control de observación al control interno, contabilidad, operación, etc., o situaciones que pueden ayudar a mejorar a la compañía, así como cualquier asunto que por su importancia pudiera afectar el dictamen (párrafos de énfasis, salvedades, etcétera). (Quevedo, 2009)
7. Una vez efectuada la revisión de los rubros de los estados financieros, incluya los ajustes de auditoría y reclasificación en la balanza de comprobación (hoja de trabajo) y determine los saldos definitivos. (Quevedo, 2009)

8. Preparar los estados financieros y dictamen del auditor, con base en las cifras definitivas. (Quevedo, 2009)

9. Elaborar la carta de declaraciones de la administración. (Quevedo, 2009)

10. Elaborar la confirmación de actas del secretario del consejo de administración. (Quevedo, 2009)

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Auditoría

Revisión realizada por un auditor sobre un aspecto determinado. Por ejemplo: el balance o ciertos procesos organizacionales. (Alles, 2012)

2.2.2. Auditoría de gestión

La evaluación concreta, objetiva e integral acerca de las actividades ejecutadas en un área o una entidad con el propósito de cumplir sus objetivos y fines, eso es la auditoría de gestión. (Duarte, 2012)

2.2.3. Administración de personal

La expresión “Administración de personal” implica el manejo de todos los aspectos contractuales de la relación empleado-empleador, incluyendo la liquidación de haberes, aspectos impositivos y todos aquellos aspectos que aseguren la integridad física de los colaboradores, por ejemplo, seguridad e higiene. (Alles, 2012)

En resumen, se relaciona con el cuidado de todos los aspectos legales de la relación laboral. (Alles, 2012)

2.2.4. Administración de recursos humanos

La utilización de la expresión “Administración de recursos humanos” es similar a la descrita en Administración de personal. En ocasiones puede incluir, además, la selección e incorporación de personas y su formación. (Alles, 2012)

2.2.5. Administración del talento

La expresión “Administración del talento” hace referencia al manejo de los recursos internos, dando preferencia a las personas consideradas más capaces, por ejemplo, frente a posibles promociones internas. (Alles, 2012)

En la actualidad, conceptos tales como mapa y ruta de talentos o programas internos para el desarrollo de personas cubren, de mejor manera, las necesidades de las organizaciones frente al complejo panorama global existente, en relación con el talento. (Alles, 2012)

2.2.6. Ambiente interno

Si es importante para el equipo responsable de la planificación estratégica el conocer y evaluar el entorno ambiental dentro del cual se desenvuelven la empresa, la misma importancia que se tenga una percepción clara y precisa en donde reside y cual son los aspectos de fortaleza debilidades interna de la misma. (Blanco, 2012)

2.2.7. Capital humano

Conocimientos, experiencia y competencias de las personas que integran la organización, considerados como factor valuable que integra el capital intelectual de la misma. (Alles, 2012)

2.2.8. Conflicto

El conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes (sea un individuo, o un grupo o una organización) entorpece o pretende entorpecer una de sus intereses. A medida que se da el cambio las situaciones se alteran, asimismo la cantidad y calidad de los conflictos tiende a aumentar y a diversificarse. (Chiavenato, 2012)

2.2.9. Contratación de personal

Conlleva la relación de una serie de trámites y actuaciones que serán estudiadas en sucesivas unidades. Además de estos trámites con organismos públicos diversos, se debe seleccionar cuidadosamente el tipo de contrato que se le va hacer al trabajador, así como documentar el acuerdo que el contrato supone sobre el soporte más adecuado. (Lacalle G. , 2012)

2.2.10. Clima laboral

Grado de satisfacción de los empleados en base a una serie de ítems preestablecidos. (Alles, 2012)

2.2.11. Dirección estratégica y sus procesos fundamentales

Es imprescindible comprender de modo cabal los procesos fundamentales de la dirección planeación y control, como siglo para gestionar íntegramente un proceso de cambio organizacional. (Cuesta, 2010)

2.2.12. Empresa

Las empresas constituye una unidad de explotación, ya sea industrial, comercial o de servicio, bajo la dirección del propietario de la misma. (Rodríguez L. , 2012)

El objetivo principal de una empresa es la optimización de los “recursos” (humanos, materiales, financieros, técnicos) de que dispongan para obtener el máximo rendimiento. (Rodríguez L. , 2012)

2.2.13. Empresas de selección del personal

Son aquellas entidades públicas o privadas, con o sin ánimo de lucro, que, entre otras cosas, se encargan de tramitar la contratación de trabajadores desempleados, denominados usuarios, que se encuentren inscritos en sus bases de datos. (Lacalle G. , 2012)

2.2.14. Eficacia

La información de que la gestión de riesgos corporativos de una entidad es eficaz es un juicio resultante de la evaluación de los componentes están presente y funcionan de modo eficaz. (Blanco, 2012)

2.2.15. Entrevista de selección

Una vez que la empresa recibe los currículos de los candidatos ha de proceder a un primer análisis de los mismos. Al finalizar dicho análisis se descartarán los que no cumplan con los requisitos mínimos e indispensables. Se lleva a cabo, así, una preselección de candidatos en función de los datos que aporten dichos currículos. (Lacalle G. , 2012)

Aquellos candidatos que superen la fase anterior serán convocados para la realización de cuantas entrevistas y pruebas sean necesarias para poder asegurar que la elección final del o los candidatos es la acertada. (Lacalle G. , 2012)

Dentro de esta fase las empresas suelen llevar a cabo dos tipos de actividad: entrevistas de trabajo y pruebas objetivas o psicotécnicas. (Lacalle G. , 2012)

2.2.16. Estrategia organizacional

La estrategia señala como alcanzar los objetivos, indica realmente el camino en la literatura de la ciencia empresarial.

Es lo importante en la vida como en la dirección, con un enfoque estratégico es saber lo que se requiere, tener claramente los objetivos o metas. (Cuesta, 2010)

2.2.17. Evaluación del desempeño

La evaluación es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en su puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. (Chiavenato, 2012)

2.2.18. Gestión

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y el mecanismo de control que permiten los seguimientos de los resultados obtenidos. (Blanco, 2012)

En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoco de la administración estratégicas como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual a su vez facilitado en el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial. (Blanco, 2012)

2.2.19. Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos debe entenderse como el conjunto de actividades técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto

adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos de la organización. (Rodríguez J. , 2011)

También deben considerarse gestión de recursos humanos las actividades, técnicas e instrumentos cuyo objetivo es facilitar una salida ordenada de la organización de aquellas personas que no son necesarias para la obtención de los resultados de negocio. (Rodríguez J. , 2011)

2.2.20. Herramientas de gestión de recursos humanos

Son las técnicas e instrumentos que permiten llevar a la práctica y desarrollar con rigor y de manera coherente las políticas de recursos humanos de la organización. (Rodríguez J. , 2011)

2.2.21. Modelo de gestión de recursos humanos

El modelo de gestión de recursos humanos ofrece a la organización un sistema completo de gestión de personas, porque en él coinciden una teoría de gestión, una metodología y unas herramientas. Su implementación en la empresa se verá condicionada por el valor que ésta otorgue a cada una de las tres vertientes. (Rodríguez J. , 2011)

Algunos de los requisitos necesarios para que la implementación del modelo cumpla con las expectativas de quienes deciden aplicarlo en su empresa:

1) Integración

El modelo es uno de los sistemas de gestión de la organización. De hecho, queremos creer que se trata del más importante en el caso de sectores intensivos en capital humano. Necesita, pues, implantarse una vez analizadas las características de toda la organización, sus necesidades de gestión y las necesidades y expectativas de las personas que en ella trabaja. Sólo cuando

estemos convencidos de que el modelo es el instrumento de gestión adecuado para la compañía y de que se integra coherentemente con los otros sistemas de gestión existentes, debemos tomar la decisión de comenzar su implantación. (Rodríguez J. , 2011)

2) Flexibilidad

La organización, sus entornos organizativos, las personas, habrán de gestionarse como un todo único, interdependiente y cambiante, que exigirá una implementación dinámica del modelo, si no queremos que al poco tiempo pierda toda su eficacia como sistema de gestión. Descripciones de puesto, perfiles de FDE, planes de formación, planes de carrera, etc., han de ser constantemente revisados y actualizados para que puedan resultar útiles en un entorno continuamente cambiante. (Rodríguez J. , 2011)

3) Sencillez

Una de las características más destacadas del modelo es la sencillez. Sencillez que no tiene otra razón de ser que la pretensión de que puede ser utilizado, en todo o en parte, por toda la organización. A la hora de su implantación, es necesario respetar este carácter básico. Los expertos en gestión de recursos humanos no deben sucumbir a la tentación de convertir el modelo en un sistema complicado a la medida de sus conocimientos, aplicable sólo a las élites de la organización. (Rodríguez J. , 2011)

4) Eficacia

Los sistemas de gestión de recursos humanos que tienen la pretensión de ser universales (utilizables para toda la organización) tienen su talón de Aquiles en la eficacia: para que las personas los utilicen, deben resultar eficaces. (Rodríguez J. , 2011)

Se tiene que percibir que su implantación y su uso continuado contribuyen a mejorar los aspectos humanos y la contribución de las personas a los resultados de su entorno organizativo. (Rodríguez J. , 2011)

A la hora de implantar el modelo, debemos tener muy en cuenta esta exigencia de eficacia, que puede llevarnos a considerar su implantación parcial: sólo de aquellas herramientas que por la experiencia de la empresa y sus personas sepamos que van a ser demandadas y utilizadas. (Rodríguez J. , 2011)

2.2.22. Misión

Es el enunciado de la idea constituyente de la empresa, la razón por la cual nació y o la cual existe en el mercado. La misión es el mandato al cual han de someterse todos los recursos de la organización. (Rodríguez J. , 2011)

2.2.23. Objetivos de gestión de Talento Humano

Desde una perspectiva estrictamente técnica, el objetivo del proceso es garantizar la competencia de los empleados de la organización. Sin embargo, en un contexto más amplio, la gestión del talento humano debe también servir al objetivo de contribuir al desarrollo integral de los empleados, tanto en el ámbito profesional (técnico-cognitivo) como en el personal (social-afectivo). Utilizamos el verbo “contribuir” porque en el desarrollo de todas las potencialidades de una persona concurren muchos factores ajenos a la organización (la educación recibida, el entorno familiar y social al que pertenecen, las características individuales, etc.). (Atehortúa, 2009)

2.2.24. Organigrama

Para (Medina, 2011), el organigrama consiste en una representación gráfica de la estructura del proyecto que permite visualizar correctamente las relaciones que se producen entre los distintos miembros que conforman la organización.

Concretamente el organigrama sintetiza tres aspectos fundamentales de la estructura de un proyecto:

- ✓ Las relaciones jerárquicas entre sus miembros.
- ✓ Las unidades y departamentos, que reflejan el tipo de actividad que realiza cada empleado.
- ✓ La forma en que se relacionan las distintas unidades y los diferentes departamentos. **(Medina, 2011)**

2.2.25. Políticas de recursos humanos

Son el resultado de la aplicación de los valores al ámbito de las relaciones de la empresa con sus colaboradores. Reflejan, pues, los principios de actuación de la empresa en materia de relaciones laborales. (Rodríguez J. , 2011)

2.2.26. Selección del personal

Cuando el proceso de selección sigue unas pautas óptimas y adecuadas, la empresa logra que las personas que trabajan en ella se ajusten al puesto, a la cultura de la empresa, sean competentes, trabajen de forma eficaz y se encuentren motivadas en el desempeño de sus tareas. Además de tener en cuenta que una selección realizada de forma ineficaz se traduce en un problema económico para la empresa. (Montes, 2010)

Una buena selección de personal tiene que contemplar: los requerimientos del puesto para el que se hace la selección y las características y cultura de la empresa para la que se hace la selección. (Montes, 2010)

Por lo tanto el proceso de selección es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del personal adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a

nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la subjetividad apoyando las decisiones en factores medibles y comparables. (Montes, 2010)

Teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que las funciones principales de este proceso son: realizar un control cuantitativo y cualitativo de la capacidad, características, intereses y aspiraciones de los candidatos; garantizar, tras el control anterior, que el candidato reúne los requisitos necesarios para el desempeño del puesto de trabajo; y, finalmente, buscar que el trabajo se realice de forma satisfactoria para las dos partes: empresa y trabajador. (Montes, 2010)

Para (Montes, 2010), existen dos conceptos referentes al proceso de selección de personal:

Selección como eliminación: se trata de elegir a aquella persona que se considere más apta para el desempeño del puesto de trabajo, eliminando a los considerados no aptos. El proceso de selección gira entorno al puesto de trabajo. (Montes, 2010)

Selección como criba: se trata de elegir el trabajo que mejor se adapte al perfil de una persona determinada, garantizando de este modo la correcta adecuación de la persona con el puesto, así como una mejor utilización de sus cualidades. El proceso de selección gira entorno a la persona. (Montes, 2010)

2.2.27. Valores

Son las señas de identidad de la empresa. Los valores se definen como aquellos principios en los que han de basarse todas las actuaciones de la empresa, en orden a poder cumplir el mandato expresado en la misión. (Rodríguez J. , 2011)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial. Para el efecto se establecen, entre otras medidas, la enseñanza obligatoria en todos los establecimientos de educación públicos y privados del país en todos sus niveles, de temas relacionados con la prevención y seguridad vial, así como los principios, disposiciones y normas fundamentales que regulan el tránsito, su señalización, el uso de las vías públicas, de los medios de transporte terrestre, de conformidad con los programas de estudios elaborados conjuntamente por la Comisión Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y el Ministerio de Educación. (Ecuador, 2015)

Art. 5.- El Estado promoverá la capacitación integral, formación y tecnificación del conductor profesional y no profesional e impulsará un programa nacional de aseguramiento para los conductores profesionales. (Ecuador, 2015)

CAPÍTULO I

DE LAS ESCUELAS DE CONDUCCION

Art. 188.- La formación, capacitación y entrenamiento de los aspirantes a conductores profesionales y no profesionales estarán a cargo de las escuelas de conducción e Institutos Técnicos de Educación Superior autorizados por el Directorio de la Comisión Nacional, las cuales serán supervisadas por el Director Ejecutivo, en forma directa o a través de las Comisiones Provinciales. Las escuelas de formación e Institutos Técnicos de Educación Superior, y capacitación de conductores profesionales y no profesionales para su funcionamiento, deberán cumplir como mínimo, estos requisitos: (Ecuador, 2015)

a) Tener objeto social específico en educación y seguridad vial; (Ecuador, 2015)

b) Contar con infraestructura física, vehículos e implementos para el aprendizaje teórico-práctico; (Ecuador, 2015)

c) En el caso de los Institutos Técnicos de Educación Superior, cumplir con los planes y programas de estudio que determine el CONESUP y que apruebe la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. El CONESUP controlará y evaluará el cumplimiento de los planes y programas de estudio. (Ecuador, 2015)

En caso de que la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, no aprobare los planes elaborados por el CONESUP, o realizare observaciones a los mismos, deberán remitirse las mismas al CONESUP a fin de que de una manera consensuada se apruebe los planes y programas; (Ecuador, 2015)

d) Mantener un cuerpo directivo y docente idóneo. (Ecuador, 2015)

Las escuelas de conductores a las que se refiere el presente artículo realizarán obligatoriamente, al menos una vez al año, actividades y programas de educación y seguridad vial, en beneficio de la comunidad de su respectivo domicilio, acciones que serán reportadas a la Comisión Nacional. (Ecuador, 2015)

Se faculta al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) para que sea el ente encargado de la formación, capacitación, perfeccionamiento y titulación de operadores de maquinaria agrícola. (Ecuador, 2015)

Art. 189.- El Directorio de la Comisión Nacional autorizará el establecimiento de centros especializados de capacitación para la recuperación de puntos en las licencias de conducir, los cuales funcionarán para: (Ecuador, 2015)

a) Los titulares de licencias profesionales; y,

b) Los titulares de licencias no profesionales.

Art. 190.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento y control de las escuelas de formación, capacitación y entrenamiento de capacitadores e instructores en conducción, tránsito y seguridad vial; profesores; y, auditores viales conforme a la normativa que se expida para el efecto. De igual manera dictará las normas de funcionamiento y control de la Escuela de Conductores Andinos, conforme a la normativa nacional, y andina vigente. (Ecuador, 2015)

Art. 191.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional impondrá a las escuelas de conducción y centros de capacitación, sanciones administrativas, como: multas, suspensión o revocatoria de la autorización de funcionamiento, cuando se compruebe el incumplimiento a las normas vigentes; y podrá ordenar su reapertura, una vez subsanadas las causales que provocaron tal suspensión. Podrá también ordenar su clausura definitiva en el caso del artículo 93 de esta Ley. (Ecuador, 2015)

Art. 192.- El Directorio de la Comisión Nacional dictará las normas de funcionamiento para la formación y capacitación del personal de control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, como prerequisite para el desempeño de esta actividad. (Ecuador, 2015)

CAPÍTULO II

DEL REGIMEN ADMINISTRATIVO DE LAS ESCUELAS DE CONDUCCION Y CENTROS DE CAPACITACION

Art. 193.- El Director Ejecutivo de la Comisión Nacional, los Directores de las Comisiones Provinciales, conocerán y sancionarán, conforme con sus respectivas competencias, y con sujeción al procedimiento señalado en esta

Ley y sus normas reglamentarias, las infracciones administrativas cometidas por las personas naturales o jurídicas titulares de una autorización o permiso para el funcionamiento de una escuela de conducción y centro de capacitación de conductores profesionales y no profesionales. (Ecuador, 2015)

Art. 194.- Las infracciones sujetas a una sanción administrativa, se clasifican en leves, graves y muy grave. (Ecuador, 2015)

Art. 195.- La sanción administrativa no eximirá al infractor de las acciones civiles o penales a que hubiera lugar. (Ecuador, 2015)

2.3.2. Normas Internacionales de Auditoría

NIA 200

Objetivo y principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros

Introducción

El propósito de esta Norma Internacional sobre Auditoría (NIA) es establecer normas y dar lineamientos sobre el objetivo y los principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros. Esta NIA deberá leerse conjuntamente con el Marco de Referencia de las Normas Internacionales de Auditoría (Contadores., 2014).

Objetivo de una auditoría

El objetivo de una auditoría es hacer posible al auditor expresar una opinión, respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencial. Las frases usadas para expresar la opinión del auditor son "dar una visión verdadera y justa" o "presentar razonablemente, respecto de todo lo sustancial", que son términos equivalentes (Contadores., 2014).

Principios generales de una auditoría

El auditor deberá cumplir con el "Código de Ética para los Contadores Profesionales" emitido por la Federación Internacional de Contadores. Los principios éticos que gobiernan las responsabilidades profesionales del auditor son: (Contadores., 2014)

Independencia;

Integridad;

Objetividad;

Competencia profesional y debido cuidado;

Confidencialidad;

Conducta profesional; y

Normas técnicas.

El auditor deberá conducir una auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría. Estas contienen principios básicos y procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo o de otro tipo (Contadores., 2014).

El auditor deberá planear y desempeñar la auditoría con una actitud de escepticismo profesional reconociendo que pueden existir circunstancias que causen que los estados financieros estén sustancialmente representados en forma errónea. Por ejemplo, el auditor ordinariamente esperaría encontrar evidencia para apoyar las representaciones de la administración y no asumir que son necesariamente correctas (Contadores., 2014).

Alcance de una auditoría

El término "alcance de una auditoría" se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo

de la auditoría. Los procedimientos requeridos para conducir una auditoría de acuerdo a las NIAs deberán ser determinados por el auditor teniendo en cuenta los requisitos de las NIAs, a los organismos profesionales importantes, la legislación, los reglamentos y, donde sea apropiado, los términos del contrato de auditoría y requisitos para dictámenes (Contadores., 2014).

Certeza razonable

Una auditoría de acuerdo a las NIAs tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros tomados en forma integral están libres de representaciones erróneas sustanciales. Certeza razonable es un concepto que se refiere a la acumulación de la evidencia de auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay representaciones erróneas sustanciales en los estados financieros tomados en forma integral. La certeza razonable tiene relación con el proceso de auditoría total (Contadores., 2014).

Sin embargo, hay limitaciones inherentes en una auditoría que afectan la capacidad del auditor para detectar representaciones erróneas sustanciales.

Estas limitaciones resultan de factores como:

El uso de pruebas

Las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno (por ejemplo, la posibilidad de colusión).

El hecho de que la mayor parte de la evidencia de auditoría es más bien persuasiva que conclusiva.

También, el trabajo emprendido por el auditor para formar una opinión está influido por el ejercicio de juicio, en particular respecto a:

El acopio de evidencia de auditoría, por ejemplo, para decidir la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría; y

La extracción de conclusiones basadas en la evidencia de auditoría reunida, por ejemplo, evaluar la razonabilidad de las estimaciones hechas por la administración al preparar los estados financieros (Contadores., 2014).

Más aún, otras limitaciones pueden afectar la7 persuasividad de las evidencias disponibles para extraer conclusiones sobre aseveraciones particulares de los estados financieros (por ejemplo, transacciones entre partes relacionadas). En estos casos, ciertas NIAs identifican procedimientos especificados que proporcionarán, a causa de la naturaleza de las aseveraciones particulares, suficiente evidencia de auditoría apropiada en ausencia de: (Contadores., 2014)

Circunstancias inusuales que aumentan el riesgo de representaciones erróneas sustanciales más allá de lo que ordinariamente se esperaría; o

Cualquiera indicación de que ha ocurrido una representación errónea sustancial (Contadores., 2014).

2.3.3. El Informe COSO II

“En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores” (AEC., 2013).

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos. (AEC., 2013)

2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos. (AEC., 2013)
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos. (AEC., 2013)
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. (AEC., 2013)
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos. (AEC., 2013)
6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos. (AEC., 2013)
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades. (AEC., 2013)
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades. (AEC., 2013)

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Materiales

En esta investigación se utilizaron los siguientes materiales y equipos.

- Computadora
- Libros y revistas
- Internet
- Hojas A4
- Impresión
- CD's
- Anillados

3.1.2. Métodos

En el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos investigativos:

3.1.2.1. Método inductivo

Con la aplicación de este método se pudo dar las respectivas conclusiones y recomendaciones de la problemática planteada en la investigación, el mismo que permitió realizar la auditoría de gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, con la finalidad de presentar los hallazgos encontrados respecto de la toma de decisiones que se dan en la institución los mismos que se presentarán en el informe final.

3.1.2.2. Método deductivo

Con la aplicación de este método se pudo evaluar los procedimientos de Control Interno que se aplican en la institución, para de esta manera verificar los objetivos y metas que existen en la Escuela de Conducción del Sindicato

Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, lo que permitió expresar una opinión lógica y crítica con la finalidad de fijar las respectivas conclusiones y recomendaciones según la información que se obtuvo de las encuestas y la entrevista que se realizaron.

3.1.2.3. Método analítico

Por medio de este método se realizó la interpretación de los resultados que se obtuvieron durante la aplicación del trabajo de campo, utilizando programas informáticos como el utilitario Excel 2013, debido a que la información obtenida se analizó de manera equitativa, regulada y coherente, para de esta manera poder brindar las debidas conclusiones y recomendaciones a los objetivos planteados en el presente trabajo de auditoría.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Investigación aplicada

Esta tipo de investigación se utilizó para llevar a cabo la aplicación de una entrevista al Secretario General y al Jefe de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, y las encuestas se aplicaron a los empleados de la institución, con el propósito de evaluar el proceso de Control Interno, procedimientos, objetivos y determinar el nivel de cumplimiento de las políticas y leyes de la entidad.

3.2.2. Investigación descriptiva

Esta tipo de investigación permitió evaluar el control interno que aplica la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales para cumplir los objetivos, políticas, reglamentos internos, procedimientos, lo cual permitió determinar la actual situación de la institución.

3.2.2. Investigación bibliográfica

Con este tipo de investigación se pudo recurrir a fuentes bibliográficas como: libros, teorías, conceptos, definiciones, revistas, tesis, artículos científicos, folletos, etc. con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para realizar la presente investigación se recurrió a fuentes primarias, es decir se aplicó un formulario de entrevistas y encuestas dirigidas a Secretario General y al Jefe de Talento Humano y a los empleados de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales del Cantón Valencia, mientras que las fuentes secundarias estuvieron constituidas por libros, tesis, páginas web e investigaciones de autores que hacen mención al tema en estudio.

Como la investigación fue de tipo cualitativa, se describieron las apreciaciones de las personas involucradas y la información obtenida fue analizada coherentemente, también fue de tipo cuantitativa porque se presenta la información mediante cuadros y gráficos, los mismos que fueron analizados e interpretados para alcanzar los objetivos propuestos. Para obtener los datos propuestos se emplearon materiales, métodos, tipos y técnicas de investigación.

3.3.1. Técnicas de investigación

Para el desarrollo de esta investigación se emplearon las siguientes técnicas de investigación:

3.3.1.1. Entrevista

Esta técnica se aplicó al Secretario General y al Jefe de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Valencia, para de esta manera conocer su opinión acerca de la gestión que se cumple en la institución con la finalidad de efectuar las correspondientes

conclusiones y recomendaciones de los objetivos planteados en este trabajo. Los resultados obtenidos serán debidamente analizados y procesados para proporcionar información al representante de la empresa.

3.3.1.2. Encuestas

Las encuestas se realizaron a los empleados de la institución, con el propósito de conocer cómo se está llevando la actual gestión en la entidad. Las preguntas se basaron en el modelo COSO II tales como; ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, respuestas a los riesgos, actividad de control, información y comunicación y supervisión.

3.3.1.3. Papeles de trabajos

Los papeles de trabajo se emplearon para presentar la información encontrada en el ente auditado acerca de la gestión y la forma como se realiza, de tal manera que facilite su lectura y comprensión, porque los datos se desarrollarán por fases.

3.3.1.4. Observación

Por medio de esta técnica se pudo conocer el ambiente en el cual se desarrollan todas las actividades diarias de la institución, además de constatar los procedimientos de Control Interno que se aplican en la entidad para conocer si estos permiten cumplir los objetivos y metas que tiene el ente auditado.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Se consideró como población objetiva al Secretario General, al Jefe de Talento Humano y a los empleados de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.

3.4.2. Muestra

Para la obtención de la muestra no se aplicó fórmula debido a que los estratos poblacionales no pasan de 100 personas.

CUADRO 1. Población a encuestar y entrevistar

COMPOSICIÓN	Universo objetivo	Muestra
Secretario General	1	1
Jefe de Talento Humano	1	1
Empleados	15	15
TOTAL	17	17

Fuente: Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia
Elaborado por: Autora

3.5. CREACIÓN DE FIRMA DE AUDITORÍA FICTICIA

Firma de auditoría

Para realizar la auditoría se requirió de una firma ficticia porque permite respaldar como imagen la Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, pues para ello se presenta a continuación la siguiente.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. RESULTADOS

4.1. Desarrollo de la Auditoría

4.1.1. Páginas preliminares

4.1.1.1. Solicitud de petición de la empresa

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	S.P. Pág. 1/1
SOLICITUD DE PETICIÓN DE LA EMPRESA			
Valencia 17-12-2014			
Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa AUDITORA Y CONSULTORA "ZAMBRANO FIGUEROA" Presente.- Yo, César Heriberto Acurio Peñaherrera como Secretario General y representante de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, me dirijo a vuestra persona con el afán de solicitarle la prestación de sus servicios como Auditora, debido a que la institución en cuestión requiere de una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano, año 2013. La investigación a realizarse deberá estar encaminada a analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección formación, promoción e incentivos del personal, manejo del clima laboral y confiabilidad de los procedimientos internos. Solicitamos la investigación con celeridad, quedándole agradecidos. Atentamente; _____ Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera SECRETARIO GENERAL S.C.CH.P.V			

4.1.1.2. Solicitud de aceptación del auditor

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	S.A. Pág. 1/2
SOLICITUD DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA			
Valencia 20-12-2014			
Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera SECRETARIO GENERAL, ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE VALENCIA De mis consideraciones.- Comunicamos a usted que, habiendo recibido vuestra solicitud de petición para que se lleve a cabo una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano, del año 2013, correspondiente a la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, es para mí como representante legal de la firma de auditoría “Zambrano Figueroa”, aceptar su petición, porque consideramos que es una gran oportunidad para demostrarle a usted como autoridad los resultados obtenidos de la investigación, puesto que ello le ayudará a tomar las decisiones pertinentes para alcanzar los objetivos institucionales. Para realizar la Auditoría de Gestión, se pone de manifiesto los siguientes puntos previos a la firma del contrato entre ambas partes. ➤ La documentación que se requiere para efectuar la Auditoría de Gestión concerniente al año 2013, es; reglamentos institucionales, objetivos, organigrama estructural, antecedentes, entre otros de interés sin salirse de la limitación de la investigación.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	S.A. Pág. 2/2
SOLICITUD DE ACEPTACIÓN DE LA AUDITORÍA			
➤ Se requiere de la participación y colaboración investigativa tanto del Secretario General, Jefe del área de Talento Humano como del personal que labora en la institución. ➤ Se efectuarán visitas de observación a las instalaciones de la institución, cuyo fin es analizar las características y los aspectos más importantes que se requiera para obtener evidencias de Auditoría. ➤ Los gastos que se incurran durante el proceso de investigación serán por cuenta de la institución. Como representante de la firma de Auditoría y Consultoría “Zambrano Figueroa” le quedo agradecida por la confianza depositada. Atentamente; Aceptado			
Andrea Vanessa Zambrano Figueroa AUDITORA Y CONSULTORA		César Heriberto Acurio Peñaherrera SECRETARIO GENERAL S.C.CH.P.V	

4.1.1.3. Contrato de Auditoría de Gestión

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	C.A.G. Pág. 1/4
CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Se da inicio al presente contrato de Auditoría de Gestión, mediante mutuo acuerdo entre la Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa como Representante Legal de la Firma de Auditoría “Zambrano Figueroa” cuya Cédula de Ciudadanía es N°120647930-3, de nacionalidad ecuatoriana y el Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera Representante Legal de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia con número de Cédula de Ciudadanía N° 12031980130 de nacionalidad ecuatoriana, se pone de manifiesto el día 24 de Noviembre 2013, el presente Contrato de prestación de servicios de Auditoría. La finalidad de celebrar el presente Contrato es debido a que el Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera como Representante Legal de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia demanda de una Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la institución, investigación que será efectuada por la Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa Representante Legal de la Firma de Auditoría “Zambrano Figueroa”. Habiendo sostenido previamente conversaciones escritas entre las dos partes se presentan a continuación las cláusulas para efectuar el trabajo; PRIMERA: Información documentada Para garantizar un eficiente trabajo, es preciso que Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera en calidad Representante Legal de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, planifique y organice con los miembros de la institución, para que provean de información a la Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	C.A.G. Pág. 2/4

CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SEGUNDA: Responsabilidad del Auditor con la investigación

La responsabilidad de la Sra. Auditora Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa es realizar la Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la institución, empleando la ética que caracteriza este tipo de trabajo, puesto que la información proporcionada es exclusivamente para uso interno.

Luego de haber realizado la investigación, la Sra. Auditora deberá emitir un informe final, el cual deberá contener los hallazgos encontrados con sus respectivos criterios, causas, efectos, conclusiones y recomendaciones, para que la institución pueda observar las áreas críticas o puntos débiles de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.

TERCERA: Responsabilidad del Representante con la investigación

El Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera, representante legal de la institución tiene la responsabilidad de proporcionarle a la Sra. Auditora, todos los documentos que le sean solicitados, siempre y cuando sean concernientes a la investigación y al área en estudio. Además deberá proveerle condiciones adecuadas para que la Auditora revise, analice y emita su criterio acerca de los hallazgos encontrados.

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	C.A.G.
			Pág. 3/4

CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CUARTA: Cronograma de trabajo

La Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa deberá realizar sus actividades laborales en los días, Lunes y Martes a partir de las 8H00 am. a 12H00 am, y de 14H00 pm. a 16H00 pm. Este horario impedirá que se interfiera en las actividades normales de la institución.

QUINTA: Ambiente de trabajo

La institución deberá proveerle de un espacio físico adecuado y ambiente agradable de trabajo a la Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa, para que realice la investigación con efectividad.

SEXTA: Incumplimiento del Contrato pactado

El incumplimiento del contrato se da cuando una de las dos partes infringe con una de las cláusulas señaladas en este documento, puesto que en caso de darse esta anomalía se tomarán las siguientes decisiones;

- Si el Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera, Representante legal de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia llegase a incumplir con las cláusulas pactadas en el contrato, deberá remunerar a la Sra. Auditora por los servicios prestados hasta la fecha.

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	C.A.G. Pág. 4/4

CONTRATO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Por el contrario, si fuera la Sra. Andrea Vanessa Zambrano Figueroa quien incumpliere con las cláusulas del contrato de Auditoría, deberá reembolsar a la institución el pago del 50% de los honorarios cancelados a ella. Para ambos casos, existirá previo llamado de atención entre las dos partes a fin de evitar malos entendidos.

Dando cumplimiento a las cláusulas aquí descritas, se procede a las firmas respectivas.

Atentamente;

Aceptado

 Andrea Vanessa Zambrano Figueroa
AUDITORA Y CONSULTORA

 César Heriberto Acurio Peñaherrera
GERENTE GENERAL S.C.CH.P.V.

.4.1.2. Plan Global de Auditoría de Gestión

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.G.A. Pág. 1/4
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
NORMATIVAS Y LEYES La presente Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano requiere de normativas y leyes para apoyar el trabajo de investigación, pues para ello se emplearon las siguientes; • “Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial” • Normas Internacional De Auditoria (NIA)			
✓ COMPONENTES DEL COSO II Ambiente interno Establecimiento de objetivos Identificación de eventos Evaluación de riesgos Respuestas a los riesgos Actividad de control Información y comunicación Supervisión			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.G.A. Pág. 2/4

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Para llevar a cabo la Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, se requiere de la participación del Secretario General, Jefe de Talento Humano y de los empleados que laboran en la institución, puesto que son ellos quienes proveerán de valiosa información primaria para alcanzar los objetivos propuestos.

La Auditoría de Gestión tendrá el siguiente alcance

FASES	TOTAL HORAS	EFECTUADO	REVISADO
Análisis preliminar	56	A.V.Z.F.	F.S.CH.R
Fase 1. conocimiento de la empresa	74	A.V.Z.F.	F.S.CH.R
Fase 2. ejecución de la auditoría	88	A.V.Z.F.	F.S.CH.R
Fase 3. comunicación de los resultados	32	A.V.Z.F.	F.S.CH.R
TOTAL	250		

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.G.A.
			Pág. 3/4

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

RECURSOS UTILIZADOS

Para realizar la presente Auditoría se utilizaron recursos humanos, tecnológicos, materiales y económicos.

Recursos Humanos

Estos recursos facilitaron la investigación, porque estuvieron constituidos por el Secretario General, el Jefe de Talento Humano y los empleados que laboran en la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.

Recursos Tecnológicos

En cuanto a estos recursos estos fueron indispensables para el procesamiento y análisis de la información primaria, pues se utilizaron equipos de computación, cámara digital e impresora.

Recursos Materiales

Estos recursos facilitaron el adecuado desarrollo de la Auditoría de Gestión, se emplearon hojas, lápices, lapiceros, resaltadores, entre otros materiales indispensables para el desarrollo efectivo del trabajo.

Recursos Económicos

Sin duda alguna los recursos económicos fueron indispensables para que se lleve a cabo la Auditoría, estos se distribuyeron de la siguiente manera;

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo																																																														
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.																																																													
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.G.A. Pág. 4/4																																																												
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN																																																															
RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN																																																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rubros</th><th>Cantidad</th><th>Precio Unitario</th><th>Total</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Impresiones</td><td>220</td><td>\$0,10</td><td>\$22,00</td></tr> <tr> <td>Copias</td><td>143</td><td>\$0,03</td><td>\$4,29</td></tr> <tr> <td>Lápices</td><td>3</td><td>\$0,37</td><td>\$1,11</td></tr> <tr> <td>Lapiceros</td><td>3</td><td>\$0,55</td><td>\$1,65</td></tr> <tr> <td>Resaltadores</td><td>2</td><td>\$0,98</td><td>\$1,96</td></tr> <tr> <td>CDS</td><td>2</td><td>\$1,35</td><td>\$2,70</td></tr> <tr> <td>Carpetas</td><td>4</td><td>\$0,65</td><td>\$2,60</td></tr> <tr> <td>Anillados</td><td>2</td><td>\$1,50</td><td>\$3,00</td></tr> <tr> <td>Cuaderno</td><td>1</td><td>\$3,23</td><td>\$3,23</td></tr> <tr> <td>Honorarios Auditor</td><td>1</td><td>\$1980,00</td><td>\$1980,00</td></tr> <tr> <td>Gastos varios</td><td></td><td>\$300,00</td><td>\$300,00</td></tr> <tr> <td>Sub-Total</td><td></td><td></td><td>\$2.322,54</td></tr> <tr> <td>Imprevistos 5%</td><td></td><td></td><td>\$116,13</td></tr> <tr> <td>Total</td><td></td><td></td><td>\$2.438,67</td></tr> </tbody> </table>				Rubros	Cantidad	Precio Unitario	Total	Impresiones	220	\$0,10	\$22,00	Copias	143	\$0,03	\$4,29	Lápices	3	\$0,37	\$1,11	Lapiceros	3	\$0,55	\$1,65	Resaltadores	2	\$0,98	\$1,96	CDS	2	\$1,35	\$2,70	Carpetas	4	\$0,65	\$2,60	Anillados	2	\$1,50	\$3,00	Cuaderno	1	\$3,23	\$3,23	Honorarios Auditor	1	\$1980,00	\$1980,00	Gastos varios		\$300,00	\$300,00	Sub-Total			\$2.322,54	Imprevistos 5%			\$116,13	Total			\$2.438,67
Rubros	Cantidad	Precio Unitario	Total																																																												
Impresiones	220	\$0,10	\$22,00																																																												
Copias	143	\$0,03	\$4,29																																																												
Lápices	3	\$0,37	\$1,11																																																												
Lapiceros	3	\$0,55	\$1,65																																																												
Resaltadores	2	\$0,98	\$1,96																																																												
CDS	2	\$1,35	\$2,70																																																												
Carpetas	4	\$0,65	\$2,60																																																												
Anillados	2	\$1,50	\$3,00																																																												
Cuaderno	1	\$3,23	\$3,23																																																												
Honorarios Auditor	1	\$1980,00	\$1980,00																																																												
Gastos varios		\$300,00	\$300,00																																																												
Sub-Total			\$2.322,54																																																												
Imprevistos 5%			\$116,13																																																												
Total			\$2.438,67																																																												

4.1.3. Plan específico de auditoría

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.E.A. Pág. 1/4
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA			
OBJETIVOS General Realizar una Auditoría de Gestión y su incidencia al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, Año 2013. Específicos • Analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución. • Evaluar la influencia del Control Interno en el clima laboral institucional. • Establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos mediante indicadores de gestión al área de Talento Humano de la institución. • Emitir un informe final de Auditoría de Gestión al área de Talento Humano del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.			

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo																																				
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.																																		
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.E.A. Pág. 2/4																																		
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA																																					
DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA REALIZAR LA AUDITORÍA • Objetivos • Reglamentos internos • Antecedentes • Organigrama estructural • Nombres de los funcionarios de la institución • Misión y Visión																																					
MARCAS																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>MARCAS</th> <th>SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>§</td> <td>Cotejado con documento</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Revisado</td> </tr> <tr> <td>μ</td> <td>Corrección realizada</td> </tr> <tr> <td>¶</td> <td>Sumado</td> </tr> <tr> <td>©</td> <td>Confrontado correcto</td> </tr> <tr> <td>«</td> <td>Pendiente de registro</td> </tr> <tr> <td>∅</td> <td>No reúne requisitos</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>Solicitud de confirmación enviada</td> </tr> <tr> <td>SI</td> <td>Solicitud de confirmación recibida inconforme</td> </tr> <tr> <td>SIA</td> <td>Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada</td> </tr> <tr> <td>SC</td> <td>Solicitud de confirmación recibida conforme</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>Totalizado</td> </tr> <tr> <td>ã</td> <td>Conciliado</td> </tr> <tr> <td>Y</td> <td>Inspeccionado</td> </tr> <tr> <td>+</td> <td>Documento pendiente por aclarar</td> </tr> <tr> <td>Hb</td> <td>Hallazgo</td> </tr> </tbody> </table>				MARCAS	SIGNIFICADO	§	Cotejado con documento	✓	Revisado	μ	Corrección realizada	¶	Sumado	©	Confrontado correcto	«	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	ã	Conciliado	Y	Inspeccionado	+	Documento pendiente por aclarar	Hb	Hallazgo
MARCAS	SIGNIFICADO																																				
§	Cotejado con documento																																				
✓	Revisado																																				
μ	Corrección realizada																																				
¶	Sumado																																				
©	Confrontado correcto																																				
«	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																																				
ã	Conciliado																																				
Y	Inspeccionado																																				
+	Documento pendiente por aclarar																																				
Hb	Hallazgo																																				

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.E.A. Pág. 3/4
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA			
FASES	PROGRAMA		
ANÁLISIS PRELIMINAR	✓ Solicitud de petición de la institución. ✓ Solicitud de aceptación del auditor. ✓ Contrato de Auditoría de Gestión. ✓ Plan global de Auditoría de Gestión. ✓ Plan específico de Auditoría. ✓ Programa de Auditoría		
FASE 1. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	✓ Investigar y presentar los antecedentes de la institución. ✓ Efectuar visitas de observación a las instalaciones de la institución. ✓ Indicar los objetivos institucionales. ✓ Demostrar el organigrama estructural por el que se guía la institución. ✓ Revisar el reglamento interno. ✓ Aplicar entrevista al Secretario General de la institución ✓ Emplear encuestas a los empleados. ✓ Establecer la Matriz FODA		

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.E.A. Pág. 4/4
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA			
FASE 2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	✓ Emplear cuestionario de Control Interno al Jefe de Talento Humano. ✓ Analizar los riesgos de Auditoría de Gestión. ✓ Determinar los hallazgos obtenidos de la Auditoría ✓ Establecer indicadores de gestión a los procedimientos internos de la institución.		
FASE 3. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS	✓ Elaborar el informe de Control Interno. ✓ Emitir el informe final de Auditoría de Gestión.		

4.1.4. Programa de Auditoría

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo			
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.		
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.A. Pág. 1/4	
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
ANÁLISIS PRELIMINAR				
Nº	PROCEDIMIENTOS	TOTAL HORAS	REF.	EFFECTUADO POR
1	Solicitud de petición de la institución.	4	S.P.	A.V.Z.F.
2	Solicitud de aceptación del auditor.	6	S.A.	A.V.Z.F.
3	Contrato de Auditoría de Gestión.	12	C.A.G.	A.V.Z.F.
4	Plan global de Auditoría de Gestión.	15	P.G.A.	A.V.Z.F.
5	Plan específico de Auditoría.	5	P.E.A.	A.V.Z.F.
6	Programa de Auditoría	14	P.A.	A.V.Z.F.
	TOTAL	85		

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo			
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.A. Pág. 2/4	
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
FASE 1. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA				
Nº	PROCEDIMIENTOS	TOTAL HORAS	PT.	EFFECTUADO POR
1	Investigar y presentar los antecedentes de la institución.	4	PT1	A.V.Z.F.
2	Efectuar visitas de observación a las instalaciones de la institución.	16	PT2	A.V.Z.F.
3	Indicar los objetivos institucionales.	4	PT3	A.V.Z.F.
4	Demostrar el organigrama estructural por el que se guía la institución.	3	PT4	A.V.Z.F.
5	Revisar el reglamento interno.	4	PT5	A.V.Z.F.
6	Aplicar entrevista al Secretario General de la institución	12	PT6	A.V.Z.F.
7	Emplear encuestas a los empleados.	32	PT7	A.V.Z.F.
8	Establecer la Matriz FODA	10	PT8	A.V.Z.F.
	TOTAL	88		

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"			
	RUC: 0500925375001			
	Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo			
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.		
Fecha: 17-11-14	Fecha: 22-12-14	P.A. Pág. 3/4		
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
FASE 2. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
Nº	PROCEDIMIENTOS	TOTAL HORAS	PT.	EFFECTUADO POR
1	Emplear cuestionario de Control Interno al Jefe de Talento Humano.	35	PT9	A.V.Z.F.
2	Analizar los riesgos de Auditoría de Gestión.	15	PT10	A.V.Z.F.
3	Determinar los hallazgos obtenidos de la Auditoría	22	PT11	A.V.Z.F.
4	Establecer indicadores de gestión a los procedimientos internos de la institución.	16	PT12	A.V.Z.F.
	TOTAL	106		

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"			
	RUC: 0500925375001			
	Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo			
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.	
Fecha: 17-11-14		Fecha: 22-12-14		P.A.
Pág. 4/4				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
FASE 3. COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS				
Nº	PROCEDIMIENTOS	TOTAL HORAS	PT.	EFFECTUADO POR
1	Elaborar el informe de Control Interno.	15	PT13	A.V.Z.F.
2	Emitir el informe final de Auditoría de Gestión	17	PT14	A.V.Z.F.
	TOTAL	32		

4.1.5. Fase 1. Conocimiento de la empresa

4.1.5.1. Programa preliminar de Auditoría

		Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo			
		Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.	
		Fecha: 17-11-14		Fecha: 22-12-14	
				P.P.A. Pág. 1/1	
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	PT.	EFFECTUADO POR	FECHA
1	Investigar y presentar los antecedentes de la institución.	A.I.	PT1	A.V.Z.F.	17/11/14
2	Efectuar visitas de observación a las instalaciones de la institución.	V.O.	PT2	A.V.Z.F.	24/11/14
3	Indicar los objetivos institucionales.	O.I.	PT3	A.V.Z.F.	28/11/14
4	Demostrar el organigrama estructural por el que se guía la institución.	O.E.	PT4	A.V.Z.F.	24/11/14
5	Revisar el reglamento interno.	R.I.	PT5	A.V.Z.F.	25/11/14
6	Aplicar entrevista al Secretario General de la institución	E.D.	PT6	A.V.Z.F.	01/12/14
7	Emplear encuestas a los empleados.	E.E.	PT7	A.V.Z.F.	8/11/14
8	Establecer la Matriz FODA	E.F.	PT8	A.V.Z.F.	15/11/14

4.1.5.2. Antecedentes de la institución

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	A.I. Pág. 1/1
ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN			
El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Valencia comenzó sus actividades en el año 1963, bajo el Acuerdo Ministerial N° 322, inicialmente tuvo el nombre Sociedad de Choferes pero después de haber realizado varias reuniones, finalmente se quedó con la razón social que hasta ahora posee. Esta institución fue fundada por un grupo de Choferes Profesionales y algunos habitantes del Cantón Valencia, los mismos que en el transcurso del tiempo fueron llegando a la ciudad para quedarse, debido a la actividad agrícola y comercial que se lleva a cabo. Después de varios años se decidió crear como parte del Sindicato, la Escuela de Conducción de Choferes Profesionales del Cantón Valencia, con el objetivo de brindar servicios a las personas que deseen obtener la licencia profesional, entre otros servicios que están debidamente contemplados en los estatutos institucionales. La Escuela de Conducción viene proporcionando al Cantón Valencia y su zona de influencia profesionales debidamente capacitados en el tema de transportación, desde del año 1980 que fue la primera promoción. § Cotejado con documento			

§

4.1.5.3. Visitas a las instalaciones

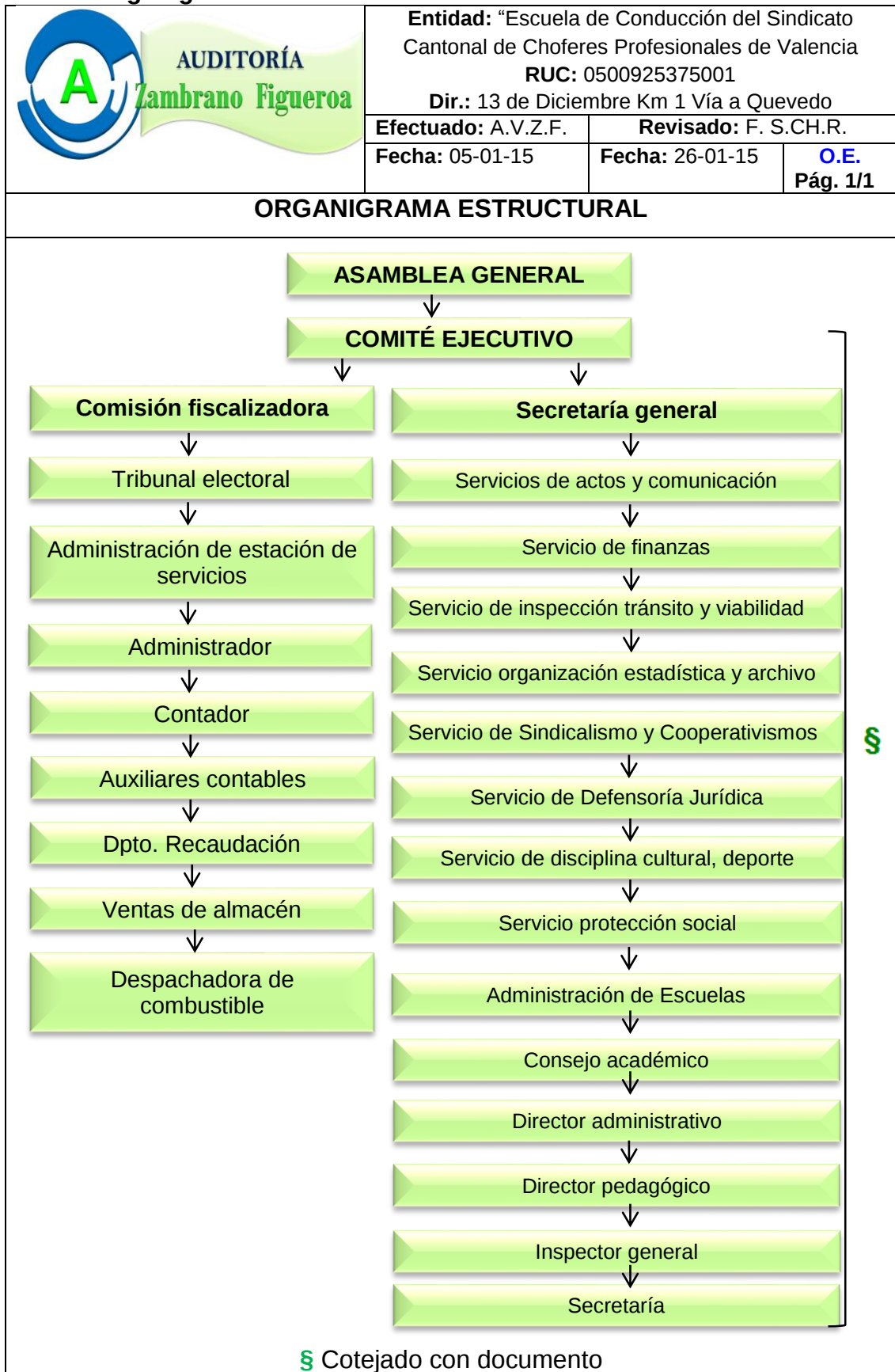
 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	V.O. Pág. 1/1
VISITAS A LAS INSTALACIONES			
Se llevaron a cabo las visitas de observación los días 15, 16 y 22 de Diciembre del año 2014 a las 8H00 am. a las instalaciones de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, en donde se realizó el reconocimiento de la infraestructura y del ambiente laboral que se viven en la institución, cuya finalidad fue obtener información que ayude a alcanzar los objetivos planteados. Las visitas de observación consistieron en demandar información de la institución en cuestión a fin de realizar eficientemente la Auditoría de Gestión al Área de Talento humano, se solicitaron documentos como; antecedentes, objetivos, políticas y reglamentos. Se pudo observar que el ambiente laboral de la empresa es cordial, se respeta el nivel jerárquico que existe en la institución. La institución dispone de equipos, muebles, materiales, maquinarias de oficina y tecnología en buenas condiciones para realizar las actividades, sin embargo se detectó que no existe una adecuada distribución de las áreas de trabajo, lo que tiende a confundir a las personas que visitan el Sindicato de Choferes. Algunos de los departamentos son muy espaciosos y otros por el contrario carecen de ello. Las visitas de observación de los tres días culminaron a las 14H00 pm. y se logró conocer el ambiente laboral que se realiza en la institución.			
§ Cotejado con documento			

4.1.5.4. Objetivos Institucionales

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	I.O. Pág. 1/1
OBJETIVOS INSTITUCIONALES			
La Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia persigue los siguientes objetivos; Objetivo General Cumplir y mantener la Escuela de Conducción actualizada bajo las normas y leyes competentes de tránsito del Ecuador y de aquellas que la regulen, a fin de brindar una adecuada atención a la comunidad interna y externa. Objetivos Específicos 1. Proporcionar eficientes capacitaciones de conducción a los habitantes del Cantón Valencia, para que adquieran nuevos conocimientos y aporten al desarrollo de la sociedad. 2. Fomentar y practicar los conocimientos sobre los principios Sindicales y Cooperativos entre los socios y los empleados de la institución. 3. Contar con la participación de docentes capacitados en diferentes campos de enseñanza, enfocados en las necesidades de los educandos para fortalecer sus conocimientos. § Cotejado con documento			

§

4.1.5.5. Organigrama estructural



4.1.5.6. Reglamento interno

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	R.I. Pág. 1/3
REGLAMENTO INTERNO			
a) ÁREA ADMINISTRATIVA: En las que se encontrarán los siguientes departamentos: Recepción, Inspección, Dirección, Sala de profesores, Sala de espera, Archivo, Departamento Contable, Secretaria General. b) AULAS 1. Aulas con capacidad máxima de 30 alumnos. 2. Sus dimensiones deberán ser de 1,5 metros cuadrados por alumno, más 2.7 metros cuadrados para el área del profesor, es decir 48m², en dimensiones de (7.4m x 6.5m). 3. Contarán con material pedagógico para la enseñanza de las respectivas materias. 4. Cada aula tendrá su propio proyector y computador. 5. El listado de alumnos deberá ser publicado identificando los horarios de clases. 6. Para el caso de costa, oriente y región insular deberán tener las correctas adecuaciones de ventilación y climatización, (ventiladores o aire acondicionado). 7. Deberán contar con un sistema de cámaras de video con acceso vía web. § Cotejado con documento			

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 05-01-15		Fecha: 26-01-15
			R.I. Pág. 2/3

REGLAMENTO INTERNO

c) LABORATORIO PSICOSENSOMÉTRICO:

1. El espacio físico será de 12m² mínimo y deberá ser adecuado para evitar filtraciones sonoras del exterior que alteren los parámetros de medición.
2. El equipo psicosensoométrico, de propiedad de la ECCP que deberá estar autorizado por la ANT y permitirá realizar las siguientes evaluaciones visual, auditiva, coordinación motriz y las que norme la ANT.

d) BAÑOS

Serán al menos dos baterías sanitarias para cada género, en función de la demanda existente y deberá verificarse la limpieza de los mismos, con ese fin este servicio podrá ser concesionado.

e) BAR CAFETERIA

Bar para los estudiantes, en el caso que se preparen alimentos deberán obtener el permiso sanitario de la institución correspondiente.

f) AULA TALLER

1. Equipada con material pedagógico de enseñanza de mecánica básica.
2. Motores en corte adecuados y en buen estado.
3. Área para prácticas con los vehículos. (No vía Pública).
4. Diagramas y esquemas de los diferentes sistemas del vehículo. (Sistema de frenado, de encendido, refrigeración, eléctrico).
5. Esquema de panel de instrumentos funcionalidad y sus componentes.

§ Cotejado con documento

§

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	R.I. Pág. 3/3
REGLAMENTO INTERNO			
g) PERSONAL ADMINISTRATIVO: 1. Director Administrativo. 2. Director Pedagógico. 3. Inspector. 4. Secretario. 5. Recepcionista. 6. Contador. 7. Asesor técnico en seguridad vial. 8. Evaluador psicosensoométrico. 9. Evaluador psicológico. h) PERSONAL DOCENTE: 1. Perfiles de profesores para cada una de las materias e instructores de conducción. 2. Deben existir por lo menos un instructor de conducción por cada vehículo. i) DOCUMENTACIÓN: 1. RUC. 2. Pago impuesto predial (en caso de ser propio). 3. Patente municipal. 4. Permiso de bomberos. 5. Permisos sanitarios. § § Cotejado con documento			

4.1.5.7. Entrevista al Secretario General de la institución

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-2015	E.D. Pág. 1/3
ENTREVISTA AL SECRETARIO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN			
Nº	Cuestionario de preguntas	Respuestas	Análisis
1	¿La institución se encuentra organizada de acuerdo con los reglamentos de Escuelas de Conducción?	La Escuela de Conducción si está organizada de acuerdo con el reglamento N°160-DIR-2013-ANT	La estructura organizacional de la institución es propicia para el desarrollo de las actividades.
2	¿La infraestructura de la institución está distribuida según el reglamento interno?	La institución cuenta con una infraestructura poco idónea.	La institución requiere mejorar la infraestructura de cada uno de los departamentos y de las aulas de clase.
3	¿Las áreas de la institución están adecuadamente equipadas?	Si cuentan con tecnología y equipos adecuados.	La institución en este sentido si posee un equipamiento idóneo.
4	¿Se respeta la jerarquía institucional?	Todos los empleados conocen los niveles jerárquicos y si se lo respeta.	Es importante mantener un claro concepto del don de mando que existe en la institución.
Y Inspeccionado			



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

E.D.
Pág. 2/3

ENTREVISTA AL SECRETARIO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Nº	Cuestionario de preguntas	Respuestas	Análisis
5	¿Se planean las actividades al menos una vez al año?	Si se planean las actividades en la reunión general que se mantiene anualmente.	Deben al menos existir planificaciones una vez cada seis meses, para monitorear los avances institucionales.
6	¿Para la contratación del personal, la institución dispone de políticas de selección y contratación?	La Escuela de Conducción no dispone de políticas para contratar personal desde sus inicios.	La inexistencia de políticas para la contratación de personal incide negativamente en las actividades.
7	¿Se brindan al menos tres veces al año capacitaciones a los empleados?	En la institución sólo se brinda una capacitación por año.	La institución debe incrementar las capacitaciones para ser más competitiva.
8	¿La institución dispone de un plan anual de capacitaciones para los empleados?	No dispone de un plan de capacitaciones porque no se lo planteado.	El plan de capacitaciones es indispensable para que la institución trabaje organizadamente.

Y Inspeccionado

Y



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

E.D.
Pág. 3/3

ENTREVISTA AL SECRETARIO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Nº	Cuestionario de preguntas	Respuestas	Análisis
9	¿El clima laboral de la institución es satisfactorio para el desempeño de las actividades?	En la institución si se lleva un adecuado clima laboral, eso permite que los empleados desempeñen sus funciones adecuadamente.	El clima laboral es indispensable para el fortalecimiento institucional y le permite seguir creciendo.
10	¿Los procedimientos internos que se realizan en la institución son apropiados?	Los procedimientos internos de la institución se los lleva a cabo de acuerdo al reglamento interno y si es adecuado.	La institución requiere de un flujograma de actividades y procedimientos para alcanzar los objetivos planteados.
11	¿Existe una apropiada comunicación entre departamentos?	Si existe buena comunicación entre los funcionarios de la institución, esto ayuda a mantener un adecuado clima laboral.	La comunicación es precisa en cada una de las actividades que lleve a cabo la institución.

Y Inspeccionado

4.1.5.8. Encuesta a los empleados de la empresa

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"		
	RUC: 0500925375001		
	Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	E.E. Pág. 1/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

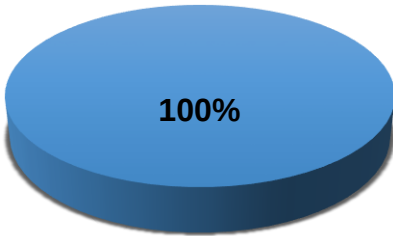
Pregunta 1. ¿Usted conoce la Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución?

Cuadro 2. Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución

Opciones	Total	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 1. Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución



Si

No

S

Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, manifestaron que ellos sí conocen la Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución.

S Totalizado

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 05-01-15		Fecha: 26-01-15
			E.E. Pág. 2/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

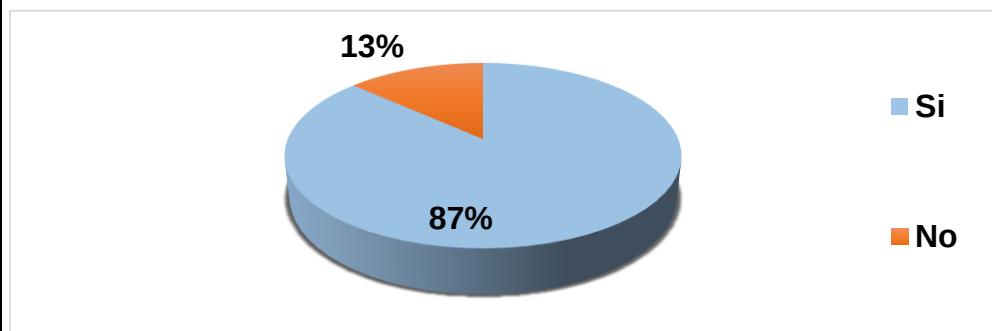
Pregunta 2. ¿El clima laboral que existe en la institución le permite efectuar las actividades con tranquilidad?

Cuadro 3. Clima laboral

Opciones	Total	%
Si	13	87,00
No	2	13,00
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 2. Clima laboral



S

Interpretación:

El 87% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, respondieron que el clima laboral que existe dentro de la institución sí les permite efectuar sus actividades con tranquilidad, en tanto que el 13% no lo cree así.

S Totalizado

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	E.E.
			Pág. 3/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

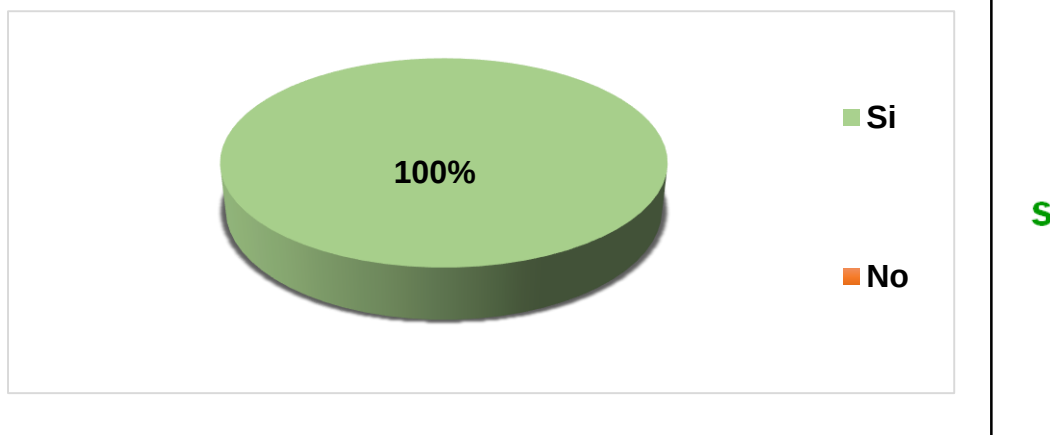
Pregunta 3. ¿Las funciones que usted desempeña están acordes a su perfil profesional?

Cuadro 4. Funciones que desempeña

Opciones	Total	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 3. Funciones que desempeña



Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, aseguraron que las funciones que ellos desempeñan en la institución sí están acordes a su perfil profesional.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.
Pág. 4/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

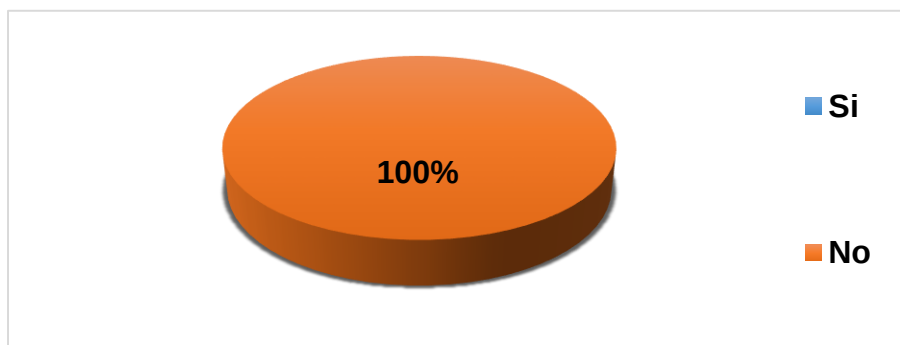
Pregunta 4. ¿La institución cuenta con un manual de selección del personal?

Cuadro 5. Manual de selección de personal

Opciones	Total	%
Si	0	0
No	15	100
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 4. Manual de selección de personal



Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, manifestaron que la institución no cuenta con un manual para la selección del personal que ingresa en la entidad.

S Totalizado

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	E.E.
			Pág. 5/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

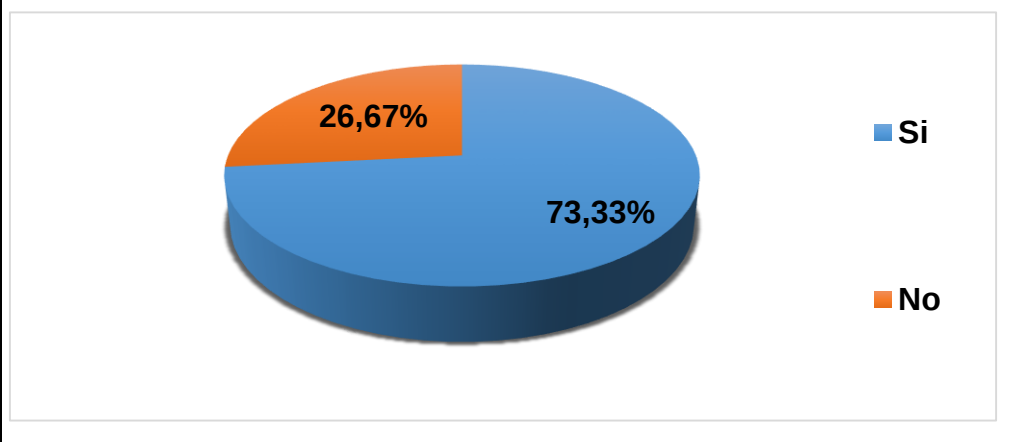
Pregunta 5. ¿En la institución se evalúa su desempeño profesional?

Cuadro 6. Evaluación del desempeño laboral

Opciones	Total	%
Si	11	73,33
No	4	26,67
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 5. Evaluación del desempeño laboral



Interpretación:

El 73,33% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, respondieron que en la institución si se evalúa su desempeño laboral, mientras que un 26,67% aseguró que no son evaluados aunque no de manera continua.

S Totalizado

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 05-01-15		Fecha: 26-01-15
			E.E. Pág. 6/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

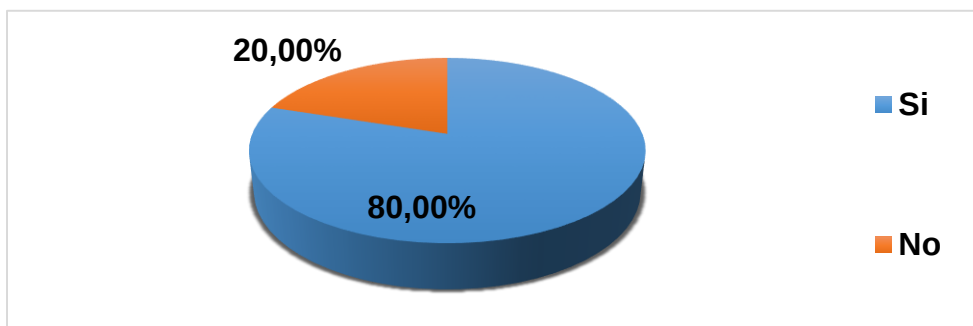
Pregunta 6. ¿La institución realiza programas motivacionales para evitar el estrés laboral?

Cuadro 7. Programas motivacionales para evitar el estrés laboral

Opciones	Total	%
Si	12	80,00
No	3	20,00
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 6. Programas motivacionales para evitar el estrés laboral



Interpretación:

El 80,00% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, aseguraron que la institución sí realiza programas motivacionales para prevenir el estrés laboral, mientras que un 20,00% respondió que no.

S Totalizado

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	E.E.
			Pág. 7/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

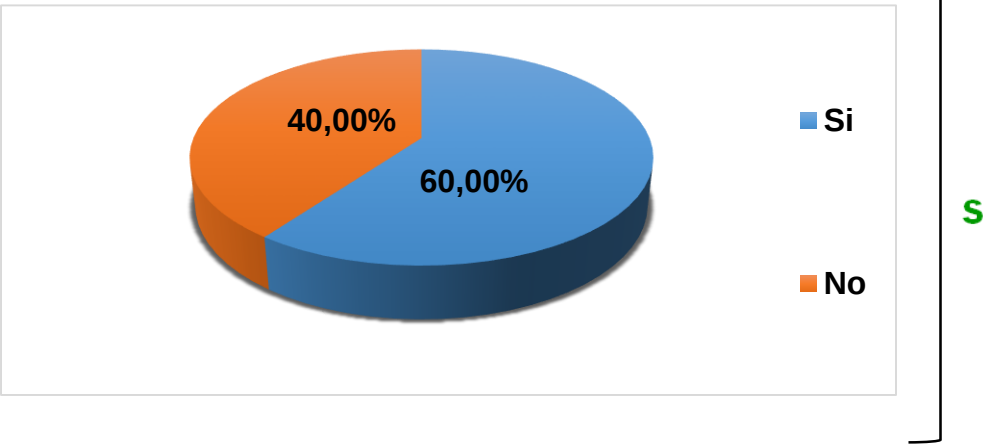
Pregunta 7. ¿La institución ofrece capacitaciones a sus empleados?

Cuadro 8. Capacitaciones a los empleados

Opciones	Total	%
Si	9	60,00
No	6	40,00
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 7. Capacitaciones a los empleados



Interpretación:

El 60,00% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, manifestaron que la institución sí ofrece capacitaciones a sus empleados, mientras que un 40,00% aseguró que no son capacitados.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.
Pág. 8/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

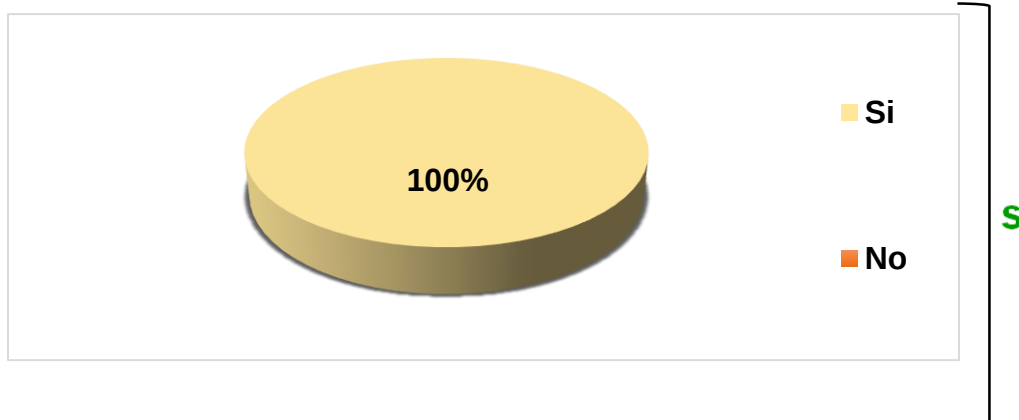
Pregunta 8. ¿Desearía que la institución lo capacite para mejorar su desempeño laboral?

Cuadro 9. Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral

Opciones	Total	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 8. Capacitaciones para mejorar el desempeño laboral



Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, respondieron que a ellos sí les gustaría que la institución los capacite para de esta manera mejorar su desempeño laboral dentro de la entidad, porque consideran que si ellos están capacitados la institución sería la principal beneficiado porque ellos mejorarían su desempeño.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.
Pág. 9/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

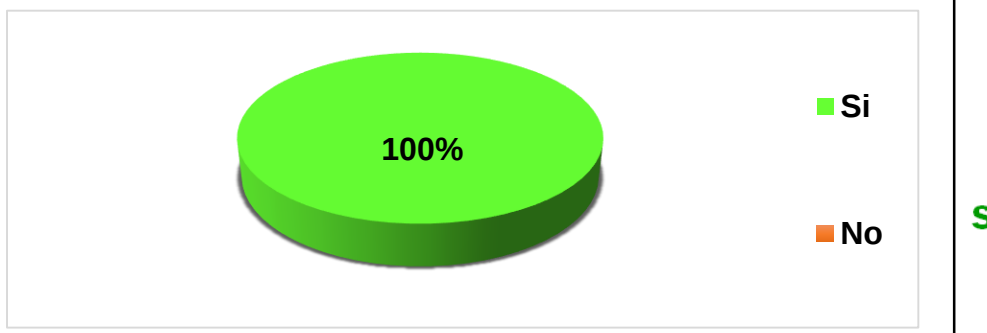
Pregunta 9. ¿Cree usted que el Jefe de Talento Humano desempeña bien sus funciones?

Cuadro 10. Desempeño de funciones por parte del Jefe de Talento Humano

Opciones	Total	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 9. Desempeño de funciones por parte del Jefe de Talento Humano



Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, aseguraron que el Jefe de Talento Humano de la institución sí desempeña bien sus funciones.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.

Pág. 10/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

Pregunta 10. ¿La institución realiza convocatorias anticipadas a reuniones?

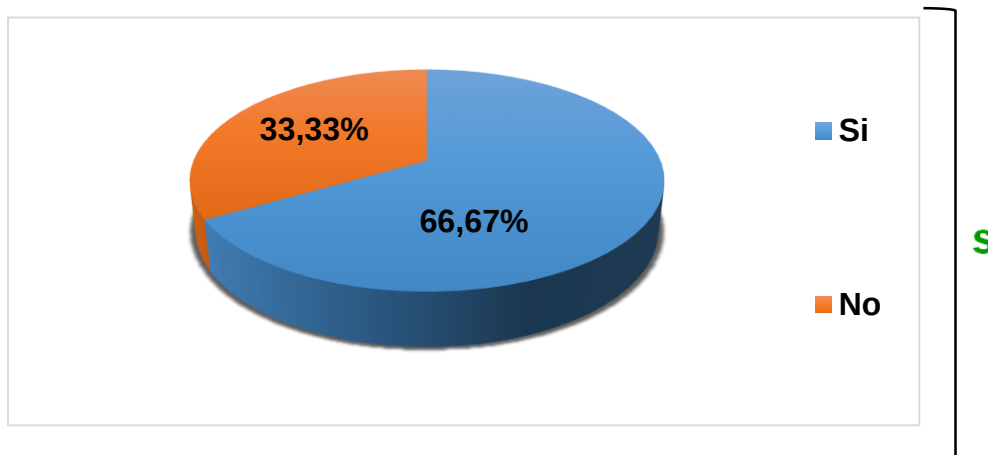
Cuadro 11. Convocatorias a reuniones

Opciones	Total	%
Si	10	66,67
No	5	33,33
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Autora

Gráfico 11. Convocatorias a reuniones



Interpretación:

El 66,67% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, contestaron que en la institución sí se realizan convocatorias anticipadas para las reuniones que se efectúan, mientras que un 33,33% manifestó que no.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.

Pág. 11/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

Pregunta 11. ¿Se informa a los empleados cuando existe una vacante disponible para ascender de puesto?

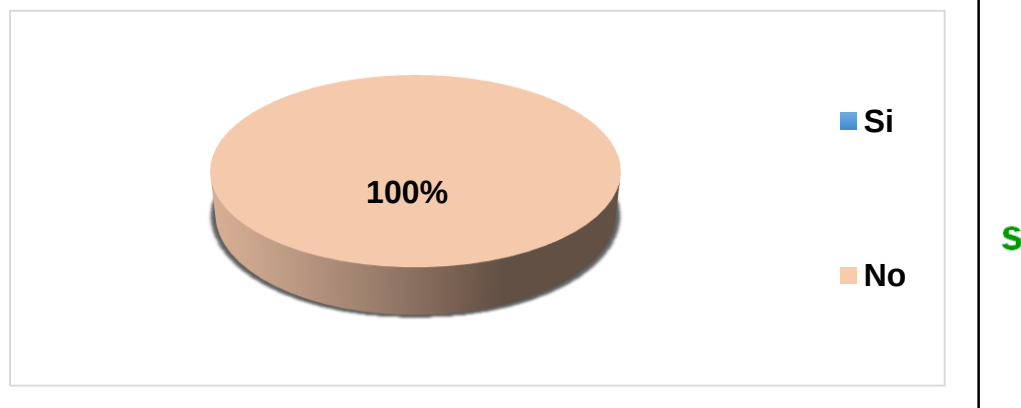
Cuadro 12. Información sobre vacantes disponibles

Opciones	Total	%
Si	0	0
No	15	100
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Autora

Gráfico 11. Información sobre vacantes disponibles



Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, aseguraron que en la institución no se informa cuando existe una vacante disponible para ascender de puesto.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.

Pág. 12/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

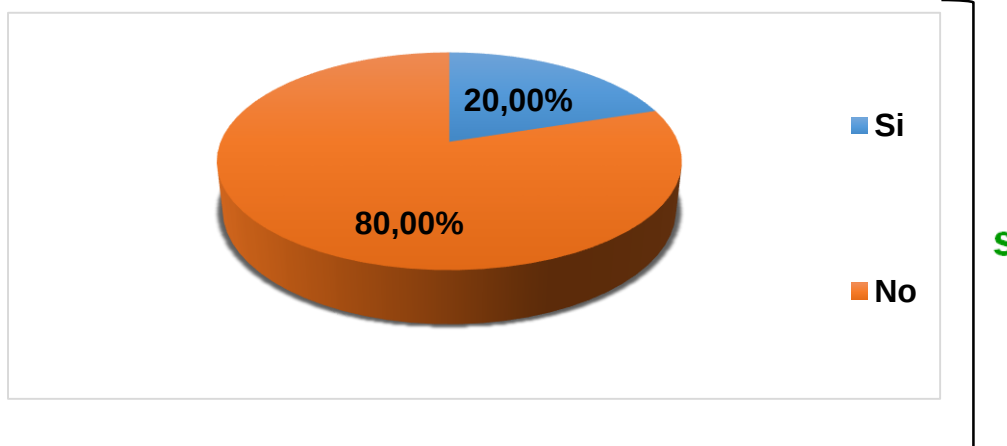
Pregunta 12. ¿Las pruebas o evaluaciones físicas que usted realiza para ascender de puesto le son entregadas?

Cuadro 13. Pruebas o evaluaciones

Opciones	Total	%
Si	3	20,00
No	12	80,00
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 12. Pruebas o evaluaciones



Interpretación:

El 80,00% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, manifestaron que cuando ellos rinden una prueba o evaluación para ascender de puesto no les entregan los resultados, mientras que un 20,00% aseguró que sí.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.

Pág. 13/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

Pregunta 13. ¿El jefe de Talento Humano comunica a los empleados la existencia de reformas laborales en la institución?

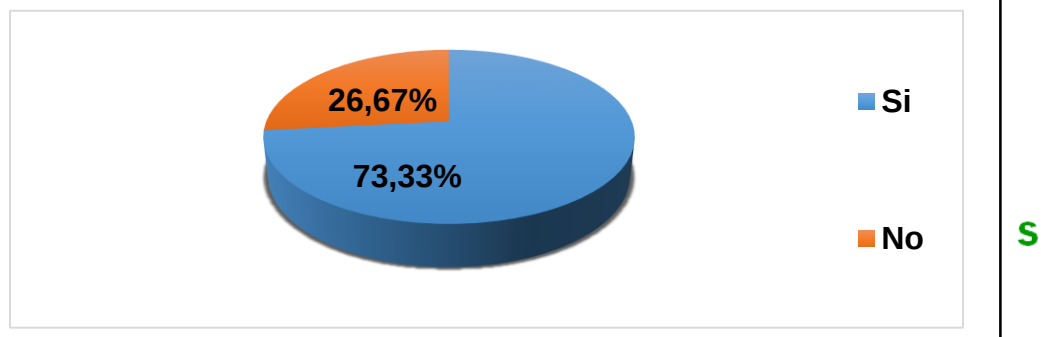
Cuadro 14. Comunicado de reformas laborales

Opciones	Total	%
Si	11	73,33
No	4	26,67
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Autora

Gráfico 13. Comunicado de reformas laborales



Interpretación:

El 73,33% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, respondieron que el Jefe de Talento Humano de la entidad sí comunica a los empleados la existencia de reformas laborales en la institución, mientras que un 26,67% manifestó que no les comunican.

S Totalizado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"
RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-15

E.E.

Pág. 14/15

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

Pregunta 14. ¿La institución evalúa su desempeño mediante formularios estandarizados?

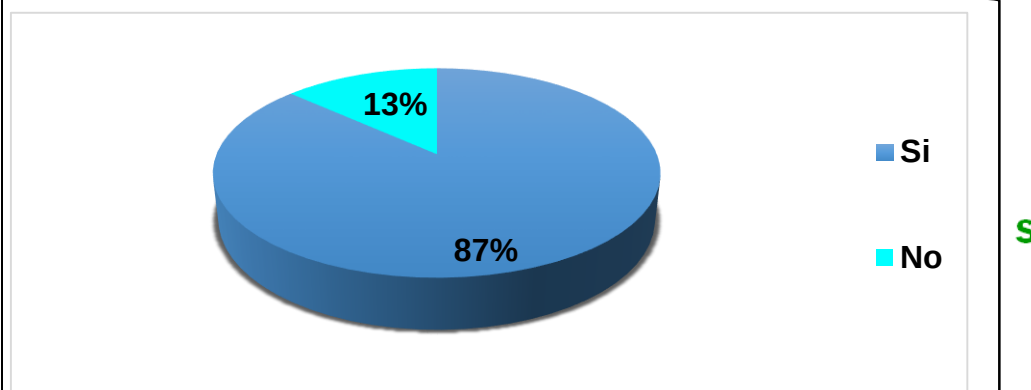
Cuadro 15. Evaluación del desempeño

Opciones	Total	%
Si	13	87,00
No	2	13,00
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo

Realizado por: Autora

Gráfico 14. Evaluación del desempeño



Interpretación:

El 87% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, contestaron que la institución si evalúa su desempeño laboral mediante formularios estandarizados.

S Totalizado

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	E.E.
	Pág. 15/15		

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA

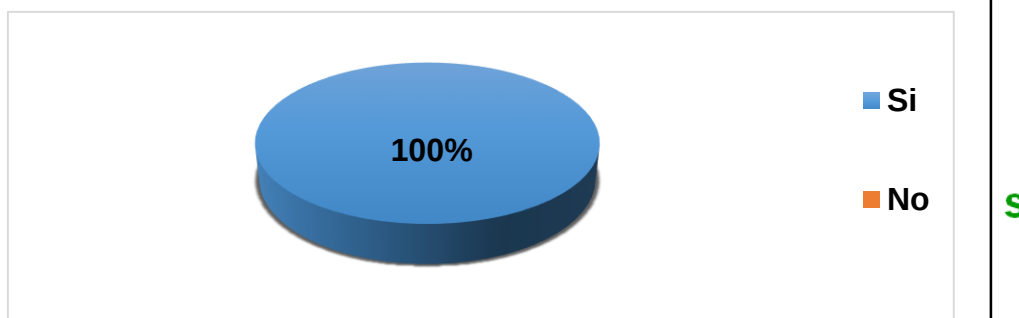
Pregunta 15. ¿Los reconocimientos e incentivos son entregados a los empleados de acuerdo a los resultados de los monitoreos y evaluaciones favorables?

Cuadro 16. Reconocimiento e incentivos

Opciones	Total	%
Si	15	100
No	0	0
TOTAL	15	100

Fuente: Trabajo de campo
Realizado por: Autora

Gráfico 15. Reconocimiento e incentivos



Interpretación:

El 100% de los empleados que trabajan en la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, manifestaron que los reconocimientos e incentivos si son entregados a los empleados de acuerdo a los resultados de los monitoreos y evaluaciones.

S Totalizado

4.1.5.9. Análisis FODA

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo						
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.					
	Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-15	E.E. Pág. 1/1				
ANÁLISIS FODA							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="316 703 853 1261"> FORTALEZAS • Adecuados reglamentos internos. • Apropiado clima laboral • Programas motivacionales. • Adecuada comunicación interna. • Reconocimientos e incentivos. • Equipos y tecnología moderna. • Estructura orgánica adecuada. </td> <td data-bbox="853 703 1348 1261"> DEBILIDADES • Ausencia de un manual de selección de personal. • Débiles procesos internos para evaluación del personal. • Inexistencia de un plan de capacitaciones. • Inadecuada distribución de las áreas físicas. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="316 1261 853 1921"> OPORTUNIDADES • Demanda de servicios por parte de la ciudadanía. • Crecimiento socioeconómico del cantón. • Única institución que brinda capacitaciones en conducción del cantón Valencia. </td> <td data-bbox="853 1261 1348 1921"> AMENAZAS • Competencia de instituciones que ofrecen servicios similares en cantones cercanos. • Leyes Gubernamentales cada vez más exigentes. • Exigencias en la actualización de información de choferes. • Ley de tránsito con nuevas exigencias. </td> </tr> </table>				FORTALEZAS • Adecuados reglamentos internos. • Apropiado clima laboral • Programas motivacionales. • Adecuada comunicación interna. • Reconocimientos e incentivos. • Equipos y tecnología moderna. • Estructura orgánica adecuada.	DEBILIDADES • Ausencia de un manual de selección de personal. • Débiles procesos internos para evaluación del personal. • Inexistencia de un plan de capacitaciones. • Inadecuada distribución de las áreas físicas.	OPORTUNIDADES • Demanda de servicios por parte de la ciudadanía. • Crecimiento socioeconómico del cantón. • Única institución que brinda capacitaciones en conducción del cantón Valencia.	AMENAZAS • Competencia de instituciones que ofrecen servicios similares en cantones cercanos. • Leyes Gubernamentales cada vez más exigentes. • Exigencias en la actualización de información de choferes. • Ley de tránsito con nuevas exigencias.
FORTALEZAS • Adecuados reglamentos internos. • Apropiado clima laboral • Programas motivacionales. • Adecuada comunicación interna. • Reconocimientos e incentivos. • Equipos y tecnología moderna. • Estructura orgánica adecuada.	DEBILIDADES • Ausencia de un manual de selección de personal. • Débiles procesos internos para evaluación del personal. • Inexistencia de un plan de capacitaciones. • Inadecuada distribución de las áreas físicas.						
OPORTUNIDADES • Demanda de servicios por parte de la ciudadanía. • Crecimiento socioeconómico del cantón. • Única institución que brinda capacitaciones en conducción del cantón Valencia.	AMENAZAS • Competencia de instituciones que ofrecen servicios similares en cantones cercanos. • Leyes Gubernamentales cada vez más exigentes. • Exigencias en la actualización de información de choferes. • Ley de tránsito con nuevas exigencias.						
Revisado							

4.1.6. Fase 2. Ejecución de la Auditoría

4.1.6.1. Programa preliminar

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo				
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.		
	Fecha: 05-01-15		Fecha: 26-01-15		P.P.A. Pág. 1/1
PROGRAMA PRELIMINAR					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	PT.	EFFECTUADO POR	FECHA
1	Emplear cuestionario de Control Interno al Jefe de Talento Humano.	C.C.I.	PT9	A.V.Z.F.	08/01/15
2	Analizar los riesgos de Auditoría de Gestión.	A.R.A.	PT10	A.V.Z.F.	12/01/15
3	Determinar los hallazgos obtenidos de la Auditoría	H.A.	PT11	A.V.Z.F.	19/01/15
4	Establecer indicadores de gestión a los procedimientos internos de la institución.	I.G.P.	PT12	A.V.Z.F.	22/01/15

4.1.6.2. Cuestionario de Control Interno

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo					
	Efectuado: A.V.Z.F.				Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 05-01-15				Fecha: 26-01-2015 C.C.I. Pág. 1/13	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	¿La institución está organizada adecuadamente para alcanzar las metas propuestas?	X	0	10	10	La Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Valencia, la institución sí se encuentra organizada de manera adecuada.
2	¿La institución dispone de un manual para el proceso de selección del personal?	0	X	0	10	La institución no cuenta con un manual para el proceso de selección del personal por lo que esta actividad se realiza de manera empírica.
3	¿Cree usted que la forma en que se selecciona al personal que trabaja en la institución es idónea?	0	X	0	10	La forma en que se selecciona al personal para que trabaje en la institución no es idónea.
 Revisado						



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 2/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

Nº	Preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
4	¿La institución cuenta con reglamentos y políticas para alcanzar las metas propuestas?	X	0	10	10	La Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, la institución sí cuenta con reglamentos y políticas.
5	¿La institución cuenta con Misión, Visión y Objetivos?	X	0	10	10	La institución sí cuenta con Misión, Visión y Objetivos.
6	¿El ambiente laboral de la institución depende del don de mando que existe actualmente?	X	0	10	10	El Jefe del Área de Talento Humano, aseguró que en la institución sí existe un adecuado don de mando para llevar un adecuado ambiente laboral, lo que ayuda a desempeñar las funciones de manera adecuada.
TOTAL		4	2	✓ 40	60	



Revisado																					
	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"																				
	RUC: 0500925375001																				
	Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo																				
Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.																				
Fecha: 05-01-15	Fecha: 26-01-2015	C.C.I. Pág. 3/13																			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																					
EVALUACIÓN DEL PRIMER ELEMENTO: AMBIENTE DE CONTROL																					
Calif. obtenida Nivel de C. = $\frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$ 40 Nivel de C. = $\frac{40}{60} = 66,67\%$ Nivel de R. = $100\% - 66,67\% = 33,33\%$ Análisis; De acuerdo con los resultados del Control Interno, se demuestra que el ambiente de control de la institución, tiene un nivel de confiabilidad del 66,67% en cuanto a cumplimiento de objetivos, sin embargo un 33,33% de las respuestas fueron de un riesgo relativamente bajo, los factores que inciden en este porcentaje son porque la institución no dispone de un manual para el proceso de selección de personal y la manera como se los selecciona no es idónea. ✓ Revisado	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">RIESGO</th> <th style="padding: 5px;">%</th> <th style="padding: 5px;">CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Bajo</td> <td style="padding: 5px;">1% - 20%</td> <td style="padding: 5px;">Baja</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; background-color: yellow;">Relativo Bajo</td> <td style="padding: 5px;">21% - 40%</td> <td style="padding: 5px;">Relativa Baja</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Medio</td> <td style="padding: 5px;">41% - 60%</td> <td style="padding: 5px;">Medio</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Relativo Alto</td> <td style="padding: 5px;">61% - 80%</td> <td style="padding: 5px; background-color: lightgreen;">Relativa Alta</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Alto</td> <td style="padding: 5px;">81% - 100%</td> <td style="padding: 5px;">Alta</td> </tr> </tbody> </table> } ✓			RIESGO	%	CONFIANZA	Bajo	1% - 20%	Baja	Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja	Medio	41% - 60%	Medio	Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta	Alto	81% - 100%	Alta
RIESGO	%	CONFIANZA																			
Bajo	1% - 20%	Baja																			
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja																			
Medio	41% - 60%	Medio																			
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta																			
Alto	81% - 100%	Alta																			



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 2/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Nº	Pregunta	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	Existe una misión y visión reconocida por los empleados.	X	0	10	10	El personal tiene claro y conoce la misión y visión de la empresa.
2	¿Cumple usted y hace cumplir los obligaciones de la empresa?	X	0	10	10	El Jefe del Área de Talento Humano cumple y hace cumplir las obligaciones de la empresa.
3	¿Se socializan las políticas y reglamentos de la empresa?	X	0	10	10	Las políticas y reglamentos de la empresa si son socializadas con los empleados.
4	La empresa se rige de acuerdo a las normativas establecidas para el respectivo funcionamiento.	X	0	10	10	La empresa cumple con todas las normativas por lo que no presenta ningún inconveniente para realizar su respectivo funcionamiento.
5	¿La misión y visión de la empresa hace sentir a los trabajadores que su trabajo es de mucha importancia?	X	0	10	10	Si el trabajo de los colaboradores es de gran importancia, debido a la misión y visión con la que cuenta la empresa.
TOTAL		5	0	50	50	

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 3/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL SEGUNDO ELEMENTO: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

$$\text{Nivel de C.} = \frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$$

$$\text{Nivel de C.} = \frac{50}{50} = 100\%$$

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta



Análisis;

Al momento de evaluar el elemento del establecimiento de objetivos tiene un nivel de confianza Alto del 100%, mientras que el riesgo es bajo equivalente al 0%, esto resultados se basan debido a que la empresa cumple con todas las normativas de su respectivo funcionamiento y cada colaborado conoce cada uno de los objetivos y metas institucionales

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 2/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Nº	Pregunta	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	¿Se dispone de información de apoyo para la administración de personal?	X	0	10	10	En la empresa si se dispone de apoyo para la administración de personal.
2	¿Mantiene informado a los empleados sobre lo que sucede dentro de la empresa?	X	0	10	10	Si se informa a los empleados todo lo que sucede dentro de la empresa.
3	¿Los empleados de la institución siguen los procedimientos inherentes a su cargo?	X	0	10	10	Los empleados si siguen con los procedimientos a su cargo.
4	¿Cuándo se comete algún error es detectado oportunamente e informado de la manera más adecuada?	X	0	10	10	Cuando se detecta algún tipo de error es comunicado inmediatamente y de la mejor manera para seguidamente ser corregido y no perjudicar la meta institucional.
	TOTAL	4	0	40	✓ 40	

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 3/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL TERCER ELEMENTO: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

$$\text{Nivel de C.} = \frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$$

$$\text{Nivel de C.} = \frac{40}{40} = 100\%$$

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta



Análisis;

Al evaluar la identificación de riesgo dio como resultado del 100% considerado en la tabla una confianza Alta. Esto se debe porque el Jefe de Talento Humano si cumple con las funciones encargadas y evalúa los riesgos de la empresa.

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 4/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	¿Se sigue algún proceso para medir el rendimiento de su personal?	0	X	0	10	La institución no se sigue ningún proceso para medir el rendimiento del personal, debido a que no lo consideran necesario.
2	¿El personal que labora en la institución es evaluado?	X	0	10	10	El personal que labora en la institución sí es evaluado para de esta manera conocer las falencias que se estén dando.
3	¿De acuerdo a su criterio los empleados están cumpliendo las respectivas políticas y reglamentos?	X	0	10	10	El cumplimiento de políticas y reglamentos internos brindan a la institución mayor seguridad para continuar creciendo en el Cantón Valencia.

✓ Revisado

HB

✓

✓



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 5/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
4	¿La institución planifica las actividades a desarrollar?	X	0	10	10	En la institución se planifican las actividades a desarrollar al inicio de año.
5	¿La Escuela de Conducción para aportar a su crecimiento realiza planes de capacitación en diferentes ámbitos?	0	X	0	10	Se debe realizar más capacitaciones que las que viene realizando la institución, porque no son suficientes para incrementar el nivel competitivo de los empleados.
	TOTAL	3	2	30	50	



✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 6/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL CUARTO ELEMENTO: EVALUACIÓN DEL RIESGO

$$\text{Nivel de C.} = \frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$$

$$\text{Nivel de C.} = \frac{30}{50} = 60\%$$

$$\text{Nivel de R.} = 100\% - 60\% = 40\%$$

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta



Análisis;

La evaluación del riesgo del área de Talento Humano dio como resultado el 60% que corresponde a una confianza media, en tanto que el otro 40% es de riesgo medio, esta información indica que en la institución existe una debilidad en el seguimiento a los procesos para medir el rendimiento del personal, no hay un plan de capacitaciones, es por ello que las mismas no se realizan frecuentemente.

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 2/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

RESPUESTAS A LOS RIESGOS

Nº	Pregunta	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Análisis
1	¿Está satisfecho con el desempeño de los empleados?	X	0	10	10	El desempeño de los empleados tiene satisfecho a su jefe.
2	¿Se realiza actividades o programas que ayuden a tener una buena comunicación entre compañeros?	X	0	10	10	En la empresa si se realizan actividades o programas que ayuden a tener una buena comunicación entre compañeros.
3	Existe información sobre salud ocupacional o de Talento Humano en la institución.	X	0	10	10	Si se emite información a los trabajadores sobre salud ocupacional o temas referentes al Talento Humano.
4	El sistema de climatización es el apropiada de acuerdo a cada área de trabajo.	X	0	10	10	Cada área de trabajo si se encuentra debidamente climatizada para evitar perjudicar la salud de cada uno de los trabajadores.
	TOTAL	4	0	40	✓ 40	

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 3/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL QUINTO ELEMENTO: RESPUESTAS A LOS RIESGOS

$$\text{Nivel de C.} = \frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$$

$$\text{Nivel de C.} = \frac{40}{40} = 100\%$$

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta



Análisis;

Se puede observar que el nivel de confianza es alto y corresponde al 100% y. La calificación obtenida en este elemento de control es de acuerdo a cada prioridad que demuestra la empresa hacia sus trabajadores para evitar riesgo a futuro.

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 7/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDAD DE CONTROL

Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	¿La institución ofrece oportunidades de desarrollo académico profesional a sus empleados?	X	0	10	10	La institución sí ofrece oportunidades de desarrollo académico profesional a sus empleados.
2	¿En la institución se evalúa el desempeño laboral de los empleados?	X	0	10	10	En la Escuela de Conducción del Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, si se evalúa el desempeño laboral de los empleados para garantizar el desarrollo institucional.
3	¿Los empleados de la institución desempeñan funciones acorde a su perfil profesional?	X	0	10	10	Los empleados de la institución desempeñan sus funciones acorde a su perfil profesional.
TOTAL		3	0	30	30	



Revisado																					
	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"																				
	RUC: 0500925375001																				
	Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo																				
Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.																			
Fecha: 05-01-15		Fecha: 26-01-2015	C.C.I. Pág. 8/13																		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																					
EVALUACIÓN DEL SEXTO ELEMENTO: ACTIVIDAD DE CONTROL Calif. obtenida Nivel de C.= _____ X 100 Calif. óptima 30 Nivel de C.= _____ = 100% 30 <table border="1" style="width: 60%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">RIESGO</th> <th style="width: 33%;">%</th> <th style="width: 33%;">CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bajo</td> <td>1% - 20%</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>Relativo Bajo</td> <td>21% - 40%</td> <td>Relativa Baja</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>41% - 60%</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>Relativo Alto</td> <td>61% - 80%</td> <td>Relativa Alta</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>81% - 100%</td> <td style="background-color: yellow;">Alta</td> </tr> </tbody> </table> } ✓				RIESGO	%	CONFIANZA	Bajo	1% - 20%	Baja	Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja	Medio	41% - 60%	Medio	Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta	Alto	81% - 100%	Alta
RIESGO	%	CONFIANZA																			
Bajo	1% - 20%	Baja																			
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja																			
Medio	41% - 60%	Medio																			
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta																			
Alto	81% - 100%	Alta																			



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 9/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	¿Tiene usted una buena relación laboral con sus subordinados?	X	0	10	10	El Jefe del Área de Talento Humano tiene una buena relación laboral con sus subordinados porque de esta manera se logra que la institución crezca.
2	¿La comunicación entre usted y los empleados facilita el desempeño de las funciones?	X	0	10	10	La comunicación entre el jefe y los empleados sí facilita el desempeño de las funciones de cada una de las personas que integran la institución.
3	¿La institución toma en cuenta a los empleados para mejorar el desempeño organizacional?	X	0	10	10	La institución sí toma en cuenta a los empleados para mejorar el desempeño organizacional porque de esta manera se conoce los aspectos que hay que mejorar.
4	¿Se realizan reuniones de trabajo en la empresa al menos dos veces al año?	X	0	10	10	Se realizan reuniones de trabajo para analizar el desempeño que tiene la institución.
	TOTAL	4	0	40	40	

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 10/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL SÉPTIMO ELEMENTO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

$$\text{Nivel de C.} = \frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$$

$$\text{Nivel de C.} = \frac{40}{40} = 100\%$$

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta



Análisis;

La información proporcionada por el Jefe del área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Valencia señaló que el 100% de las preguntas del elemento información y comunicación son efectivas para realizar las actividades en la institución.

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 11/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MONITOREO

Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif. obtenida	Calif. óptima	Observación
1	¿La institución cumple con todos los beneficios que la Ley dispone?	X	0	10	10	El Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, cumple con todos los beneficios de Ley para con sus empleados.
2	¿Se monitorea el cumplimiento de las políticas internas?	X	0	10	10	Actualmente no se monitorea el cumplimiento de las políticas internas porque no existe un manual que permite su ejecución.
3	¿En la institución existe una persona encargada de supervisar las actividades del personal?	X	0	10	10	Existe una persona que se encarga de supervisar las actividades que desempeña el personal, con la finalidad de conocer si se está cumpliendo con las disposiciones encomendadas.



✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 12/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MONITOREO

Nº	Cuestionario de preguntas	Si	No	Calif.	Calif.	Observación
				obtenida	óptima	
4	¿La institución cuenta con formularios de desempeño para evaluar al personal?	X	0	10	10	La institución no cuenta con un formulario que permita evaluar el desempeño laboral de los empleados.
5	¿Se realizan recorridos en la institución para identificar las necesidades de los empleados?	X	0	10	10	En el Sindicato cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, sí se realizan recorridos para poder identificar las necesidades que tengan los empleados.
	TOTAL	5	0	50	50	

✓ Revisado



Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"

RUC: 0500925375001

Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo

Efectuado: A.V.Z.F.

Revisado: F. S.CH.R.

Fecha: 05-01-15

Fecha: 26-01-2015

C.C.I.
Pág. 13/13

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL OCTAVO ELEMENTO: MONITOREO

$$\text{Nivel de C.} = \frac{\text{Calif. obtenida}}{\text{Calif. óptima}} \times 100$$

$$\text{Nivel de C.} = \frac{50}{50} = 100\%$$

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta



Análisis;

Los resultados mostraron que el 100% de las preguntas realizadas al Jefe de Talento Humano de acuerdo con el quinto elemento del Coso II, corresponden a una confianza alta, debido a que si se están monitoreando de manera efectiva el cumplimiento de las políticas internas y si disponen de un formulario que ayuda a evaluar el desempeño laboral.

✓ Revisado

4.1.6.3. Riesgos de Auditoría

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo				
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.		
	Fecha: 02-02-15		Fecha: 16-03-15		
	A.R.A. Pág. 1/2				
RIESGOS DE AUDITORÍA					
Riesgo de Control					
Nº	Elementos analizados	Calif.	Prom.	Confianza	Riesgo
1	Ambiente de control	40	60	67,33%	33,33%
2	Establecimiento de objetivos	50	50	100%	0%
3	Identificación de eventos	40	40	100%	0%
4	Evaluación del riesgo	30	50	60%	40%
5	Respuestas a los riesgos	40	40	100%	0%
6	Actividad de control	30	30	100%	0%
7	Información y comunicación	40	40	100%	0%
8	Supervisión	50	50	100%	0%
	PROMEDIO	320	360	88,88%	11,12%

✓

RIESGO	%	CONFIANZA
Bajo	1% - 20%	Baja
Relativo Bajo	21% - 40%	Relativa Baja
Medio	41% - 60%	Medio
Relativo Alto	61% - 80%	Relativa Alta
Alto	81% - 100%	Alta

Análisis;

De acuerdo con los datos obtenidos del Control Interno mediante la aplicación del COSO II, se obtuvo que la confianza de la Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia es del 88,88%, mientras que el nivel de riesgo es de 11,12%.

✓ Revisado

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia"		
	RUC: 0500925375001		
	Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	A.R.A. Pág. 2/2	

RIESGOS DE AUDITORÍA																											
Riesgo Inherente																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Detalle</th> <th>Calificación</th> <th>Promedio</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Competencia de instituciones que ofrecen servicios similares en cantones cercanos.</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>16,67</td> </tr> <tr> <td>Leyes Gubernamentales cada vez más exigentes.</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>16,67</td> </tr> <tr> <td>Exigencias en la actualización de información de choferes.</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>20,00</td> </tr> <tr> <td>Ley de tránsito con nuevas exigencias.</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>20,00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>4</td> <td>22</td> <td>18,18</td> </tr> </tbody> </table>	Detalle	Calificación	Promedio	%	Competencia de instituciones que ofrecen servicios similares en cantones cercanos.	1	6	16,67	Leyes Gubernamentales cada vez más exigentes.	1	6	16,67	Exigencias en la actualización de información de choferes.	1	5	20,00	Ley de tránsito con nuevas exigencias.	1	5	20,00	TOTAL	4	22	18,18			
Detalle	Calificación	Promedio	%																								
Competencia de instituciones que ofrecen servicios similares en cantones cercanos.	1	6	16,67																								
Leyes Gubernamentales cada vez más exigentes.	1	6	16,67																								
Exigencias en la actualización de información de choferes.	1	5	20,00																								
Ley de tránsito con nuevas exigencias.	1	5	20,00																								
TOTAL	4	22	18,18																								

Análisis;

El riesgo inherente se obtuvo de los hallazgos de la Auditoría de Gestión, el cual dio como resultado un 18,18%.

Riesgo de Detección

Durante el proceso de investigación se logró apreciar el ambiente interno de la institución, es por ello que el riesgo que el auditor detectó es del 10%.

Riesgo de Auditoría

Riesgo inherente	Riesgo de control	Riesgo de detección	Riesgo aceptable de auditoría
18,18%	11,12%	10%	20,02%

Una vez obtenido el riesgo inherente, de control y de detección se encontró el riesgo de auditoría, el mismo que es de 20,02%. Revisado 

4.1.6.4. Análisis de los Hallazgos

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 1/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 1. AUSENCIA DE UN MANUAL PARA MANEJAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL			
Condición: La institución carece de la existencia de un manual que ayude a manejar el proceso de selección del personal, puesto eso impide una contratación efectiva y enfocada en las necesidades y en los perfiles profesionales que se requiere en la Escuela de Conducción.			
Criterio: La inexistencia de un manual de funciones refleja una clara falta de interés por parte de los socios de la institución o que simplemente la estrategia que hasta hoy vienen manejando les ha sido suficiente. Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales Art. 30			
Causa: Probablemente la causa principal que provoque la inexistencia de un manual de funciones es la carencia de visión empresarial por parte de las autoridades de la Escuela de Conducción.			
Efecto: Si la institución continúa resistiéndose a mejorar la visión empresarial, seguramente se contratarán empleados poco idóneos que laboren en la institución sin un propósito y una meta definida.			
Conclusión: Un manual de selección de personal es una herramienta apropiada para delimitar las características esenciales que la institución requiere para fortalecer la misión que posee.			

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 1/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 1. AUSENCIA DE UN MANUAL PARA MANEJAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL			
Indicador de hallazgo Respuestas positivas Ambiente Interno = _____ Total respuestas 5 Ambiente Interno = $\frac{5}{6}$ = 83,33% confianza + 16,67% riesgo 6			
Recomendación: Al Jefe de Talento humano, es responsabilidad de él como encargado del personal de diseñar un manual de selección de personal y proponerlo al Secretario General, con el fin de que se incremente el nivel competitivo de la mano de obra.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 2/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 2. INADECUADA MANERA DE SELECCIONAR AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA INSTITUCIÓN			
Condición: Sin duda alguna la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia tiene una inadecuada manera de seleccionar al personal, por cuanto no pasan filtros de análisis como el reclutamiento, selección, contratación y la debida capacitación.			
Criterio: Los resultados a nivel económico, social, tecnológico, etc. depende de la manera cómo se seleccione al personal, porque ellos son la imagen de la institución ante toda una sociedad y en ellos se ve reflejado la lucha constantes que posee la Escuela de Conducción. Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales Art. 22.			
Causa: La inadecuada manera o métodos de selección de personal depende de la existencia de un manual, en donde señale todas las características primordiales que demanda un puesto de trabajo.			
Efecto: Claro está que la inexistencia de un manual de puestos impide seleccionar adecuadamente a las personas más idóneas para ocupar vacantes existentes en la institución, es por ello que d persistir la situación, la Escuela de Conducción se verá afectada directamente.			
Conclusión: Los trabajadores o empleados de la institución laboran de acuerdo a lo que manda el reglamento existente para realizar las actividades, pues si no existe una adecuada selección de personal no se obtendrán resultados favorables.			

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 2/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 2. INADECUADA MANERA DE SELECCIONAR AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA INSTITUCIÓN			
Indicador de hallazgo Respuestas positivas Ambiente Interno = _____ Total respuestas 5 Ambiente Interno = $\frac{5}{6}$ = 83,33% confianza + 16,67% riesgo 6			
Recomendación: Al Jefe del área de Talento Humano, él es el encargado de poner en marcha un manual en donde se seleccione adecuadamente al personal.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 3/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 3. INEFECTIVOS PROCESOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL			
Condición: Actualmente los procedimientos que se llevan internamente en la institución para medir el rendimiento del personal, se lo realiza de manera empírica, es por ello que los resultados casi siempre son favorables y no existen falencias, pero no es la realidad, por lo que en toda empresa debe existir por lo menos un cierto porcentaje de error.			
Criterio: Los procesos que se emplean para medir el rendimiento empresarial requieren de un documento bien redactado, en donde contenga un flujograma de actividades, desde el inicio hasta el final de las mismas, ello ayudará a detectar posibles errores. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial Art. 193.			
Causa: La ausencia de un flujograma o algún otro tipo de diagrama o documento en donde muestre los pasos a seguir para medir el rendimiento del personal, es lo que está causando este problema en la institución.			
Efecto: Si la institución persiste teniendo esta problemática ocasionará que los empleados hagan su voluntad y que no incrementen el nivel competitivo y productivo de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.			
Conclusión: Sería oportuno que las autoridades internas tomen conciencia de los temas que afectan al crecimiento institucional, con el propósito de que sean controladas y medidas a tiempo.			

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 3/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 3. INEFECTIVOS PROCESOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL			
Indicador de hallazgo Respuestas positivas Evaluación de riesgos = $\frac{\quad}{\quad}$ Total respuestas 4 Evaluación de riesgos = $\frac{4}{5}$ = 80% confianza + 20% riesgo			
Recomendación: Al Jefe del área de Talento Humano, es preciso que analice la posibilidad de mejorar los procedimientos internos para que le puedan ayudar a evaluar de mejor manera el rendimiento de los empleados.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	H.A. Pág. 4/4
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA			
HALLAZGO 4. INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIONES			
Condición: La institución no dispone de un plan de capacitaciones que le permita identificar la cantidad de cursos y seminarios que se deben brindar durante todo el año.			
Criterio: El plan de capacitaciones es una guía que permite describir la cantidad y las características de los cursos y seminarios que los empleados deben realizar durante todo el año, esto se realiza de acuerdo con las necesidades empresariales. Estatutos Reformados del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia Art 3. Literal k.			
Causa: El débil planteamiento de las estrategias anuales ocasiona la inexistencia de un plan de capacitaciones que permita incrementar el nivel competitivo de los empleados y productivo de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.			
Efecto: La ausencia de un plan de capacitación genera en la Escuela de Conducción que se incremente el nivel de riesgo en cuanto a competitividad laboral, además los procesos internos pueden verse afectados, ocasionando con ello la pérdida de credibilidad empresarial.			
Conclusión: El plan de capacitación es una estrategia fundamental e indispensable para el crecimiento empresarial, puesto que proporciona mayor visión a la institución tanto en el plano laboral como institucional.			

4.1.6.5. Indicadores de gestión a los procedimientos internos

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.G.P. Pág. 1/1
INDICADORES DE GESTIÓN			
Eficiencia La eficiencia de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia se lo calcula tomando en cuenta el cumplimiento de las políticas, objetivos y reglamentos institucionales. $\text{Eficiencia} = \frac{\text{Cumplimiento de objetivos}}{\text{Objetivos existentes}}$ $\text{Eficiencia} = \frac{15}{15} = 100\% \text{ Cumplimiento de los objetivos}$ Encuestas a los empleados de la institución. Pregunta 1 Eficacia La eficacia es el tiempo que ha tomado cumplir las políticas, objetivos y reglamentos institucionales, se la calcula de la siguiente manera; $\text{Eficacia} = \frac{\text{Cumplimiento de objetivos en tiempo}}{\text{Objetivos existentes}}$ $\text{Evaluación} = \frac{40}{60} = 66,67\% + 33,33\% = 100\%$ Cuestionario de control interno. Ambiente de control Efectividad La efectividad es la suma de la eficiencia y la eficacia, es decir del cumplimiento de las políticas, objetivos y reglamentos en tiempo y cualidades. Esta suma da un porcentaje de 83,34% de efectividad.			

4.1.7. Fase 3. Comunicación de los resultados

4.1.7.1. Programa preliminar de Auditoría

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo				
	Efectuado: A.V.Z.F.		Revisado: F. S.CH.R.		
	Fecha: 02-02-15		Fecha: 16-03-15		P.P.A. Pág. 1/1
PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF.	PT.	EFFECTUADO POR	FECHA
1	Elaborar el informe de Control Interno.	I.C.I.	PT13	A.V.Z.F.	09/02/15
2	Emitir el informe final de Auditoría de Gestión	I.A.G.	PT14	A.V.Z.F.	09/03/15

4.1.7.2. Informe de Control Interno

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.C.I. Pág. 1/5
INFORME DE CONTROL INTERNO			
Sr. César Heriberto Acurio Peñaherrera SECRETARIO GENERAL S.C.CH.P.V. Presente.- Yo, Andrea Vanessa Zambrano Figueroa, Representante Legal de la firma de auditoría “Zambrano Figueroa”, tengo a bien informales a vuestra autoridad, que se ha llevado a cabo la realización de la Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la institución que usted dirige, en donde se obtuvo valiosa información, que le permitirá a usted y a quienes corresponda tomar las medidas del caso. Se empleó un formulario de Control Interno dirigido al Jefe de Talento Humano de la institución, cuya finalidad fu conocer la manera de cómo se viene empleando las políticas, reglamentos y objetivos internos, además de identificar los procedimientos que se emplean para efectuar la contratación, selección y capacitación del personal. De acuerdo con la investigación se obtuvo como resultado que el riesgo inherente es de 18.18%, el de control de 11.12%, el de detección del 0,10% y el riesgo aceptable de la Auditoría de Gestión es de 20.02%.A continuación se presentan la siguiente información. Atentamente _____ Andrea Vanessa Zambrano Figueroa AUDITORA Y CONSULTORA			

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.C.I. Pág. 2/5
INDICADOR 1. IMPLEMENTAR UN MANUAL PARA MANEJAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL			
Condición: La institución carece de la existencia de un manual que ayude a manejar el proceso de selección del personal, puesto eso impide una contratación efectiva y enfocada en las necesidades y en los perfiles profesionales que se requiere en la Escuela de Conducción. Criterio: La inexistencia de un manual de funciones refleja una clara falta de interés por parte de los socios de la institución o que simplemente la estrategia que hasta hoy vienen manejando les ha sido suficiente. Conclusión: Un manual de selección de personal es una herramienta apropiada para delimitar las características esenciales que la institución requiere para fortalecer la misión que posee. Recomendación: Al Jefe de Talento humano, es responsabilidad de él como encargado del personal de diseñar un manual de selección de personal y proponerlo al Secretario General, con el fin de que se incremente el nivel competitivo de la mano de obra.			

 AUDITORÍA Zambrano Figueroa	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.C.I. Pág. 3/5
INDICADOR 2. MEJORAR LA MANERA DE SELECCIONAR AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA INSTITUCIÓN			
Condición: Sin duda alguna la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia tiene una inadecuada manera de seleccionar al personal, por cuanto no pasan filtros de análisis como el reclutamiento, selección, contratación y la debida capacitación. Criterio: Los resultados a nivel económico, social, tecnológico, etc. depende de la manera cómo se seleccione al personal, porque ellos son la imagen de la institución ante toda una sociedad y en ellos se ve reflejado la lucha constantes que posee la Escuela de Conducción. Conclusión: Los trabajadores o empleados de la institución laboran de acuerdo a lo que manda el reglamento existente para realizar las actividades, pues si no existe una adecuada selección de personal no se obtendrán resultados favorables. Recomendación: Al Jefe del área de Talento Humano, él es el encargado de poner en marcha un manual en donde se seleccione adecuadamente al personal.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.C.I. Pág. 4/5
INDICADOR 3. EFECTIVOS PROCESOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL			
Condición: Actualmente los procedimientos que se llevan internamente en la institución para medir el rendimiento del personal, se lo realiza de manera empírica, es por ello que los resultados casi siempre son favorables y no existen falencias, pero no es la realidad, por lo que en toda empresa debe existir por lo menos un cierto porcentaje de error. Efecto: Si la institución persiste teniendo esta problemática ocasionará que los empleados hagan su voluntad y que no incrementen el nivel competitivo y productivo de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia. Conclusión: Sería oportuno que las autoridades internas tomen conciencia de los temas que afectan al crecimiento institucional, con el propósito de que sean controladas y medidas a tiempo. Recomendación: Al Jefe del área de Talento Humano, es preciso que analice la posibilidad de mejorar los procedimientos internos para que le puedan ayudar a evaluar de mejor manera el rendimiento de los empleados.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.C.I. Pág. 5/5
INDICADOR 4. EXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIONES			
Condición: La institución no dispone de un plan de capacitaciones que le permita identificar la cantidad de cursos y seminarios que se deben brindar durante todo el año. Efecto: La ausencia de un plan de capacitación genera en la Escuela de Conducción que se incremente el nivel de riesgo en cuanto a competitividad laboral, además los procesos internos pueden verse afectados, ocasionando con ello la pérdida de credibilidad empresarial. Conclusión: El plan de capacitación es una estrategia fundamental e indispensable para el crecimiento empresarial, puesto que proporciona mayor visión a la institución tanto en el plano laboral como institucional. Recomendación: Al Jefe de Talento Humano, debe elaborar un plan de capacitación anual para mejorar la competitividad de los empleados de la Escuela de Conducción de Valencia.			

4.1.7.3. Informe de auditoría de gestión

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 1/8

INFORME FINAL

“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE VALENCIA, AÑO 2013”

	Entidad: "Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia" RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 2/8

Sr.
 César Heriberto Acurio Peñaherrera
SECRETARIO GENERAL S.C.CH.P.V.
 Presente.-

Una vez que se ha dado cumplimiento al contrato establecido en la presente investigación, pongo de manifiesto que se ha realizado la Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, en donde se evaluaron los siguientes objetivos; el primero consistió en analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución, el segundo fue evaluar la influencia del Control Interno en el clima laboral institucional y el tercero consistió en establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos mediante indicadores de gestión.

Las personas involucradas en la investigación fueron; Secretario General, Jefe de Talento Humano y los empleados de la institución, quienes proporcionaron valiosa información para alcanzar con éxito los objetivos planteados.

La investigación se basó en formularios de encuestas, entrevista y de Control Interno dirigidos a la población indicada anteriormente, estos datos facilitaron la obtención de evidencias y con ello ayudaron a obtener cuatro hallazgos de Auditoría de Gestión, los cuales se los presenta como parte fundamental en el presente informe final.

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 3/8
ALCANCE DE LA AUDITORÍA			
Para llevar a cabo la Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, se requiere de la participación del Secretario General, Jefe de Talento Humano y de los empleados que laboran en la institución, puesto que son ellos quienes proveerán de valiosa información primaria para alcanzar los objetivos propuestos.			
NORMATIVAS Y LEYES			
La presente Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano requiere de normativas y leyes para apoyar el trabajo de investigación, pues para ello se emplearon las siguientes;			
• “Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial” • Normas Internacional De Auditoría (NIA)			
✓ COMPONENTES DEL COSO II			
Ambiente interno Establecimiento de objetivos Identificación de eventos Evaluación de riesgos Respuestas a los riesgos Actividad de control Información y comunicación Supervisión			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G.
			Pág. 4/8

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA REALIZAR LA AUDITORÍA

- Objetivos
- Reglamentos internos
- Antecedentes
- Organigrama estructural
- Nombres de los funcionarios de la institución
- Misión y Visión

La Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia persigue los siguientes objetivos;

Objetivo General

Cumplir y mantener la Escuela de Conducción actualizada bajo las normas y leyes competentes de tránsito del Ecuador y de aquellas que la regulen, a fin de brindar una adecuada atención a la comunidad interna y externa.

Objetivos Específicos

1. Proporcionar eficientes capacitaciones de conducción a los habitantes del Cantón Valencia, para que adquieran nuevos conocimientos y aporten al desarrollo de la sociedad.
2. Fomentar y practicar los conocimientos sobre los principios Sindicales y Cooperativos entre los socios y los empleados de la institución.
3. Contar con la participación de docentes capacitados en diferentes campos de enseñanza, enfocados en las necesidades de los educandos para fortalecer sus conocimientos.

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 5/8

HALLAZGO 1. AUSENCIA DE UN MANUAL PARA MANEJAR EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

Condición: La institución carece de la existencia de un manual que ayude a manejar el proceso de selección del personal, puesto eso impide una contratación efectiva y enfocada en las necesidades y en los perfiles profesionales que se requiere en la Escuela de Conducción.

Criterio: La inexistencia de un manual de funciones refleja una clara falta de interés por parte de los socios de la institución o que simplemente la estrategia que hasta hoy vienen manejando les ha sido suficiente.

Conclusión: Un manual de selección de personal es una herramienta apropiada para delimitar las características esenciales que la institución requiere para fortalecer la misión que posee.

Recomendación: Al Jefe de Talento humano, es responsabilidad de él como encargado del personal de diseñar un manual de selección de personal y proponerlo al Secretario General, con el fin de que se incremente el nivel competitivo de la mano de obra.

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 6/8
HALLAZGO 2. INADECUADA MANERA DE SELECCIONAR AL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA INSTITUCIÓN Condición: Sin duda alguna la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia tiene una inadecuada manera de seleccionar al personal, por cuanto no pasan filtros de análisis como el reclutamiento, selección, contratación y la debida capacitación. Criterio: Los resultados a nivel económico, social, tecnológico, etc. depende de la manera cómo se seleccione al personal, porque ellos son la imagen de la institución ante toda una sociedad y en ellos se ve reflejado la lucha constantes que posee la Escuela de Conducción. Conclusión: Los trabajadores o empleados de la institución laboran de acuerdo a lo que manda el reglamento existente para realizar las actividades, pues si no existe una adecuada selección de personal no se obtendrán resultados favorables. Recomendación: Al Jefe del área de Talento Humano, él es el encargado de poner en marcha un manual en donde se seleccione adecuadamente al personal.			

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 7/8

HALLAZGO 3. INEFECTIVOS PROCESOS PARA MEDIR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL

Condición: Actualmente los procedimientos que se llevan internamente en la institución para medir el rendimiento del personal, se lo realiza de manera empírica, es por ello que los resultados casi siempre son favorables y no existen falencias, pero no es la realidad, por lo que en toda empresa debe existir por lo menos un cierto porcentaje de error.

Criterio: Los procesos que se emplean para medir el rendimiento empresarial requieren de un documento bien redactado, en donde contenga un flujograma de actividades, desde el inicio hasta el final de las mismas, ello ayudará a detectar posibles errores.

Conclusión: Sería oportuno que las autoridades internas tomen conciencia de los temas que afectan al crecimiento institucional, con el propósito de que sean controladas y medidas a tiempo.

Recomendación: Al Jefe del área de Talento Humano, es preciso que analice la posibilidad de mejorar los procedimientos internos para que le puedan ayudar a evaluar de mejor manera el rendimiento de los empleados.

	Entidad: “Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia” RUC: 0500925375001 Dir.: 13 de Diciembre Km 1 Vía a Quevedo		
	Efectuado: A.V.Z.F.	Revisado: F. S.CH.R.	
	Fecha: 02-02-15	Fecha: 16-03-15	I.A.G. Pág. 8/8

HALLAZGO 4. INEXISTENCIA DE UN PLAN DE CAPACITACIONES

Condición: La institución no dispone de un plan de capacitaciones que le permita identificar la cantidad de cursos y seminarios que se deben brindar durante todo el año.

Criterio: El plan de capacitaciones es una guía que permite describir la cantidad y las características de los cursos y seminarios que los empleados deben realizar durante todo el año, esto se realiza de acuerdo con las necesidades empresariales.

Conclusión: El plan de capacitación es una estrategia fundamental e indispensable para el crecimiento empresarial, puesto que proporciona mayor visión a la institución tanto en el plano laboral como institucional.

Recomendación: Al Jefe de Talento Humano, debe elaborar un plan de capacitación anual para mejorar la competitividad de los empleados de la Escuela de Conducción de Valencia.

Atentamente

Andrea Vanessa Zambrano Figueroa
AUDITORA Y CONSULTORA

4.2. DISCUSIÓN

La discusión es parte fundamental de todo trabajo de investigación, porque se concuerda o no con los principales autores citados en la investigación, quienes han efectuado estudios de carácter científico que hacen mención al presente tema.

El ambiente interno es importante para el equipo responsable de la planificación estratégica el conocer y evaluar el entorno ambiental dentro del cual se desenvuelven la empresa, la misma importancia que se tenga una percepción clara y precisa en donde reside y cual son los aspectos de fortaleza debilidades interna de la misma. **(Blanco, 2012)**

Las políticas de recursos humanos son el resultado de la aplicación de los valores al ámbito de las relaciones de la empresa con sus colaboradores. Reflejan, pues, los principios de actuación de la empresa en materia de relaciones laborales. **(Rodríguez, 2011)**

La presente Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, dio como resultado que; existe una eficiencia en el cumplimiento de los objetivos, la misma que asciende al 100%, mientras que la eficacia es del 66,67%, de confiabilidad, en cuanto a la efectividad, esta dio un total de 83,34% de desempeño, los datos fueron tomados de los resultados del Control Interno y de las encuestas realizadas a los empleados de la institución.

4.2.1. Matriz de la hipótesis

HIPÓTESIS		TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
GENERAL	ESPECÍFICAS			
La realización de una Auditoría de Gestión y su incidencia al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia ayuda a mejorar su desempeño.	Las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución tienen un nivel medio de cumplimiento.	El proceso de selección de personal es indispensable para garantizar una contratación efectiva al igual que los incentivos motivan a los trabajadores.	Las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución según la investigación no se están cumpliendo en su totalidad, además no existe un manual de selección de personal y carecen de un plan de capacitaciones.	Se acepta la hipótesis propuesta, porque el cumplimiento de las políticas de selección y capacitación de personal se están cumpliendo medianamente.
	El Control Interno influye a nivel medio en el clima laboral de la institución.	El control interno es una secuencia de pasos a seguir.	El nivel de influencia del Control Interno respecto al clima laboral es favorable, el 87% de los empleados de la institución así lo creen	La hipótesis propuesta en esta investigación se acepta debido a que el control interno es favorable para la institución.
	La aplicación de indicadores de gestión permite establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos.	Los indicadores de gestión permiten evaluar la efectividad de la empresa.	Los indicadores de gestión tienen un nivel de efectividad del 83,34%, la eficiencia es del 100% y el riesgo de la eficacia es del 33,33%, esto demuestra que existe un nivel medio en la confiabilidad de los objetivos institucionales.	Se acepta la presente hipótesis porque queda demostrado que la institución tiene un nivel de confianza media en la efectividad.
	Los resultados que se reflejan en el informe final de Auditoría de Gestión son favorables para el área de Talento Humano de la institución.	El informe de auditoría facilita la comprensión de los hallazgos encontrados en la entidad.	La investigación demostró los hallazgos obtenidos de la entidad analizada pues los mismos se presentaron mediante un informe de auditoría.	Los resultados que muestra el informe final no son del todo favorables puesto que existe inconsistencia en las políticas, capacitaciones y control interno, la hipótesis se rechaza.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se realizó un análisis acerca del nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución, que según la investigación no se están cumpliendo, mientras que en otro aspecto el 100% de los empleados cumple con los objetivos establecidos, en cuanto a las funciones, éstas se las desarrollan de acuerdo al perfil profesional. Por otra parte no existe un manual de selección de personal, no se realizan suficientes capacitaciones debido a la ausencia de un plan que le permita planificar los cursos y seminarios a seguir.
- Los resultados de la evaluación del nivel de influencia del Control Interno respecto al clima laboral según la investigación es favorable, el 87% de los empleados de la institución así lo creen, además el primer elemento del COSO II que se refiere al ambiente de control demuestra que la confiabilidad de este indicador es del 66,67%.
- Los indicadores de gestión, demostraron un nivel de confianza de los procedimientos internos, es decir de efectividad del 83,34%, de tal manera que la eficiencia es del 100% y el nivel de riesgo de la eficacia es del 33,33%, esto demuestra claramente que existe un nivel medio en la confiabilidad de los objetivos institucionales.
- Se logró emitir un informe final de la Auditoría de Gestión al Área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, en donde se analizaron los hallazgos obtenidos durante la investigación, esta información permitirá a las autoridades de la institución tomar las precauciones necesarias.

5.2. RECOMENDACIONES

- Mejorar el cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos a través de la creación de un manual que direcciona al logro de objetivos laborales, cuya finalidad sea aportar al desarrollo de la institución.
- Incrementar el nivel de confianza del Control Interno y que permita alcanzar los objetivos institucionales de manera confiable, con el propósito de que la institución continúe creciendo a nivel local.
- Supervisar constantemente los procedimientos internos que se llevan a cabo en la institución, con la finalidad de incrementar el nivel de confianza y disminuir el riesgo existente.
- Tomar en consideración los resultados de la Auditoría de Gestión, porque demuestra los hallazgos obtenidos en la investigación, los cuales permitirán a los directivos de la institución tomar medidas a corto, mediano y largo plazo.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Bibliografía

AEC. (2013). *aec.es*. Obtenido de aec.es: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

Alles, M. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos*. E-Book.

Atehortúa, F. (2009). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión un solo equipo*. Antioquia: Universidad de Antioquia.

Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. ECOE Ediciones.

Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos*. Ecoe Ediciones.

Contadores., P. (23 de 10 de 2014). *Perú Contadores*. Obtenido de Perú Contadores.: <http://perucontadores.com/nia/NIA%20200.doc>.

Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano*. ECOE Ediciones.

Duarte, C. (26 de 08 de 2012). *gerencie.com*. Obtenido de gerencie.com: <http://www.gerencie.com/auditoria-de-gestion-empresarial.html>

Ecuador, A. C. (16 de 01 de 2015). *Consortio para el Derecho Socio-Ambiental*. Recuperado el 28 de 01 de 2015, de Consortio para el Derecho Socio-Ambiental: <http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Ley-Transporte-Terrestre-Transito-Seguridad-Vial.html>

Fonseca, O. (2009). *Auditoría Gubernamental Moderna*. IICO.

Lacalle, G. (2012). *Operaciones administrativas de recursos humanos (Edición 2012)*. Editex.

- Lacalle, G. (2012).** *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Editex.
- Madariaga, J. (2009).** *Manual práctico de auditoría*. Deusto.
- Medina, U. C. (2011).** *Cómo evaluar un proyecto empresarial: Una visión práctica*. Ediciones Díaz de Santos.
- Melini, R. (2009).** *Enfoquez en la Auditoría de Estados Contables*. Universidad Nacional del Litoral.
- Montes, M. &. (2010).** *Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado*. Ideaspropias.
- Peña., D. I. (2009).** *Auditoría un enfoque práctico*. Paraninfo.
- Quevedo, J. (2009).** *Casos Prác. s/ Auditoría Estados Financieros*. Ediciones Fiscales.
- Rodríguez, J. (2011).** *El modelo de gestión de recursos humanos*. UOC.
- Rodríguez, L. (2012).** *revista.ismm.edu.cu*. Obtenido de [revista.ismm.edu.cu](http://revista.ismm.edu.cu/index.php/revista_estudiantil/article/download/628/314):
http://revista.ismm.edu.cu/index.php/revista_estudiantil/article/download/628/314

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexos 1.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FORMULARIO DE ENTREVISTA PARA EL JEFE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE VALENCIA

AMBIENTE DE CONTROL:

1. ¿La institución está organizada adecuadamente?

Sí ☐ No ☐

2. ¿La institución cuenta con un manual para el proceso de selección del personal?

Sí ☐ No ☐

3. ¿Cree usted que el manual de selección de personal que emplea la institución es idóneo?

Sí ☐ No ☐

4. ¿La institución cuenta con reglamentos y políticas institucionales?

Sí ☐ No ☐

5. ¿La institución cuenta con Misión, Visión y Objetivos?

Sí ☐ No ☐

6. ¿En la institución existe un buen ambiente laboral?

Sí ☐ No ☐

EVALUACIÓN DEL RIESGO:

7. ¿Se sigue algún proceso para medir el rendimiento de su personal?

Sí ☐ No ☐

8. ¿El personal que labora en la institución es evaluado?

Sí ☐ No ☐

9. ¿De acuerdo a su criterio los empleados están cumpliendo las respectivas políticas y reglamentos?

Sí ☐ No ☐

10. ¿La institución planifica las actividades a desarrollar?

Sí ☐ No ☐

11. ¿La institución dispone de un plan de capacitaciones para los empleados?

Sí ☐ No ☐

12. ¿Cree usted que las capacitaciones que se realizan en la institución son suficientes para incrementar el nivel competitivo de los empleados?

Sí ☐ No ☐

ACTIVIDADES DE CONTROL:

13. ¿La institución ofrece oportunidades de desarrollo académico profesional a sus empleados?

Sí ☐ No ☐

14. ¿En la institución se evalúa el desempeño laboral de los empleados?

Sí ☐ No ☐

15. ¿Los empleados de la institución desempeñan funciones acorde a su perfil profesional?

Sí ☐ No ☐

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

16. ¿Tiene usted una buena relación laboral con sus subordinados?

Sí ☐ No ☐

17. ¿La comunicación entre usted y los empleados facilita el desempeño de las funciones?

Sí ☐ No ☐

18. ¿La institución toma en cuenta a los empleados para mejorar el desempeño organizacional?

Sí ☐ No ☐

19. ¿Se realizan reuniones de trabajo en la empresa al menos dos veces al año?

Sí ☐ No ☐

MONITOREO:

20. ¿La institución cumple con todos los beneficios que la Ley dispone?

Sí ☐ No ☐

21. ¿Se monitorea el cumplimiento de las políticas internas?

Sí ☐ No ☐

22. ¿En la institución existe una persona encargada de supervisar las actividades del personal?

Sí ☐ No ☐

23. ¿La institución cuenta con formularios de desempeño para evaluar al personal?

Sí ☐ No ☐

24. ¿Se realizan recorridos en la institución para identificar las necesidades de los empleados?

Sí ☐ No ☐

Anexo 2.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES** **CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

FORMULARIO DE ENCUESTAS PARA LOS EMPLEADOS DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO CANTONAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE VALENCIA

1. ¿Usted conoce la Misión, Visión, Objetivos, Políticas y Normas de la institución?

Sí ☐ No ☐

2. ¿El clima laboral que existe en la institución le permite efectuar las actividades con tranquilidad?

Sí ☐ No ☐

3. ¿Las funciones que usted desempeña están acordes a su perfil profesional?

Sí ☐ No ☐

4. ¿La institución cuenta con un manual de selección del personal?

Sí ☐ No ☐

5. ¿En la institución se evalúa su desempeño profesional?

Sí ☐ No ☐

6. ¿La institución realiza programas motivacionales para evitar el estrés laboral?

Sí ☐ No ☐

7. ¿La institución ofrece capacitaciones a sus empleados?

Sí ☐ No ☐

8. ¿Desearía que la institución lo capacite para mejorar su desempeño laboral?

Sí ☐ No ☐

9. ¿Cree usted que el Jefe de Talento Humano desempeña bien sus funciones?

Sí ☐ No ☐

10. ¿La institución realiza convocatorias anticipadas a reuniones?

Sí ☐ No ☐

11. ¿Se informa a los empleados cuando existe una vacante disponible para ascender de puesto?

Sí ☐ No ☐

12. ¿Las pruebas o evaluaciones físicas que usted realiza para ascender de puesto le son entregadas?

Sí ☐ No ☐

13. ¿El jefe de Talento Humano comunica a los empleados la existencia de reformas laborales en la institución?

Sí ☐ No ☐

14. ¿La institución evalúa su desempeño mediante formularios estandarizados?

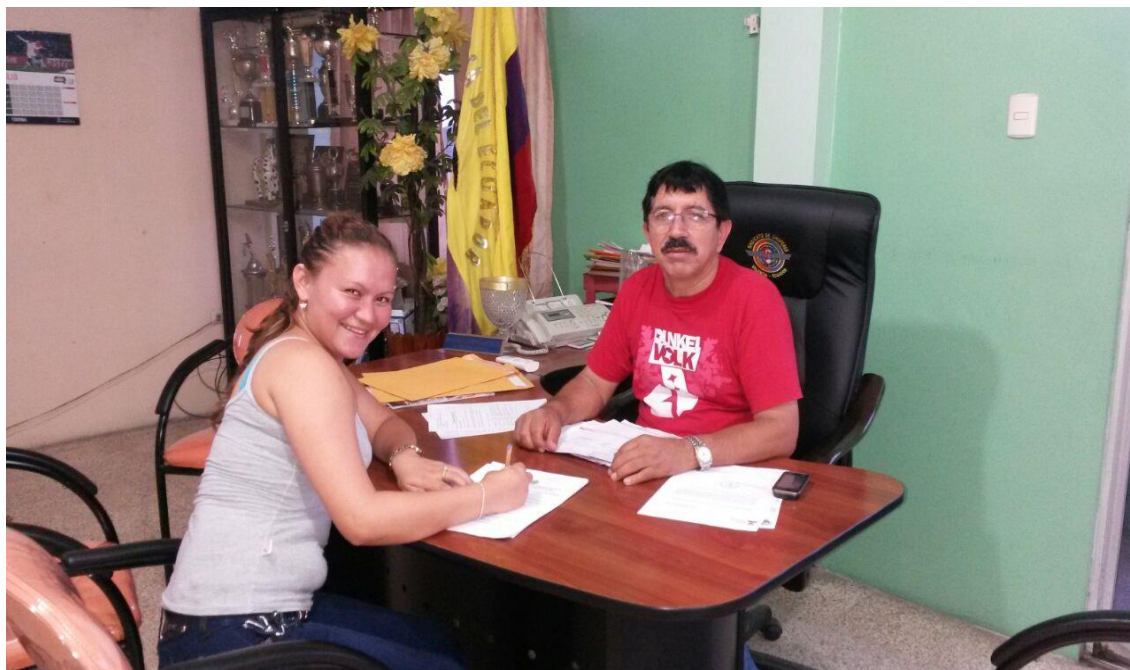
Sí ☐ No ☐

15. ¿Los reconocimientos e incentivos son entregados a los empleados de acuerdo a los resultados de los monitoreos y evaluaciones favorables?

Sí ☐ No ☐

Anexo 3. Fotos del trabajo de campo

Entrevista al Secretario del Sindicato de Choferes Profesionales de Valencia



Encuestando a la secretaria del Sindicato de Choferes Profesionales de Valencia



Encuesta al personal docente del Sindicato de Choferes Profesionales de Valencia



Matriz de problematización

Tema	Efectos	Causas	Diagnósticos	Pronóstico	Control de pronóstico
“Auditoría de gestión y su incidencia en el área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, año 2013”	Incumplimiento de políticas de selección, formación, promoción e incentivos.	Débil direccionamiento institucional.	Bajo nivel productivo.	Insatisfacción laboral	Cumplir con las políticas internas.
	Inapropiado ambiente laboral.	Conflicto de intereses propios.	Frágil Control Interno.	Disminución de la confianza empresarial.	Evaluar la estructura organizacional y el clima laboral.
	Inadecuados procedimientos internos.	Frágil planificación interna.	Nivel de confianza bajo de los procedimientos internos.	Desorientación organizacional.	Realizar flujogramas de procedimientos internos departamentales.
	Ausencia de informes que muestren debilidades.	Descoordinación en el desarrollo de las actividades laborales.	Débil rendimiento laboral.	Resultados desfavorables para la institución.	Aplicar exámenes a las áreas de la institución.

Elaborado por: Autora

Matriz de operacionalización de la hipótesis

Formulación del Problema	Sistematización del problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis General	Hipótesis Específicas	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿Cómo incide una Auditoría de Gestión en el área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia?	¿Cuál es el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución?	Realizar una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia, Año 2013.	Analizar el nivel de cumplimiento de las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución.	La realización de una Auditoría de Gestión al área de Talento Humano de la Escuela de Conducción del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia ayudará a mejorar su desempeño.	Las políticas de selección, formación, promoción e incentivos del personal que labora en la institución tienen un nivel medio de cumplimiento.	Políticas de selección, formación, promoción e incentivos.	Personal de la institución.
	¿Cómo influye el Control Interno en el clima laboral institucional?		Evaluar la influencia del Control Interno en el clima laboral institucional.		El Control Interno influye a nivel medio en el clima laboral de la institución.	El Control Interno	Clima laboral.
	¿Cuál es el nivel de confiabilidad de los procedimientos internos que muestran los indicadores de gestión al área de Talento Humano de la institución?		Establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos mediante indicadores de gestión al área de Talento Humano de la institución.		La aplicación de indicadores de gestión permitirá establecer el nivel de confianza de los procedimientos internos.	Indicadores de gestión.	Nivel de confianza de los procedimientos internos.
	¿Qué resultados refleja el informe final de Auditoría de Gestión al área de Talento Humano Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia?		Emitir un informe final de Auditoría de Gestión al área de Talento Humano del Sindicato Cantonal de Choferes Profesionales de Valencia.		Los resultados que se reflejan en el informe final de Auditoría de Gestión son favorables para el área de Talento Humano de la institución.	Informe final de Auditoría de Gestión.	Área de Talento Humano de la institución.

Elaborado por: Autora