



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de investigación previo a la
obtención del Título de Ingeniera en
Administración Financiera.

Título del Proyecto de la Investigación:

**“AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RECURSO
HUMANO Y SU OPTIMIZACIÓN PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA DEL CANTÓN VENTANAS, AÑO 2014”**

Autora:

Ivonne Pilar Vera Calderón

Director del Proyecto de Investigación:

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, M.sc.

Quevedo – Los Ríos - Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, IVONNE PILAR VERA CALDERÓN, 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.

Ivonne Pilar Vera Calderón
C.I. 1204985178

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito, **LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA MSc.**, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, **Ivonne Pilar Vera Calderón** realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**AUDITORÍA AL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL RECURSO HUMANO Y SU OPTIMIZACIÓN PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 13 DE ABRIL LTDA DEL CANTÓN VENTANAS, AÑO 2014**”, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Lcdo. Wilson Cerezo Segovia, M.sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO



MEMORÁNDUM. TESIS. N°:

Quevedo, 19 de Octubre de 2015

DOCTORA.
BADIE CEREZO SEGOVIA
SUBDECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Tesis cuyo tema es: "AUDITORIA AL PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA DEL RECURSO HUMANO Y SU OPTIMIZACION PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL LTDA. DEL CANTON VENTANAS, AÑO 2014." Presentado por la señorita: VERA CALDERON IVONNE PILAR, egresada de la carrera de Ingeniería en Administración Financiera, que fue revisado bajo mi dirección según resolución de la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales bajo la modalidad de Trabajo de Investigación toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 92% y 8% de similitud, del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	TESIS CORREGIDA IVONNE VERA.pdf (D14060603)
Submitted	2015-04-23 11:41 (-05:00)
Submitted by	gcerezo@uteq.edu.ec
Receiver	gcerezo.uteq@analyst.inkund.com
Message	Show full message
8% of this approx. 41 pages long document consists of text present in 9 sources.	

Valido este documento para que el comité académico de la carrera siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por su atención deseo significar mis agradecimientos

Cordialmente,

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA; MSc.
DIRECTOR.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Auditoría al Proceso de Gestión Administrativa del Recurso Humano y su Optimización para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA del Cantón Ventanas, Año 2014”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración Financiera.

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Dennis Aguirre Valverde, MSC.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Freddy Bustamante Vera, MSC

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Lugarda Recalde Aguilar, MSC

QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR

2015

AGRADECIMIENTO

A Dios, por llenarme de sabiduría y fuerza espiritual para vencer todos los obstáculos.

A mis Padres, por su entrega y sacrificio, por sus enseñanzas y consejos, por ser mis guías en el camino de la vida.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y docentes, que durante el trayecto de mi vida universitaria han sido fuente de aprendizaje y superación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda., por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación y por brindarme la información necesaria y adecuada de forma oportuna.

A mi Director Lic. Wilson Cerezo Segovia, por brindarme sus conocimientos y ser mi guía en esta investigación.

A mi novio José Luis quien es parte importante en mi vida, gracias por su apoyo.

A mis amigos y amigas, quienes han sido testigos del esfuerzo entregado en las aulas, compañeros de alegría, entusiasmo y cariño, que siempre serán parte de mi vida.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios quién me ha dado la fortaleza necesaria para seguir adelante a pesar de muchos obstáculos que se me han presentado en la vida, pero él es el único que me ha enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres, pero muy en especial a mi madre por ser el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, ella quien es digno ejemplo de trabajo y constancia.

A mis hermanos, Mercedes, Yuli, Rocío y Carlos por estar siempre presentes dándome su apoyo.

A mis sobrinas Melanie y Micaela quienes han sido y son mi motivación, inspiración y felicidad.

A mis grandes amigas, con las cuales compartí tantos momentos, Liliana, Alexandra y Lilia aunque ya no estemos tan juntas como antes, siempre estarán en mi corazón.

RESUMEN

El presente proyecto consiste en realizar un estudio selectivo de los procesos del Recurso Humano que actualmente labora en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA.” del cantón Ventanas, siendo su actividad principal la Intermediación Financiera, el mismo que nos permita optimizar dichos procesos, generar mayor identidad y compromiso por parte de los colaboradores e igualmente mejorar la labor de la empresa. El proyecto se fundamenta en los diferentes conceptos del Recurso Humano, sus competencias desde diferentes enfoques, definiendo metodologías procedimientos, funciones y formas de construir la herramienta que sea una alternativa de la gestión administrativa para optimizar los procesos y mejorar la labor de la Cooperativa; situando la metodología de la investigación en donde se especifica los materiales y métodos utilizados para la recolección de datos; mostrando los resultados y discusión objetos de la investigación realizada al personal operativo y administrativo; finalmente se sintetiza las conclusiones y recomendaciones, para fortalecer a la Cooperativa en relación a la planeación, organización, ejecución y control ya que esto conlleva a que todos en conjunto tomen la decisión de seleccionar a la persona adecuada.

Palabras Claves: Auditoría al Proceso Administrativo del Recurso Humano.

ABSTRACT

This project is to perform a selective survey of Human Resource processes currently working in the "“Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA.”" Canton Ventanas, its main activity Financial Intermediation, the same that allow us to optimize these processes, generate greater identity and commitment of employees and also improve the work of the company. The project is based on the different concepts of human resources, their competencies from different approaches, methodologies defining procedures, functions and ways of building the tool that is an alternative to the administration to streamline processes and improve the work of the Cooperative; placing the research methodology where the materials and methods used for data collection is specified; showing the results and discussion of the research objects to operational and administrative staff; Finally, conclusions and recommendations are synthesized, to strengthen the cooperative in relation to the planning, organization, implementation and monitoring as this entails that all together make the decision to select the right person.

Keywords: Auditing the Human Resource Administrative Process.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
Portada.....	i
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos.....	ii
Certificación de Culminación del Proyecto de Investigación.....	iii
Certificación del Reporte de Prevención de Coincidencia y/o Plagio Académico.....	iv
Certificado de aprobación por Tribunal de Sustentación.....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen y Palabras Claves.....	viii
Abstract and Keywords.....	ix
Tabla de Contenidos.....	x
Índice de Cuadros.....	xiv
Índice de Figuras.....	xvi
Índice de Anexos.....	xviii
Código Dublín.....	xix
Introducción.....	1
CAPITULO I CONTEXTUALIZACION DE LA INVESTIGACION	
1.1 Problema de la Investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1.2. Formulación del Problema.....	6
1.1.3. Sistematización del Problema.....	6
1.2. Objetivos.....	7
1.2.1. Objetivos General.....	7
1.2.2. Objetivos Específicos.....	7
1.3. Justificación.....	8

CAPITULO II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco referencial.....	10
2.1.1. Introducción.....	10
2.1.2. Gestión del Recurso Humano.....	11
2.1.3. Desde una Visión Histórica.....	11
2.1.4. Importancia de la Gestión de Recurso Humano.....	13
2.1.5. Funciones.....	14
2.1.5.1. Planeación.....	14
2.1.5.2. Organización.....	15
2.1.5.3. Estructura de Administración y Organización de la COAC 13 de Abril LTDA.....	16
a) Asamblea General.....	17
b) Nivel Directivo.....	17
1. Consejo de Administración.....	17
2. Consejo de Vigilancia.....	18
3. Presidente.....	18
4. De los Secretarios.....	18
5. Comités y Comisiones.....	19
c) Nivel Ejecutivo.....	19
1. Gerencia General.....	20
2. Jefatura Administrativa-Financiera y de Negocios.....	20
d) Nivel de Control.....	20
1. Auditor Interno.....	20
e) Nivel de Apoyo.....	21
1. Asistente de Gerencia.....	21
2. Contador General.....	22
3. Auxiliar Contable.....	22
4. Oficial de Cumplimiento.....	22

5 Área de Sistemas.....	22
f) Nivel Operativo.....	23
1. Jefe de Crédito y Cobranzas.....	23
2. Oficial de Crédito y Cobranzas.....	23
3. Jefe de Caja.....	24
4. Cajero.....	24
5. Área de Atención al Cliente.....	24
6. Jefe de Agencia.....	25
7. Auxiliar de Servicios.....	25
. Guardia de Seguridad.....	25
2.1.6. Dirección.....	25
2.1.7. Auditoria de Recurso Humano.....	26
2.1.8. Beneficios de Auditoria de Recurso Humano.....	27
2.1.9. Procedimiento de Auditoria.....	29
2.1.10. La Auditoria de los Recurso Humano, un proceso necesario.....	29
2.1.11. Auditoria del Nivel de Satisfacción de los empleados.....	30
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Localización.....	32
3.2. Materiales.....	32
3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	32
3.3.1. Métodos.....	32
3.3.2. Técnicas e Instrumentos.....	32
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados.....	35
4.1.1. Estudio de Mercado.....	35
4.1.2. Discusión.....	65

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....68

5.2. Recomendaciones.....69

CAPITULO VI BIBLIOGRAFIA

6.1. Bibliografía.....71

CAPITULO VII ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
Nº 1. SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCION	35
Nº 2. QUE LO IMPULSO A LABORAR EN LA INSTITUCION	36
Nº 3. MEDIOS QUE SE ENTERO DE LA VACANTE.....	37
Nº 4. MANEJO DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO.....	38
Nº 5. EXISTE UN DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO.....	39
Nº 6. AMBIENTE DE TRABAJO DENTRO DE LA INSTITUCION.....	40
Nº 7. GOZAN DE LOS BENEFICIOS DE LEY.....	41
Nº 8. RELACION ENTRE DIRECTIVOS Y PERSONAL.....	42
Nº 9. EXISTE ROTACION DEL PERSONAL.....	43
Nº 10. REMUNERACION ACORDE CON SU DESEMPEÑO.....	44
Nº 11. CONOCE EL REGLAMENTO INTERNO.....	45
Nº 12. EXISTEN ASCENSOS POR MERITOS EDUCATIVOS.....	46
Nº 13. EXISTEN INCENTIVOS ECONOMICOS.....	47
Nº 14. RECURSO HUMANO IDONEO EN SU PUESTO.....	48
Nº 15. EXISTE PERSONAL EXCLUSIVO PARA ATENCION TELEFONICA.....	49
Nº 16. CONOCE LA VISION Y MISION DE LA INSTITUCION.....	50
Nº 17. CONOCE EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCION.....	51
Nº 18. CONOCE SUS FUNCIONES.....	52
Nº 19. CONOCE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION.....	53
Nº 20. CONOCE LAS DESICIONES QUE SE TOMAN.....	54
Nº 21. QUE COSIDERAN AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL.....	55
Nº 22. LA CONTRATACION LA HACEN PREVIO SELECCIÓN.....	56
Nº 23. CONSIDERAN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	57
Nº 24. CONSIDERAN QUE EL RRHH ESTA ACORDE CON SU SALARIO.....	58
Nº 25. LA INSTITUCION CAPACITA AL PERSONAL.....	59

N° 26. RELACION INTERPERSONAL ENTRE RRHH.....	60
N° 27. RELACION INTERPERSONAL ENTRE DIRECTIVOS Y PERSONAL.....	61
N° 28. LA INSTITUCION OFRECE INCENTIVOS AL PERSONAL	62
N° 29. SE REALIZA AUDITORÍA DE CONTROL PERMANENTE.....	63
N° 30. QUE TIPO DE AUDITORÍA CONTRATA LA INSTITUCION.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Pág.
Nº 1. SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCION.....	35
Nº 2. QUE LO IMPULSO A LABORAR EN LA INSTITUCION.....	36
Nº 3. MEDIOS QUE SE ENTERO DE LA VACANTE.....	37
Nº 4. MANEJO DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO.....	38
Nº 5. EXISTE UN DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO.....	39
Nº 6. AMBIENTE DE TRABAJO DENTRO DE LA INSTITUCION.....	40
Nº 7. GOZAN DE LOS BENEFICIOS DE LEY.....	41
Nº 8. RELACION ENTRE DIRECTIVOS Y PERSONAL.....	42
Nº 9. EXISTE ROTACION DEL PERSONAL.....	43
Nº 10. REMUNERACION ACORDE CON SU DESEMPEÑO.....	44
Nº 11. CONOCE EL REGLAMENTO INTERNO.....	45
Nº 12. EXISTEN ASCENSOS POR MERITOS EDUCATIVOS.....	46
Nº 13. EXISTEN INCENTIVOS ECONOMICOS.....	47
Nº 14. RECURSO HUMANO IDONEO EN SU PUESTO.....	48
Nº 15. EXISTE PERSONAL EXCLUSIVO PARA ATENCION TELEFONICA.....	49
Nº 16. CONOCE LA VISION Y MISION DE LA INSTITUCION.....	50
Nº 17. CONOCE EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCION.....	51
Nº 18. CONOCE SUS FUNCIONES.....	52
Nº 19. CONOCE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION.....	53
Nº 20. CONOCE LAS DESICIONES QUE SE TOMAN.....	54
Nº 21. QUE COSIDERAN AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL.....	55
Nº 22. LA CONTRATACION LA HACEN PREVIO SELECCIÓN.....	56
Nº 23. CONSIDERAN EL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	57
Nº 24. CONSIDERAN QUE EL RRHH ESTA ACORDE CON SU SALARIO.....	58
Nº 25. LA INSTITUCION CAPACITA AL PERSONAL.....	59

N° 26. RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE RRHH.....	60
N° 27. RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE DIRECTIVOS Y PERSONAL.....	61
N° 28. LA INSTITUCIÓN OFRECE INCENTIVOS AL PERSONAL	62
N° 29. SE REALIZA AUDITORÍA DE CONTROL PERMANENTE.....	63
N° 30. QUE TIPO DE AUDITORÍA CONTRATA LA INSTITUCIÓN.....	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Pág.
N° 1 Encuesta al personal operativo de la COAC 13 de Abril LTDA.....	73
N° 2. Encuesta al personal administrativo de la COAC 13 de Abril LTDA.....	76
N° 3. Fotos del personal operativo y administrativo de la COAC 13 de Abril LTDA.....	79
N° 4. Nómina del personal operativo y administrativo de la COAC 13 de Abril LTDA.....	82

CÓDIGO DUBLÍN

Título:	“Auditoría al Proceso de Gestión Administrativa del Recurso Humano y su Optimización para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA del Cantón Ventanas, año 2014”				
Autor:	Ivonne Pilar Vera Calderón				
Palabras clave:	Auditoria	Gestión Administrativa	Recurso Humano	Optimización	
Fecha de publicación:	Noviembre-2015				
Editorial:	Quevedo: UTEQ, 2015.				
Resumen:	Resumen.- El presente proyecto consiste en realizar un estudio selectivo de los procesos del Recurso Humano que actualmente labora en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA.” del cantón Ventanas, siendo su actividad principal la Intermediación Financiera, el mismo que nos permita optimizar dichos procesos, generar mayor identidad y compromiso por parte de los colaboradores e igualmente mejorar la labor de la empresa. El proyecto se fundamenta en los diferentes conceptos del Recurso Humano, sus competencias desde diferentes enfoques, definiendo metodologías procedimientos, funciones y formas de construir la herramienta que sea una alternativa de la gestión administrativa para optimizar los procesos y mejorar la labor de la Cooperativa; situando la metodología de la investigación en donde se especifica los materiales y métodos utilizados para la recolección de datos; mostrando los resultados y discusión objetos de la investigación realizada al personal operativo y administrativo; finalmente se sintetiza las conclusiones y recomendaciones, para fortalecer a la Cooperativa en relación a la planeación, organización, ejecución y control ya que esto conlleva a que todos en conjunto tomen la decisión de seleccionar a la persona adecuada.				

	Abstract.- This project is to perform a selective survey of Human Resource processes currently working in the ""Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA."" Canton Ventanas, its main activity Financial Intermediation, the same that allow us to optimize these processes, generate greater identity and commitment of employees and also improve the work of the company. The project is based on the different concepts of human resources, their competencies from different approaches, methodologies defining procedures, functions and ways of building the tool that is an alternative to the administration to streamline processes and improve the work of the Cooperative; placing the research methodology where the materials and methods used for data collection is specified; showing the results and discussion of the research objects to operational and administrative staff; Finally, conclusions and recommendations are synthesized, to strengthen the cooperative in relation to the planning, organization, implementation and monitoring as this entails that all together make the decision to select the right person.
Descripción:	94 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI:	<u>(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)</u>

Introducción

Un Recurso Humano estable, preparado y capacitado es una inversión a largo plazo, para toda institución sea esta Pública o Privada. Los directivos de las Organizaciones deben percatarse de que el mismo forme parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Toda organización con una disciplina rígida y con presiones, sólo obtendrán logros a corto plazo y no podrán ejercer mayor acción, puesto que ocasionarán la fuga de los mismos (cambio y brigada de otras alternativas laborables).

El Recurso Humano es un activo que no se ve en la parte contable, pero es algo real dentro de la Organización que está integrado por una serie de elementos que condicionan el tipo de actividad en su labor. El cambiante entorno en el que interactúan diariamente las organizaciones, requiere ser cada vez más competitivo, para poder adecuarse a las demandantes exigencias del consumidor y buscar así la optimización y ubicación preponderante, ante la demanda.

Actualmente se vive, se crece, se educa y se desarrolla un ser humano como parte integral y fundamental de una Organización, por esta razón el comportamiento y el desempeño social de un individuo dentro de una empresa, puede afectar el desarrollo de la misma, su imagen en el mercado, su productividad e incluso sus utilidades esperadas, ocasionado por un mal ambiente de trabajo y por no contar con pautas de desarrollo organizacional de acuerdo a las necesidades de la empresa y de los empleados que allí laboran.

Una vez analizado lo anterior, surge la inquietud por profundizar en un tema que cada vez es más relevante para las empresas, “El Recurso Humano”. Por supuesto, su estudio y análisis de Auditoría de Gestión, no es otra cosa más que, conocer la optimización del factor fundamental de la producción y su posicionamiento ante la competencia.

La presente investigación comprende los siguientes capítulos:

El primer capítulo se denomina Contextualización de la Investigación; aborda el problema de la investigación, los objetivos tanto general como específico y la justificación del trabajo realizado.

El segundo capítulo comprende la Fundamentación Teórica de la Investigación; hablar del personal que labora en una organización, implica saber que representa el capital humano para la empresa, es por eso que entender que significa el capital humano es indispensable para el presente estudio, ya que en la actualidad es una herramienta estratégica para las empresas.

El tercer capítulo analiza la metodología de la investigación utilizada en el trabajo, especificando la localización donde se realizó la investigación y los materiales objetos de la misma, así como los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la realización del trabajo de investigación

El cuarto capítulo presenta los resultados y discusión de la investigación realizada, determinando su respectivo análisis e interpretación.

El quinto capítulo establece las conclusiones y recomendaciones obtenidas luego del trabajo de investigación realizado.

Finalmente el sexto y séptimo capítulo abarcan la bibliografía utilizada y los anexos sobre el personal operativo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA del Cantón Ventanas.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

1.1.1. Planteamiento del problema.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA. del cantón Ventanas es importante lograr óptimos resultados en su labor, no obstante actualmente se han evidenciado algunos inconvenientes, entre otros, por falta de procesos de crecimiento del recurso humano claramente establecido; aspecto contraproducente en la gestión realizada, por cuanto se han presentado diferencias entre lo requerido por la empresa y lo realizado por la persona seleccionada, situación está que tiene una incidencia negativa en la actividad de la empresa, teniendo en cuenta que la misma depende esencialmente de los conocimientos y capacidades del colaborador.

La falta de conocimiento de las fortalezas y debilidades de la Institución, crea un nivel bajo de conocimiento de la matriz FODA, dando como resultado un desempeño poco satisfactorio del personal operativo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril

La carencia en la elaboración de planes de mejoramiento y de capacitación para el personal operativo y administrativo, afecta en el empeño así como en el conocimiento para la elaboración de las técnicas de perfeccionamiento determinando un servicio con deficiencia por parte de los empleados de la Institución.

El no contar con un plan estratégico en el tema del Recurso Humano en una Institución, creará poca percepción para la elaboración del mismo evitando mejorar las funciones del personal operativo y administrativo.

La preparación del personal operativo y administrativo debe ser individual, no obstante la unidad responsable del Recurso Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril debe hacer frente a cada una de las necesidades del personal y brindarles la ayuda para el desarrollo de sus capacidades, capacitando al mismo en temas de mucho interés como el FODA, los planes de mejoramiento, reglamentación interna, plan estratégicos, ley que los controlan (SEPS) y leyes conexas, de esta manera obtendrán resultados óptimos.

Diagnóstico.

- Falta de conocimiento de las fortalezas y debilidades de la Institución así como de los procesos del recurso humano.
- Deficiencia en la cooperativa en la elaboración de planes de mejoramiento y de capacitación para el personal operativo y administrativo.
- Carencia en la elaboración del plan estratégico del recurso humano.

Causas.

- Nivel bajo de conocimiento por parte de los empleados de la matriz FODA de la cooperativa.
- Falta de empeño y de conocimiento para la elaboración de planes de mejoramiento.
- Poca percepción para la elaboración del plan estratégico que permita mejorar las funciones del personal operativo y administrativo.

Efectos.

- Desempeño poco satisfactorio del personal.
- Servicio con deficiencia por parte de los empleados de la Institución
- Carencia de desempeño por parte del recurso humano.

Pronóstico.

- Poco interés en el desempeño y en la aplicación de las funciones específicas y responsabilidades del personal operativo, por la falta de información y el desconocimiento.
- Bajo rendimiento del recurso humano.
- Disminución y/o baja de servicio por el personal que labora en la Institución.

1.1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera contribuye la Auditoría al Proceso de Gestión Administrativa del Recurso Humano y su Optimización para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA del Cantón Ventanas, año 2014, en la realización de un estudio selectivo de los métodos para generar mayor identidad y compromiso por parte de los colaboradores?

1.1.3. Sistematización del Problema.

1. ¿De qué manera el personal operativo y administrativo identificaría las fortalezas y debilidades de la empresa para implementarlos en la matriz FODA?
2. ¿De qué manera el plan de mejoramiento beneficiaría los procesos del personal operativo y administrativo de la Cooperativa?
3. ¿De qué forma el estudio selectivo de los procesos del Recurso Humano generarían mayor compromiso e identidad para mejorar el buen servicio de los colaboradores?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

Realizar un estudio selectivo de los procesos del Recurso Humano que actualmente labora en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA.” del cantón Ventanas, que permita optimizar dichos procesos, generar mayor identidad y compromiso por parte de los colaboradores e igualmente mejorar la labor de la empresa.

1.2.2. Objetivo Específicos.

- Identificar fortalezas y debilidades de la empresa y específicamente de los actuales procesos del talento humano.
- Proponer planes de mejoramiento para aplicar a los procesos del talento humano, que permitan lograr mayor identidad, compromiso por parte de los colaboradores y mayor calidad en la labor de la empresa.
- Proponer estrategias de mejoramiento teniendo en cuenta los resultados y el análisis del instrumento.

1.3. Justificación.

El presente proyecto tiene como propósito realizar un estudio del Proceso de Gestión Administrativa del Recurso Humano y su Optimización para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA del Cantón Ventanas, que surge como una iniciativa de autoayuda para impulsar mejoras en el desempeño de los funcionarios de la misma.

Considerando que en las organizaciones no se aplica de forma óptima la función de talento humano, debido a que los administradores encargados de la ejecución de la misma no son especializados para ello y/o solamente tiene un conocimiento empírico sobre el tema, basado en la experiencia y muchas veces improvisando, me he visto motivada a realizar un análisis a la función de recursos humanos y su incidencia en el desarrollo organizacional, con el fin de evaluar la actual situación de la organización y emitir recomendaciones y sugerencias válidas que contribuyan a la excelencia empresarial, tomando en cuenta factores como: Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y ética, como premisas de un alto nivel de gestión.

Si bien es cierto, que la perspectivas y las políticas de talento humano deben ser compatibles con el plan estratégico de la Institución, lo importante es conocer hasta qué punto la COAC 13 de Abril LTDA., lleva a cabo su función con eficiencia, para lo cual, se propone la aplicación de la auditoria al proceso de gestión administrativa del recurso humano y su optimización, dirigida a descubrir el nivel de eficiencia funcional a través de la utilización de métodos efectivos que conlleven a la consecución de resultados reales y al cumplimiento de metas tanto institucionales como de los empleados.

La aplicación de la propuesta beneficiara directamente a los empleados y directivos de la COAC 13 de Abril LTDA., e indirectamente a los socios con los que cuenta la organización.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Referencial.

2.1.1. Introducción.

En los últimos años, la gestión de recursos humanos se ha visto enormemente influenciada por la variable de calidad de vida, esto se debe a que los investigadores afirman que es un factor de gran relevancia para la productividad y competitividad de los trabajadores así como en la calidad de las labores que realizan.

La tecnología, el área de finanzas y el área encargada de recursos humanos en las PYMEs, se encuentran generalmente controladas por unas cuantas personas que realizan todas las actividades sin tener un conocimiento técnico de las mismas.

Otro punto en contra, es que no cuentan con los recursos necesarios para mejorar cada una de estas áreas, y en muchos de los casos, tampoco con el interés para impulsar el desarrollo de las mismas.

Debido a la globalización, en el futuro las empresas tendrán la necesidad de enfrentar nuevos retos y nuevos competidores, es por ello que, si quieren sobrevivir y ser competitivos deberán aprender a administrar sus recursos.

El principal de ellos, el recurso humano tendrá que ser administrado debido a su importancia; esto, por medio de atraer, reclutar, seleccionar, compensar, mantener y desarrollar a las personas indicadas para los puestos y las necesidades de la organización.

La gente es el factor clave para que las organizaciones se mantengan a la vanguardia en el cambio y con esto logren una ventaja competitiva. **(Reyes, 2010)**

2.1.2. Gestión del Recurso Humano.

El término “Capital Humano” es definido como la mano de obra dentro de una empresa y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad.

Según varios consultores de talento humano; el termino capital humano comprende un cumulo de habilidades, experiencia y conocimientos que son adquiridos mediante la experiencia desempeñando funciones inherentes a la administración del capital humano conocido en la actualidad como talento humano. **(Reyes, 2010)**

Criterio Personal

Recurso Humano activo más relevante de una organización, es de importancia que en toda empresa se forme o capacite al personal que labora en la misma, esta tarea las debe desempeñar el jefe de recursos humano junto al personal administrativo, de esta manera el personal operativo aportara en cada una de sus funciones impartiendo los conocimientos y experiencia adquirida, para brindar un mejor servicio.

2.1.3. Desde una Visión Histórica

Durante mucho tiempo la preocupación por atender al recurso humano como un factor clave dentro del éxito de la empresa fue muy poca. De hecho, los directivos consideraban al empleado como un gasto o un costo que se podía reducir cada vez que la situación económica los obligará a un recorte en el presupuesto

En la era post industrial en los años 80's apenas había indicios de que el ser humano empezaba a tomar valor a partir de sus conocimientos y estudios técnico-profesionales .

El concepto de capacitación empezaba a tomar fuerza. A pesar de esto, los directivos seguían considerándolos como un activo o un gasto que se podía reducir según fuese necesario.

Esta práctica de reducción de la fuerza laboral llegó a su punto más alto en el periodo 1990-1991 cuando cerca del 56% de las compañías estadounidenses encuestadas por la American Management Asociación contestaron que habían reducido su plantilla debido a que preveían una disminución en la actividad económica.

En el año de 1994 las cosas tomaron otros rumbos. Se entró en lo que ahora se conoce como la “Era del Empleado como activo”. En esta etapa, aunque siguieron dándose los recortes de personal, del 56% que en 1990-1991 las empresas venían manejando se redujo de manera drástica a un 45% para los años subsiguientes.

Otro factor importante fue que los presupuestos de capacitación y formación mejoraron también de manera importante. De los 43.2 millones que se invirtieron en el año de 1991 la cifra aumentó a 50 millones para el año de 1994.

Esto debido a que después de un estudio realizado en donde se les pedía que clasificaran las prioridades estratégicas empresariales, se antepuso la satisfacción del cliente, el rendimiento financiero, la competitividad y la calidad en productos y servicios antes que la inversión en personal.

En ese entonces, si las empresas en realidad hubieran pensado en el recurso humano como un activo estratégico habrían notado que una fuerza laboral competente y consagrada era un requisito previo para cualquier otra área dentro de la organización.

En la actualidad al recurso humano se le denomina como trabajadores-inversores donde los empleados, no las organizaciones, son los dueños del capital (habilidades y conocimientos) y al igual que inversores financieros pueden elegir en dónde invertir este capital y recibir el mayor beneficio por el mismo. **(Davenport, 2010)**

2.1.4. Importancia de la Gestión de los Recursos Humanos

Es importante aclarar que toda empresa, sin importar su tamaño, requiere de personas para trabajar adecuadamente, es por eso que se dice que el activo más valioso en la empresa es el personal. Generalmente las grandes empresas, y en ocasiones las medianas empresas, tienen recursos abundantes por lo que deciden contratar especialistas en administración de personal.

Caso contrario a la mayoría de las ,pequeñas y medianas empresas donde una sola persona realiza todas las actividades del personal o el dueño delega estas funciones a una sola persona que ya tiene otras responsabilidades, por lo que en las pequeñas y medianas empresas se tenderá a dedicar más tiempo para que la administración del personal sea efectivo y ayude a un mejor manejo y crecimiento.

Es en este punto donde la gestión del recurso humano toma importancia. Cabe aclarar que, la gestión del recurso humano es un área muy propensa a modificarse de acuerdo a la mentalidad que predomine en la organización. Además, es contingente y situacional debido a la cultura de la organización, la estructura de la misma, el negocio de la organización, la tecnología que ésta utiliza, los procesos internos y muchas otras variables importantes, que continuamente se están modificando. **(Mercado, 2009).**

Criterio Personal.

Cuando una persona o grupo de personas deciden crear una empresa, es muy importante resaltar la gran escala que juegan los recursos humanos en la misma. Es por ello que debemos de dar una especial atención a este aspecto, ya que tanto se decidan a crear su propia empresa, o trabajen en una organización, deben de saber que los trabajadores son elementos muy importante en el desarrollo de cualquier actividad empresarial

2.1.5. Funciones.

2.1.5.1. Planeación.

Hemos dicho que mientras la previsión estudia “lo que puede hacerse”: “pre-ve” las condiciones en que deberá desarrollarse nuestra futura acción administrativa con base en esas previsiones, la planeación fija con precisión “lo que va a hacerse”

La planeación trata con el porvenir de las decisiones actuales. Esto significa que la planeación estratégica observa la cadena de consecuencias de causas y efectos durante un tiempo, relacionada con una decisión real o intencionada que tomara el director.

La esencia de la planeación estratégica consiste en la identificación sistemática de las oportunidades y peligros que surgen en el futuro, los cuales combinados con otros datos importantes proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente para explotar las oportunidades y evitar los peligros. **(David, 2011)**

Criterio Personal.

La planeación de recursos humanos es un proceso utilizado para establecer objetivos de la función de personal y para desarrollar estrategias adecuadas para alcanzar objetivos propuestos, puede hacerse de una manera relativamente formal o informal. El proceso de planeación tiende a seguir un modelo adecuado que comprende: objetivos organizacionales, pronósticos, planes y programas, evaluación. Una empresa que no haga planeación de recursos humanos no podrá llegar a satisfacer adecuadamente sus requerimientos de personal ni sus objetivos organizacionales.

2.1.5.2. Organización.

Una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos quienes deben realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados. Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse el medio que permite a una empresa alcanzar determinados objetivos

La organización debe basarse en la división del trabajo y por consiguiente en la especialización del obrero, pretendiendo una organización funcional súper especializada. Es el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo, y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tiene a su cargo la ejecución de las funciones respectivas”. **(David, 2011).**

Criterio Personal.

Implementar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia, es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra *con* las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales.

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 De Abril LTDA”** con su matriz en el Cantón Ventanas y sus agencias en Babahoyo y San Juan viene desarrollando la actividad financiera a favor de un sector importante del cantón y parroquias que no tiene acceso al sistema financiero formal, pero tiene claridad en que una de sus limitaciones más importantes es no contar con un sistema planificado de actividades desde el punto de vista técnico.

En este espacio se hace necesario establecer pautas que permitan a la institución estar al tanto de los cambios que la actual dinámica global está exponiendo en todos los aspectos; es así que los directivos y personal administrativo se está planteando hacer un giro significativo en este campo, la idea es socializar de manera participativa nuestra actual situación con la participación activa de todas sus asociados.

Planear significa diseñar un futuro deseado e identificar las formas para lograrlo. También debería entenderse como un proceso continuo, especialmente en cuanto a la formulación de estrategias, ya que los cambios en el ambiente del negocio son continuos.

La idea no es que los planes deberían cambiarse a diario, sino que la planeación debe efectuarse en forma continua y ser apoyada por acciones apropiadas cuando sea necesario. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2.1.5.3. Estructura de Administración y Organización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril

A continuación se transcribe textualmente la descripción de funciones de los diferentes órganos que rigen la cooperativa, así como de sus principales funcionarios, ejecutivos y empleados.

Estructura Interna.- La Cooperativa se encuentra conformada por los siguientes niveles de ejecución y operación.

- a) Asamblea General de Representantes
- b) Nivel Directivo
- c) Nivel Ejecutivo
- d) Nivel de Control
- e) Nivel de Apoyo
- f) Nivel Operativo

a) Asamblea General de Representantes

La asamblea general de representantes es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones, no sean contrarias a la Ley EPS Y SFPS, y su Reglamento General, al estatuto social y Reglamento Interno de la cooperativa. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

b) Nivel Directivo

Constituye la máxima autoridad de la Cooperativa. Tiene a su cargo el establecimiento de los objetivos generales, estrategias, políticas institucionales, control y evaluación en los ámbitos de su competencia; con la finalidad de obtener los mejores resultados administrativos, operativos y de negocios, de sus actividades deberán dejar constancia escrita de actas e informes, que se mantendrán debidamente archivados. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

Este nivel está conformado por:

1. Consejo de Administración
2. Consejo de Vigilancia
3. Presidencia
4. De los Secretarios
5. Comité y Comisiones

1. Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es nombrado por la Asamblea general y representa el máximo organismo de dirección de la Cooperativa, su objetivo es establecer normas, reglamentos, procedimientos, políticas de gestión empresarial y de servicio. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2. Consejo de Vigilancia.

El Consejo de Vigilancia es nombrado por la Asamblea General de Representantes y es el organismo fiscalizador de los movimientos económicos, financieros y administrativos que se realizan en la Cooperativa, de las resoluciones adoptadas por el Consejo de Administración, Gerencia General. Comisiones y demás estamentos de la entidad. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

3. Presidente.

Para ser elegido presidente de la cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión. Será elegido por el consejo de administración de entre sus miembros y podrá ser removido, en cualquier tiempo por causas debidamente justificadas, con el voto secreto de más de las dos terceras partes del consejo de administración.

En caso de ausencia temporal o definitiva, será subrogado por el vicepresidente que, deberá reunir los mismos requisitos que el presidente.

El presidente durará en su función dos años en concordancia con lo establecido en el estatuto social de la cooperativa. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

4. De los Secretarios.

El secretario del Consejo de Administración será nombrado entre los socios activos o entre el personal de la nómina de la cooperativa, y los secretarios del Consejo de Vigilancia, comité, Comisiones serán nombrados del seno de cada organismos, el incumplimiento de sus funciones, violación de la Ley de EPS Y SFPS, y de su Reglamento General o del Estatuto Social y del Reglamento Interno Administrativo de la Institución, será considerado como falta de probidad

y, por tanto, causa suficiente para dar por terminada esta designación, previo el trámite de Ley. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

5. Comités y Comisiones

La cooperativa a través del Consejo de Administración conformara comités o comisiones para el desarrollo de actividades específicas.

Los comités estarán conformados preferentemente por delegados del consejo de administración y por el gerente o sus delegados; sus actividades se relacionan con temas de gestión administrativa tales como, calificación de créditos, prevención de lavado de activos, calificación de activos, administración de riesgos u otras similares.

Las comisiones estarán conformadas por tres miembros principalmente por socios y directivos, sus actividades se relacionan con temas electorales, Educación, actividades de bienestar social, Deportivas u otras que, específicamente les asigne el consejo de administración. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

c) Nivel Ejecutivo

El nivel ejecutivo de la Cooperativa, está integrado por la Gerencia General, que es nombrada por el Consejo de Administración, y reporta los resultados de su gestión administrativa y financiera a este organismo y a la Asamblea General de Representante. Pudiendo la cooperativa de acuerdo a su crecimiento y desarrollo integrar a su Nivel Ejecutivo la Jefatura: Administrativas-Financieras y de Negocios. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

1. Gerencia General

Es el representante legal de la cooperativa y de acuerdo a la LOEPS Y SFPS, su Reglamento General, debe cumplir con las obligaciones signadas. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2. Jefatura Administrativa-Financiera y de Negocios

La Cooperativa de acuerdo a la necesidad y desarrollo institucional podrá crear La Jefatura Administrativa-Financiera tendrá a su cargo la planificación, organización, supervisión y control de los programas de administración y finanzas de la cooperativa, de acuerdo a las políticas y normas de prudencia y solvencia financiera interna y externa emitirá reportes financieros mensuales a la Gerencia General. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

d) Nivel de Control

Este nivel está conformado por:

1. Auditor Interno

1. Auditor Interno

La auditoría interna, es un mecanismo de control que tiene como objeto asesorar a los directivos y administradores de la organización, en la eficiente gestión de los recursos, ejerciendo el control previo, concurrente y posterior de las actividades financieras y administrativas y emitiendo, para el efecto, recomendaciones claras, sencillas y constructivas.

El auditor interno velará, por el cumplimiento de la Ley, las regulaciones, el estatuto social, los reglamentos internos y las disposiciones dictadas por la Superintendencia en la gestión económica y administrativa de la entidad y vigilará el funcionamiento adecuado del sistema de control interno y el cumplimiento de las resoluciones de la asamblea general.

Los responsables de las unidades de auditoría interna, técnicamente, se someterán a las disposiciones dictadas por la Superintendencia y serán removidos en forma motivada por la asamblea general, comunicándose del particular a la Superintendencia.

El trabajo desarrollado por la auditoría interna en cualquier momento puede ser supervisado por La Superintendencia, en caso de detectar irregularidades que atenten contra las normas de auditoría, imputables al auditor interno y debidamente comprobado, descalificará al auditor responsable, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

El Auditor Interno, informarán a la Superintendencia, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Gerencia, en forma obligatoria e inmediatamente, las novedades o hallazgos que hagan presumir la comisión de infracciones o conductas que pongan en riesgo gravemente la estabilidad de la cooperativa. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2. Nivel de Apoyo

El nivel de apoyo de la Cooperativa está conformado por las siguientes cargos; Asistente de Gerencia, Contador General; Auxiliar de Contabilidad; Oficial de Cumplimiento; Jefe de Sistemas. Pudiendo la Cooperativa conformar otros cargos de apoyo de acuerdo a la necesidad. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

1. Asistente de Gerencia.

El Asistente de la gerencia tendrá que cumplir y ejecutar labores de Secretario Ejecutivo y será el responsable de establecer buenas relaciones interpersonales con el Gerente, personal y público en General. Además por el manejo confidencial de la información y/o documentación. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2. Contador General.

El Contador General de la cooperativa tiene la responsabilidad de Planificar y ejecutar las actividades del área de contabilidad; así como supervisar y controlar el correcto cumplimiento de las tareas del personal a su cargo y vigilar que los procesos y cuadros derivados de las operaciones contables sean ejecutadas en forma ágil y eficiente, de acuerdo a políticas, normas y procedimientos establecidos. Reporta directamente a Gerencia. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

3. Auxiliar Contable.

El Asistente de contabilidad, tendrá como responsabilidad la elaboración, registro y archivo de todo tipo de comprobante contable y reportara el resultado de su trabajo al Contador General. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

4. Oficial de Cumplimiento.

Es la persona encargada de Cooperar activamente con la Unidad de Análisis Financiera (UAF) en la entrega oportuna de la información que esta solicite; y, comunicar en forma permanente a todo el personal de la cooperativa acerca de la estricta reserva con que deben mantenerse los requerimientos de información realizados por la Unidad de Análisis Financiera (UAF), de conformidad con lo previsto en la Ley para Reprimir el Lavado de Activos. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

5. Área de Sistemas.

El profesional encargado del área de Sistemas, deberá priorizar su objetivo en brindar una atención especializada, dependiendo de las necesidades de cada departamento, para establecer una relación de funcionalidad y seguridad basada en asesoramiento y/o apoyo técnico, con la visión de poder tener una integración de los sistemas.

El resultado de su trabajo deberá ser informado a la gerencia general. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

e) Nivel Operativo

El nivel Operativo es aquel que desarrolla acciones para el cumplimiento de los fines y objetivos de la Cooperativa, es responsable de ejecutar las políticas y planes de acción establecidos por los niveles Directivos y Ejecutivos.

El nivel Operativo está conformado por el Jefe de Crédito y Cobranzas; Oficial de Crédito y Cobranzas; Jefe de Caja; Cajero; Atención al Cliente; Jefe de Agencia Auxiliar de Servicios; Guardia de Seguridad. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

1. Jefe de Crédito y Cobranzas

El área de Crédito y Cobranzas deberá contar con un Jefe de Crédito y Cobranzas y su responsabilidad es asistir en todas las actividades relacionadas con su cargo, al igual que efectuar un análisis correcto e imparcial de las solicitudes de crédito, manteniendo una atención amable, eficiente y ágil, el resultado de su trabajo lo reporta a la gerencia general. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2. Oficial de Crédito y Cobranzas

El oficial de crédito y Cobranzas tiene como responsabilidad cumplir eficientemente las actividades relacionadas con su cargo, al igual que efectuar un análisis correcto e imparcial de las solicitudes de crédito, manteniendo una atención amable, eficiente y ágil al socio, y realizar una correcta gestión de cobranzas, el resultado de su trabajo lo reporta al Jefe de Crédito y Cobranzas. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

3. Jefe de Caja

El Jefe (a) de cajas tendrá bajo su custodia y manejo el dinero en efectivo en la moneda que mantenga la Cooperativa. Controla y legaliza depósitos a la vista y a plazo, retiros, venta de servicios, cobro de crédito que realizan los socios y público en general en la Cooperativa, El resultado de su trabajo informara a la Gerencia General. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

4. Cajero (a)

El Cajero (a) tendrá bajo su custodia y manejo en ventanilla el dinero en efectivo en la moneda que mantenga la Cooperativa.

Además, controla y legaliza depósitos, retiros, venta de servicios, cobro de crédito que realizan los socios en la Cooperativa, por concepto de ahorros, certificados de aportación, apertura y cierre de cuentas aperturas y cierres en depósitos a plazo fijo. El resultado de su trabajo informara al Jefe de caja. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

5. Área Atención al Cliente

El Empleado encargado del área Atención al Cliente tiene la responsabilidad de proporcionar información amable, veraz, oportuna, de la Cooperativa en General y de los servicios que esta ofrece a sus socios y al público en general, con el fin de captar nuevos socios y depósitos. Reportara el resultado de su trabajo al Jefe de Caja. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

6. Jefe de Agencia

El jefe de Agencia cooperativa en una localidad distinta a la matriz, relacionada con las áreas Caja, Crédito, Atención al Cliente. Reportara el resultado de su trabajo a la gerencia general. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

7. Auxiliar de Servicio

La Cooperativa de acuerdo a la necesidad y desarrollo implementara la contratación de una persona que se encargue de las funciones de mensajería y mantenimiento en general de las instalaciones de la institución, el resultado de sus labores informara a la gerencia general, o Jefe inmediato. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

8. Guardia Seguridad

Las personas contratadas para estas funciones deberán controlar y velar por la seguridad de la Cooperativa, funcionarios, empleados y socios. Y, el resultado de su labor informara a la gerencia general o jefe inmediato. **(Manual Orgánico Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril).**

2.1.6. Dirección.

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegado dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. **(Reyes, 2010)**

Criterio personal.

El activo más importante que tiene toda empresa está formado por las personas que trabajan en ella. La selección del personal, su formación, la evaluación de sus resultados y su remuneración son cuestiones que se comprenden en la dirección de los recursos humanos y que tienen una importancia en el éxito o fracaso de cualquier empresa, e incluso de cualquier organización sin ánimo de lucro.

2.1.7. Auditoria de Recursos Humanos.

Los Recursos Humanos son considerados por las actuales teorías de organización de la empresa como uno de los activos de los que dispone más valiosos.

Es por ello, que el reflejo que va a tener en la contabilidad va a ser muy importante, tanto cualitativamente como cuantitativamente, representando una parte significativa del total de gastos que durante el ejercicio económico incurre la empresa, incidiendo de forma directa o indirecta en el resultado de la compañía, o bien activándose como mayor valor de ciertos elementos. **(Reyes, 2010)**

Criterio personal.

La auditoría, es un término utilizado especialmente para hacer hincapié al control, supervisión y verificación de procesos de una entidad o área, en la cual se estima observar si la gestión de los recursos sean públicos o privados están siendo adecuadamente asignados y utilizados, en base a criterio de eficiencia, efectividad y economía. Todo ello con la única finalidad de mejorar siempre y de forma continúa la administración que permitan brindar un mejor servicio y el desarrollo de todo el personal operativo y administrativo de una organización.

¿Qué Auditar en Gestión Humana?

- Clima organizacional.
- Contribución de la Gestión Humana en los objetivos de la organización.
- Valor agregado de la Gestión Humana con los resultados institucionales.
- Indicadores de eficiencia en el desarrollo, formación y entrenamiento del personal.
- Determinar si se están realizando los procedimientos con total apego a la ley.
- Correcta dotación en gastos del ejercicio de la provisión para pensiones y obligaciones similares y el importe registrado en el pasivo asegura el cumplimiento de los compromisos contraídos por los empleados afectos al plan.
- La institución cumple con sus obligaciones en materia laboral frente a la Seguridad Social.
- La institución cumple con sus obligaciones en materia fiscal elaborando las retenciones a los trabajadores en nómina de forma correcta.
- Reflejo adecuado en la contabilidad de la institución de determinados gastos específicos del personal, como sueldos y liquidaciones.
- Existencia de un sistema de control interno, políticas y procedimientos.

Los puntos principales de control interno del área de Recursos Humanos que será analizada vienen determinados por las siguientes cuestiones:

1. Existencia de criterios claros y escritos en relación a la contratación de personal, la fijación de los salarios y la confección de los recibos salariales y su pago; teniendo que estar todo debidamente autorizado. Se deben mantener unos expedientes de personal, los cuales tienen que tener un carácter de estricta confidencialidad, debiendo contener para cada trabajador tanto datos de carácter general (nombre, dirección, lugar de nacimiento y residencia, cédula de identidad y electoral, número de familiares a su cargo) como todos aquellos datos de su perfil profesional (referencias, experiencia laboral), personal (tipo de contrato, fecha de ingreso, departamento, clasificación de puesto, sueldo inicial, movimientos de personal) y académico (expediente académico, certificados de cursos e idiomas) relevantes.

2. Existencia de un organigrama actualizado y medios de seguridad para la custodia de dichos expedientes de personal y toda aquella información confidencial sobre los Recursos Humanos de la institución.
3. Existencia de listado-resumen de nómina por mes y por empleado, para facilitar el control y la comparación de saldos entre periodos y entre los datos reales y las cifras que se hayan podido presupuestar por los órganos directivos, permitiendo analizar rápidamente las desviaciones. Análisis de las causas de las bajas temporales (índices de ausentismo laboral) y de las bajas definitivas (rotación de empleados).
4. Adecuado cumplimiento de la institución en materia de prevención de riesgos laborales. **(Reyes, 2010)**

2.1.8. Beneficios de Auditoría de Recursos Humanos.

- Conocer la aportación real del Departamento de Recursos Humanos a la productividad general de la organización.
- Determinar periódicamente los puntos fuertes y áreas de mejora que afectan a las personas.
- Verificar si los cambios requeridos en las personas y en la organización para apoyar la estrategia, se dan y en qué medida.
- Evitar la reincidencia de posibles fallos o errores.
- Detectar los costes sociales ocultos o excesivos.
- Contribuir a conocer el estado de salud/calidad de vida en el trabajo y descubrir las áreas problemáticas.
- Fomentar y facilitar el cambio y la mejora continua. **(Reyes, 2010)**

2.1.9. Procedimiento de Auditoría.

Se refiere al conjunto de técnicas de investigación aplicables a un grupo de hechos o circunstancias examinados mediante las cuales el auditor obtiene las bases necesarias para fundamentar su opinión. El proceso incluye lo siguiente:

- Revisión y análisis de las fluctuaciones significativas de los procesos de reclutamiento y selección de personal al momento de contratar a un nuevo empleado.
- Revisión y análisis de las variaciones anormales entre los costes totales de sueldos y salarios, y entre los costes presupuestados y los que realmente se han devengado.
- Revisión de los procesos de evaluación del desempeño, procedimiento carrera administrativa, registro y control, descripciones y clasificación de puestos. **(Reyes, 2010)**

2.1.10. La Auditoría de los Recursos Humanos, un Proceso Necesario.

Una auditoría de los recursos humanos evalúa las actividades de administración de personal en la organización con el objetivo de mejorarlas.

La auditoría puede cubrir un departamento, una división o toda la corporación. Para ser verdaderamente eficientes, las actividades de recursos humanos de la corporación deben considerar las necesidades y objetivos del personal, y al mismo tiempo tener en cuenta y mantenerse en consonancia con los objetivos corporativos.

Beneficios

Los beneficios de la auditoria de recursos humanos son muchos como los siguientes:

- Identifica las contribuciones del departamento de personal a la empresa.
- Esclarece las funciones y responsabilidades del departamento de RRHH.
- Identifica problemas de importancia crítica.

- Alienta la uniformidad de políticas y prácticas.
- Garantiza el cumplimiento de diversas disposiciones legales. **(Reyes, 2010)**

2.1.11. Auditoría del Nivel de Satisfacción de los Empleados.

Ellos adquieran mayor respeto por las actividades de personal cuando el departamento de recursos humanos los consulta y toma en cuenta sus opiniones y sus comentarios y éstos se ponen en práctica.

Siempre que los gerentes y supervisores de línea perciban que el departamento de personal contribuye a que logren sus metas y objetivos departamentales, la reacción tenderá a ser positiva y constructiva.

Los departamentos de recursos humanos que alcanzan sus objetivos adecuadamente se preocupan tanto por el logro de las metas de la empresa como por el logro de los objetivos individuales de las personas que la integran ya que si las necesidades de los empleados se descuidan, el ausentismo, los conflictos y la tasa de rotación tienden a aumentar. **(Reyes, 2010)**

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

La presente investigación se realizó en el cantón Ventanas, provincia de Los Ríos, la cual está dirigida en realizar un estudio selectivo de los procesos actuales del recurso humano tanto operativo como administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA, la misma que está ubicada en la calle 9 de Octubre y Peatonal a la Iglesia Central.

3.2. Materiales.

En el desarrollo de la investigación utilizare los siguientes materiales:

- Fuentes bibliográficas; libros, enciclopedias, revistas.
- Equipos; computadora, flash memory, fotocopidora e impresora.
- Suministros de Oficina.
- Internet.

3.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.

3.3.1. Métodos.

El método que se utilizará en la investigación será descriptivo ya que realizare la recopilación de los datos y el análisis de los objetivos trazados.

3.3.2. Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos, se empleará la observación directa y la encuesta estructurada dirigida al personal operativo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA., constituida por 18 funcionarios y 15 directivos, según las normas técnicas al ser una población menor de 70, se aplicara en su totalidad, para obtener resultados eficientes y

veraces, por lo tanto no se aplicara la técnica del muestreo y como instrumento se utilizara la herramienta de las encuestas con preguntas cerradas y específicas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Estudio de Mercado

Análisis de la encuesta efectuada al Personal Operativo y Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA.

1. **Pregunta 1.** ¿Cómo considera los servicios que presta la Institución en la que Ud. labora?

TABLA 1. SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Excelente	9	50%
Muy Bueno	9	50%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

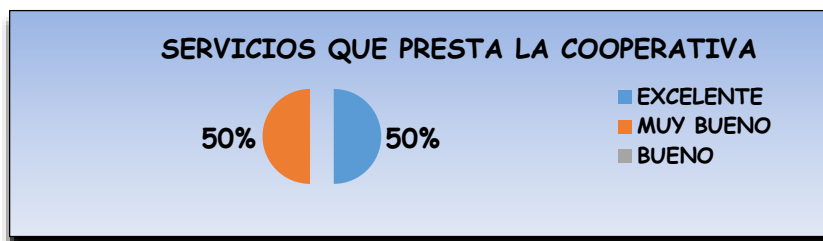


FIGURA 1. SERVICIOS QUE PRESTA LA INSTITUCIÓN

Análisis.

En el cuadro y figura 1 se muestra que del 100% de los encuestados los servicios que brinda la Institución son excelentes y muy buenos en un 50% cada uno.

Interpretación

Con esto se puede demostrar que el Recurso Humano Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril está muy bien capacitado y cuenta con la facilidad para saber llegar a los socios y poder atender sus necesidades.

2. **Pregunta 2.** ¿Qué lo impulso a usted a laborar en esta Institución?

TABLA 2. QUÉ LO IMPULSO A LABORAR EN LA COOPERATIVA.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Necesidad	6	33%
Ambiente Laboral	12	67%
Sueldo	0	0%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

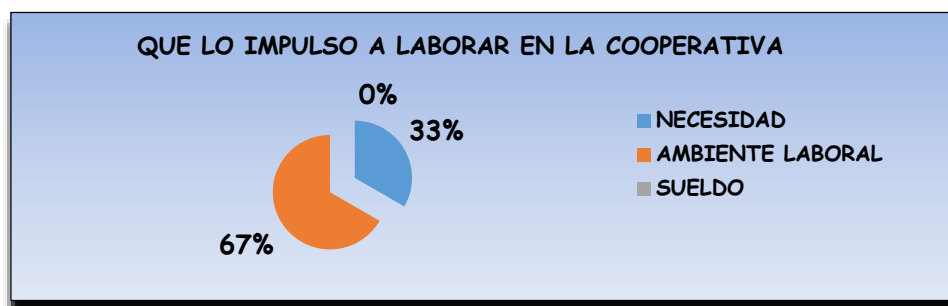


FIGURA 2. QUE LO IMPULSO A LABORAR EN LA INSTITUCIÓN.

Análisis.

El 67% del Recurso Humano Operativo indicaron que el ambiente laboral que se vive fue una de las razones que lo impulsaron a laborar en la Institución, ya que se sienten satisfechos con el comportamiento de las personas, la manera de trabajar y las relaciones laborales, mientras que el 33% lo hizo por necesidad.

Interpretación.

Un buen ambiente contribuye a tener un equipo más productivo y comprometido con la Institución, clientes más satisfechos y por ende, personas más felices.

3. Pregunta 3. ¿Por qué medios se enteró usted de la vacante que existía en la Institución?

TABLA 3. MEDIOS QUE SE ENTERÓ DE LA VACANTE.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
PRENSA	8	44%
AMIGOS	7	39%
AGENCIA EMPLEOS	3	17%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

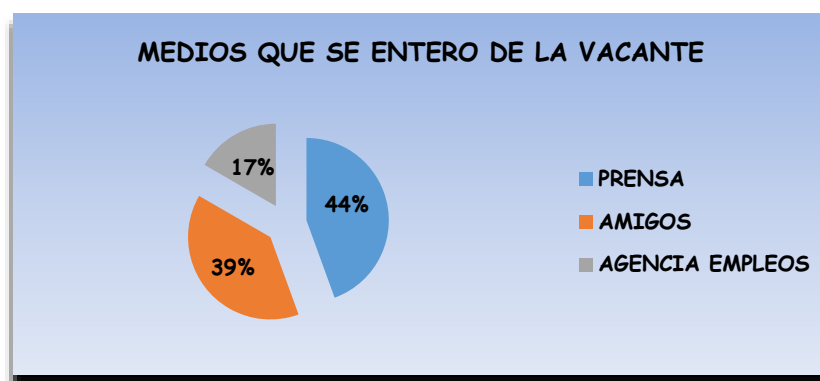


FIGURA 3. MEDIOS QUE SE ENTERÓ DE LA VACANTE.

Análisis.

El 44% del Recurso Humano Operativo tuvieron conocimientos de la vacante por medio de la prensa local, el 39% de sus amigos y el 17% por las agencias de empleos.

Interpretación.

Es recomendable que la Institución en busca de personal idóneo para ocupar la o las vacantes, haga los anuncios con mayor frecuencia en los medios de comunicación local y provincial, prensa escrita y televisiva, para mejor credibilidad y confianza por parte de las personas interesadas.

4. Pregunta 4. ¿Cómo considera Ud. el manejo del Recurso Humano dentro de la Institución?

TABLA 4. MANEJO DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	28%
MUY BUENO	9	50%
BUENO	4	22%
MALO	0	0%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

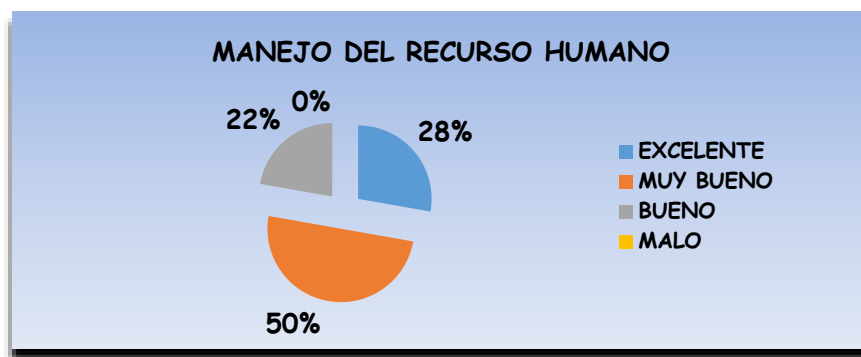


FIGURA 4. MANEJO DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO.

Análisis.

El 50% del Recurso Humano Operativo considera que existe un muy buen manejo del personal dentro de la Institución, mientras que el 28% considera que se le da un excelente manejo al personal, y el 22% restante considera un buen manejo al recurso humano.

Interpretación.

El espíritu de colaboración, respeto mutuo e integración armoniosa; a través del buen trato, consideración, del reconocimiento de méritos, hacen que la Cooperativa maneje al personal de manera oportuna.

5. **Pregunta 5.** ¿Existe dentro de la Institución un departamento de Recurso Humano?

TABLA 5. EXISTE UN DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

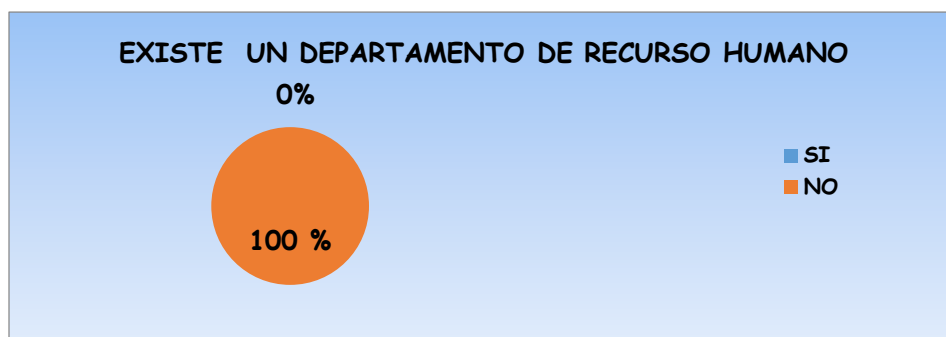


FIGURA 5. EXISTE UN DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO.

Análisis.

El 100% del personal indicó que no existe un departamento de Recurso Humano en la Institución, el mismo que permita destacar las funciones de los empleados y directivos y así poder ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.

Interpretación.

Es de suma importancia que la Cooperativa cree el departamento de recursos humanos ya que de esta manera se organizara la empresa en cuanto a la selección de las personas que la Institución necesita, proporcionando a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo e intentar que el trabajador satisfaga sus necesidades.

6. Pregunta 6. ¿El ambiente de trabajo dentro de la Institución es?

TABLA 6. AMBIENTE DE TRABAJO DENTRO DE LA INSTITUCION.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	5	28%
MUY BUENO	13	72%
BUENO	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

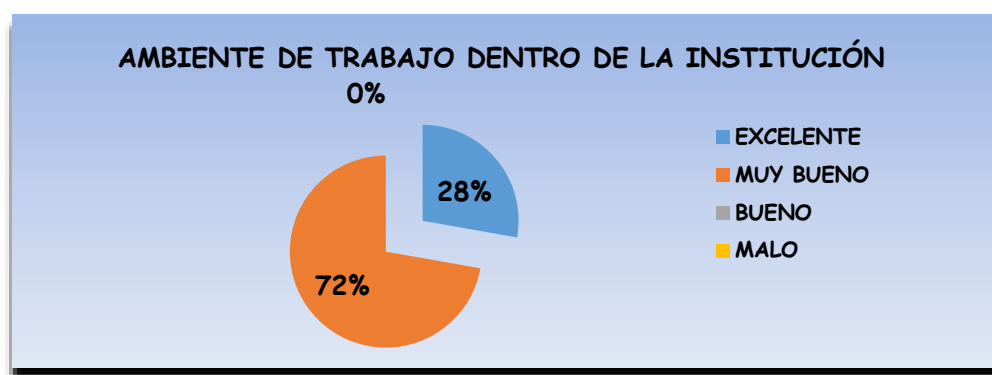


FIGURA 6. AMBIENTE DE TRABAJO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.

Análisis.

Se demuestra que el 72% del personal operativo indica que el ambiente de trabajo es muy bueno, mientras que el 28% restante indican un excelente ambiente de trabajo.

Interpretación.

Un buen clima de trabajo ayuda a mejorar la productividad, retener al personal, reducir los conflictos y aumentar la satisfacción de todos, es por eso que la Cooperativa debe mantenerse con el buen ambiente que tiene ya que el mismo impulsa el crecimiento diario de la empresa.

7. **Pregunta 7.** ¿Gozan ustedes de los beneficios de ley estipulados en las leyes reglamentadas?

TABLA 7. GOZAN BENEFICIOS DE LEY.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

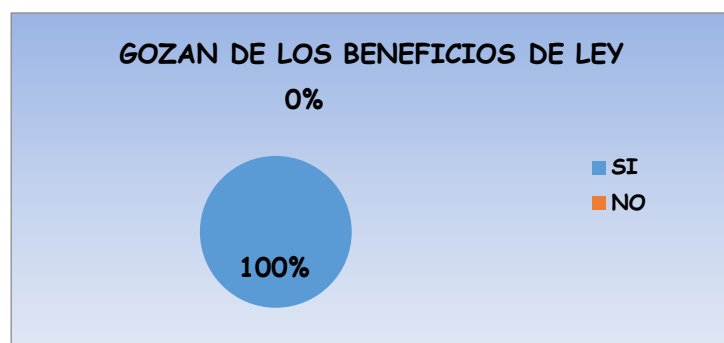


FIGURA 7. GOZAN DE LOS BENEFICIOS DE LEY.

Análisis.

El 100% del personal indicó que si gozan de los beneficios de ley estipulados en las leyes reglamentarias.

Interpretación.

Este incentivo que por ley les corresponde a los empleados de la Cooperativa debería motivar a que ellos sigan aportando con su esfuerzo y de esta manera el crecimiento, rendimiento y credibilidad siga siendo fortaleza de la empresa.

8. Pregunta 8. ¿La relación laboral entre los directivos y el personal operativo es?

TABLA 8. RELACIÓN ENTRE LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	6%
MUY BUENO	13	72%
BUENO	4	22%
MALO	0	0%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

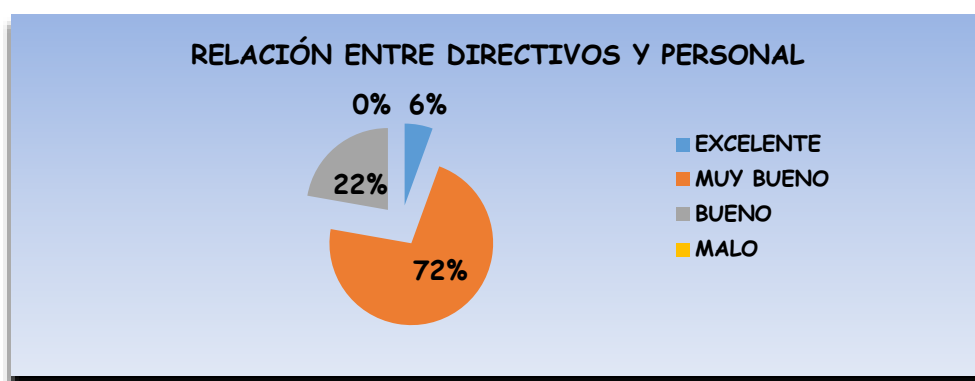


FIGURA 8. RELACIÓN ENTRE DIRECTIVOS Y PERSONAL.

Análisis.

El 72% del Recurso Humano Operativo considera una muy buena relación, el 22% considera una buena relación, y el 6% restante considera una excelente relación entre los directivos y el personal, lo que indica que la relación existente hace que siempre se trabaje de forma conjunta.

Interpretación.

La Cooperativa debe implementar y promover cada vez más el trabajo en equipo para lograr el éxito en la competitividad que cada día es más exigente.

9. Pregunta 9. ¿Dentro de la Institución existe rotación del personal?

TABLA 9. EXISTE ROTACIÓN DEL PERSONAL.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	7	39%
NO	11	61%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

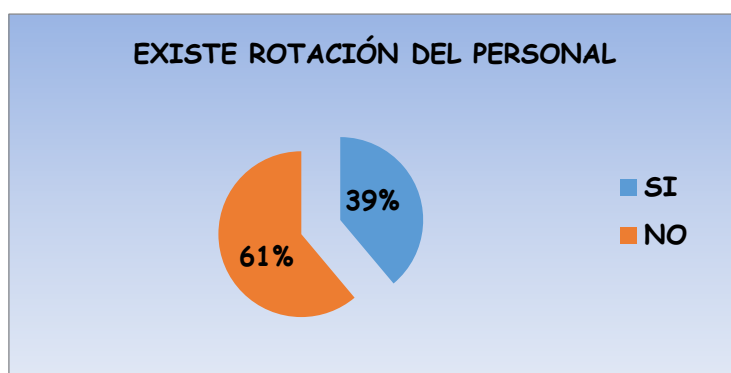


FIGURA 9. EXISTE ROTACIÓN DEL PERSONAL.

Análisis.

El 61% del Recurso Humano Operativo de la Institución considera que no existe rotación del personal, mientras que el 39% restante considera que si existe rotación, lo que indica que la mayor parte del Recurso Humano no conoce las funciones de las diferentes áreas o departamentos de la Cooperativa.

Interpretación.

Es primordial que la cooperativa tenga el control sobre la rotación del personal para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses del Recurso Humano con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa.

10. Pregunta 10. ¿Considera usted que su remuneración mensual está acorde con su desempeño de trabajo dentro de la Institución?

TABLA 10. REMUNERACIÓN MENSUAL ACORDE CON SU DESEMPEÑO DE TRABAJO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	10	56%
NO	8	44%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

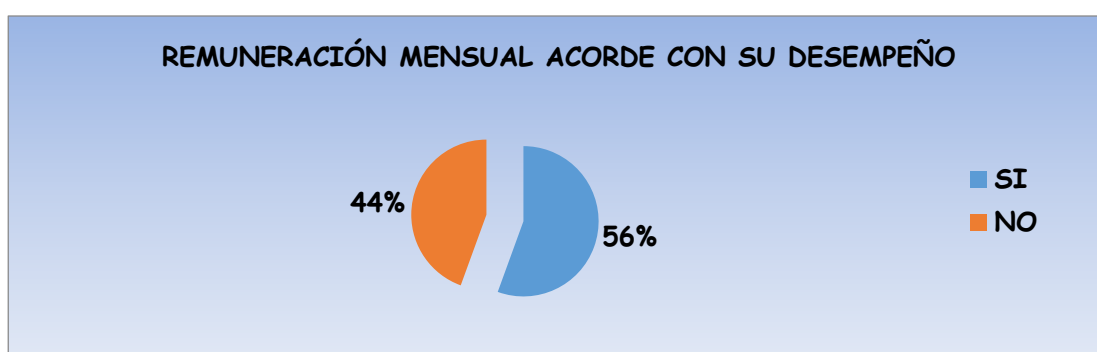


FIGURA 10. REMUNERACIÓN MENSUAL ACORDE CON SU DESEMPEÑO.

Análisis.

El 56% del Recurso Humano Operativo de la Institución está de acuerdo con la remuneración mensual por parte de la Institución, mientras que el 44% restante no está de acuerdo.

Interpretación.

Si bien es cierto en su mayoría el personal de la cooperativa está de acuerdo con el sueldo que perciben pero si observamos hay un porcentaje significativo que está en desacuerdo, ya que no se está motivando al recurso humano por el desempeño brindado en cuanto cumplimiento de sus objetivos, metas y funciones.

11. Pregunta 11. ¿Tiene Ud. conocimientos sobre el Reglamento Interno de la Institución?

TABLA 11. CONOCE UD. EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	7	39%
NO	11	61%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

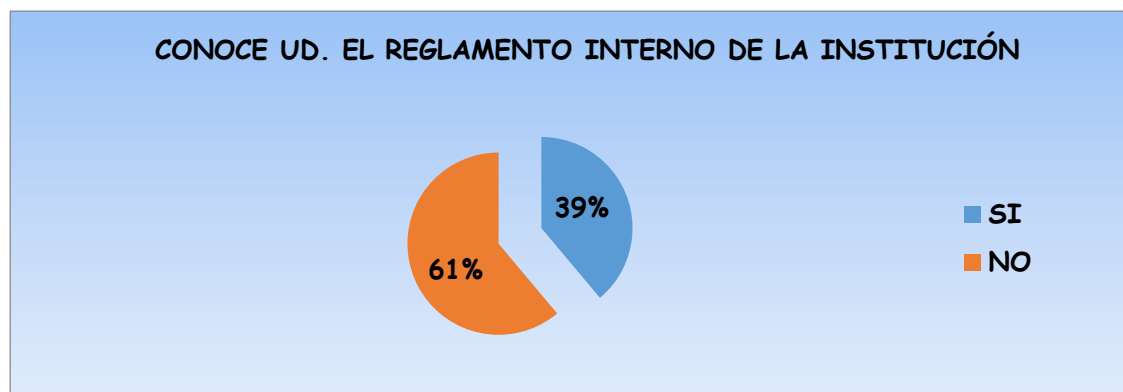


FIGURA 11. CONOCE UD. EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN.

Análisis.

El 61% del Recurso Humano Operativo no conoce el Reglamento Interno de la Institución, mientras que el 39% restante si conoce, lo que se indica que el personal debe tener conocimiento del mismo para que sepan claramente la normativa interna de la cooperativa.

Interpretación.

Es de importancia que el Recurso Humano de la Institución conozca la normativa vigente a la cual la Cooperativa se rige, así estarían dando cumplimiento a la Ley y evitarían ser sancionados por incumplimiento de las mismas.

12. Pregunta 12. ¿Existe en la Institución ascensos por méritos educativos?

TABLA 12. EXISTEN ASCENSOS POR MÉRITOS EDUCATIVOS.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

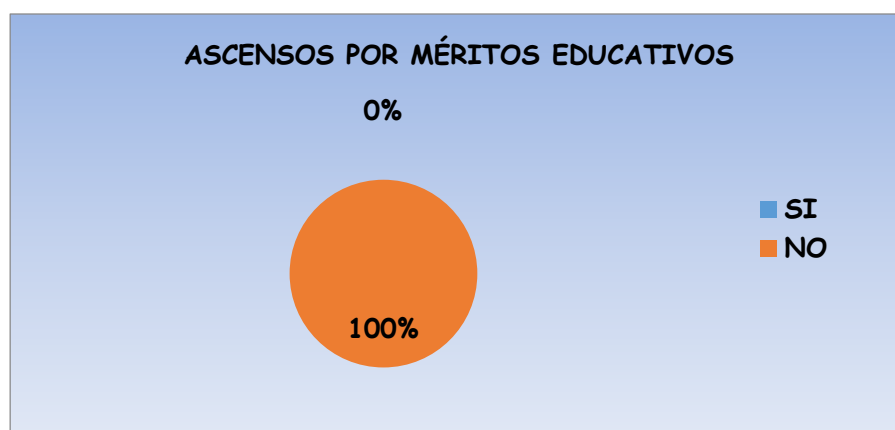


FIGURA 12. EXISTEN ASCENSOS POR MÉRITOS EDUCATIVOS.

Análisis.

El 100% del Personal Operativo de la Institución indicó que no existe ascensos por méritos educativos.

Interpretación.

El ascenso puede ser incentivo para aquellos empleados que obtienen un buen desempeño, es necesario que los ascensos sean justos y acertados ya que pueden ocasionar problemas, como resentimientos por parte de los empleados que no son considerados para un ascenso disminuyendo su productividad.

13. Pregunta 13. ¿Existe en la Institución incentivos económicos por objetivos alcanzados?

TABLA 13. EXISTEN INCENTIVOS ECONÓMICOS POR OBJETIVOS ALCANZADOS.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA



FIGURA 13. EXISTEN INCENTIVOS POR OBJETIVOS ALCANZADOS.

Análisis.

El 100% del Personal Operativo de la Institución indicó que no existe incentivos económicos por objetivos alcanzados.

Interpretación.

Siempre que el Recurso Humano de la Cooperativa haya cumplido con sus metas y objetivos planteados es primordial incentivarlo ya que es un estímulo por el buen rendimiento brindado para beneficio tanto de la Institución como del empleado.

14. Pregunta 14. ¿Dentro de la Institución se cuenta con el Recurso Humano idóneo en cada uno de sus puestos de trabajo?

TABLA 14. RECURSO HUMANO IDÓNEO EN SU PUESTO DE TRABAJO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	17	94%
NO	1	6%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

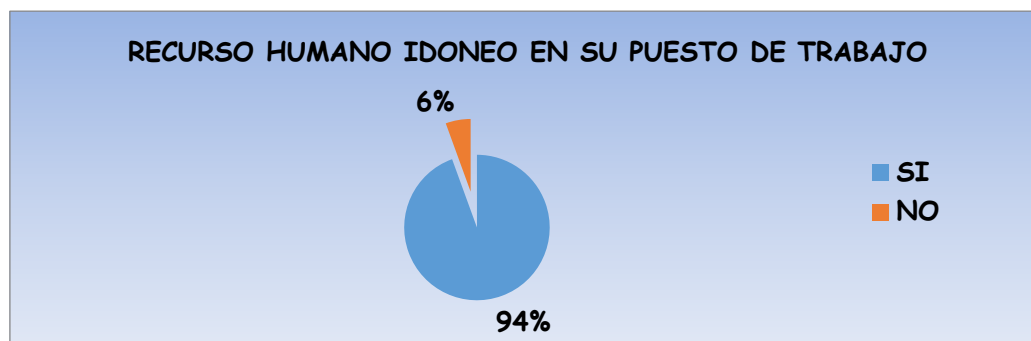


FIGURA 14. RECURSO HUMANO IDÓNEO EN SU PUESTO DE TRABAJO

Análisis.

El 94% del Recurso Humano Operativo de la Institución indicó que si existe personal idóneo en cada uno de los puestos de trabajo y el 6% indico que no hay personal idóneo.

Interpretación.

Como sana recomendación definir con precisión el perfil que debe tener la persona que va a desempeñar el cargo para el que estamos iniciando la búsqueda es fundamental para la Cooperativa, de esta manera el recurso humano será considerado idóneo para desempeñar sus funciones.

15. Pregunta 15. ¿Existe en la Institución personal exclusivamente para atención telefónica?

TABLA 15. EXISTE PERSONAL EXCLUSIVO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
SI	4	22%
NO	14	78%
TOTAL	18	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA



FIGURA 15. EXISTE PERSONAL EXCLUSIVO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA.

Análisis.

El 78% del Recurso Humano Operativo de la Institución indicó que no existe personal exclusivo para atención telefónica, mientras que el 22% indicó que si hay personal exclusivo para atención telefónica.

Interpretación.

Es necesario que la institución cuente con un personal que este en el área de atención al cliente debidamente capacitado para atención no solo telefónica sino para aquellos que van en busca de información acerca de los servicios, productos y beneficios que brinda la Cooperativa.

1. **Pregunta 16.** ¿Tiene Ud. plenos conocimientos de la visión y misión de la Institución?

TABLA 16. TIENE CONOCIMIENTOS DE LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

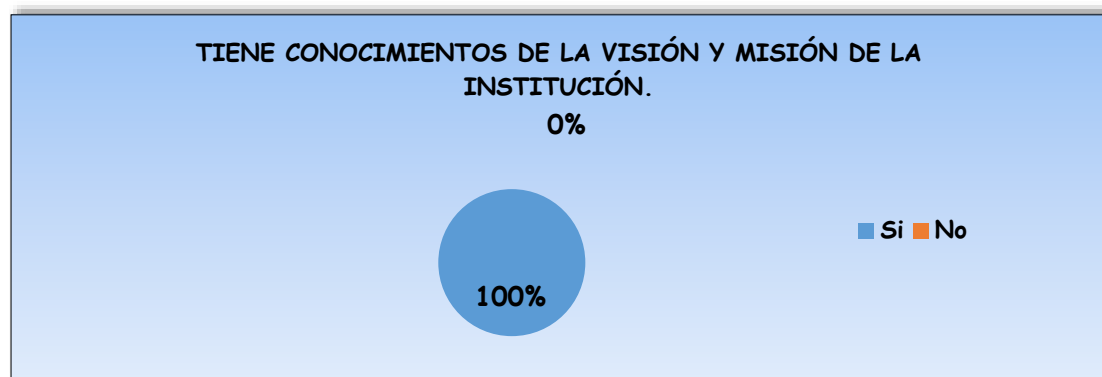


FIGURA 16. TIENE CONOCIMIENTOS DE LA VISIÓN Y MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Análisis

En el cuadro y figura 16 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo, tienen plenos conocimientos de la visión y misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril.

Interpretación.

Todas las empresas tienen o deben tener una misión y una visión, las mismas que son importante ya que por medio de estas la institución expresa en que tiempo van a dirigir sus productos, servicios y beneficios haciendo una proyección futura de lo que se pretende hacer.

2. **Pregunta 17.** ¿Tiene usted plenos conocimientos sobre el Reglamento Interno de la Institución?

TABLA 17. TIENE CONOCIMIENTOS SOBRE EL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	7	47%
No	8	53%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

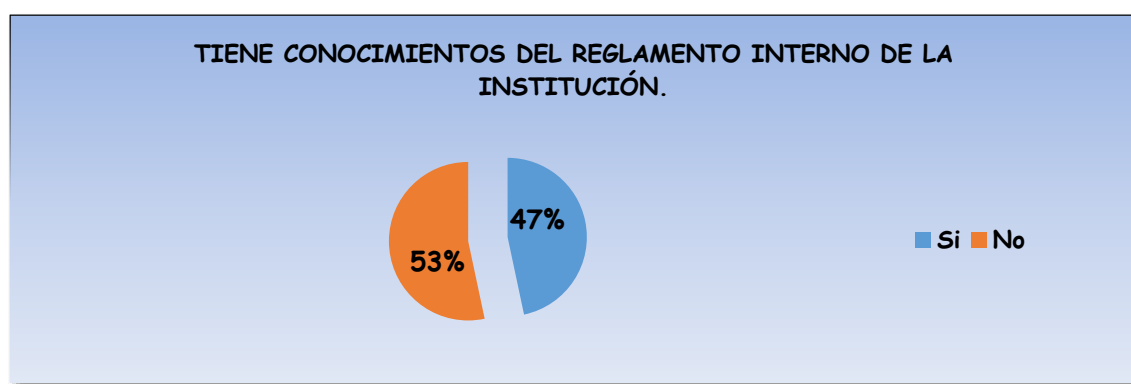


FIGURA 17. TIENE CONOCIMIENTOS DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN.

Análisis

En el cuadro y figura 17 se demuestra que el 53% del Recurso Humano Administrativo, tiene conocimientos del Reglamento Interno de la Institución, el 47% restante no conoce del mismo.

Interpretación.

El personal operativo y administrativo de la cooperativa debe tener plenos conocimiento de las diferentes reglamentaciones con la finalidad de que se cumpla con las normativas establecidas, y de esta manera estarían regulando el buen funcionamiento de la institución.

3. Pregunta 18. ¿Tiene Ud. plenos conocimientos de sus funciones dentro de la Institución?

TABLA 18. TIENE CONOCIMIENTOS DE SUS FUNCIONES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

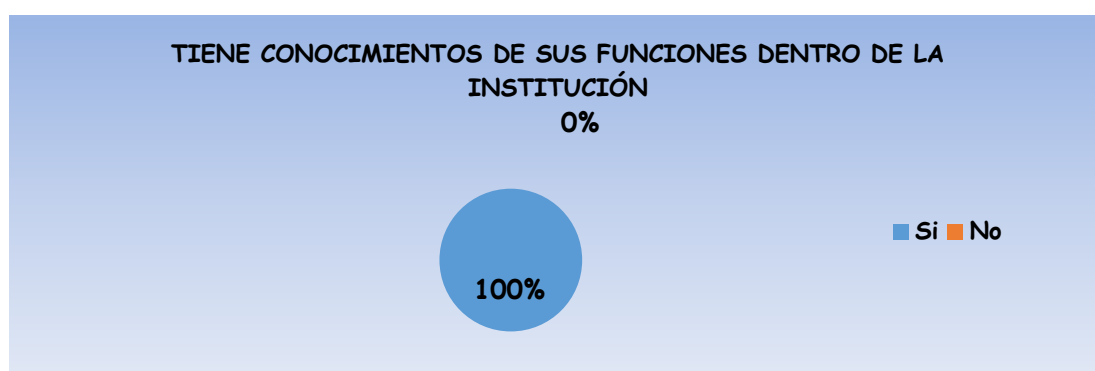


FIGURA 18. TIENE CONOCIMIENTOS DE SUS FUNCIONES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.

Análisis

En el cuadro y figura 18 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo, tienen plenos conocimientos de sus funciones dentro de la Institución, lo que nos indica que toman decisiones en base a sus funciones para que la institución sea más productiva, y rinda más.

Interpretación.

Es importante que el personal operativo y administrativo de la cooperativa conozca cuales son las funciones y responsabilidades que deben cumplir, así la efectividad de la administración estará coordinada y balanceada con la finalidad de lograr los objetivos institucionales.

4. **Pregunta 19.** ¿Tiene usted plenos conocimientos sobre el Manual de Procedimientos al contratar un personal para un puesto específico?

TABLA 19. TIENE CONOCIMIENTOS SOBRE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AL CONTRATAR UN PERSONAL PARA UN PUESTO ESPECÍFICO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

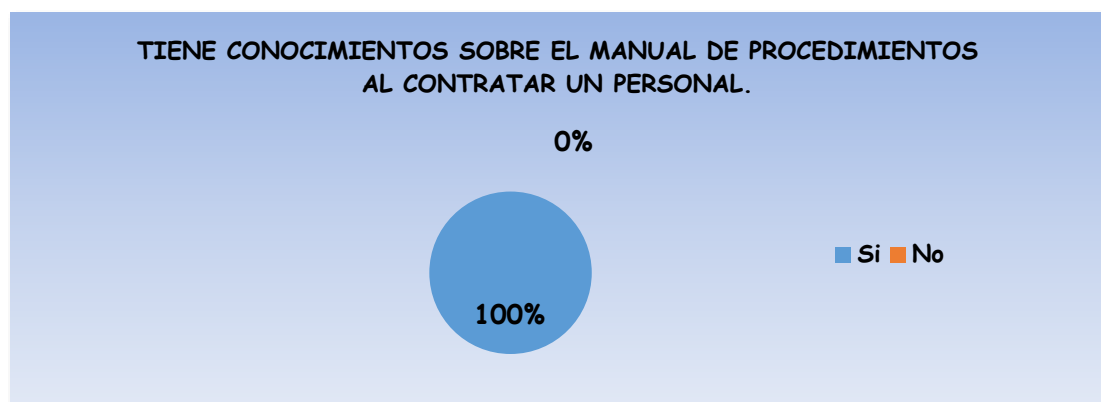


FIGURA 19. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AL CONTRATAR AL PERSONAL.

Análisis

En el cuadro y figura 19 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo, tienen plenos conocimientos del manual de procedimientos al momento de hacer la contratación del personal precisando las funciones, responsabilidades y participación del nuevo aspirante.

Interpretación

Es de gran aporte que el personal administrativo conozca del manual de procedimientos para la contratación del personal operativo, ya que así contribuirá en la toma de decisión del jefe de Recursos Humanos y acertar con la persona capaz para ocupar la vacante existente en la Institución.

5. **Pregunta 20.** ¿Las decisiones importantes dentro de la Institución se las toma en consenso entre los directivos?

TABLA 20. LAS DECISIONES IMPORTANTES DENTRO DE LA INSTITUCIÓN SE LAS TOMA EN CONSENSO ENTRE LOS DIRECTIVOS.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

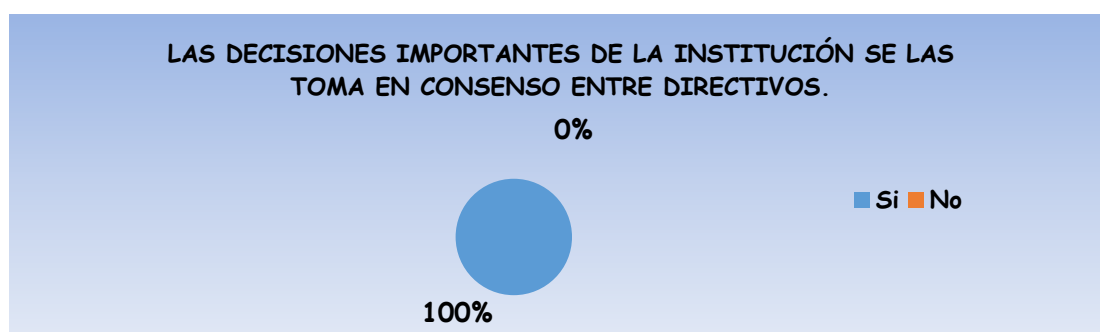


FIGURA 20. TIENE CONOCIMIENTOS DE LAS DECISIONES QUE SE TOMAN.

Análisis

En el cuadro y figura 20 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo, toman las decisiones en consenso ya que es trabajo principal como directivos de la institución, porque constantemente tienen que decidir lo que se debe hacer, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará.

Interpretación

El tomar decisiones por unanimidad no es 100% recomendable, ya que podrían estar tomando decisiones que no serían favorables para la Institución, es por eso que deben analizar con profundidad las propuestas que tenga siempre que sean para el bienestar de la Cooperativa.

6. Pregunta 21. ¿Al momento de contratar al personal se le considera: méritos, experiencias, responsabilidad, honestidad, recomendaciones?

TABLA 21. AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL SE LE CONSIDERA: MÉRITOS, EXPERIENCIAS, RESPONSABILIDAD, HONESTIDAD, RECOMENDACIONES.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Méritos	0	0%
Experiencias	12	80%
Responsabilidades	3	20%
Honestidad	0	0%
Recomendación	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

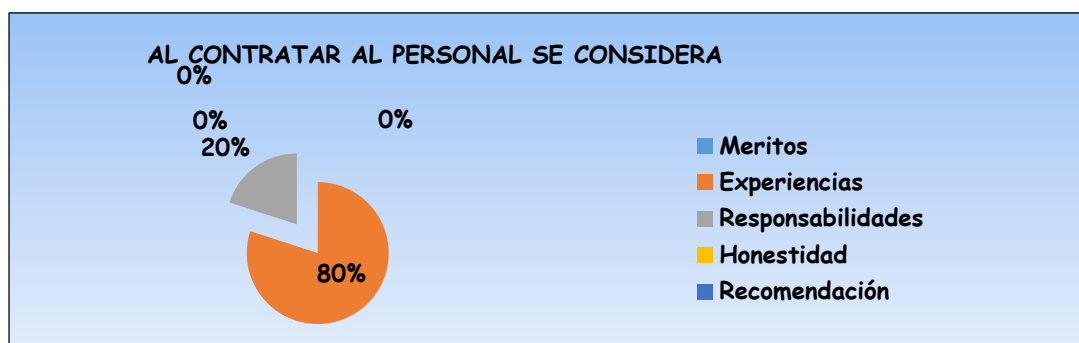


FIGURA 21. AL MOMENTO DE CONTRATAR AL PERSONAL SE CONSIDERA.

Análisis

En el cuadro y figura 21 se demuestra que el 80% del Recurso Humano Administrativo, al contratar al personal considera como base principal la experiencia del nuevo aspirante, y el 20% restante considera la responsabilidad.

Interpretación

La experiencia laboral es la principal referencia sobre los conocimientos que una persona ha adquirido en determinada área y es la única forma de mostrar que se tiene capacidad y potencial para cubrir una vacante.

7. **Pregunta 22** ¿Al contratar al personal se lo hace previo a una selección?

TABLA 22. AL CONTRATAR AL PERSONAL SE LO HACE PREVIO A UNA SELECCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA



FIGURA 22. AL CONTRATAR AL PERSONAL SE LO HACE PREVIO A UNA SELECCIÓN.

Análisis

En el cuadro y figura 22 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo, al contratar al personal lo hace previo a una selección.

Interpretación.

Se debe tomar en consideración que para la contratación de una persona que vaya a formar parte de la Cooperativa el personal administrativo junto con gerencia y jefe de recursos humanos al recibir la hoja de vida de los aspirantes deben analizarlas para seleccionar a los candidatos que cumplan con los requisitos mínimos requeridos. Como sugerencia deberían examinar la integridad, confianza, capacidad, actitud, preparación académica, experiencia y ganas de aprender y aportar a la Institución.

8. Pregunta 23. ¿Al seleccionar el personal se lo realiza considerando el Proceso Administrativo?

TABLA 23. AL SELECCIONAR EL PERSONAL SE LO REALIZA CONSIDERANDO EL PROCESO ADMINISTRATIVO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	14	93%
No	1	7%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

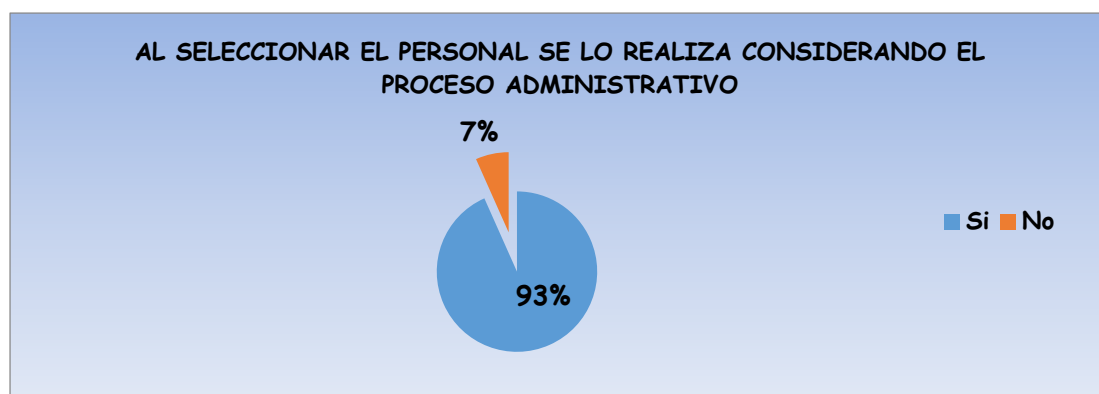


FIGURA 23. AL SELECCIONAR EL PERSONAL SE CONSIDERA EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Análisis.

En el cuadro y figura 23 se demuestra que el 93% del Recurso Humano Administrativo, al seleccionar al personal lo hace considerando el proceso Administrativo (Planeación, Organización, Ejecución y Control) mientras que el 7% restante no lo considera porque no tiene conocimientos sobre el mismo.

Interpretación

Es recomendable que el 100% de los directivos conozca de la planeación, organización, ejecución y control ya que esto conlleva a que todos en conjunto tomen la decisión de seleccionar a la persona adecuada para cubrir las necesidades de la Cooperativa.

9. **Pregunta 24.** ¿Considera Ud. que el Recurso Humano que labora en la Institución está conforme con el salario que percibe?

TABLA 24. CONSIDERA UD. QUE EL RECURSO HUMANO QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN ESTÁ CONFORME CON EL SALARIO QUE PERCIBE.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	9	60%
No	6	40%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA



FIGURA 24. CONSIDERA QUE EL RECURSO HUMANO ESTÁ CONFORME CON EL SALARIO.

Análisis

En el cuadro y figura 24 se demuestra que el 60% del Recurso Humano Administrativo, considera que el personal operativo está conforme con el salario que percibe, mientras que el 40% restante no está de acuerdo.

Interpretación

Es recomendable que la Institución incentive y motive al personal operativo por los objetivos y logros alcanzados, pero deben analizar muchos aspectos relevantes como; solución de problemas, buen trato a los socios, nivel académico, experiencias, etc., factores fundamentales q deben considerar para el aumento de sueldo de los empleados.

10. Pregunta 25. ¿La Institución contribuye económicamente a la capacitación del Recurso Humano?

TABLA 25. LA INSTITUCIÓN CONTRIBUYE ECONÓMICAMENTE A LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

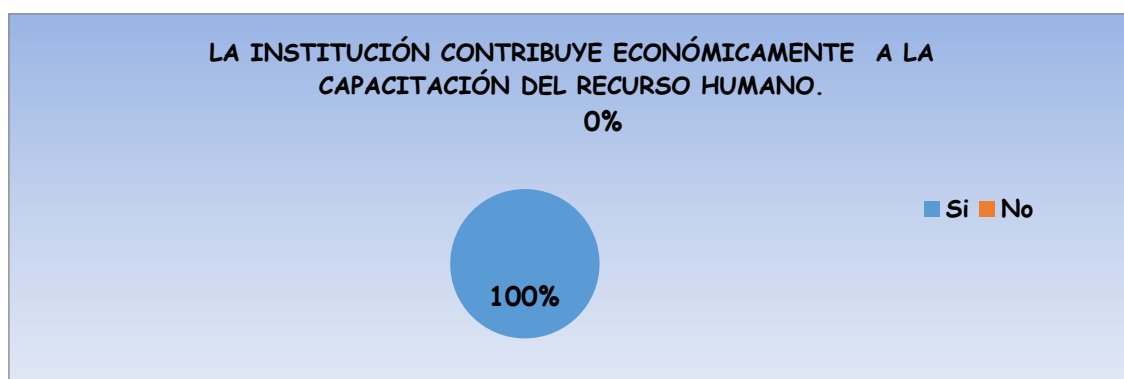


FIGURA 25. LA INSTITUCIÓN CONTRIBUYE ECONÓMICAMENTE A LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.

Análisis

En el cuadro y figura 25 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo nos indica que la Institución si contribuye económicamente a la capacitación del personal.

Interpretación

Es gratificante saber que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril contribuye de manera oportuna en relación a las capacitaciones del personal operativo, con la nueva ley es importante que cada departamento que conforma la Institución este totalmente capacitado en cuanto a sus funciones así estarían tratando de evitar que sean sancionados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

11. Pregunta 26. ¿Considera Ud. que la relación interpersonal entre el Recurso Humano Operativo es?

TABLA 26. CONSIDERA UD. QUE LA RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE EL RECURSO HUMANO OPERATIVO ES.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Excelente	1	7%
Muy Bueno	14	93%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA



FIGURA 26. RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE EL RECURSO HUMANO.

Análisis.

En el cuadro y figura 26 se demuestra que el 93% del Recurso Humano Administrativo considera que el personal mantiene una muy buena relación entre sí, mientras que el 7% restante considera una excelente relación.

Interpretación

Un buen ambiente laboral es fundamental para que en toda empresa tenga una relación interpersonal entre empleados y directivos, es decir, que haya esa reciprocidad por parte de las personas que integran la Cooperativa.

12. **Pregunta 27.** ¿Considera Ud. que la relación entre los directivos y el personal operativo es?

TABLA 27. CONSIDERA UD. QUE LA RELACIÓN ENTRE LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL OPERATIVO ES.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	10	67%
Bueno	5	33%
Malo	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

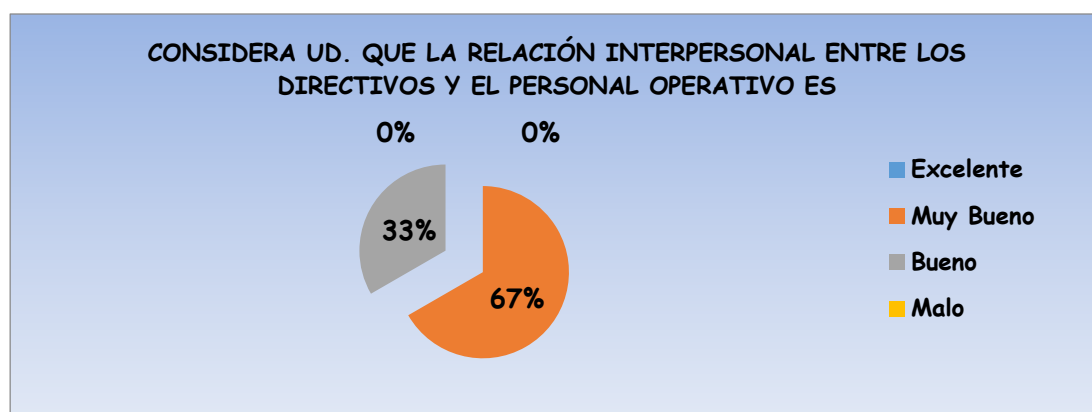


FIGURA 27. RELACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS DIRECTIVOS Y EL PERSONAL OPERATIVO.

Análisis.

En el cuadro y figura 27 se demuestra que el 67% del Recurso Humano Administrativo tiene una muy buena relación con el personal operativo de la institución, mientras que el 33% restante considera una buena relación.

Interpretación

La comunicación es la capacidad de todas las personas para tener una buena información y es fundamental para que una Institución siga creciendo, es por eso y creo es de vital importancia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril siga manteniendo una buena relación entre directivos y el personal operativo.

13. Pregunta 28. ¿La Institución ofrece incentivos al Recurso Humano por objetivos alcanzados?

TABLA 28. LA INSTITUCIÓN OFRECE OBJETIVOS AL RECURSO HUMANO POR OBJETIVOS ALCANZADOS.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	4	27%
No	11	73%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO
ELABORADO POR: AUTORA

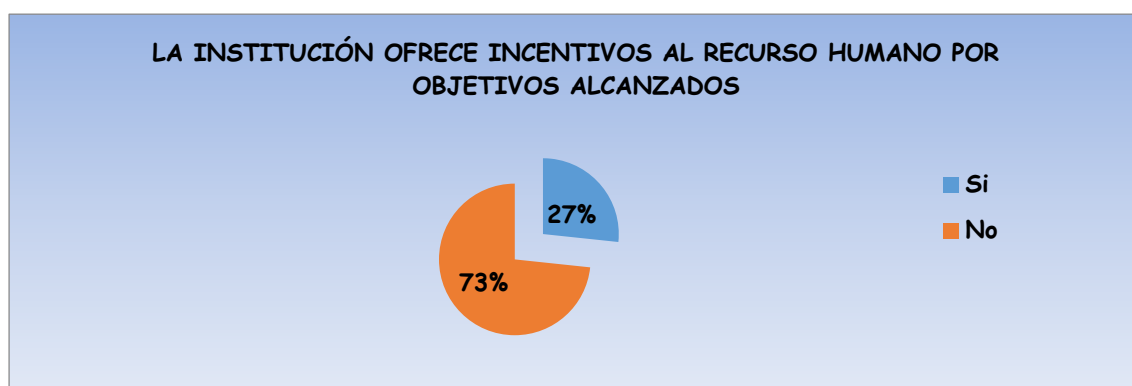


FIGURA 28. LA INSTITUCIÓN OFRECE INCENTIVOS AL PERSONAL POR OBJETIVOS ALCANZADOS.

Análisis.

En el cuadro y figura 28 se demuestra que el 73% del Recurso Humano Administrativo nos indica que la Institución si ofrece incentivos económicos al personal operativo por objetivos alcanzados mientras que el 27% restante considera que no se le reconoce al personal por metas alcanzadas.

Interpretación

Incentivar a los empleados en una institución es un estímulo para que el personal operativo incremente su producción y mejore su rendimiento, por esa razón es primordial que la Cooperativa siga incentivando a sus colaboradores para que continúen con el mismo ímpetu de seguir aportando en mejoras de la empresa.

14. Pregunta 29. ¿Dentro de la Institución se realiza Auditoría de Control permanente?

TABLA 29. DENTRO DE LA INSTITUCIÓN SE REALIZA AUDITORÍA DE CONTROL PERMANENTE.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Si	15	100%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

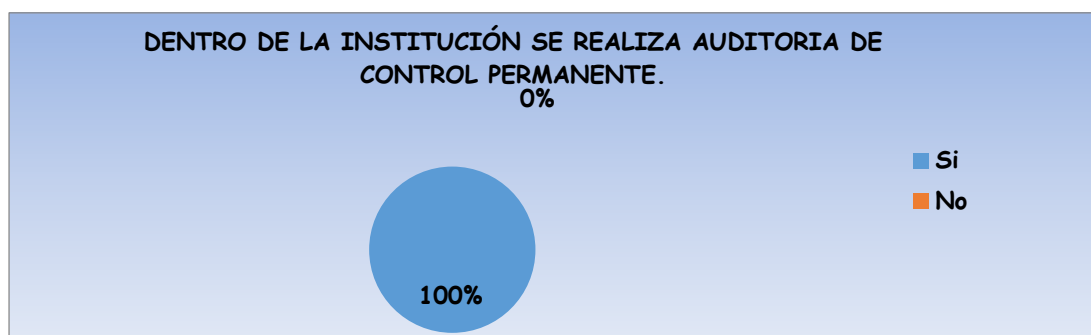


FIGURA 29. DENTRO DE LA INSTITUCIÓN SE REALIZA AUDITORÍA DE CONTROL PERMANENTE.

Análisis

En el cuadro y figura 29 se demuestra que el 100% del Recurso Humano Administrativo nos indica que en la Institución se realiza Auditoría de Control permanente.

Interpretación

La realización de auditorías de control son importantes porque así se pueden determinar si el personal operativo y administrativo está siendo eficientes en cuantos al cumplimiento de sus funciones, es recomendable se sigan efectuando las mismas por precaución y seguridad de la Institución.

15. Pregunta 30. ¿Qué tipo de Auditoría contrata la Institución?

TABLA 30. QUÉ TIPO DE AUDITORÍA CONTRATA LA INSTITUCIÓN.

VARIABLE	NUMERO	PORCENTAJE
Interna	2	13%
Externa	13	87%
Mixta	0	0%
TOTAL	15	100%

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

ELABORADO POR: AUTORA

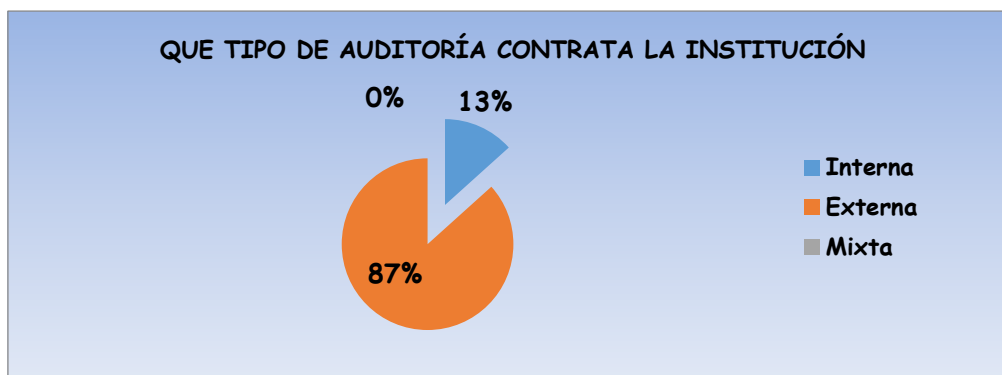


FIGURA 30. QUÉ TIPO DE AUDITORÍA CONTRATA LA INSTITUCIÓN.

Análisis.

En el cuadro y figura 30 se demuestra que el 87% del Recurso Humano Administrativo nos indica que la Institución contrata a un Auditor Externo para que realice una revisión y nos suministre información objetiva que sirva de base para reducir y controlar riesgos, fraudes y otras actuaciones anormales, mientras que el 13% restante nos indica q se realiza una auditoria de control interno.

Interpretación

El propósito de una auditoria es verificar si las actividades relacionadas con la Institución están conformes con las especificadas en la normativa vigente, es recomendable que se sigan realizando las auditorías externas para mayor control de las actividades realizadas por los funcionarios y directivos de la Cooperativa.

4.1.2. Discusión.

De acuerdo con los resultados de la investigación realizada al personal operativo y administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA., se efectúa la discusión necesaria que me permitirá determinar de qué manera se puede mejorar los procesos administrativos del Recurso Humano de la Institución.

Objetivo específico 1

Identificar fortalezas y debilidades de la empresa y específicamente de los actuales procesos del talento humano.

Discusión

Realizar una matriz FODA, herramienta que servirá de análisis y será fundamental, aplicable, aceptable y favorable para la cooperativa, ya que analizando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que incurren al Recurso Humano se podrán tomar las decisiones estratégicas para mejoras de todo el personal.

Objetivo específico 2

Proponer planes de mejoramiento para aplicar a los procesos del talento humano, que permitan lograr mayor identidad, compromiso por parte de los colaboradores y mayor calidad en la labor de la empresa.

Discusión

Elaborar un plan estratégico en el tema de Recurso Humano buscando lograr mayor compromiso y calidad en la labor de la Institución. Todo plan estratégico, tiene una sola orientación y en este caso sería el personal operativo y administrativo de la cooperativa así como también los socios, ya que ellos son quienes deben recibir total satisfacción con el servicio recibido del trabajo realizado por el personal.

Objetivo específico 3

Proponer estrategias de mejoramiento teniendo en cuenta los resultados y el análisis del instrumento.

Discusión

Es necesario la implementación de herramientas que aporten al desempeño satisfactorio y por ende al mejoramiento del Recurso Humano de la Institución; de esta manera dar una mejor atención, buen trato y un buen servicio tendrá como resultado la satisfacción para la Institución porque estarían determinando que tienen un equipo de trabajo que está dando resultados positivos, que es capaz y que brinda un servicio de calidad a todos los socios de la cooperativa.

La Auditoría al proceso de Gestión Administrativa del Recurso Humano contribuirá al mejoramiento del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril LTDA del Cantón Ventanas. Este estudio incide positivamente porque por medio de esta revisión vamos a conocer el aporte que brinda el personal operativo y administrativo, siendo su finalidad ofrecer un buen servicio a sus asociados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

En relación a la Auditoria de Recurso Humano, los resultados obtenidos de la investigación; permiten establecer, que la evaluación realizada contribuye en gran medida con la efectividad, eficiencia y eficacia del Recurso Humano.

El presente proyecto de investigación fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” LTDA del Cantón Ventanas y a través de un análisis interno del personal operativo y administrativo he llegado a las siguientes conclusiones:

1. Existe falta de conocimiento de la matriz FODA de los procesos actuales del Recurso Humano.
2. No existe un plan estratégico de recursos humanos que permita desarrollar un mejor desempeño al personal operativo y administrativo de la Institución.
3. En cuanto a los resultados y el análisis de los instrumentos de estudios realizado, me permitieron comprobar que existe carencia de estrategias de mejoramiento que permita que la cooperativa cuente con un departamento de recursos humano, el mismo que servirá para que el personal operativo se relacione con la diferentes áreas de la institución, así como también existe desmotivación en cuanto a la remuneración que perciben y desconocimiento de la normativa interna vigente y de la ley de la economía popular y solidaria.

5.2. Recomendaciones.

1. Es preciso que la cooperativa elabore o actualice la matriz FODA en cuanto a los procesos del Recurso Humano; de esta manera el personal operativo aplicara la herramienta de análisis que servirá para mejorar su desempeño aplicando lo estipulado, para beneficio de la Institución y satisfacción de los socios.
2. Es de importancia que la Institución diseñe un plan estratégico de recurso humanos con actividades que sean posible de ejecutar en un corto plazo responsabilizando al personal administrativo para el cumplimiento del mismo.
3. Elaborar una propuesta de estrategias para el mejoramiento del recurso humano; proponiendo un plan de seguimiento para dar cumplimiento a las actividades determinadas por el personal administrativo.

El recurso humano es el elemento más importante en el desarrollo de pueblos e instituciones, por lo que es pertinente que lo directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” aplique políticas de mejoramiento continuo que vaya encaminada al desarrollo del personal.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Bibliografía.

- **Charles Benedict Davenport** (2010) Capital Humano.
- **Agustín Reyes Ponce** (2009) Administración del Personal.
- **Fred r. David.** (2011) Conceptos de Administración Estratégica.
- **Freddy W. Edwards Deming,** (2009) Calidad, Productividad y Competitividad.
- **George r. Terry,** (2009) Planeación, Organización, Ejecución y Control.
- **William B. Werther Jr. y Keith Davis,** (2010) Administración de Personal y Recursos Humanos.
- **Burth K. Scanlan,** (2009) La Personalidad y la Organización.
- **Matthew Maddock,** (2009) Control del Recurso Humano.
- **Ralph C. Davis,** (2010) Los fundamentos de la Alta Dirección.
- **Chiavenato Idalberto,** (2009) Administración de Talentos Humanos.
- **Martínez, Patricia,** (2010) Gestión Social del Talento Humano.
- Diccionario de la Lengua Española.
- Diccionario Infopedia en Español

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta realizada al personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Distinguido personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” LTDA., la presente encuesta tiene el objetivo de realizar un estudio selectivo de los procesos del Recurso Humano que actualmente labora en la Institución, por esta razón le pedimos de favor conteste con la mayor sinceridad la información que se solicita a continuación.

1. ¿Cómo considera los servicios que presta la Institución en la que Ud. labora?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Malo ☐

2. ¿Qué lo impulso a usted a laborar en esta Institución?

Necesidad ☐

Ambiente Laboral ☐

Sueldo ☐

3. ¿Por qué medios se enteró usted de la vacante que existía en la Institución?

Prensa ☐

Amigos ☐

Agencia de Empleos ☐

4. ¿Cómo considera Ud. el manejo del Recurso Humano dentro de la Institución?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Malo ☐

5. ¿Existe dentro de la Institución un departamento de Recurso Humano?

SI ☐

NO ☐

6. ¿El ambiente de trabajo dentro de la Institución es?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Malo ☐

7. ¿Gozan ustedes de los beneficios de ley estipulados en las leyes reglamentadas?

SI ☐

NO ☐

8. ¿La relación laboral entre los directivos y el personal operativo es?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Malo ☐

9. ¿Dentro de la Institución existe rotación del personal?

SI ☐

NO ☐

10. ¿Considera usted que su remuneración mensual está acorde con su desempeño de trabajo dentro de la Institución?

SI ☐

NO ☐

11. ¿Tiene Ud. conocimientos sobre el Reglamento Interno de la Institución?

SI ☐

NO ☐

12. ¿Existe en la Institución ascensos por méritos educativos?

SI ☐

NO ☐

13. ¿Existe en la Institución incentivos económicos por objetivos alcanzados?

SI ☐

NO ☐

14. ¿Dentro de la Institución se cuenta con el Recurso Humano idóneo en cada uno de sus puestos de trabajo?

SI ☐

NO ☐

15. ¿Existe en la Institución personal exclusivamente para atención telefónica?

SI ☐

NO ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2. Encuesta realizada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril Ltda.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

Distinguido personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” LTDA., la presente encuesta tiene el objetivo de realizar un estudio selectivo de los procesos del Recurso Humano que actualmente labora en la Institución, por esta razón le pedimos de favor conteste con la mayor sinceridad la información que se solicita a continuación.

1. Tiene Ud. plenos conocimientos de la visión y misión de la Institución?
SI ☐ NO ☐
2. ¿Tiene usted plenos conocimientos sobre el Reglamento Interno de la Institución?
SI ☐ NO ☐
3. ¿Tiene Ud. plenos conocimientos de sus funciones dentro de la Institución?
SI ☐ NO ☐
4. ¿Tiene usted plenos conocimientos sobre el Manual de Procedimientos al contratar un personal para un puesto específico?
SI ☐ NO ☐
5. ¿Las decisiones importantes dentro de la Institución se las toma en consenso entre los directivos?
SI ☐ NO ☐

6. ¿Al momento de contratar al personal se le considera: méritos, experiencias, responsabilidad, honestidad, recomendaciones?

Méritos ☐

Experiencia ☐

Responsabilidades ☐

Honestidad ☐

Recomendación ☐

7. ¿Al contratar al personal se lo hace previo a una selección?

SI ☐

NO ☐

8. ¿Al seleccionar el personal se lo realiza considerando el Proceso Administrativo?

SI ☐

NO ☐

9. ¿Considera Ud. que el Recurso Humano que labora en la Institución está conforme con el salario que percibe?

SI ☐

NO ☐

10. ¿La Institución contribuye económicamente a la capacitación del Recurso Humano?

SI ☐

NO ☐

11. ¿Considera Ud. que la relación interpersonal entre el Recurso Humano Operativo es?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Malo ☐

12. ¿Considera Ud. que la relación entre los directivos y el personal operativo es?

Excelente ☐

Muy Bueno ☐

Bueno ☐

Malo ☐

13. ¿La Institución ofrece incentivos al Recurso Humano por objetivos alcanzados?

SI ☐

NO ☐

14. ¿Dentro de la Institución se realiza Auditoría de Control permanente?

SI ☐

NO ☐

15. ¿Qué tipo de Auditoría contrata la Institución?

Interna ☐

Externa ☐

Mixta ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3. Fotos del personal operativo y administrativo que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril



Lic. Jacqueline Sandra Córdova Ramírez (GERENTE)



Personal Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril (Matriz)



Personal Operativo COAC 13 de Abril Agencia Babahoyo



Oficial de Cumplimiento y Cajera de la Agencia San Juan



Miembros del Consejo de Vigilancia, Gerente y Jefe de Caja



Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril

Anexo 4. Nómina del Personal Operativo y Administrativo que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 13 de Abril



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "13 DE ABRIL"

Fundada el 30 de agosto de 1966. Ac. Min. 7184 – Nov. 11-66

44 años sirviendo al Magisterio Y a la sociedad Riosense



MATRIZ VENTANAS
Dir. 9 de Octubre entre
Velasco Ibarra y 10 de Agosto

AGENCIA BABAHOYO
Av. General Barahona entre
Rocafuerte y Eloy Alfaro
Rocafuerte

AGENCIA SAN JUAN
Av. Aurora Estrada entre
24 de Junio y Vicente

TEL 05 2970 – 233

TEL. 05 2736 – 072

TEL. 052959559

PERSONAL OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 13 DE ABRIL			
ORDEN	NOMBRE	CARGO	OFICINA
1	Lic. Jacqueline Córdova Ramírez	Gerente	Ventanas
2	Lic. Jacqueline Borja Castañeda	Jefe de Caja	Ventanas
3	Ing. Marllury Chango Colina	Jefe de Crédito	Ventanas
4	Ing. Maoli Ronquillo Coello	Auditor Interno	Ventanas
5	Sr. Rubén Macías Viteri	Jefe de Sistemas	Ventanas
6	C.P.A Lourdes Segura Segura	Contadora	Ventanas
7	Srta. Pilar Vera Calderón	Oficial de Cumplimiento	Ventanas
8	Ing. María Terán Bustamante	Jefe de Agencia	Babahoyo
9	Sra. Jhoanna Villares Cedeño	Auxiliar Contable	Ventanas
10	Sr. Pedro Herrera Espinoza	Oficial de Crédito	Ventanas
11	Ing. Jimmy Moposita Peñaloza	Oficial de Crédito	Ventanas
12	Ing. Marcela Yánez Moreno	Cajera	Ventanas
13	Ing. Jaime Jiménez Albarez	Cajero	Ventanas
14	Srta. Gabriela Chipantiza Figueroa	Atención al Cliente	Babahoyo
15	C.P.A Carolina Carriel Brunez	Cajera	San Juan
16	Sr. Manuel Cortez Vera	Guardia	Ventanas
17	Sr. Iván Medina Sandoya	Guardia	Babahoyo
18	Sr. Rodolfo Meneces Hube	Guardia	San Juan



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "13 DE ABRIL"



Fundada el 30 de agosto de 1966. Ac. Min. 7184 – Nov. 11-66
44 años sirviendo al Magisterio Y a la sociedad Riosense

MATRIZ VENTANAS	AGENCIA BABAHOYO	AGENCIA SAN JUAN
Dir. 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 10 de Agosto	Av. General Barahona entre Rocafuerte y Eloy Alfaro Rocafuerte	Av. Aurora Estrada entre 24 de Junio y Vicente
TEL 05 2970 – 233	TEL. 05 2736 – 072	TEL. 052959559

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ORDEN	NOMBRE	CARGO	OFICINA
1	Msc. Carlos Boza Viteri	Presidente	Ventanas
2	Lic. Freddy Mora Cedeño	Vicepresidente	Ventanas
3	Msc. Manuel Avendaño Hidalgo	Consejero	Ventanas
4	Lic. Vicente Beltrán Malagón	Consejero	Ventanas
5	Lic. Piedad Ledesma Cruz	Consejero	Ventanas
6	Msc. Martha López García	Consejero	Ventanas
7	Lic. Miriam Aguilar Limones	Consejero	Ventanas
8	Eco. Cindy Paliz Sánchez	Consejero	Ventanas
9	Lic. Oscar Silva Moreno	Consejero	Ventanas
10	Lic. Ángel Vera Guerrero	Secretario	Ventanas

CONSEJO DE VIGILANCIA

ORDEN	NOMBRE	CARGO	OFICINA
1	Msc. Patsy Campuzano Amat	Presidente	Ventanas
2	Lic. Olga Tuarez Bravo	Consejera	Ventanas
3	Lic. Roberto Alcívar Cabrera	Consejero	Ventanas
4	Abg. Carlos Torres Castro	Consejero	Ventanas
5	Lic. Galud Portilla Yépez	Secretaria	Ventanas