UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Trabajo de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

TEMA:

AUDITORÍA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013.

AUTORA:

LILIANA PAOLA GARCÍA SARCOS

DIRECTOR DE TESIS:

C.P.A. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **García Sarcos Liliana Paola**, 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.

García Sarcos Liliana Paola
AUTORA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc., docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, **CERTIFICO** que la Egresada García Sarcos Liliana Paola, bajo mi dirección realizó la Tesis de Grado titulada "AUDITORÍA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2013**".**

La mencionada egresada ha cumplido con todas las disposiciones reglamentarias establecidas.

Atentamente,

C.P.A. MARTHA MATILDE SANDOVAL CUJI MSc.

DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.

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

APROBADO POR:

C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

C.P.A. Aída Maribel Palma León MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – ECUADOR

2016

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida, salud, fortaleza espiritual y sobre todo por mostrarme que día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible, a mis padres por todo su amor, esfuerzo y dedicación que me brindaron para seguir adelante, a mis hermanos por su cariño incondicional y a mi familia en general que son el pilar fundamental en mi vida.

Liliana García

AGRADECIMIENTO

A todos y cada uno quienes conforman la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a mis maestros, por sus enseñanzas, consejos y guía, a mis padres y hermanos quienes con su amor y comprensión a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, a mis hermanos amigos por su aprecio y a todas y cada una de las personas especiales que directa e indirectamente me ayudaron a alcanzar esta meta.

Liliana García

INDICE

Contenido Pág.
Portada i
Tribunal de tesis..... ii
Declaración de autoría y cesión de derechos iii
Certificación del director de tesis……iv
Dedicatoria……v
Agradecimiento……vi
Indice vii
Resumen ejecutivo..……viii
Abstrac..……..ix
CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION……1
1.1.INTRODUCCIÓN.....2
1.2. PROBLEMATIZACIÓN 3
1.2.1.1. Planteamiento del Problema 4
1.2.1.2. Diagnóstico (Causas, efectos) 5
1.2.1.3. Pronóstico.....5
1.2.1.3.1. Control del pronóstico.....5
1.2.2. Formulación del problema 6
1.2.3. Sistematización del problema 6
1.3. JUSTIFICACIÓN.....7
1.4. OBJETIVOS.....8
1.4.1. Objetivo General.....9
1.4.2. Objetivos Específicos 9
1.5. HIPÓTESIS.....9
1.5.1. General 10
1.5.2. Específica 10
1.6. VARIABLES.....10
1.6.1. Variable Independiente..... 10
1.6.2. Variable Dependiente 11
CAPITULO II MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION 12
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 13
2.1.1. Auditoría..... 13
2.1.1.2. Auditoría Gestión..... 13

2.1.1.4. Fases del proceso de Auditoría 18
2.1.2. Gestión 29
2.1.2.2. Elementos Básicos de un Plan de Gestión 29
2.1.3. El Departamento de Talento Humano 33
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL 39
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 41
2.3.1. Código de Trabajo del Ecuador 41
2.3.2. COSO II (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) 44
2.3.2.3. Reglamento Interno del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná 46
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 54
3.1. Materiales y Métodos 54
3.2. Tipo de Investigación 56
3.3. Diseño Metodológico 57
3.4. Población y Muestra 59
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION 61
4. RESULTADOS 62
4.1. Carta de aceptación de auditoría 62
4.2. PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN 64
4.3. PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN 72
4.4. EJECUCIÓN DE AUDITORIA DE GESTIÓN 74
4.4.1. Sumaria del Manual de Políticas Internas 74
5. Discusión 187
6. Aprobación y desaprobación de hipótesis 188
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 189
5.1. Conclusiones 190
5.2. Recomendaciones 190
CAPITULO VI BIBLIOGRAFIA 192
6.1. Literatura Citada 193
6.2. Linkografía 193
CAPITULO VII ANEXOS 195
7.1. Personal de la Institución 196
7.2. Capacitaciones al Personal 196
7.3. Asenso al Personal Operativo 197

ÍNDICE CUADRO

Grafico 1: Fase del proceso de auditoría.....18
Grafico 2: Proceso de la administracion estrategica 31

INDICE DE TABLA

Tabla 1: Materiales y equipos utilizados en la investigacion 53
Tabla 2: Poblacion que labora en la institucion 58

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación está enfocada en la aplicación de una Auditoría al Área de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná con el objetivo de analizar las falencias que impiden el desempeño eficaz y eficiente por parte del personal. Mediante esta aplicación, se logró obtener y verificar la información obtenida sobre la situación de la Institución. Para el desarrollo de la misma se utilizó la observación directa con el propósito de obtener panorama real, así como también los problemas que existen en la misma. El tipo de investigación aplicada en este estudio fue bibliográfica, metodológica, descriptiva y explicativa, que permitió obtener información acerca de la manera que incide la auditoría para la gestión del talento humano, además mediante las técnicas de recolección como: la entrevista dirigida al Jefe, Jefe Operativo y la encuesta realizada al personal operativo que forma parte de la Institución. Dando solución a las falencias encontradas a través de las conclusiones y recomendaciones para desarrollar con eficacia y eficiencia cada una de sus funciones con el fin de cumplir y hacer cumplir los objetivos y estrategias, logrando con esto el desarrollo y progreso de la Institución. Finalmente otorgando el resultado del informe de Auditoría que incluye tanto los hallazgos encontrados como las sugerencias dadas para demostrar la transparencia del examen de Auditoría ya que se llegó a cumplir con los objetivos planificados.

ABSTRAC

The research is focused on the application of the Audit Human Talent Area Distinguished Fire Brigade of La Maná Canton with the aim of analyzing the weaknesses that impede the effective and efficient performance by staff. Using this application, it was possible to obtain and verify information obtained on the status of the institution. Direct observation with the purpose of obtaining real picture, as well as the problems that exist in the same was used to develop it. The research was applied in this study literature, methodological, descriptive and explanatory, allowing information about how that affects the audit to the management of human talent, also by gathering techniques such as the interview to the Chief, Chief Operating Officer and operational staff survey as part of the institution. Providing solutions to the deficiencies found by the conclusions and recommendations to develop effectively and efficiently each of its functions in order to implement and enforce the objectives and strategies, thus achieving development and progress of the institution. Finally giving the result of the audit report that includes the findings and suggestions given to demonstrate the transparency of the audit review as it came to meet the planned objectives.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional que se realiza con el fin de proporcionar una evaluación de los planes, programas y actividades ejecutadas por una entidad, determinando de esta manera el grado de eficacia, eficiencia y efectividad que se utiliza en la adquisición y utilización de los recursos públicos. Cada día se consolida al interior de las Instituciones la certeza de que su triunfo depende de los talentos, actitudes y motivaciones de sus integrantes, para lo cual se requiere la evaluación al cumplimiento de Políticas Internas y Control Interno.

Por sus características la Auditoría, constituye una herramienta fundamental para obtener información suficiente, competente y relevante, puesto que está enfocada a impulsar el crecimiento mediante la organización y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito obtener altos niveles de satisfacción y productividad.

Utilizando como base fundamental su estudio la siguiente investigación tiene como objetivo la aplicación de una Auditoría al Área de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, buscando promover el desempeño, relacionado directamente con su misión, visón y objetivos propuestos, para facilitar la toma de decisiones.

La investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Capítulo primero: Marco Contextual; Se encuentran el marco contextual de la investigación, el mismo que está constituido por Introducción, planteamiento del problema, la justificación por la que se está realizando la investigación, los objetivos y la hipótesis que se pretende comprobar en el tema investigativo.

Capítulo segundo: Marco teórico; contiene la fundamentación teórica referente Auditoria al Área de Talento Humano, enfocado hacia los

conocimientos de aspectos teóricos más relevantes y necesario como son: Auditoría, Gestión, Recursos Humanos. Etc.

Capítulo tercero: Metodología de la investigación; se detalla las estrategias metodológicas utilizadas en el estudio. En la que se encuentra los materiales y métodos empleados, el tipo y diseño de investigación, como también la población y muestra aplicada para la obtención de información y desarrollo de la Auditoría.

Capítulo cuarto: Resultados y discusiones; constan los resultados obtenidos durante la aplicación de la Auditoría al Área de Talento Humano, ofreciendo la discusión e interpretación de los mismos.

Capítulo quinto: Conclusiones y recomendaciones; se presentan las conclusiones del trabajo de investigación en relación con las interrogantes formuladas inicialmente y por ende las respectivas recomendaciones de los mismos.

Capítulo sexto: Bibliografía; contiene la información Bibliográfica referente a cada uno de los conceptos que sirvieron para la elaboración del marco teórico.

Capítulo séptimo: Anexos; Finalmente en este capítulo presenta información fiable para la empresa.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

La ausencia de Auditoría al Área de Talento Humano impide la correcta evaluación de las áreas y controles operacionales, como también el desempeño del personal y cumplimiento de reglamentos. Siendo la Auditoría el examen sistemático y detallado que permite el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la entidad, y por lo tanto beneficia en la adecuada toma de decisiones y alcanzar los objetivos a través de la emisión de un informe profesional.

1.2.1.1. Planteamiento del Problema

Existen constantes cambios debido al mundo globalizado y a la necesidad de tener una mejor organización, para ello se requiere de la aplicación de una Auditoría con los procedimientos adecuados para la evaluación de sus actividades, objetivos, metas, políticas y normas establecidas por la propia entidad así como también la evaluación al Talento Humano en su rendimiento y comportamiento laboral.

Ecuador no es la excepción siendo notable los cambios que se presenta en las actividades organizacionales, sin darle la debida importancia a la Auditoría siendo este el factor fundamental necesario para el éxito, la misma que permita detectar los riesgos y deficiencia que impiden el rendimiento oportuno y adecuado de sus funciones. Por esta razón es importante la incorporar nuevas técnicas de incentivos positivos para la adecuada toma de decisiones, considerando el grado de importancia que tiene la evaluación y análisis del desempeño laboral.

En la actualidad se puede constatar una deficiente aplicación de Auditoría en el Cantón La Maná, observando que esta problemática se encuentra en el Benemérito Cuerpo de Bomberos, el cual necesita evaluar el cumplimiento del Manual de Políticas Internas, Control Interno, como también medir y controlar la Gestión de Riesgos, motivo por el cual se cree necesaria la aplicación de una adecuada Auditoría al Área de Talento Humano, tomando en cuenta que si no

se aplica un proceso de cambio continuo no se dará cumplimiento de los objetivos propuestos.

1.2.1.2. Diagnóstico (Causas, efectos)

- El Manual de Políticas Internas que se aplica en la Institución posee una deficiencia por el desconocimiento de las mismas.

- La planificación y gestión de la institución posee una debilidad en el Control Interno.

- Los procedimientos aplicados para la gestión de riesgos de la entidad muestran un adecuado funcionamiento y control del mismo.

- Un Informe de Auditoría ayuda para la correcta toma de decisiones.

1.2.1.3. Pronóstico

- El desconocimiento de las Políticas Internas impide el cumplimiento de objetivos Institucionales.

- Un inadecuado Control Interno puede provocar problemas, tanto a nivel interno como externo.

- La Gestión de Riesgos en la Institución permitirá al Talento Humano desempeñar con mayor eficacia sus operaciones.

- La ausencia de Informe de Auditoría impide la correcta toma de decisiones.

1.2.1.3.1. Control del pronóstico

- Vigilar el cumplimiento del Manual de Políticas Internas.
- Control de las Operaciones efectuadas por el Talento Humano.
- Evaluación constante de Indicadores de Gestión de Riesgos.
- Correcta toma de decisiones a través del Informe de Auditoría emitido.

1.2.2. Formulación del problema

La Auditoría se ha convertido en una herramienta necesaria para el análisis de la eficacia, eficiencia y efectividad con las cuales se desarrolla sus actividades. Además se logró detectar irregularidades y debilidades permitiendo así el logro de sus objetivos para la adecuada toma de decisiones. Por lo expuesto anteriormente se plantea como pregunta general de investigación la siguiente:

¿Cómo incide la Auditoría al Área de Talento Humano en la Gestión de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná?

1.2.3. Sistematización del problema

Esta investigación va orientada al área de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, abarcando todos los componentes importantes de la organización tales como, la productividad y Control Interno.

- ¿De qué manera el cumplimiento del Manual de Políticas Internas beneficia a la Institucional?

- ¿Qué importancia tiene el Control Interno en las labores desempeñadas por el Talento Humano?

- ¿Cómo ayuda la Gestión de Riesgos en las operaciones efectuadas por el Talento Humano?

- ¿De qué forma beneficia la emisión de un informe de Auditoría a la Institución?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En los últimos tiempos el valor otorgado al desarrollo del Talento Humano dentro de una organización se ha ido incrementando hasta constituirse como un aspecto clave para el surgimiento de las Instituciones. Sin embargo, aunque se ha evidenciado la importancia en los últimos años, las organizaciones no han prestado la atención suficiente al problema de la gestión eficaz de sus recursos humanos, con el propósito de lograr los objetivos propuestos.

La importancia de la realización de una Auditoría radica en fortalecer las bases para la implementación de procesos más eficaces que permita ser más competitivos y satisfacer las necesidad fomentando un cambio direccionado a mejorar las relaciones interpersonales y la calidad del servicio, mediante la implementación de estrategias que consoliden las fortalezas y minimicen las debilidades. La gestión del talento humano resalta la importancia de una participación activa para evitar la desorganización derivados de una relación jerárquica tradicional y que no estimula la manifestación plena de las potencialidades de las personas.

Dado que las personas constituyen el principal activo de las Instituciones se cree necesaria la realización de la presente investigación la misma que sirvió de utilidad para alcanzar el éxito organizacional y por ende permitió tomar decisiones correctivas con el fin de lograr la mejora continua en la Gestión del Área Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Ejecutar una Auditoría al Área del Talento Humano y su incidencia en la Gestión de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos, Cantón La Maná, año 2013.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Examinar el Manual de Políticas Internas para conocer el cumplimiento de las mismas en el Área de Talento Humano.

- Evaluar el Control Interno en el Área de Talento Humano según las Normas COSO II para obtener el nivel de confianza.

- Medir la Gestión de Riesgos a través de indicadores para determinar la eficiencia del Talento Humano.

- Emitir un Informe de Auditoría Interna para la adecuada toma de decisiones de la Institución.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. General

La aplicación de Auditoría al Área de Talento Humano incidirá positivamente en la Gestión de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná.

1.5.2. Específica

- El cumplimiento del Manual de Políticas Internas permitirá contribuir con los objetivos de la Institución.

- La evaluación de Control Interno garantiza la eficiencia en el desarrollo de las labores desempeñadas por el Talento Humano.

- El análisis de la Gestión de Riesgos ayuda a implementar la seguridad en las operaciones efectuadas por el Talento Humano.

- La emisión de un Informe de Auditoría proporcionará información relevante para la Institución.

1.6. VARIABLES

1.6.1. Variable Independiente

- Manual de Políticas Internas
- Control Interno
- Gestión de Riesgos
- Informe de Auditoría

1.6.2. Variable Dependiente

- Cumplimiento
- Nivel de confianza
- Eficiencia del Talento Humano
- Toma de Decisiones

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Auditoría

Hoy en día la auditoría sigue evolucionando, tanto en el sector privado como en el público, hacia una orientación que, además de dar fe sobre las operaciones pasadas, pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendentes a aumentar la economía, eficacia y eficiencia de la entidad. (MALDONADO, 2011)

2.1.1.1. Definición de Auditoría

Auditoría significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiaba, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. (SANTILLANA , 2013)

Escalante afirma que la auditoría es la actividad por la cual se verifica l corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos. (MENDÍVIL, 2010)

2.1.1.2. Auditoría Gestión

2.1.1.2.1. Definición

La auditoría gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación posicionamiento desde el punto de vista

competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección. (BLANCO , 2012)

2.1.1.2.2. Objetivos

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales.

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de la operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (BLANCO , 2012)

2.1.1.2.3. Alcance y enfoque del trabajo

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios han de diseñarse para cada caso específico, pudiendo extender a casos similares. No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados sino que se basan en la práctica normal de gestión. (BLANCO , 2012)

Las recomendaciones sobre gestión han de sea extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficiencias e ineficacias de sus consecuencias. (BLANCO , 2012)

En la auditoría de Gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo,

dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad: (BLANCO , 2012)

a) **Auditoría de gestión global del ente:**
   - Evaluación de la posición competitiva.
   - Evaluación de la estructura organizativa.
   - Balance social.
   - Evaluación del proceso de la dirección estratégica.
   - Evaluación de los cuadros directivos. (BLANCO , 2012)

b) **Auditoría de gestión del sistema comercial:**
   - Análisis de la estrategia comercial.
   - Oferta de bienes y servicios.
   - Sistema de distribución física.
   - Políticas de precio.
   - Función publicitaria.
   - Función de ventas.
   - Promoción de ventas. (BLANCO , 2012)

c) **Auditoría de gestión del sistema financiero:**
   - Capital de trabajo.
   - Inversiones.
   - Financiación a largo plazo.
   - Planeación financiera.
   - Área internacional. (BLANCO , 2012)

d) **Auditoría de gestión del sistema de producción**
   - Diseño del sistema.
   - Programación de la producción.
   - Control de calidad.
   - Almacén e inventarios.
   - Productividad técnica y económica.

- Diseño y desarrollo de productos. (BLANCO , 2012)

e) Auditoría de gestión de los recursos humanos:

- Productividad.
- Clima laboral.
- Políticas de promoción e incentivos.
- Políticas de selección y formación.
- Diseño de tareas y puestos de trabajo. (BLANCO , 2012)

f) Auditoría de gestión de sistemas administrativos:

- Análisis de proyectos y programas.
- Auditoría de la función de procesamiento de datos.
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales. (BLANCO , 2012)

2.1.1.3. Clases de Auditoría

Tradicionalmente se conocen dos clases de auditoría: auditoría interna y auditoría externa.

2.1.1.3.1. Auditoría Interna, la desarrollan personas que dependen del negocio y actúan revisando, las más de las veces, aspectos que interesan en particular a la administración, aunque pueden efectuar revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registros de la empresa. (MENDÍVIL, 2010)

2.1.1.3.2. Auditoría Externa, conocida también como auditoría independiente, la efectúan profesionales que no dependen de la empresa, ni económicamente ni bajo cualquier otro concepto, y a los que se reconoce un juicio imparcial que merece la confianza de terceros. El objeto de su trabajo es la emisión de un dictamen. (MENDÍVIL, 2010)

2.1.1.3.3. Coordinación entre de auditoría interna y auditoría externa

2.1.1.3.3.1. Intereses primarios de auditoría interna y auditoría externa

La necesidad de coordinación entre ambas auditorias es indiscutible y fuera de toda duda; sin embargo, antes de entrar al tratamiento específico de esa coordinación, es conveniente dejar asentado los intereses primarios de ambas funciones. (SANTILLANA , 2013)

El auditor externo empieza su labor partiendo de resultados finales y continúa con el análisis de la forma como se alcanzaron estos; por el contrario, el auditor interno empieza revisando las actividades operativas y los procesos básicos de una organización con miras al futuro, en su espíritu de servicio para bienestar de la misma. (SANTILLANA , 2013)

En el caso del auditor externo, su interés primario está en poder expresar una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados de conformidad con las normas aplicables; por consiguiente, este auditor está más orientado hacia los saldos finales de los estados financieros y la validez de éstos. El auditor interno, por su lado, está enfocado en ayudar a la organización con trabajos de aseguramiento y consultoría en el cumplimiento de sus objetivos, proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficiencia en los procesos de administración de riesgos, control y gobierno; además de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. (SANTILLANA , 2013)

2.1.1.3.3.2. Intereses secundarios interrelacionados.

Un interés común de ambas disciplinas es el sistema de control interno. Para el auditor interno, por ser un elemento fundamental de su intervención el vigilar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos que percibe el control interno. Para el auditor externo no, porque dependiendo de la calidad y el apego al sistema del control interno instaurado en la organización, cuya información financiera está sujeta a su revisión, eso determinará la profundidad y el alcance

por aplicar en su examen: a mejor control, ampliación de las pruebas de auditoria. Esa situación impacta de manera determinante en el tiempo por invertir en la auditoría externa y en el consecuente cobro de honorarios. (SANTILLANA , 2013)

2.1.1.4. Fases del proceso de Auditoría

2.1.1.4.1. Introducción

Así, dentro del proceso de auditoría se pueden diferenciar cuatro fases:

Grafico 1: Fases del Proceso de Auditoría

Fuente: DE LA PEÑA 2011

Elaborado por: Autora

2.1.1.4.2. Fase de Contratación

2.1.1.4.2.1. Contactos iniciales y aceptación del encargo

Una vez que se ha producido el primer contacto entre el cliente potencial y el auditor, éste último recabará de aquel una serie de información preliminar que le permitirá determinar:

- Cuál es el alcance del trabajo que debe desarrollar
- Las limitaciones existentes para la realización del mismo

- Concluir si podrá desarrollar el trabajo con las mismas garantías y en función de lo anterior:
- Aceptar o rechazar el encargo y, en el primer caso, determinar los honorarios. (DE LA PEÑA, 2011).

2.1.1.4.2.2. La carta de encargo y el contrato de auditoría

Se procederá a la formalización una vez aceptado el encargo de auditoría. Puede hacerse mediante la aceptación, donde el auditor comunica a su cliente el acuerdo en relación con la auditoría, o también se la puede realizar mediante cláusulas contractuales.

Contenido de la carta de encargo:

- Encabezamiento
- Responsabilidades y limitaciones de la auditoría
- Responsabilidades y manifestaciones de los administradores
- Honorarios y facturación
- Otros datos. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.2.2.1. Encabezamiento: Donde el auditor se dirige a su cliente haciendo referencia a:

- El acuerdo llegado entre ambas partes.
- El alcance de dicho acuerdo: la auditoria de las cuentas anuales.
- La duración del acuerdo (no menos de tres años ni más de nueve para la primera contratación en el supuesto de auditoría obligatoria)
- El compromiso de remitir el informe de auditoría, que contiene la opinión técnica del auditor, a la finalización del trabajo.
- El compromiso de informar a los administradores de la empresa sobre las debilidades significativas identificadas en la evaluación del sistema de control interno. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.2.2.2. Responsabilidades y limitaciones de la auditoría. En este punto el auditor muestra las limitaciones de la auditoría, así como los papeles de trabajo y confidencialidad del mismo.

- Que el trabajo del auditor no está específicamente dirigido a detectar irregularidades. (DE LA PEÑA, 2011)
- Las limitaciones de una opinión favorable como garantía de la viabilidad futura de la empresa. (DE LA PEÑA, 2011)
- Que los papeles de trabajo son propiedad del auditor y que son confidenciales. (DE LA PEÑA, 2011)
- El compromiso de confidencialidad por parte del auditor sobre cualquier información a la que haya podido tener acceso en el desarrollo de la auditoria. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.2.2.3. Responsabilidades y manifestaciones de los administradores

Aquí el auditor establece las responsabilidades:

- El compromiso por parte de la dirección de la empresa, en el caso de que la misma tuviera la intensión de publicar las cuentas anuales junto con el informe de auditoría en documento que contenga otra información, de proporcionar a los auditores un borrador del documento para su lectura y obtener el consentimiento de los mismos para incluir en él el mencionado informe antes que dicho documento se publique. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.2.2.4. Honorario y facturación

En este punto es donde el auditor expone a sus clientes lo siguiente:

- El criterio para establecer los honorarios, que debe estar basados en las tarifas honorarios anuales para cada categoría profesional de las personas que componen el equipo de auditoria. (DE LA PEÑA, 2011)
- El importen de los honorarios a percibir por el primero de los ejercicios auditar. (DE LA PEÑA, 2011)
- El sistema de facturación

- Las premisas sobre las que se ha efectuado la estimación de los honorarios. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.3. Fase de la Planificación

Una vez formalizado el acuerdo entre el auditor y su cliente, éste deberá llevar a cabo la labor de planificar la auditoría, ya que la realización de la misma es una labor compleja que exige una coordinación entre todas las tareas que el auditor va a realizar con objeto de obtener la evidencia necesaria que le permita emitir su informe. Por esta razón, la primera norma técnica de auditoría sobre ejecución del trabajo indica. (DE LA PEÑA, 2011)

La planificación es la fase más importante del trabajo de auditoría, debido a que en ella se deben prever con minuciosidad todos los pasos a seguir en el desarrollo de la misma, entre los que podemos destacar los siguientes. (DE LA PEÑA, 2011)

- Identificar los aspectos contables y de auditoría que más efectúan a la empresa. (DE LA PEÑA, 2011)
- Identificar puntualmente los problemas que pueden surgir a lo largo de la auditoría. (DE LA PEÑA, 2011)
- Flexibilidad: las acciones contempladas en la planificación se deben poder adaptar, en la medida de lo posible, a cambios imprevistos o a circunstancias que hayan variado.
- Unidad: todas las acciones previstas deben estar coordinadas entre sí. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.3.1. Revisión analítica preliminar

Si el auditor ha familiarizado sobre el negocio con su cliente, deberá proceder a aplicar los principios y normas contables y a realizar una revisión previa a la elaboración del programa de auditoría.

La revisión analítica trata de poner de manifiesto:

- Incoherencias

- Desviaciones
- Anomalías

Las incoherencias y desviaciones sobre la medida del sector, o sobre el presupuesto o a las anomalías detectadas a partir de las mismas deberán ser investigadas, por lo que el auditor deberá incorporar al programa de auditoría aquellos procedimientos idóneos para este fin. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4. Fase de ejecución del trabajo

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada. (FERNÁNDEZ, 2012)

Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoria, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoria que sustentarán el informe de auditoría. (FERNÁNDEZ, 2012)

2.1.1.4.4.1. La evidencia: concepto y clases

Es la convicción razonable, por parte del auditor, de que las cifra contables incluidas en las cuentas anuales son el resultado de los acontecimientos económicos que realmente han ocurrido durante el período de tiempo al que se refieren aquellas, y que se encuentran debidamente soportados por el sistema de información contable. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.1.1. Evidencia suficiente: es una característica cuantitativa que se refiere al nivel de evidencia que el auditor debe obtener a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones sobre el contenido de la cuentas anuales que se someten su examen. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.1.2. Evidencia adecuada: este concepto es una característica cualitativa de la evidencia que se refiere a la utilización de los procedimientos idóneos para obtener evidencias en cada circunstancia. Es decir, el auditor debe realizar la prueba adecuada al hecho de que trata de obtener evidencia. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.2. Formas de obtener evidencia: las pruebas de auditoría

El informe de auditoría debe estar soportado por la evidencia obtenida a través de las pruebas o procedimientos de auditoría. Las pruebas de auditoría se clasifican según dos criterios:

- Pruebas de cumplimiento
- Pruebas sustantivas

No obstante, en muchas ocasiones un mismo procedimiento de auditoría puede ser utilizado como prueba de cumplimiento y como prueba sustantiva simultáneamente, cubriendo los objetivos que a continuación fijamos para cada una de ellas. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.2.1. Pruebas de cumplimiento: son el instrumento mediante el cual auditor evalúa el sistema de control interno de la entidad auditada. Estas pruebas están encaminadas a comprobar:

- La existencia de control interno.
- La eficacia del mismo. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.2.2. Pruebas sustantivas: tienen como objetivo comprobar la validez de los saldos que presentan las cuentas incluidas en los estados financieros. A su vez estas pruebas se subdividen en:

- La existencia de los distintos elementos patrimoniales.
- El acaecimiento de las transacciones.
- El registro integro de todas las transacciones.
- La correcta valoración de los distintos elementos patrimoniales.

- La correcta medición y personificación de los ingresos y gastos.
- La correcta presentación y exposición de todas las transacciones de acuerdo con los PCGA. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.3. El muestreo en auditoría

La auditoría como ya pusimos de manifiesto en el tema anterior, se basa en pruebas selectivas, es decir, el auditor no tiene la obligación de examinar todas y cada una de las transacciones realizadas por la sociedad auditada puesto que su trabajo se convertiría en interminable y seria, además, extremadamente costoso. (DE LA PEÑA, 2011)

Por otro lado las transacciones habituales de una empresa se encuentran normalmente supeditadas a unos procedimientos de control interno establecido por la misma, de tal forma que las conclusiones extraídas sobre una muestra pueden extrapolarse a toda la población. Esto implica que es preciso recurrir en muchas ocasiones a técnicas de muestreo para seleccionar aquellos documento (facturas, nominas, etc.) que se van a revisar. Se entiende por muestro a la técnica mediante la cual se extrae una muestra de una población determinada. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.5.4.3.1. Tipos de muestreo

2.1.1.5.4.3.1.1. Muestreo objetivo, opinático o discrecional: es aquel basado en el criterio del auditor, quien sobre la base de su experiencia, selecciona discrecionalmente aquellas transacciones, documentos o acontecimientos que van a ser posteriormente revisados. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.5.4.3.1.2. Muestreo Estadístico: es aquel tipo de muestreo en el que todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. A partir de aquí, existen diversas técnicas de muestreo para seleccionar la muestra. Este tipo de muestreo permite al auditor conocer y elegir

el nivel máximo de error que el mismo está dispuesto a asumir así como el grado de confianza que le proporcionan los resultados. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.4. La documentación de la evidencia: los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, los elementos de juicio obtenidos y las conclusiones a las que llegó el auditor. Constituyen, por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo. (DE LA PEÑA, 2011)

Su función es la de ayudar al auditor a planificar y ejecutar una auditoría y, posteriormente, a facilitar su revisión y supervisión puesto que en ellos se encuentra la evidencia obtenida por el auditor en el desarrollo de su trabajo. (DE LA PEÑA, 2011)

En definitiva, los papeles de trabajo son el registro material que el auditor conserva del trabajo planificado y ejecutado, donde recoge los procedimientos de auditoria empelados en cada área de trabajo, la información obtenida y las conclusiones formuladas, por lo que deben elaborarse a medida que se van ejecutando cada una de las fases que componen el desarrollo de la auditoría. Los objetivos que se persiguen con su elaboración son los siguientes: (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.4.1. Objetivos principales: servir como evidencia del trabajo realizado por el auditor y de base para las conclusiones del mismo que posteriormente se plasmará en el informe de auditoría. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.4.4.2. Objetivos secundarios:

- Facilitar el desarrollo del trabajo y la supervisión de los colaboradores.
- Constituir un precedente valioso para la programación de posteriores auditorías del mismo cliente o de otros de similares características.
- Permitir informar al cliente sobre las deficiencias observadas.

- Facilitar la continuidad del trabajo efectuado a los organismos encargados del control de calidad de auditoría. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.5. Fase de emisión de informe

El informe de auditoría es aquel que se obtiene del trabajo del auditor, debido a que en él refleja la opinión, sobre la veracidad del contenido.

2.1.1.4.5.1. Características del informe de auditoría

El informe de auditoría debe expresa la opinión del Auditor sobre la situación de la empresa mostrando el resultado final de su trabajo, por lo que su opinión debe ser comprensible.

- **Claro:** el auditor deberá expresar de forma clara y precisa su opinión, eludiendo emplear al exponer las mismas terminologías que dificulten su comprensión por parte de un lector medio. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Objetivo:** La opinión manifestada por el auditor en su informe debe estar sustentada en la evidencia obtenida que, a su vez, debe estar soportada en los correspondientes papeles de trabajo. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Conciso:** El auditor debe evaluar de la forma más breve posible, pero siempre incluyendo aquellos aspectos necesarios para la comprensión de su opinión. Esto implica que debe evitar incluir otros aspectos que no aporten al lector información importante. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Oportuno:** La opinión del auditor se debe considerar toda la información relevante obtenida hasta la fecha de emisión del informe e incluir los hechos posterior al cierre del ejercicio elaborados antes de la emisión del mismo, en la medida en que sean significativos para la presentación. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.1.4.5.2. Elementos básicos del informe de auditoría

Además de las características anteriores, y para mejorar su comprensibilidad, la estructura del informe de auditoría se encuentra estandarizada en los siguientes elementos básicos. (DE LA PEÑA, 2011)

a) **El título:** El informe se identificara como Informe de auditoría independiente de las cuentas anuales y si se refiere a cuentas consolidadas se denominara Informe de auditoría independiente de cuentas consolidadas. El mismo objetivo de consolidado deberá emplearse en relación con cada uno de los estados que componen las cuentas anuales consolidadas. (DE LA PEÑA, 2011)

   El título debe identificar claramente el trabajo realizado por el auditor para distinguirlo de otros tipos de trabajos desarrollados por los auditores o del resultante de otros tipos de auditorías. (DE LA PEÑA, 2011)

b) **El destinatario:** El informe de auditoría deberá identificar claramente a la persona o personas a quienes vaya dirigido, que normalmente serán los accionistas o socios o las respectivas Juntas Generales. También se hará mención de la persona que efectuó el nombramiento, cuando esta última no coincida con el destinatario. (DE LA PEÑA, 2011)

c) **Identificación de la entidad auditada:** El informe contendrá el nombre o razón social completos de la entidad objeto de la auditoría.

d) **Párrafo de alcance de la auditoría:** como ya hemos tenido ocasión de indicar en unidades anteriores, con el termino Alcance se está haciendo referencia en auditoría al trabajo realizado por el auditor y a las condiciones en las que el mismo se ha desarrollado, por lo que el párrafo de alcance, que es el primero de los que componen el informe de auditoría. (DE LA PEÑA, 2011)

e) **Opinión:** El auditor manifestará en este párrafo de forma clara y precisa su opinión sobre si las cuentas anuales consideradas en su conjunto expresan,

en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la entidad a la fecha de cierre del ejercicio, así como de los resultados de sus operaciones y, en su caso, de los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Favorable:** en una opinión favorable, el auditor manifiesta en todos los aspectos significativos de conformidad con el normativo de información que resultan de aplicación con los principios contables contenidos en el mismo. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Con salvedades:** Este tipo de opinión es aplicable cuando el auditor concluyen que existen una o varias de las circunstancias, siempre que sean significativas, en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Desfavorable:** la opinión desfavorable supone manifestarse en el sentido de que las cuentas anuales tomadas en su conjunto no expresan la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y, en su caso, de los flujos de efectivo de la entidad, que debe mostrarse de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Denegada:** cuando el auditor no ha obtenido la evidencia necesaria para formarse una opinión sobre las cuentas anuales tomadas en su conjunto, debe manifestarse en su informe que no le es posible expresar una opinión sobre las mismas. (DE LA PEÑA, 2011)

- **Opinión parcial no permitida:** en un informe de auditoría sobre cuentas anuales, no se permite la expresión de una opinión parcial sobre alguno o varios estados, epígrafes o partidas de las cuentas anuales cuando se esté expresando una opinión desfavorable o este denegando esta sobre dichas cuentas anuales en su conjunto. (DE LA PEÑA, 2011)

2.1.2. Gestión

2.1.2.1. Definición

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

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

2.1.2.2. Elementos Básicos de un Plan de Gestión

2.1.2.2.1. Estrategias

Son los medios por los cuales una empresa pretende lograr sus objetivos. Las empresas emplean diferentes estrategias o medios para lograrlos.

El concepto de estrategia abarca el propósito general de una organización. No es sorprendente, por lo tanto, que se requiera de varias dimensiones para lograr una definición adecuada. Una definición global que abarque los principales componentes de la estrategia puede ser la siguiente: (BLANCO , 2012)

- Es un patrón de decisiones coherentes, unificador e integrativo; (BLANCO , 2012)

- Determina y revela el propósito organizacional en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos. (BLANCO , 2012)

- Selecciona los negocios de la organización o aquellos en que va a estar; (BLANCO , 2012)

- Intenta lograr una ventaja sostenible a largo plazo en cada uno de los negocios respondiendo adecuadamente ante las amenazas u oportunidades en el medio ambiente de la empresa, y las fortalezas y debilidades de la organización; (BLANCO , 2012)

- Abarca todos los niveles jerárquicos de la empresa; (BLANCO , 2012)

- Define la naturaleza de las contribuciones económicas y no económicas que se propone hacer a sus grupos no asociados. (BLANCO , 2012)

2.1.2.2.2. Administración estratégica

De acuerdo con Fred R. David, la administración estratégica se define como la formulación, ejecución y evaluación de acciones que permitirán que una empresa logre sus objetivos. (BLANCO , 2012)

Proceso de la administración estratégica

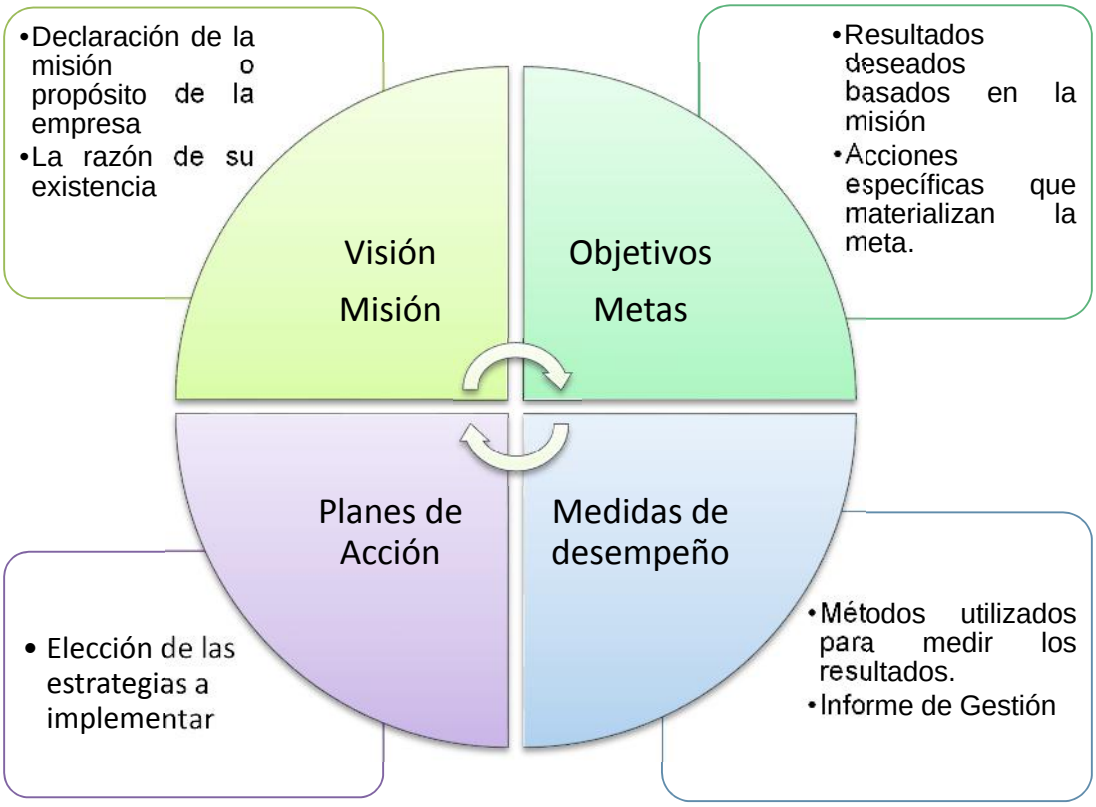


Grafico 2: Proceso de la administración estratégica

Fuente: BLANCO 2012

Elaborado por: Autora

Evaluando los conceptos expuestos anteriormente sobre administración estratégica se infiere que el modelo o proceso de la administración estratégica se puede resumir en las siguientes etapas:

a) Análisis del ambiente organizativo.
b) Identificación de los objetivos de la organización.
c) Formulación del plan estratégico.
d) Ejecución del plan estratégico.
e) Evaluación del plan estratégico. (BLANCO , 2012)

2.1.2.2.2.1. Formulación del plan estratégico

La formulación de un plan estratégico efectivo requiere que la dirección tenga una completa y precisa comprensión del ambiente externo y de la capacidad

interna de la organización. El plan estratégico no es más que una salida, una prescripción para alcanzar la visión. (BLANCO , 2012)

2.1.2.2.2.2. Implementación del plan estratégico

Aunque la implementación está ligada directamente a la formulación, las dos etapas son totalmente diferentes. El concepto de implementación significa cambio y de ahí que una eficiente implementación de la estrategia requiere apoyo, disciplina y largas horas de trabajo tanto de la gerencia como del personal subalterno. (BLANCO , 2012)

2.1.2.2.2.3. Evaluación del plan estratégico

La última fase de la planificación estratégica es la evaluación. La evaluación es de importancia vital puesto que todo plan estratégico puede llegar a ser obsoleto debido a cambios en el entorno interno y externo de la organización. De ahí que después de la formulación y la implementación deberá pasarse a una etapa que consistirá en revisar, evaluar y controlar. (BLANCO , 2012)

2.1.2.2.3. Análisis del ambiente organizativo

El ambiente organizativo es el conjunto de las fuerzas, tanto externas como internas de la organización, capaces de influir en su rendimiento. El análisis ambiental es el proceso de seguimiento de los ambientes de una organización con el fin de identificar las potencialidades, debilidades, oportunidades y amenazas que pueden influir en la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos. (BLANCO , 2012)

2.1.2.2.4. Identificación de los objetivos de la Organización

Una vez que se tiene una idea clara y precisa de los puntos fuertes y débiles de la empresa tanto desde el ambiente externo como interno, se está en posición de seleccionar los objetivos de la organización.

Para toda organización la existencia de objetivos es de importancia debido a que ellos le indican a los miembros de la misma, la dirección en que la empresa desea

moverse. Los objetivos le permiten a los gerentes la identificación y selección de la estrategia adecuada, informan al público cual es la intención de la organización y ofrecen un parámetro o estándar con el q se podrá juzgar la efectividad futura de la organización. (BLANCO , 2012)

2.1.3. El Departamento de Talento Humano

2.1.3.1. Definición

Resulta difícil dar una definición exacta del Departamento de Talento Humano de una empresa, ya que en él se realiza diferentes funciones que varían de una empresa a otra. Podemos decir que el Departamento de Talento Humano es un departamento que se encarga fundamentalmente de lo relativo a la gestión y a la administración del personal. Aunque en sus orígenes el Departamento de Talento Humano asumía fundamentalmente funciones de administración de personal, con el tiempo y unido al aumento de dimensión de la empresa dicho departamento ha ido progresivamente asumiendo funciones relacionadas con la gestión de personal. Aunque todavía en muchas pequeñas empresas dicho departamento no existe o realiza solamente funciones de administración del personal. (DELGADO & VENTURA, 2011)

Como se ha mencionado, las funciones del Departamento de Talento Humano varían en función de la empresa. Por lo general según aumentan el tamaño de la empresa, aumentan también las funciones asumidas por el Departamento de Talento Humano. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2. Funciones del Departamento de Talento Humano

Las funciones que pueden desempeñar el Departamento de Talento Humano de una empresa son:

Relacionadas con la gestión del personal:

1. Planificación de plantillas.
2. Descripción del puesto de trabajo.
3. Reclutamiento y selección del personal.

4. Acogida de nuevos trabajadores.
5. Valoración del puesto de trabajo y su retribución.
6. Evaluación del desempeño.
7. Formación y desarrollo.
8. Relaciones laborales.
9. Prevención de riesgos. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.1. Planificación de plantillas

Toda empresa necesita una planificación adecuada. La planificación consiste en definir unos objetivos concretos diseñando sistemas para conseguir dichos objetivos, así como cuantificar los medios necesarios para la consecución de dichos objetivos y establecer plazos de tiempo determinados. (DELGADO & VENTURA, 2011)

En el Departamento de talento humano también se llevan a cabo actividades de planificación para prevenir y anticiparse a situaciones futuras tanto en términos cualitativos (tipo de puestos de trabajo) como cuantitativos (número de trabajadores), para poder establecer así la plantilla ideal. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.1.1. Previsión de personal a corto plazo: estas previsiones de personal a corto plazo se refieren a un periodo de tiempo no superior al año, con lo que suelen utilizarse series históricas sobre la evolución de la plantilla, inventarios de puestos de trabajo, programas de producción previstos, etc. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.1.2. Previsión de personal a medio y largo plazo: estas previsiones de personal se refieren a un periodo de tiempo superior al año, con lo que es necesario considerar los posibles cambios en el entorno, así como las estrategias futuras de la empresa. Para estos cálculos se utilizan modelos previstos, técnicas basadas en la productividad, así como técnicas estadísticas. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.2. Descripción de puestos de trabajo

Consiste en detallar las funciones, tareas y actividades que se desarrollan en todos y cada uno de los puestos de la empresa, especificando:

- Formación necesaria.
- Experiencia necesaria.
- Responsabilidad.
- Características ambientales.
- Recursos a usar. (DELGADO & VENTURA, 2011)

Una buena descripción del puesto de trabajo debe permitir:

- **Identificar** el puesto de trabajo.
- **Definir** su razón de ser así como sus fines.
- **Describir** sus funciones y actividades

La descripción o análisis del puesto de trabajo permite obtener información relativa a un puesto de trabajo y reflejarla formalmente en un documento o ficha de descripción del puesto de trabajo. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.3. Reclutamiento y selección del personal

Como hemos visto con la planificación de plantillas, la empresa puede apreciar la necesidad de crear un nuevo puesto de trabajo. Además, es necesaria una descripción o análisis de dicho puesto de trabajo para determinar sus funciones, responsabilidades, autonomía, etc. Una vez que la empresa tiene claro qué tipo de puesto de trabajo desea cubrir y los requisitos básicos que debe cumplir el futuro trabajador, comienza la fase de reclutamiento. La fase de reclutamiento consiste en informar sobre la oferta de empleo de la empresa con la finalidad de conseguir un número considerable de candidatos que puedan formar parte del proceso de selección. La empresa puede obtener posibles candidatos para el proceso de selección de dos formas: buscándolos en la propia empresa, con lo que hablaríamos de un reclutamiento interno o promoción interna, o acudiendo al exterior con anuncios en diferentes medios de comunicación, en cuyo caso hablaríamos de reclutamiento externo. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.4. Acogida de nuevos trabajadores

En la empresa debe existir un plan de acogida e incorporación de nuevos trabajadores con el objetivo de que la adaptación del trabajador a la empresa sea lo más satisfactoria posible. Por tanto, es labor del departamento de personal llevar a cabo la planificación y el control de este proceso. (DELGADO & VENTURA, 2011)

Además del plan de acogida e incorporación, la empresa efectúa otros trámites relacionados con la incorporación del nuevo trabajador en la empresa, como la elaboración de una ficha individual personalizada, que servirá para el seguimiento sistemático del trabajador. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.5. Valoración de los puestos de trabajo y retribución

Se debe tener en cuenta la descripción del puesto de trabajo, es importante realizar una valoración del puesto de trabajo para poder determinar el nivel salarial que le corresponde a cada puesto de trabajo. Determinando la importancia de cada uno y estableciendo jerarquías según niveles de capacidad de decisión y responsabilidad. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.6. Evaluación del desempeño

Evaluación del desempeño es un proceso de gestión en el que los objetivos y competencias de la empresa son transmitidos y materializados en un plan de acción que a través de un seguimiento continuo y sistemático asegure el óptimo desempeño de las personas. (DELGADO & VENTURA, 2011)

La evaluación del desempeño es un proceso que exige:

- Recoger información y evidencias a lo largo del año
- Realizar un seguimiento personalizado del trabajador a lo largo del año
- Preparar y posteriormente realizar una entrevista en profundidad y con rigor. Esta entrevista se denomina entrevista de valoración y es donde

culmina el proceso de evaluación del desempeño. Consiste en un entrevistador (normalmente superior aunque también puede hacerse con personas externas a la empresa) y el propio trabajador analizan conjuntamente y de forma positiva, es decir, con vistas a mejorar el trabajo realizado, logros obtenidos, problemas encontrados, fracasos, etcétera. Al finalizar la entrevista el entrevistador y el trabajador trazan un plan de mejora del desempeño del puesto de trabajo. (DELGADO & VENTURA, 2011)

- La evolución del desempeño constituyen una fuente de información tanto de carácter a nivel técnico como el grado de satisfacción y motivación de las personas, por lo que se evalúa tanto aptitudes como actitudes de la persona. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.7. Formación y desarrollo profesional

La formación continua del personal en la empresa es un aspecto que la empresa debe cuidar. Invertir en formación del personal tiene como efectos un aumento del rendimiento y la motivación, así como disminuciones en los índices de absentismo y rotación.

La formación y el desarrollo profesional del personal tienen como finalidad del perfeccionamiento y el desarrollo de potencialidades, capacidades, aptitudes y características, facilitando el acceso a mayores y mejores habilidades, diversificando y actualizando conocimientos. (DELGADO & VENTURA, 2011)

Respecto a las necesidades de formación, pueden presentarse tres tipos de situaciones:

Caso de incorporación de nuevos trabajadores a la empresa: en este caso resulta imprescindible analizar cuáles son las necesidades de formación

de estos trabajadores con el fin de que su adaptación a la empresa y al puesto de trabajo sea mejor y más rápida. (DELGADO & VENTURA, 2011)

Caso de ascenso o promoción de personas de la propia empresa: en este caso también resulta muy importante una formación adecuada y específica para el desempeño de las funciones y tareas del nuevo puesto de trabajo. (DELGADO & VENTURA, 2011)

Caso de necesidad de actualización de conocimientos y reciclaje de las personas: a pesar de que no exista cambio de puesto de trabajo, es frecuente y necesario en las empresas reciclarse y actualizarse para adaptarse a los nuevos métodos de trabajo y a las nuevas tecnologías. Para poder determinar las necesidades de formación existentes en la empresa, se utilizan los denominados inventarios de necesidades de formación. Estos tienen como objetivo determinar las necesidades de formación que para un periodo determinado tiene una empresa. Consiste en un análisis previo de la realidad de la empresa, analizando la propia empresa, las funciones de cada puesto de trabajo y analizando también a los trabajadores. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.8. Relaciones Laborales

La empresa tiene una serie de obligaciones laborales derivadas del cumplimiento de la normativa legal y de los convenios colectivos. Estas obligaciones laborales que la empresa tiene con sus trabajadores tienen lugar tanto a nivel individual como a nivel colectivo. A nivel individual la empresa tiene una serie de relaciones con el trabajador en lo que respecta a los deberes y obligaciones y a nivel colectivo la empresa mantiene relaciones con los representantes de los trabajadores con la finalidad de negociar las condiciones y aspectos relativos al trabajo que posteriormente te serán de aplicación al resto de trabajadores de la empresa. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.1.3.2.9. Prevención de riesgos laborales

Cumpliendo la normativa existente en materia de seguridad y salud laboral, la empresa tiene una serie de obligaciones, por lo que ha de llegar a cabo una serie de actividades destinadas a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (DELGADO & VENTURA, 2011)

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Auditoría

Según (SANTILLANA, 2013) Auditoría significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional de una entidad es confiaba, veraz y oportuna; en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados, que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. (Pág. 14)

Según (MENDIVÍL, 2010) Escalante afirma que la auditoría es la actividad por la cual se verifica l corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos. (Pág. 9)

2.2.2. Auditoría de Gestión

Según (DUARTE , 2012) Es una evaluación objetiva, concreta e integral de las actividades que realiza en un área o una empresa para cumplir sus fines y objetivos. Dentro de los objetivos de esta auditoría está evaluar la efectividad de las políticas internas, normas en concordancia con su misión, objetivos y planes estratégicos.

Según (BLANCO , 2012) La auditoría gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales;

su eficiencia como organización y su actuación posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

2.2.3. Recurso Humano

Según (LLEDÓ , 2013) Los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son los responsables de ejecutarlas actividades porque los proyectos no se desarrollar por si solos (Pág. 5).

Para (ORELLÁN , 2012) como el conjunto de saberes de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad. (Pág. 1).

2.2.4. Eficiencia

Según (MALDONADO, 2011) Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros (Pág. 23).

2.2.5. Eficacia

Según (MALDONADO, 2011) ES el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos (Pág. 23).

2.2.6. Economía

Según (MALDONADO, 2011) Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible (Pág. 24).

2.2.7. Ética

Según (MALDONADO, 2011) Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de la conducta o ética de la identidad son susceptibles de evaluarse en una entidad (Pág. 24).

2.2.8. Ecología

Según (MALDONADO, 2011) Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales (Pág. 24).

2.2.9. Clima Laboral

Según (JAUME, 2012) El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones (Pág. 275).

Para (RUBIO, 2014) El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (Pág. 1)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Código de Trabajo del Ecuador

2.3.1.1. Capítulo III De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38.- Riesgos provenientes del trabajo.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando a consecuencia de ellos sufre daño personal, estarán en la obligación de indemnizarle según los acuerdos con las disposiciones de este Código. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1) Pagar la cantidad que corresponde al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

2) Instalar las fábricas, oficinas, talleres y demás lugares de trabajo, sujetándose a medidas de prevención, higiene y seguridad del trabajo y demás disposiciones reglamentarias y legales.

3) Indemnizar a los trabajadores que sufrieren accidentes en el trabajo y por enfermedades profesionales. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

4) Llevar un registro donde conste el nombre del trabajador, edad, procedencia, clase de trabajo, estado civi, remuneraciones, fecha de ingreso y salida. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

5) Proporcionar oportunamente a los trabajadores los materiales e instrumentos necesarios para la ejecución del trabajo, para que éste sea realizado en condiciones adecuadas. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con el cuidado y la intensidad y esmero apropiados, en el tiempo y lugar convenidos. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

b) Conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro de esos objetos, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

c) Cumplir con las disposiciones del reglamento interno, expedido en forma legal. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

d) Se debe dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo

e) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

2.3.1.2. Capítulo II De los accidentes

Art. 359.- Indemnizaciones por accidente de trabajo.- Para el efecto del pago se distinguen las siguientes consecuencias del accidente de trabajo:

a) Muerte;

b) Incapacidad permanente y absoluta para todo trabajo;

c) Disminución permanente de la capacidad para el trabajo; y,

d) Incapacidad temporal. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

Art. 377.-Derecho a indemnización por accidente o enfermedad profesional.- En el caso de fallecimiento del trabajador a consecuencia del enfermedad o accidente profesional, tendrán derecho a las indemnizaciones los herederos del fallecido en el orden, proporción y límites fijados en las normas civiles que reglan la sucesión intestada. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- El empleador están obligado a asegurar a sus trabajadores en buenas condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas seguridad, higiene y prevención, determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su

omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (CODIGO DE TRABAJO, 2014)

2.3.2. COSO II (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

El informe COSO II (ERM – Administración de Riesgos Empresariales), nace en el 2004 y es una ampliación de informe COSO I, tiene como finalidad proporcionar un mayor enfoque del control interno a la gestión de riesgos, ya que las organizaciones necesitan mejorar su capacidad de aprovechar oportunidades, manejar la incertidumbre y evitar riesgos que se puedan presentar. (COSO II, 2010)

2.3.2.1. Definición del COSO II – ERM

La administración de riesgos es un proceso efectuado por el administración y las personas de la organización y este es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades, diseñado para identificar eventos que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización. (COSO II, 2010)

- **a.** Eficiencia y efectividad de las operaciones (OPERACIONES).
- **b.** Confiabilidad de la información (REPORTES).
- **c.** Cumplimiento (CUMPLIMIENTO).

La evaluación del control interno por medio del COSO II (ERM), permitirá determinar aquellos eventos que puedan impedir cumplir los objetivos; considera las actividades en todos los niveles y permite detectar riesgos por irregularidades y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos. (COSO II, 2010)

El COSO II contiene tres elementos adicionales al COSO I, como el establecimiento de objetivos y la respuesta a los riesgos siendo estos importantes para definir las metas. (COSO II, 2010)

2.3.2.2. Componentes de la Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos consta de ocho componentes relacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la empresa y cómo están integrados en el proceso de gestión. A continuación, se describen estos componentes. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.1. Ambiente interno

El ambiente interno abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y controla los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, la integridad y valores éticos en el entorno en que se actúa. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.2. Establecimiento de objetivos

La gestión de los riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos que apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser perseverantes con el riesgo aceptado. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.3. Identificación de eventos

Los acontecimientos externos e internos que afectan a los objetivos de la entidad, deben ser identificados y diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.4. Evaluación de riesgos

La evaluación de los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, residual e inherente. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.5. Respuesta al riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas aceptar, evitar, reducir o compartir los riesgos, desarrollar una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y tolerancias al riesgo de la entidad. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.6. Actividades de control

Los procedimientos y políticas se establecen para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.7. Información y comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad. (COSO II, 2010)

2.3.2.2.8. Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. (COSO II, 2010)

2.3.2.3. Reglamento Interno del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná

Por su extensión se ha procedido a realizar un resumen de los temas que contiene cada uno de los capítulos que posee el Reglamento Interno, los mismos que se detallan a continuación. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.1. Título I

2.3.2.3.1.1. Generalidades

ART. 1º.- La Entidad adscrita a la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgo y la Dirección Nacional de Defensa contra incendios; Institución paramilitar jerárquicamente disciplinada, se denominará Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, tiene por objeto y el imperativo legal de proteger vidas y propiedades

contra los riesgos de incendio y eventualmente otros siniestros y desastres que ocurran en los territorios principalmente de esta jurisdicción por él atendidos o donde la superioridad del Cuerpo lo disponga. (BCBCM, 2014)

ART. 2º.- Su lema será "Patria y Honor", su estandarte la Bandera Nacional con la siguiente inscripción: Primera Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, (fecha de creación), su escudo será entrelazado al Nº 1 y su emblema la Bandera de color rojo con su escudo al centro. El material constará de todos los elementos para la extinción de incendios, rescates y otros. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.2. Título II

2.3.2.3.2.1. Del Personal

ART. 3º.- El personal del Cuerpo de Bomberos se compondrá de ciudadanos varones y mujeres de cualquier nacionalidad sin distinción de credos políticos o religiosos que sean aceptados como bomberos de él en la forma prescrita en este reglamento, Su número es ilimitado. En caso de extranjeros deben ser residentes. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.3. Título III

2.3.2.3.3.1. De la Admisión de Bomberos

ART. 5º.- El aspirante que desee incorporarse como bombero al Cuerpo, deberá ser patrocinado por dos elementos activos que tengan a lo menos el primer premio de constancia (5 años), en la que se expresará. (BCBCM, 2014)

a) Su apellido paterno, materno y sus nombres, su nacionalidad, tener a lo menos una escolaridad de un Octavo año básico debidamente certificada, certificado de antecedentes para ingresar a instituciones públicas. (BCBCM, 2014)

b) Si el solicitante hubiera ya pertenecido a la Institución, deberá acompañar un certificado otorgado por el Secretario del Cuerpo de Bomberos del

Cantón La Maná donde se indique las razones de su retiro. (BCBCM, 2014)

c) Si perteneció a otras entidades bomberiles, deberá igualmente presentar copia de la hoja de servicio, solicitada por intermedio de la Secretaría General del Cuerpo. Junto a estos antecedentes acompañará un certificado médico donde conste que tiene salud compatible con el servicio. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.4. Título IV

2.3.2.3.4.1. Pérdida de la Calidad De Bombero

ART. 16º.- La calidad de bombero se perderá por renuncia, separación o expulsión. Las renuncias deberán ser presentadas al Comandante-Jefe a través de Secretaría, quien las someterá al Consejo de Administración, sólo podrá darse curso a la renuncia de un bombero cuando no tenga cuentas económicas pendientes con la Institución y obligaciones y deberá acompañar las prendas de uniforme u otras especies a cargo que le hayan sido facilitadas por el Cuerpo. De las separaciones y expulsiones, conocerá el Consejo de Disciplina. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.5. Título V

2.3.2.3.5.1. De los Grados Institucionales

1 Teniente Coronel (Comandante-Jefe); y,

1 Mayor (Segundo Jefe).

ART. 24º.- Oficiales Subalternos:

1 Capitán (Jefe de Compañía)

ART. 25º.- Personal administrativo:

1 Secretaria General;

1 Secretaria de Contabilidad.

ART. 26.- Personal de Tropa:

Bomberos motoristas; y,

Bomberos auxiliares. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.5.2. Del Comandante-Jefe

ART 30º.- El Comandante-Jefe tiene el mando activo del Cuerpo. Sus deberes y atribuciones son:

1. Mantener la disciplina del Cuerpo.
2. Cuidar que todo el material y los elementos de trabajo del Cuerpo se conserven en buen estado. (BCBCM, 2014)
3. Citar a Junta de Consejo de Administración y Disciplina a lo menos una vez al mes, o en caso emergente lo soliciten por lo menos tres miembros por escrito, indicando los motivos. (BCBCM, 2014)
4. Dictar las órdenes que estime oportunas para mejorar el servicio, disponiendo del personal y material como lo estime adecuado.
5. Delimitar los territorios comunales proponiéndolo al Consejo de Administración y Disciplina para su aprobación.
6. Velar por el perfeccionamiento y capacitación del personal para el buen desempeño en los actos del servicio. Debiendo para ello realizar a lo menos una capacitación anual. (BCBCM, 2014)
7. Suministrar al Secretario General a más tardar el 15 de Enero los antecedentes relacionados con los trabajos de la Comandancia en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre.

2.3.2.3.5.3. De los demás Oficiales

ART 32º.- Los demás Oficiales por orden de precedencia, subrogarán al Comandante con sus mismos deberes y atribuciones en caso de ausencia. Además tendrán a su cargo a lo menos uno de los departamentos de la Comandancia que le sean asignados. (BCBCM, 2014)

ART. 34º.- son obligaciones y atribuciones del Segundo Jefe:

- **a.** Cumplir y hacer cumplir las órdenes emanadas de la Primera Jefatura;

b. Controlar el fiel cumplimiento de las obligaciones encomendadas;
c. Velar por la buena marcha del Cuerpo de Bomberos;
d. Colaborar directamente con el Jefe en todo cuanto se atañe al desenvolvimiento del Cuerpo de Bomberos;
e. Reemplazar al Primer Jefe en su ausencia;
f. Elaborar los programas de Instrucción;
g. Será el principal Asesor de la Jefatura; y,
h. Las demás que determine este Reglamento, la Autoridad Superior y las Leyes y Reglamentos Generales.

2.3.2.3.5.4. Del Capitán

ART 35°.- Para ser elegido Capitán se requiere haber obtenido el primer premio de constancia de la Institución, haberse desempeñado como Oficial de mando dos años completos y acreditar la aprobación de un Curso Técnico reconocido por el Cuerpo y será designado por el Comandante en Jefe dando a conocer este particular al Concejo. (BCBCM, 2014)

ART 36° El Capitán es el jefe de la Compañía en el servicio activo. Sus deberes y atribuciones son:

1) Cuidar con celo de la disciplina de la Compañía y dar o hacer dar al personal las instrucciones técnicas, teóricas y prácticas que requiere el servicio y las que el Comandante le indicare.
2) Inculcar a los bomberos los sentimientos de mutua consideración que merecen los integrantes de la Institución, el debido respeto al uniforme, a todos los Oficiales del Cuerpo, entre si y a los Reglamentos.
3) Velar por la conservación y aseo del Cuartel, del material y del mobiliario. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.5.5. Del Secretario General

ART 38º.- Para ser elegido Secretario General, se requerirá tener a lo menos dos años de servicio y contar con designación del Comandante en Jefe dándose a conocer este particular al Concejo.

ART 39°.- Son deberes del Secretario General:

1) Actuar como ministro de Fe;
2) Redactar y firmar las actas;
3) Redactar la correspondencia y refrendar la firma del Comandante-Jefe;
4) Presentar anualmente una memoria del trabajo efectuado por el Cuerpo de Bomberos y enviar al Comandante dentro de los 30 días precedentes al aniversario, la memoria respectiva.

2.3.2.3.5.6. Del Tesorero

ART 42º.- Para ser elegido Tesorero/a, se requerirá tener a lo menos dos años de servicio mediante la designación del Comandante en Jefe dando a conocimiento de este particular al Concejo. (BCBCM, 2014)

ART 43°.- Son deberes del Secretario Contador:

1) Actuar como ministro de Fe en todos y cada uno de los informes económicos presentados en la Institución;
2) Detallar todos y cada uno de los ingresos y egresos de la Institución;
3) Llevar al día los correspondientes libros de Contabilidad;
4) Las demás obligaciones que establezca este Reglamento, La Comandancia y las Leyes y Reglamentos Generales. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.5.7. De los Conductores de Material (Motoristas)

ART 44°.- Serán conductores del material mayor, los Bomberos que estén en posesión de la licencia de conductor adecuada que los acredite como chóferes profesionales para manejar vehículos de emergencia y sean autorizados, previo examen teórico y práctico rendido. (BCBCM, 2014)

ART 45º.- El título de conductor tendrá una vigencia de cuatro años y será revalidado en la forma que la Comandancia lo determine.

ART 46°.- Los bomberos que concurran como Conductores, no tienen mando cuando se desempeñen como tales. (BCBCM, 2014)

ART 49°.- Será obligación de todo bombero:

1) Respetar, cumplir las Leyes y Reglamentos y las Resoluciones Internas del Cuerpo de Bomberos;
2) concurrir a los actos del servicio, de no acatar órdenes será juzgado por el organismo disciplinario, por abandono de cargo;
3) Mantener la disciplina en el interior de la guardia;
4) Mantener su uniforme en buenas condiciones de presentación;
5) Obedecer y respetar a sus superiores en los trabajos profesionales y fuera de él;
6) Los bomberos deberán tener siempre presente que el valor, la obediencia y el buen cumplimiento del servicio son cualidades que nunca les debe faltar y que constituyen el verdadero espíritu del cuerpo. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.6. Titulo VI

2.3.2.3.6.1. De los Uniformes

ART 55°.- Los Oficiales con el uniforme de Gala usarán cinturón blanco, en el casco o vicera una estrella y una placa con el cargo en metal blanco o dorado y en el cuello cambiarán el número por una estrella en metal blanco o dorado según lo acordare la Comandancia. (BCBCM, 2014)

ART 56°.- El Cuerpo proporcionará a los bomberos la tarjeta de identificación bomberil (T.I.B.), que será el distintivo oficial de la institución, además deberá proporcionar a sus integrantes las casacas de trabajo. Las demás prendas de los uniformes serán de costo de los bomberos o de su Compañía, según lo acuerde. (BCBCM, 2014)

2.3.2.3.7. Título VII

2.3.2.3.7.1. Reglamento Interno de Trabajo

ART 57º.- En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 42 del Código de Trabajo en vigencia, y para los efectos previstos en dichos cuerpos legales, el “Cuerpo de Bomberos del Cantón La Mana”; dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo, cuyas disposiciones son obligatorias, tanto para la institución misma, como para sus trabajadores. (BCBCM, 2014)

Este reglamento regirá para la Institución y cualquiera de sus centros de trabajo que se llegaren a establecer dentro del radio de jurisdicción del titular de la entidad antes mencionada. (BCBCM, 2014)

Generalidades

De La Asistencia y del Régimen Disciplinario de los Trabajadores (Bomberos)

Obligación de los Trabajadores (Bomberos)

Conducta durante el Trabajo

Derechos de los Trabajadores (Bomberos)

Régimen Disciplinario. (BCBCM, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Materiales

Cuadro N° 1 Materiales y Equipos utilizados en la investigación

Tabla 1: Materiales y Equipos utilizados en la investigación

Ítems	Descripción	Cantidad
	Materiales de Oficina y Bibliográficos	
1	Papel Bond A4	500
2	Lápiz	2
3	Esferos	5
4	Borrador	1
5	Carpetas	4
6	Anillados	7
7	Perforadora	1
8	Grapadora	1
9	Cd's	7
10	Tinta	3
11	Flash memory	2
12	Libros	10
13	Internet	80 horas
14	Tesis	3
	Equipos	
15	Computadora	1
16	Impresora	1

Elaborado por: García Sarcos Liliana

3.1.2. Métodos

3.1.2.1. Método Inductivo

Este método permitió analizar y evaluar las actividades realizadas por el personal de la institución mediante la observación de hechos o acontecimientos sobre los problemas identificados como son: el inadecuado cumplimiento de manual de funciones y políticas salariales, insatisfacción del clima laboral los cuales influyen en la productividad institucional, con el propósito de extraer una conclusión sobre los problemas antes mencionados.

3.1.2.2. Método Deductivo

En base a este método se logró deducir mediante un proceso analítico y sistemático que una de las posibles causas que intervienen en la problemática es la ausencia de aplicación de Auditoría al Área de Talento Humano en la Institución.

3.1.2.3. Método Analítico

Se utilizó en el análisis de cada una de las áreas estudiadas, en base a la documentación recolectada durante la investigación, permitiéndonos determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

3.2. Tipo de Investigación

En vista de que el tema de investigación es la aplicación de una Auditoría al Área de Talento Humano, se recurrió a tres tipos de estudios: Exploratorio, Descriptivo y Explicativo.

3.2.1. Exploratoria.-

La investigación exploratoria nos permitió como primer paso disponer de medios y técnicas para recolectar datos. A partir de los datos recolectados ha sido posible crear un marco teórico sostenible para el análisis de los factores que inciden en el problema y por lo tanto deben ser investigados. Por tales motivos se ha considerado necesario iniciar con un estudio exploratorio.

3.2.2. Descriptiva.-

Mediante este tipo de investigación se describió la forma de cómo se establece la organización, a través de entrevistas y cuestionarios que permitieron obtener referencia del tema investigado, dentro de un marco de espacio y tiempo específico. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

3.2.3. Explicativa.-

Nos proporcionó un sentido de entendimiento sobre los eventos y sucesos de estudio, ya que permitió obtener información mediante el establecimiento de relaciones causas y efecto, y así brindar las posibles soluciones a estos.

3.3. Diseño Metodológico

3.3.1. Entrevista

Fue dirigida al Jefe y Jefe Operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, la cual facilitó en la obtención de información real y confiable sobre la situación en la que se encuentra la entidad auditada, ayudando a determinar las conclusiones de la Auditoría, y otros aspectos que se desarrollaron durante la investigación.

3.3.2. Encuesta

Se realizó a todo el personal Operativo (8 personas) de la entidad, mediante el uso de cuestionarios con la finalidad de obtener información relevante de sus funciones y actividades, la misma que fue posteriormente tabulada.

3.3.3. Observación Directa

Esta Técnica se empleó durante el desarrollo de la investigación facilitando al investigador contar con información directa e inmediata de los hechos o fenómenos desarrollados por la entidad, para su posterior análisis.

3.3.4. Diseño de la investigación

En la aplicación de la Auditoría, la investigación se basó en hechos reales que se suscitan en las actividades diarias que realiza el personal del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná con el propósito de alcanzar los objetivos y desarrollo de la misma. En tal sentido, la presente investigación de acuerdo con los objetivos planteados, se ubicó en un diseño de campo apoyada en una investigación documental de carácter analítico, es decir desde el punto de vista teórico – práctico.

Por lo tanto se puede decir que el diseño de investigación es no experimental.

3.3.5. Creación de la Firma Auditora GARCÍA & ASOCIADOS

Antecedentes

Asesoría Contable GARCÍA & ASOCIADOS, se encuentra ubicada en la ciudad de La Maná provincia de Cotopaxi en las calles 27 de Noviembre y Calabí, su página web es www.garciasociados.com, y para consultas e información el número telefónico 032689-222. La Firma Auditora GARCÍA & ASOCIADOS, nace en el mes de Febrero del 2012 en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, se constituyó con el deseo de brindar un servicio integral y personalizado a sus clientes.

Misión

Ofrecer soluciones mediante la prestación de servicios de Auditoría y Asesoría Integral en materia Tributaria, Legal, y Contable, para contribuir en el desarrollo de las empresas estableciendo relaciones a largo plazo con clientes y empleados.

Visión

Ser reconocidos por nuestros clientes, en servicios de Auditoría eficientes y de alta calidad, con estándares nacionales e internacionales.

Objetivo

Brindar Asesoría a las empresas comerciales, industriales y prestadoras de servicio, permitiendo un mejor manejo de sus recursos y una mayor rentabilidad en sus negocios.

LOGOTIPO DE LA FIRMA AUDITORA GARCÍA & ASOCIADOS

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Se considera que para el análisis de Auditoría de Talento Humano se ha tomado en cuenta a todo el personal que labora en el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, es decir que la población está constituida por 13 personas que a continuación presentamos:

Población	**Número**
Jefe	1
Segundo Jefe	1
Contadora	1
Tesorera	1
Recaudadora	1
Jefe Operativo	2
Auxiliares	6
Total	**13**

Tabla 2: Población que labora

Elaborado por: García Sarcos Liliana

3.4.2. Muestra

En vista de que la población es un número minoritario de 13 personas se ha tomado en cuanta el total de la misma, por tal motivo no se aplica muestra en el desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. RESULTADOS

4.1. Carta de aceptación de auditoría

La Maná 23 de Agosto del 2014

Ing. Srta. García Sarcos Liliana

GARCÍA & ASOCIADOS

La Maná,

Reciba un cordial y grato saludo de todos quienes conformamos el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, el motivo de la presente es aceptar su oferta de servicios correspondientes a la auditoría al área de talento humano de la institución,

Consideramos que su conocimiento en el tema nos ayudará a hacer un trabajo objetivo y meticuloso, el mismo que permitirá brindar una asesoría eficiente y sólida, a través de sugerencias claras y constructivas que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas planteadas constituyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestras actividades.

Sin más que decir me despido augurando éxitos en sus labores.

Atentamente

Sr. Carpio Acosta Milton

Teniente Coronel (B) del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón

4.1.1. Carta de compromiso

La Maná 25 de Agosto del 2014

Sr. Milton Carpio Acosta

Teniente Coronel (B) del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná

La presente carta es para confirmar la aceptación de Auditoría al Área de Talento Humano en las instalaciones del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, que usted muy acertadamente dirige; la Auditoría se realizará para el periodo del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2014. Se será realizada con el propósito de entregar un informe sobre el cumplimiento de las actividades del personal dentro la Institución.

El análisis, incluye el examen en base a pruebas y evidencias de actividades desarrolladas por el personal, también se requiere del seguimiento progresivo las conclusiones y recomendaciones dadas. La Firma Auditoria **"García & Asociados"** asumen entera responsabilidad por la información que contendrá el manejo de la información auditada.

Esperando la colaboración total se pondrán todos los registros, documento e información a disposición que se requiera en relación con la Auditoría.

Tnt. Crnl. Carpio Acosta Milton Alfredo	Srta. García Sarcos Liliana Paola
Jefe del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná	**"García & Asociados"**

4.2. PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.A.G 1/8

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Antecedentes

En el Cantón La Mana, Provincia de Cotopaxi a los 26 días del mes de Octubre de 1981, un grupo de personas se reúnen en la casa del señor Manuel Gallo Reyes, viendo la necesidad que existe en el pueblo, este grupo de ciudadanos se comprometen voluntariamente a formar un Benemérito Cuerpo de Bomberos, quedando constituido legalmente con RUC # 0560022270001. (BCBCM, 2014)

Localización

El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná se encuentra ubicada en la calle Benjamín Sarabia y AV.19 de mayo ofreciendo el servicio a la ciudadanía.

Visión

Seremos reconocidos como un organismo líder en atención de emergencias y gestión de riesgos a nivel nacional por un servicio efectivo con alto índices de calidad vinculado a la comunidad, dentro de un ambiente profesional y ético con abnegación y disciplina, acorde al avance tecnológico, que resulta en usuarios satisfechos dentro de un contexto de desarrollos ostensible y sustentable del País

Misión

La misión es eminentemente técnica para salvar vidas y proteger bienes a través de la atención efectiva de emergencias y gestión el riesgo, sembrando una cultura de prevención y alerta temprana para seguridad y bienestar de la sociedad.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.A.G 2/8

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Objetivos

Objetivo General

El objetivo principal de esta institución es contribuir a la prevención y seguridad de las vidas y bienes de la ciudadanía en cooperación con otros organismos, así como también desarrollar actividades de carácter educativo - preventivo, con la finalidad de que los individuos incrementen su capacidad de autoprotección contra desastres o accidentes que puedan afectar su seguridad.

Objetivo Específicos

- Atender los requerimientos de la comunidad Lamanense en áreas de control de incendios, inundaciones, accidentes vehiculares, rescate, salvamento, manejo de materiales peligrosos, derrumbes, deslizamientos y otros eventos.
- Normar y direccionar las acciones de investigación, planificación, comunicación, capacitación e inspección oportunas para la prevención de incendios, a fin de generar una actitud y cultura preventiva, en la comunidad.
- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las acciones, procedimientos y protocolos a llevarse a cabo en la atención pre hospitalaria en el cantón La Maná.

VALORES

Es la cualidad humana aceptada, apreciada y respetada por los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná. Los valores son permanentes y su validez no depende de circunstancias. (BCBCM, 2014)

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Los principales valores que sirven de orientación del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná:

Abnegación.- Otorgar un servicio humanitario en forma desinteresada, sin considerar etnia, religión, idioma y otros. (BCBCM, 2014)

Honor.- Dar todo a cambio de nada, cumpliendo con la labor para la cual fue preparado. (BCBCM, 2014)

Disciplina.- Actitud establecida de normar para el comportamiento, encaminadas al buen funcionamiento de la Institución. Este es el principal valor de una Entidad de tipo paramilitar, como es el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná. (BCBCM, 2014)

Equidad y justicia. - En relación a la atención al público, los servidores han de considerar los principios que rigen la Institución, pero también los de equidad y justicia que asisten a las personas. (BCBCM, 2014)

PRINCIPIOS

Integridad.- Puede medirse en función de lo que es correcto y justo, para funciones y ejercicio profesional. (BCBCM, 2014)

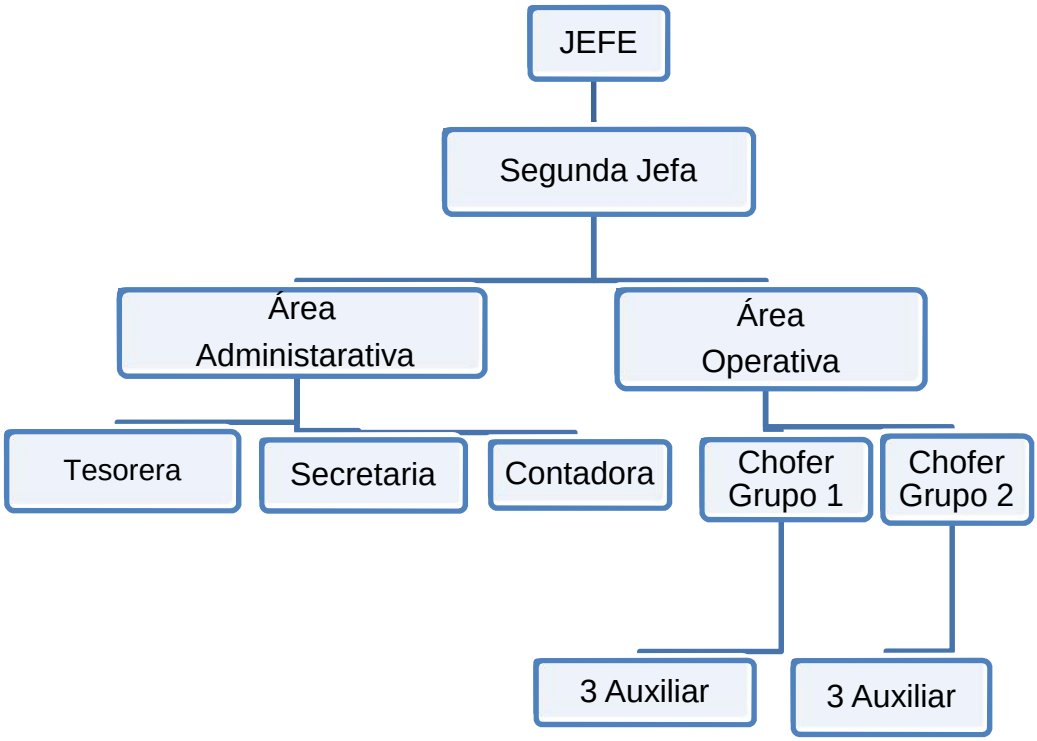
Honradez.- El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná espera que sus servidores apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo. (BCBCM, 2014)

Responsabilidad.- Los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, deberán siempre actuar con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones y tareas, las mismas que la realizarán con diligencia, seriedad y calidad desde el principio hasta el final de su gestión obteniendo enseñanza y experiencia de ellas. (BCBCM, 2014).

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.A.G 4/8

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



Análisis

El Benemérito Cuerpo de Bomberos está constituido por dos Áreas, una la Administrativa quien se encarga de trámites como permisos de funcionamientos, y el área operativa quien se encarga de brindar servicio a la ciudadanía en la gestión de riesgos. Así cada departamento cumple con du función en beneficio de la Institución.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.A.G 5/8
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015	

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Motivo de la Auditoría

El motivo del examen consiste en el estudio de los documentos que sustentan las distintas operaciones vinculadas con las producciones realizadas por el departamento de producción, a fin de emitir una opinión sobre la eficiencia y eficacia.

Enfoque de Auditoría

La Auditoría de Gestión está enfocada directamente con la administración de la empresa para lograr cumplir con los procedimientos utilizados y los procedimientos programados de la misma.

Alcance

La evaluación realizada al área del talento humano se realizará en un período fiscal del 02 de enero al 31 de diciembre del 2013, la misma que tendrá una duración de 44 días y al concluir el tiempo establecido en la auditoría realizada al talento humano se emitirá un informe.

Disposiciones legales

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador

- Ley de Defensa contra Incendios
- Código de Trabajo
- Ley del Servidor Público
- Ley Orgánica del sector público y su reglamento.
- Reglamento Interno de los Cuerpo de Bomberos.

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Talento Humano

Jefe Auditor: Liliana Paola García Sarcos.

Auditor Junior: María Eulalia Cepeda Escobar

Auditor Senior: Teresa Estefanía Sampedro Salazar

Recursos Materiales

Ítems	Descripción	Cantidad
	Materiales de Oficina y Bibliográficos	
1	Papel Bond A4	500
3	Esferos	5
4	Borrador	1
5	Carpetas	4
6	Anillados	7
7	Perforadora	1
8	Grapadora	1
9	Cd's	7
10	Tinta	3
11	Flash memory	2

12	Libros	10
13	Internet	80 horas
	Equipos	
15	Computadora	1
16	Impresora	1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 01/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha:01/02/2015

PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS	
Descripción	**Marca**
Hallazgo de Auditoría	**A**
Verificado	**Ω**
Ligado	**B**
Comprobado	**©**
Observado	**¥**
Analizado	√
Indagado	**€**
Notas Explicativas	**µ**

	AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.A.G 8/8
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015	
PLAN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN		

OBJETIVOS

Objetivo General

Ejecutar una Auditoría al Área del Talento Humano y su incidencia en la Gestión de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos, Cantón La Maná, año 2013.

Objetivos Específicos

- Examinar el Manual de Políticas Internas para conocer el cumplimiento de las mismas en el Área de Talento Humano.
- Evaluar el Control Interno s en el Área de Talento Humano según las Normas COSO II para obtener el nivel de riesgo.
- Medir la Gestión de Riesgos a través de indicadores para determinar la eficiencia del Talento Humano.
- Emitir un Informe de Auditoría Interna para la adecuada toma de decisiones de la Institución.

4.3. PROGRAMA DE AUDITORIA DE GESTIÓN

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF PR.A.G 1/3
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.	

Fecha: 01/02/2015	**Fecha:**01/02/2015

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO					
N°	**PRPCEDIMIENTO**	**REF/PT**	**REALIZADO POR**	**FECHA**	**OBSERVACIÓN**
FASE I CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO					
1	Elaboración de encuesta	P.E 1	L.G.S	02/02/15	Para conocer el cumplimiento de políticas
2	Elaboración de entrevista	P.E1	L.G.S	02/02/15	Para conocer el cumplimiento de políticas
3	Elaboración del cuestionario de control interno	P.E 1	L.G.S	02/02/15	Para determinar los hallazgos
4	Elaboración de indicadores del Balanced Scorecard	P.E 1	L.G.S	02/02/15	De acuerdo a la NIA 400 para la medición del riesgo.
FASE II EJECUCIÓN DE AUDITORÍA					
5	Elaboración de encuesta	P.E 1	L.G.S	02/02/15	Para conocer el cumplimiento de políticas
6	Elaboración de entrevista	P.E1	L.G.S	02/02/15	Para conocer el cumplimiento de políticas
7	Elaboración del cuestionario de control interno	P.E 1	L.G.S	02/02/15	Para determinar los hallazgos

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.

Fecha: 01/02/2015	**Fecha:**01/02/2015

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	PRPCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN
8	Elaboración de indicadores del Balanced Scorecard	P.E 1	L.G.S	02/02/15	Para evaluar la gestión de riesgos
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS					
9	Hallazgos de acuerdo al cuestionario de control interno.	P.A 2	L.G.S	20/02/15	De acuerdo a la NIA 230.
10	Cuadros de matriz de recomendaciones	P.A.2	L.G.S	15/02/15	Para obtener el análisis del efecto y causa y emitir recomendaciones.
11	Emitir el informe de control interno.	P.A 2	L.G.S	15/02/15	Para emitir una idea en la que se encuentra actualmente la institución.
12	Emitir un informe de auditoría de gestión.	P.A 2	L.G.S	20/02/15	Para emitir una idea en la que se encuentra actualmente la institución.

4.4. EJECUCIÓN DE AUDITORIA DE GESTIÓN

4.4.1. Sumaria del Manual de Políticas Internas

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF C.S.M.P.I 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

CÉDULA SUMARIA DEL MANUAL DE POLÍTICAS INTERNAS

Objetivo 1:

- Examinar el Manual de Políticas Internas para conocer el cumplimiento de las mismas en el Área de Talento Humano.

Procedimiento:

- Se realizó una encuesta entrevista a los directivos del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná.

- Se aplicó una encuesta al área operativa, para verificar la aplicación del manual de políticas internas.

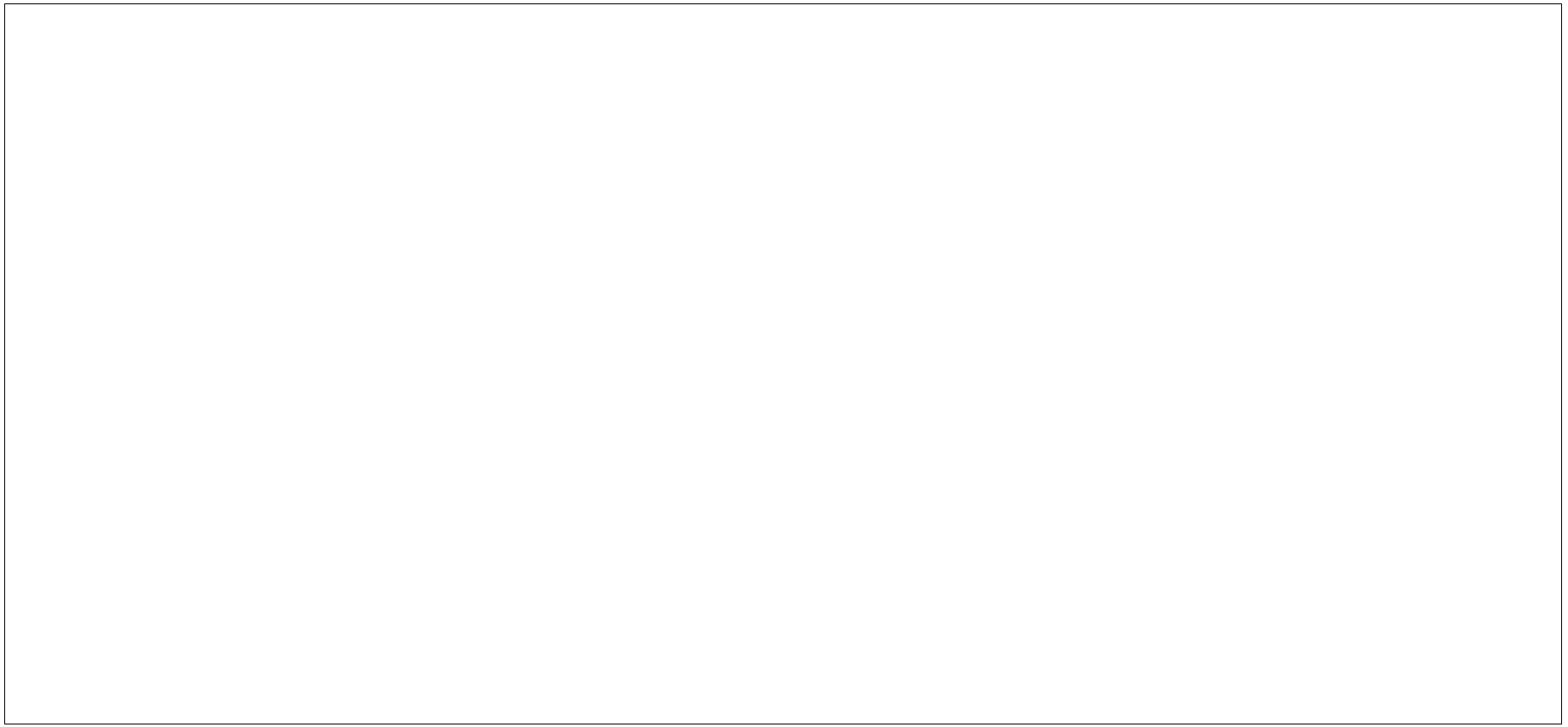
García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.D 1/3

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Entrevistado: Tnt. Milton Alfredo Carpio Acosta **Cargo:** Jefe **Entrevistadora:** Liliana Paola García Sarcos.	**Fecha:** 14/02/2015 **Hora:** 2:00 pm **Lugar:** Instalaciones de la institución

N°	PREGUNTAS	OPCIONES		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
1	¿Dispone de Personal suficiente en la Institución?	X		Si, actualmente trabajan 13 personas, 5 en el área administrativa y 8 en el área operativa**.**	Tiene un buen grupo para el trabajo en el Cuerpo de Bomberos
2	¿Se realizan controles que garantice el cumplimiento de su misión, visión, objetivos y metas?	X		Existen controles distribuidos por cada área tanto administrativa como operativa.	Lleva un adecuado control para el cumplimiento de su misión y visión.
3	¿Existe un Organigrama Jerárquico-Funcional establecido en la Institución?	X		Si, está debidamente dividido y organizado según su nivel jerárquico.	Tiene bien establecido el nivel jerárquico para sus responsabilidades.
4	¿Posee la Institución de un manual de funciones?	X		Si, existe un manual de funciones establecido en la Institución.	Es importante ejercer adecuadamente sus funciones.



ENTREVISTA A DIRECTIVOS

N°	PREGUNTAS	OPCIONES		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
5	Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos y líneas de autoridad?	X		El personal conoce cada una de las funciones y responsabilidades que tiene a su cargo.	Sirve para que cada persona ejecute adecuadamente su función.
6	¿Percibe el personal capacitaciones para llevar a cabo sus actividades?	X		Si, se realizan capacitaciones constantes tanto dentro como fuera del país.	Están preparados para cualquier eventualidad.
7	¿El cuerpo de bomberos cumple con la otorgación de los materiales de protección. ?	X		Se otorga todo el equipo necesario de protección para la realización de su trabajo como: rescate, incendios y otro tipo de riesgos.	Existen importantes medidas de seguridad para el personal de rescate.
8	¿Se utilizan métodos o estrategias para mejorar el ambiente laboral?	X		Capacitaciones sobre ética, valores, recursos humanos, trabajo en equipo, etc.	Trabajan en conjunto utilizando los valores para el trabajo en equipo.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

N°	PREGUNTAS	OPCIONES		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
9	¿Se ofrece una remuneración equilibrada y digna al personal?	**X**		De acuerdo al registro oficial del Ministerio Laboral se realiza la homologación de sueldos con los asensos correspondientes.	Existe el cumplimiento con el registro oficial.
10	¿Cuenta el personal con seguro de vida?	**X**		Si tiene el personal operativo seguro de vida.	El personal operativo porque está propenso a accidentes.

4.4.1.1. Valoración (Sub-cedula)

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF A.E.D 1/1
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015	

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA MANÁ

Análisis Cualitativo de la entrevista al Jefe

A través de la entrevista realizada al Jefe del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná se logró obtener los siguientes datos:

Actualmente la Institución cuenta con personal apto y capacitado, ya que la alta dirección se ha esmerado por brindar capacitaciones constantes tanto dentro como fuera del país, lo que ha permitido que el personal tenga un conocimiento claro de los objetivos, visión, misión y metas Institucionales.

Además al poseer la Institución un organigrama jerárquico, el Talento Humano tiene claramente definido los niveles jerárquicos y líneas de autoridad lo que permite un mejor desenvolvimiento en cada una de las Áreas, sin embargo se puede apreciar cierto grado de deficiencia en el manual de funciones que al no estar estructurado adecuadamente, impide el conocimiento sobre cada una de las funciones, responsabilidades y obligaciones que debe cumplir cada departamento de acuerdo a las políticas y reglamentos Institucionales.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.D 1/3

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Entrevistado: Martin Rene Rodríguez López **Cargo:** Jefe operativo **Entrevistadora:** Liliana Paola García Sarcos	**Fecha:**14/02/2015 **Hora:** 2:00 pm **Lugar:** Instalaciones de la institución

N°	PREGUNTAS	OPCIONES		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
1	¿Existen incentivos o motivaciones hacia el personal para mejorar el cumplimiento de sus funciones?	X		Se realizan asensos y condecoraciones para incentivar al personal según sus méritos.	Son incentivados para que cada día desempeñen de mejor manera.
2	¿Los auxiliares operativos muestran colaboración cuando se presenta una gestión de riesgo?	X		Si están dispuestos en colaborar y salvar vidas.	Para brindar buen servicio a la comunidad.
3	¿El camión de bomberos está en buenas condiciones para prestar sus servicios?	X		Está en buenas condiciones para prestar servicios.	Es importante que esté en buenas condiciones para prevenir riesgos.

	4	¿Usted dispone de un adecuado equipo de trabajo para la gestión de riesgo?	X		Si dispone de un adecuado equipo de trabajo.	Es importante para su debida protección.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.D 2/3

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Entrevistado: Martin Rene Rodríguez López
Cargo: Jefe operativo
Entrevistadora: Liliana Paola García Sarcos

Fecha:14/02/2015
Hora: 2:00 pm
Lugar: Instalaciones de la institución

N°	PREGUNTAS	OPCIONES		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
5	¿El mecanismo que utiliza para identificar los riesgos es el adecuado?		X	No realizan adecuados mecanismos para detectar los riesgos internos y externos.	Esto perjudica al cuerpo de bomberos al no tener adecuados mecanismos.
6	¿Cuenta con un instrumento técnico de trabajo, para facilitar los procesos en la gestión de riesgo?	X		Si cuenta con un instrumento técnico para orientar al personal respecto a las tareas que les corresponde desempeñar.	Para exigir el cumplimiento con los puestos de trabajo.
7	¿Usted difunde las normas de carácter general al personal operativo?	X		Si para lograr el cumplimiento de los objetivos, políticas y estrategias de la institución.	Es de gran importancia el cumplimiento de las normas.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.D 3/3

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015

ENTREVISTA A DIRECTIVOS

Entrevistado: Martin Rene Rodríguez López **Cargo:** Jefe operativo **Entrevistadora:** Liliana Paola García Sarcos.	**Fecha:**14/02/2015 **Hora:** 2:00 pm **Lugar:** Instalaciones de la institución

N°	PREGUNTAS	OPCIONES		RESPUESTA	ANÁLISIS
		SI	NO		
7	¿Conoce sobre los valores y principios éticos?	X		Sí, conocen los valores y principios éticos.	Es importante conocer los valores.
8	¿El enfoque estratégico tiene parámetros para el cumplimiento de su misión y visión?			Si para llegar alcanzar la misión y visión institucional.	Es importante desarrollar un plan estratégico.
9	¿Las funciones que realiza se enmarcan a la ley de Defensa contra Incendio?	X		Si se enmarca a la Ley de defensa contra incendio.	Aplican el reglamento con lo dicta la constitución Política de la República.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF A.E.D 1/1
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 01/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**01/02/2015	

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE OPERATIVO DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA MANÁ

Análisis Cualitativo de la entrevista al Jefe Operativo

A través de la entrevista realizada al Jefe Operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná se logró obtener los siguientes datos:

En concordancia con los resultados obtenidos el área operativa demuestra que las funciones que se realizan se enmarcan a la Ley de Defensa contra Incendios, además posee de un instrumento técnico que facilita los procesos de selección del personal y normas de carácter general para llevar con eficiencia y eficiencia la aplicación de normas y técnicas. Como también se puede observar que los auxiliares operativos tienen optimismo y seguridad cuando se presenta una gestión de riesgo ya que dispone del equipamiento e instrumentos adecuados para la ejecución de los mismos.

Finalmente se puede decir que posee de un instrumento técnico de trabajo, para facilitar los procesos en la gestión de riesgo así como también el personal conoce sobre los valores y principios éticos de la Institución lo que permite cumplir con la misión y visión.

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

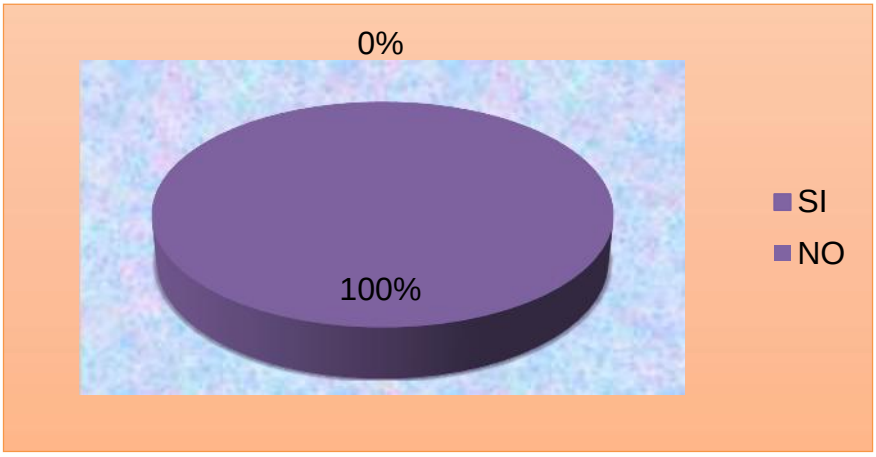
Pregunta N°1

¿Conoce usted la misión, visión y objetivos de la Institución?

Tabla N° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°1



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos de la institución en un 100% porque es necesario conocer los objetivos que se persigue cada día para obtener un resultado satisfactorio y de gran utilidad que permita a la Institución seguir creciendo y brindando un adecuado servicio a la comunidad.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

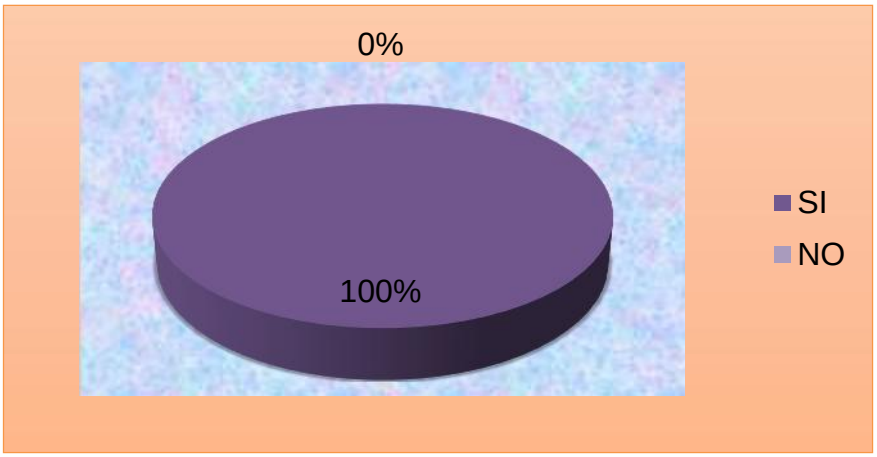
Pregunta N°2

¿Está satisfecho en su puesto de trabajo y al servicio que brinda a la comunidad?

Tabla N° 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°2



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autor

Análisis e Interpretación

El personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, están satisfechos en los puestos de trabajo y el servicio que prestan a la comunidad con un nivel de cumplimiento del 100%, porque es importante brindar satisfactoriamente el servicio de cada uno de los habitantes.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 3/10

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

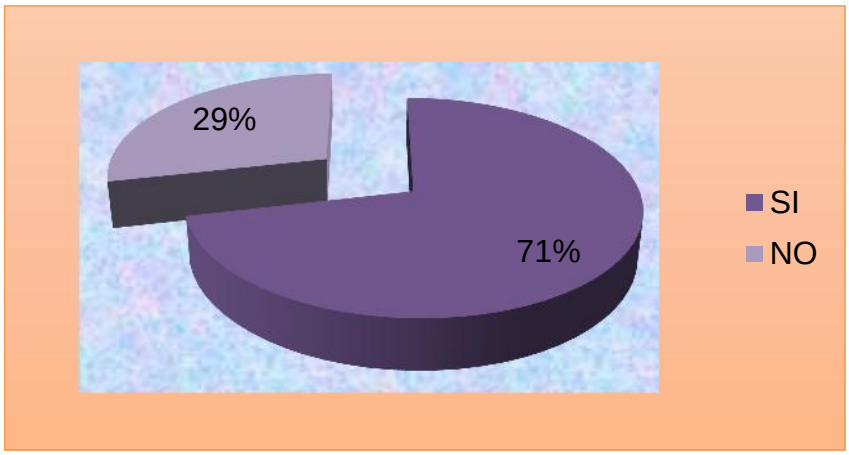
Pregunta N°3

¿Participa eventualmente en las actividades extra laborales que realiza el Cuerpo de Bomberos?

Tabla N° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°3



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, Participa eventualmente en las actividades extra laborales en un 71% de participación y un

29% no participan en las actividades, este resultado se obtiene porque existen personas que realizan otra labor después de su horario de trabajo.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

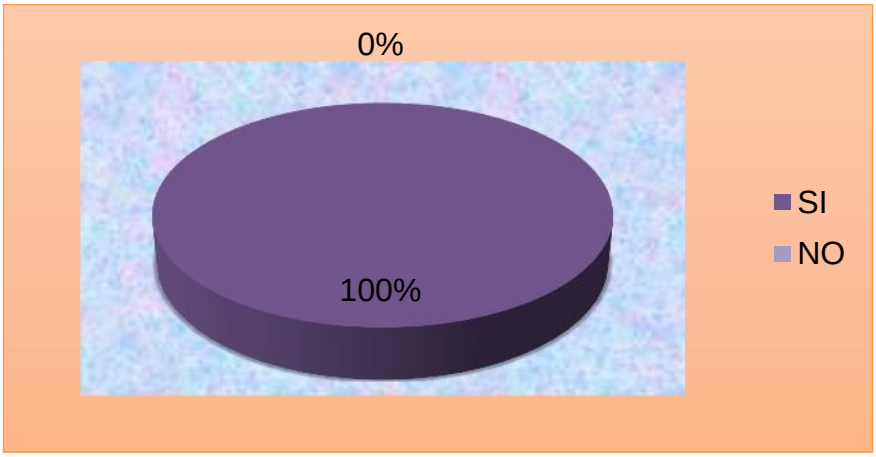
Pregunta N°4

¿Socializa la Institución el Manual de Políticas Internas con el personal?

Tabla N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°4



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El manual de funciones es socializado con el personal que labora en la empresa en un 100%, porque es indispensable que los trabajadores estén al tanto de sus funciones a realizar.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 5/10

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

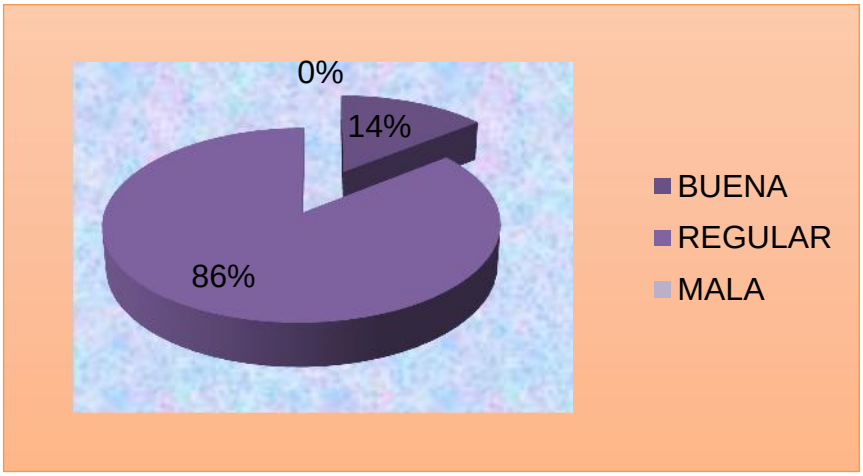
Pregunta N°5

¿Cómo considera usted las relaciones laborales entre el personal?

Tabla N° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BUENA	1	14%
REGULAR	6	86%
MALA	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°5



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, tiene una relación laboral regular del 86% y una relación buena del 14% es decir que la institución no mantiene una buena relación laboral entre todos los empleados porque no existe comunicación entre ellos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 6/10

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

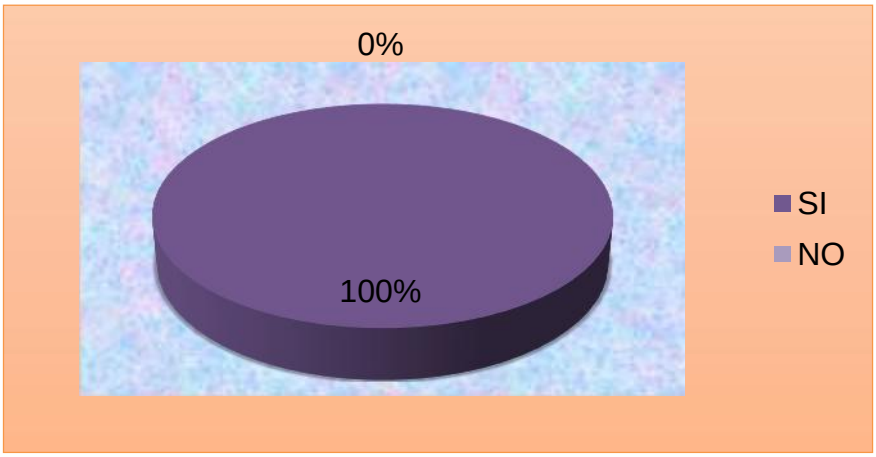
Pregunta N°6

¿La Institución proporciona equipamiento adecuado para las actividades que usted realiza?

Tabla N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°6



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, proporciona equipamiento adecuado para las actividades que realiza en un 100% demostrando eficiencia, porque es importante que los empleados estén preparados ante cualquier eventualidad y riesgos que se pueden presentar.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 7/10

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

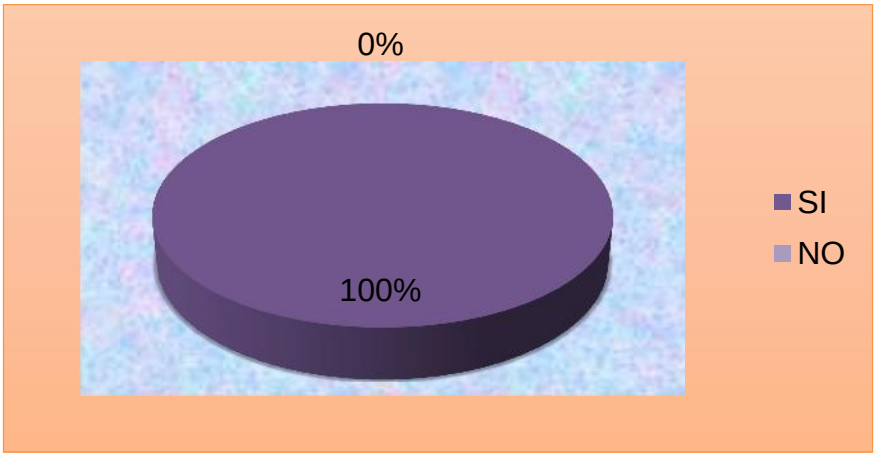
Pregunta N°7

¿La Institución otorga capacitaciones acorde con sus funciones?

Tabla N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°7



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, otorga capacitaciones acorde con sus funciones de cada una de los empleados en un 100%, porque es indispensable que los empleados estén capacitados y prestos para brindar sus servicios ante cualquier emergencia.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 8/10

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

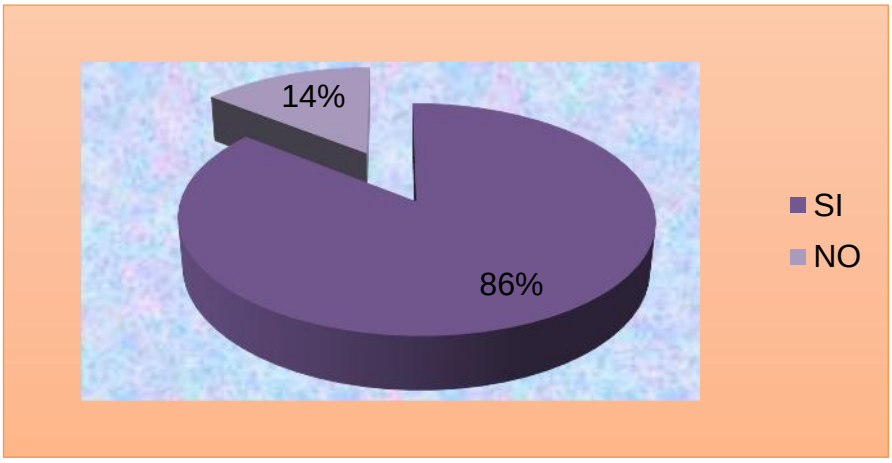
Pregunta N°8

¿Considera que la Institución recompensa adecuadamente su esfuerzo mediante incentivos?

Tabla N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°8



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, considera que les recompensan adecuadamente su esfuerzo mediante incentivos en un 86% para motivarlos y con ello mejorar el rendimiento, mientras que el 14% opinan lo contrario, debido a la falta de comunicación entre ellos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 9/10

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

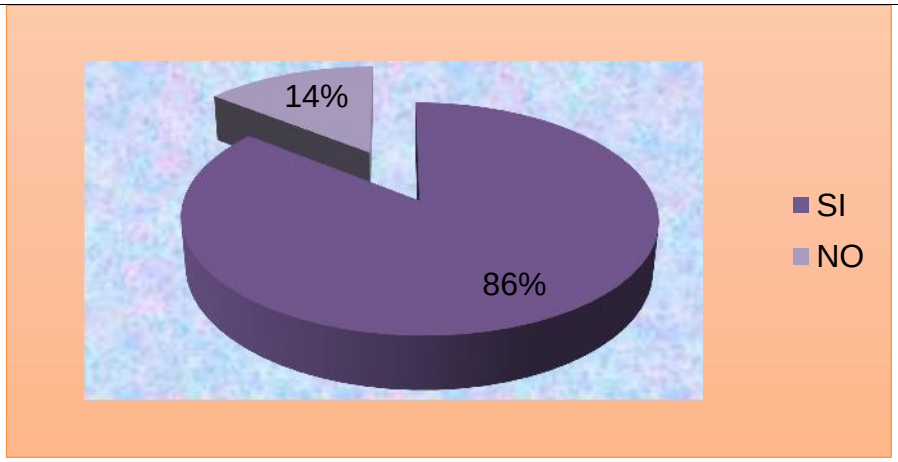
Pregunta N°9

¿Está conforme con la remuneración que percibe?

Tabla N° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°9



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El personal del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, está conforme con la remuneración que percibe en un 86% y el 14% no está satisfecho con la remuneración porque sus opiniones son diferentes.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF E.A.O 10/10
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015	

ENCUESTA DIRIGIDA AL ÁREA OPERATIVA

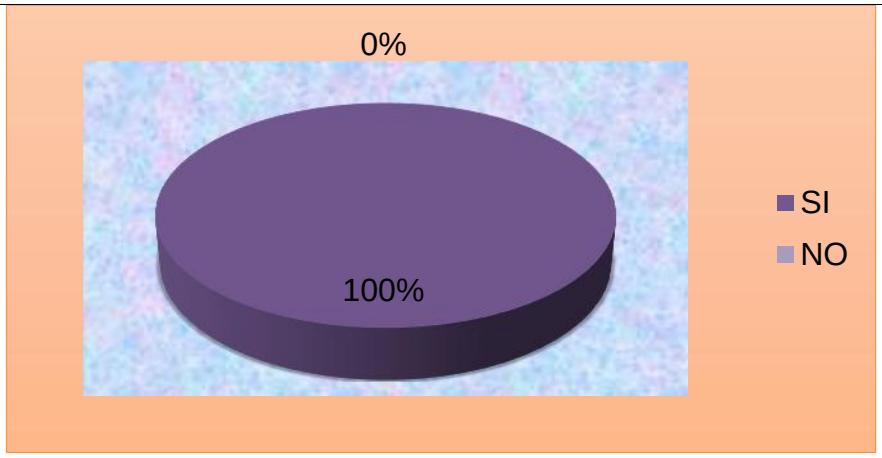
Pregunta N°10

¿Evalúa la Institución el desempeño de su trabajo?

Tabla N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Gráfico N°10



Fuente: BCBLM
Elaborado por: Autora

Análisis e Interpretación

El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, se evalúa en un 100% el desempeño de su trabajo para verificar el rendimiento de cada uno de los cargos a desempeñar, porque es necesario mantener la excelencia institucional.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.C 1/1
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015	

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

Una vez efectuala la entrevista a los directivos y la encuesta al personal operativo del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, para examinar el cumplimiento del Manual de Políticas Internas se determina que las funciones que se realizan se enmarcan a la Ley de Defensa contra Incendios, además posee de un instrumento técnico que facilita los procesos de selección del personal y normas de carácter general para llevar con eficiencia y eficiencia la aplicación de normas y técnicas, sin embargo se puede apreciar cierto grado de deficiencia en el manual de funciones que al no estar estructurado

adecuadamente, impide el conocimiento sobre cada una de las funciones, responsabilidades y obligaciones que debe cumplir cada departamento de acuerdo a las políticas y reglamentos Institucionales en concordancia como lo que especíca la NIA 500 evidencia de auditoria, donde menciona que el auditor deberá tener evidencia suficiente y apropiada para poder llegar a conclusiones razonables en las cuales basar la opinión de auditoria.

4.4.2. Sumaria de Control Interno

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 1/19
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015	
CÉDULA SUMARIA DEL CONTROL INTERNO		

Objetivo 2:

- Evaluar el Control Interno en el Área de Talento Humano según las Normas COSO II para obtener el nivel de riesgo.

Procedimiento:

- Aplicar el cuestionario de Control Interno COSO II.
- Medición de los riesgos de Control Interno, riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de auditoría.
- Elaborar las hojas de hallazgos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 1/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de control

Subcomponente: Integridad y valores éticos

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Posee la empresa un manual de funciones		X		5	10	No posee la empresa un manual de funciones	H √

	debidamente estructurado ?						debidamente estructurado .	
2	¿El jefe del Cuerpo de bomberos se maneja con conducta y valores éticos?	X			10	10	Tiene liderazgo para llevar a todo el personal al cumplimiento de sus actividades	√
3	¿Al contratar empleados se escoge de acuerdo al perfil y experiencia de la persona?	x			10	10	Se escoge el mejor postulante para que desempeñe su función.	√
	Total				**25**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta

76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Integridad y valores éticos	25	30
TOTAL	**25**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 25/30 = 0,8333* 100 = **83,33%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 83,33% = **16,67%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente Integridad y valores éticos se obtuvieron un nivel de confianza del **83,33%** (Alta) el jefe del Cuerpo de bomberos tiene liderazgo para llevar a todo el personal al cumplimiento de sus actividades, así como también se escoge el mejor postulante para que desempeñe su función.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **28,57%** correspondiente a un nivel de riesgo (Bajo), debido a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, no posee un manual de funciones debidamente estructurado.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Compromiso por la competencia profesional

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		

1	¿El cuerpo de Bomberos realiza capacitaciones constantes al personal?	x			10	10	Tiene capacitaciones constantes para el personal	√
2	¿Se incentiva con condecoraciones y alza de suelos a sus empleados?	X			10	10	De acuerdo a rendimiento y antigüedad se sube el sueldo y se les condecora.	√
3	¿Existe una adecuada relación laboral entre el personal?		x		3	10	No tiene buena relación laboral con el personal.	H √
	Total				**23**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja

60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Integridad y valores éticos	23	30
TOTAL	**23**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 23/30 = 0,7667* 100 = **76,67%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 76,67% = **23,33%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente compromiso por la competencia profesional se obtuvieron un nivel de confianza del **76,67%** (Alta) nivel que se ha obtenido gracias a las capacitaciones constantes al personal.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **23,33%**(Bajo), debido a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, no tiene buena relación laboral con el personal.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Filosofía administrativa y estilo de operación

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Califica.	Puntaje Óptimo		

					Obtenida			
1	¿Evalúa oportunamente la gestión que realizan los miembros del cuerpo de bomberos?	x			10	10	Para que realicen con eficiencia y eficacia sus operaciones diarias.	√
2	¿Disponen de adecuados materiales de equipamiento para la realización de sus funciones?	x			10	10	Si dispone de materiales para su debida protección en las actividades.	√
3	¿Los empleados del cuerpo de bomberos tienen interés por el bienestar institucional?	x			10	10	Quieren que la institución siga creciendo a paso agigantados para la prestación de servicios.	√
	Total				**30**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA

15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de Control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Filosofía administrativa y estilo de operación	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 0% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente filosofía administrativa y estilo de operación se obtuvieron un nivel de confianza del **100%** (Alta) debido a que el jefe del Cuerpo de Bomberos, evalúa oportunamente la gestión que realiza el Talento Humano, a su vez dispone de materiales para su debida protección en las actividades realizadas.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** que representa a un nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Cuerpo de Bomberos, trabaja arduamente sobre la filosofía administrativa y estilo de operación.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Ambiente organizacional de trabajo

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Las actitudes del jefe del Cuerpo de bomberos es adecuado con el personal descendente?	x			10	10	Es una persona cordial que motiva a sus empleados.	√
2	¿Los empleados tienen motivaciones frecuentes?	x			10	10	Si motivan al personal del Cuerpo de Bomberos.	√
3	¿El personal tiene interés de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la entidad?	X			10	10	Trabajan en conjunto por el crecimiento institucional.	√
	Total				**30**	**30**		

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de Control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Ambiente organizacional de trabajo	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente ambiente organizacional de trabajo se obtuvieron un nivel de confianza del **100%** (Alta) debido a que el jefe del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, es una persona cordial que motiva a sus empleados los cuales trabajan en conjunto por el crecimiento institucional.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** que representa a un nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente para el ambiente organizacional de trabajo.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Estructura organizativa

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿El salario es acorde al cargo que desempeña en el Cuerpo de Bomberos?	X			10	10	Si están satisfechos con el sueldo de acuerdo con las responsabilidades designadas	√
2	¿Los puestos de trabajo son de acuerdo al perfil del manual de funciones?	X			10	10	Si son de acuerdo al perfil del manual de funciones.	√
	Total				**20**	**20**		

Fecha: 02/02/2015	**Fecha:** 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de Control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Estructura organizativa	20	20
TOTAL	**20**	**20**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 20/20 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente estructura organizativa se obtuvieron un nivel de confianza del **100%** (Alta) se debe a que el Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, están satisfechos con el sueldo percibido de acuerdo con las responsabilidades designadas que van con el perfil del manual de funciones.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** que representa a un nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre la estructura organizativa.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Autoridad y responsabilidad

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿El jefe del cuerpo de bomberos revisa que las actividades de sus empleados sean llevadas a cabalidad?	X			10	10	Para saber si cumplen con las responsabilidades designadas.	√
2	¿Las responsabilidades asignadas son llevadas de acuerdo al manual de funciones?	X			0	10	Son llevadas de acuerdo al manual de funciones.	√
3	¿Los empleados del cuerpo de bomberos acatan eficientemente las órdenes de su jefe?	X			10	10	Si son acatadas las órdenes del jefe.	√
	Total				**30**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de Control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Autoridad y responsabilidad	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **00%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente autoridad y responsabilidad se obtuvieron un nivel de confianza del **100%** (Alta) debido a que el jefe del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, revisa que las actividades de sus empleados se cumplan a cabalidad de acuerdo al manual de funciones.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** que representa a un nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre la líneas de autoridad y responsabilidad.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 7/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Ambiente de Control

Subcomponente: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Se desarrolla actividades específicas, aplicando estrategias, recursos y ciertos valores comunes?	X			10	10	Son desarrolladas las actividades, aplicando estrategias, recursos y valores.	√
2	¿Los empleados demuestran optimismo en el trabajo realizado?	x			10	10	Expresan pasión por su trabajo del servicio a la comunidad.	√
3	¿Los empleados tienen el deseo de aprender y	x			10	10	Muestran interés de aprendizaje para	√

	expresar su creatividad?						demostrar su creatividad.	
	Total				**30**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTE: Ambiente de Control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Políticas y prácticas en materia de recursos humanos	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**
punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **00%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente políticas y prácticas en materia de recursos humanos se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta)

debido a que el Talento Humano expresan pasión por su trabajo al servicio a la comunidad y se esfuerzan por adquirir nuevos conocimientos.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre la políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 8/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Establecimiento de objetivos

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Existen un nivel jerárquico adecuado sobre las operaciones y actividades que desarrolla la entidad?	x			10	10	Se desarrolla las actividades de acuerdo al orden jerárquico	√
2	¿La entidad tiene diseñados procesos y procedimientos orientados al cumplimiento de los objetivos?	x			10	10	Si diseñas las estrategias para cumplir con los objetivos institucionales.	√
3	¿Se revisa continuamente los avances de	x			10	10	Está pendiente del	√

	las actividades realizadas con relación al logro de objetivos?						complimiento de sus actividades diarias.	

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 9/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Establecimiento de objetivos

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
4	¿Existe participación y compromiso por parte del personal para el logro de los objetivos?		x		5	10	Todos los empleados no están comprometidos para el logro de objetivos.	H √
5	¿Se informa al personal sobre los posibles cambios realizados en los objetivos?	x			10	10	Para trabajar en forma eficiente para el cumplimiento de los objetivos.	√
	Total				**45**	**50**		

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MG 8/22

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

Componente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Establecimiento de objetivos	45	50
TOTAL	**45**	**50**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 45/50 = 0,9* 100 = **90%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 90% = 1**0%**

Análisis del nivel de Confianza: A través de la evaluación y análisis efectuado mediante el Control Interno de establecimiento de objetivos, se determinó que

el **90%** equivale a un nivel de confianza (Alta), lo que significa que el cumplimiento para el establecimiento de objetivos el personal trabaja constantemente para cumplir y llegar a los objetivos institucionales.

Análisis del nivel de Riesgo: Corresponde a un nivel de riesgo del **10%** (bajo) demostrando que todos los empleados no demuestran participación y compromiso para el logro de objetivos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 10/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Identificación de Eventos

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Se identifican los eventos que afectan la prestación de servicio a la comunidad?	X			10	10	Si se identifican los eventos que deben mejorarse.	√
2	¿Se capacita y evalúa al personal en las áreas de gestión de riesgos?	X			10	10	Si se evalúan a las personas de la gestión de riesgos.	√
3	¿Se toma en cuenta el criterio del personal en la evaluación de los riesgos?	X			10	10	Es participativo.	√
4	¿Existen los adecuados		X		0	10	No existe un adecuado	H√

	mecanismos para identificar los riesgos derivados de fuentes externas e internas?						mecanismo para identificar los riesgos.	
	Total				**30**	**40**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

Componente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Identificación de Eventos	30	40
TOTAL	**30**	**40**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/40 = 0,75* 100 = 75**%**
punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 75% = **25%**

Análisis del nivel de Confianza: A través de la evaluación y análisis efectuado mediante el Control Interno de la identificación de eventos se determinó que tiene un nivel de confianza (Moderada alta) del **75%** lo que significa que el Cuerpo de Bomberos trabaja arduamente para identificar los eventos.

Análisis del nivel de Riesgo: Corresponde a un nivel de riesgo del **25%** (Moderado bajo)**,** demostrando que no existen los adecuados mecanismos para la identificación de riesgos derivados de fuentes tanto externas como internas

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 11/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Evaluación de riesgo

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Cuenta con tecnología y herramienta para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?	x			10	10	Si cuenta con tecnología para el adecuado funcionamiento para el logro de objetivos.	√
2	¿La información contenida en los repostes del personal es confiable y oportuna para evaluar su desempeño?	x			10	10	Es oportuna y confiable los reportes del personal.	√
	¿Las actividades	x			10	10	Si son desarrollada	

3	asignadas al personal se desarrollan de acuerdo a normas legales y reglamentarias ?						s con normas y reglamentos .	√

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 12/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Evaluación de riesgo

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificа. Obtenida	Puntaje Óptimo		
4	¿La entidad cuenta con objetivos de control que incluyan identificación de los riesgos internos y externos?	**x**			10	10	Si tiene objetivos de control.	√
	Total				**40**	**40**		

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MG 10/22

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

Componente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Evaluación de riesgos	40	40
TOTAL	**40**	**40**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 40/40 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del nivel de Confianza: A través de la evaluación y análisis efectuado mediante el Control Interno de la evaluación de riesgo se determinó que tiene un nivel de confianza (alta) del **100%** se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, si cuenta con tecnología y herramientas para el adecuado funcionamiento y el logro de objetivos, los reportes del personal son confiables y oportunos y están de acuerdo con las norma y reglamentos.

Análisis del nivel de Riesgo: Corresponde a un nivel de riesgo del **0%** (bajo)**,** demostrando que cumplen los parámetros para prevenir riesgos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 13/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Respuesta al riesgo

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Se encuentra elaborado un plan de contingencias, para afrontar los riesgos identificados?	x			10	10	SI tiene un plan de contingencia	√
2	¿Se evalúa constantemente el buen funcionamiento tecnológico?	x			10	10	Si se evalúa el funcionamiento tecnológico.	√
3	¿Se evalúa la capacidad profesional del personal antes	x			10	10	Si se realizan evaluaciones de	√

	de asignar una actividad?						capacidad para la actividad.	
4	¿Existe un programa de capacitación para disminuir las debilidades del personal?	x			10	10	Si realizan programas de capacitación para disminuir las debilidades.	√
	Total				**40**	**40**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

Componente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Respuesta al riesgo	40	40
TOTAL	**40**	**40**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 40/40 = 1* 100 = 10**0%**
punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del nivel de Confianza: A través de la evaluación y análisis efectuado mediante el Control Interno de la respuesta al riesgo, se determinó que tiene un nivel de **c**onfianza (alta) del **100%** se debe a que el Cuerpo de Bomberos posee un plan de contingencia para identificar riesgos, a su vez realizan programas de capacitación para disminuir las debilidades.

Análisis del nivel de Riesgo: Corresponde a un nivel de riesgo del **0%** (bajo)**,** demostrando que trabaja arduamente para mejorar los servicio que prestan a la comunidad.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 14/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Actividades de control

Subcomponente: Tipos de actividades de control

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Califica. Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Es adecuada las condiciones físicas en las que se desenvuelve el Talento Humano?	x			10	10	Si cuenta con buena infraestructura.	√
2	¿Utiliza técnicas para el análisis de los puestos?	x			10	10	Se utilizan técnicas de observación e indagación.	√

3	¿El cuerpo de bomberos dispone de información de apoyo para la administración del personal?	x			10	10	Si cuenta con información para la administración del personal.	√
	Total				**30**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTES: Actividades de control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Tipos de actividades de control	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente tipos de actividades de control se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta) se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos cuenta con una buena infraestructura para el buen desenvolvimiento de sus actividades, utiliza técnicas para el análisis de los puestos.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre los tipos de actividades de control.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 15/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Actividades de control

Subcomponente: Control sobre los sistemas de información.

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Califica. Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Las capacitaciones que dan a los empleados es bueno el aprendizaje?	x			10	10	Si es de gran utilidad para aplicarlas.	√
2	¿El cuerpo de Bomberos cuenta con un modelo de	x			10	10	Si dispone de un modelo para mejorar el	√

	gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral?						desempeño de los empleados.	
	Total				**20**	**20**		

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTES: Actividades de control

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO

Control sobre los sistemas de información.	20	20
TOTAL	**20**	**20**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 20/20 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente control sobre los sistemas de información se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta) se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos realiza capacitaciones de gran utilidad para aplicarlas, y cuenta con un modelo para la gestión del talento humano.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre los control sobre los sistemas de información.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 16/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Información y comunicación

Subcomponente: Información

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Califica. Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Es ordenada correcta y precisa la información suministrada al personal?	X			10	10	Es correcta y precisa la información suministrada al personal.	√

2	¿Ofrecen algún sistema de incentivos y motivación al personal?	X			0	10	Si motivan al personal con bonos.	√
3	¿Existen mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre productividad?	X			10	10	Si existen mecanismos para mejorar la productividad de los empleados.	√
	Total				**30**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

SUBCOMPONENTES: Información y comunicación

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Información	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente información se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta) se debe a que la información suministrada al personal es correcta y precisa, cuentan con sistemas de incentivos y motivaciones, en Benemérito Cuerpo de Bomberos existen mecanismos para mejorar la productividad.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre los control sobre los sistemas de información.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 17/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Información y comunicación

Subcomponente: Comunicación

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Califica. Obtenida	Puntaje Óptimo		
	¿Están establecidos los canales de comunicación	X			10	10	Si existe comunicación del jefe	√

1	para que el personal?						con los empleados.	
2	¿Los sistemas de información son útiles y consistentes con los planes estratégicos y programas operativos de la entidad?	X			10	10	Ayudan al cumplimiento de metas planteadas.	√
	Total				**20**	**20**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja

60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTES: Información y comunicación

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Comunicación	20	20
TOTAL	**20**	**20**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 20/20 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente comunicación se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta) se debe a que existen canales de comunicación oportunos en el jefe y los empleados ayudando a cumplir con las metas planteadas.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre los sistemas de comunicación.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Supervisión

Subcomponente: Actividades de monitoreo

N°	Preguntas	Preguntas			Ponderación		Observación	Marca
		SI	NO	NA	Califica. Obtenida	Puntaje Óptimo		

1	¿Se monitorea las situaciones de gestión de riesgos?	X			10	10	Si se realiza monitoreos para saber si existe algún riesgo.	√
2	¿Se monitorea los horarios de ingresos y salidas del personal?	X			10	10	Para saber si cumple con el horario establecido.	√
3	¿El personal se anticipa ante cualquier evento o suceso en los servicios realizados?	X			10	10	Se anticipan ante cualquier eventualidad.	√
	Total				**30**	**30**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja

51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTES: Supervisión

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Actividades de monitoreo	30	30
TOTAL	**30**	**30**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 30/30 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente actividades de monitoreo se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta) significa que el Cuerpo de Bomberos monitorea las situaciones de gestión de riesgos, los horarios de ingresos y salidas del personal, se anticipa ante cualquier evento o suceso en los servicios realizados.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre las actividades de monitoreo.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF CCI 19/19

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 02/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:** 04/02/2015

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Componente: Supervisión

Subcomponente: Reporte de eficiencia

N°	Preguntas	Preguntas	Ponderación	Observación	Marca

		SI	NO	NA	Califica. Obtenida	Puntaje Óptimo		
1	¿Se informa sobre las metas logradas al jefe del cuerpo de Bomberos?	X			10	10	Si existe comunicación del jefe con los empleados.	√
2	¿Se logra la meta trazada en el trabajo en equipo?	X			10	10	Se alcanzan las metas.	√
	Total				**20**	**20**		

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RIESGO DE CONTROL: En la evaluación del Control Interno se obtuvo los niveles de confianza y de riesgo, mediante la utilización de la siguiente matriz de medición.

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

COMPONENTES: Supervisión

Subcomponente	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PUNTAJE OPTIMO
Reporte de deficiencia	20	20
TOTAL	**20**	**20**

Nivel de confianza = calificación obtenida = 20/20 = 1* 100 = **100%**

punto óptimo

Nivel de riesgo = 100% - nivel de confianza = 100% - 100% = **0%**

Análisis del Nivel de Confianza: En el subcomponente reporte de eficiencia se obtuvo un nivel de confianza del **100%** (Alta) significa que el Cuerpo de Bomberos dispone de la información correcta y precisa, se informa sobre las metas logradas al jefe, Se logra la meta trazada en el trabajo en equipo.

Análisis del Nivel de Riesgo: El **0%** de nivel de riesgo (Bajo), se debe a que el Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná, trabaja arduamente sobre los reportes de eficiencia.

4.4.3.1. Valoración (sub-cedula)

N°	Componentes	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
1	Integridad y valores éticos	25	30	83,33%	16,67%
2	Compromiso por la competencia profesional	23	30	76,67%	23.33%
3	Filosofía administrativa y estilo de operación	30	30	100%	0%
4	Ambiente organizacional	30	30	100%	0%
5	Estructura organizacional	20	20	100%	0%
6	Autoridad y responsabilidad	30	30	100%	0%
7	Políticas y prácticas en materia de Talento Humano	30	30	100%	0%
8	Establecimiento de objetivos	45	50	90%	10%
9	Identificación de eventos	30	40	75%	25%
10	Evaluación de riesgos	40	40	100%	0%
11	Respuesta al riesgo	40	40	100%	0%
12	Tipos de Actividades de control	30	30	100%	0%

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 02/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha: 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	Componentes	Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
13	Control sobre los sistemas de información	20	20	100%	0%
14	Información	30	30	100%	0%
15	Comunicación	20	20	100%	0%
16	Actividades de monitoreo	30	30	100%	0%
17	Reporte de deficiencia	20	20	100%	0%
	TOTALES	**493**	**520**	**94,81%**	**5,19%**

Nivel de confianza = Calificación obtén.= 493/ 520 =0.9481*100 = 94,81%

Puntaje óptimo

Nivel de riesgo= 100% - Nivel de confianza = 100% - 94,81% = 5,19%

Según el cuestionario de control interno en el área de Talento Humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, obtuvo un nivel de confianza del **94.81%** y un nivel de riesgo del **5.19%,** que representa un nivel de riesgo bajo y correspondiente a una confianza alta.

Se mostrará el nivel de confianza y de riesgo a través de los ocho componentes del COSO II aplicados.

Riesgo inherente: culminada la evaluación de control interno basado en el COSO II, al área de talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná y la visita a las instalaciones se mide el riesgo inherente en un **17%**, tomando en cuenta los siguientes puntos.

Nª	Descripción	%	Calificación
1	Catástrofe Naturales	50%	43
2	Situación económica del país.	25%	20
3	Alta demanda del servicio	25%	20
TOTAL		**100%**	**83**

Nivel de riesgo: Calificación Obtenida/ Puntaje Optimo=83/ 100= 83%

Nivel de confianza: 83-100= **17%**

Parámetros para medir el riesgo inherente

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
BAJO		
Bajo	0.01%	11.11%
Medio	11.12%	22.22%
Alto	22.23%	33.33%
MEDIO		
Bajo	33.34%	44.44%
Medio	44.45%	55.55%
Alto	55.56%	66..66%
ALTO		
Bajo	66.67%	77.77%
Medio	77.78%	88.89%
Alto	88.89%	99.99%

MEDICIÓN DEL RIESGO

Parámetros para medir el riesgo de control

Se ha utilizado para la medición del nivel de confianza y de riesgo del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná la siguiente matriz de medición:

RANGO	Riesgo	Confianza
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos

Riesgo de control: Para la medición de control se obtuvo los siguientes porcentajes:

Nivel de confianza = Calificación obtenida / Puntaje óptimo * 100
Nivel de confianza = 493/ 520 =0 .9481*100 = 94,81%

Es decir que el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, tiene un nivel de confianza ALTA del 94,81% y un nivel de riesgo BAJO del 5,19%, quiere decir que existen controles adecuados un mínimo riesgo que se debe mejorar.

Riesgo de detección: Realizando el riesgo inherente y el control a través de los ocho componentes del COSO II, del cuestionario de control interno se puede determinar que el riesgo de detección es de **3%** según el profesionalismo y experiencia del auditor. Es por ello que permitirá tomar las medidas y correcciones necesarias a la productividad del área de talento humano en el Cuerpo de Bomberos.

Fecha: 02/02/2015	**Fecha:** 04/02/2015

MEDICIÓN DEL RIESGO

Parámetros para medir el riesgo de auditoría

Para medir el riesgo de auditoría, los valores antes mencionados serán registrados bajo la supervisión del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, la que se ha tomado en cuenta la siguiente fórmula.

RA: R. Inherente *R. Control * R. Detección

Riesgo de Auditoría: Según la evaluación de control interno y los porcentajes existentes, el riesgo de auditoría se compone de:

Riesgo de Auditoría: Riesgo Inherente 17%

Riesgo de Control 5,19%

Riesgo de Detección 3%

RA: R. Inherente *R. Control * R. Detección

RA: 0.17 * 0.0519 * 0.03 * 100

RA: 0.2519 * 100

RA: 25,19%

El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná una vez aplicada la fórmula de auditoría nos muestra un riesgo del 25,19%, dándonos a conocer que se obtuvo toda la información pertinente para la evaluación del control interno en la productividad el área del talento humano para las mediciones de riesgo.

La Maná, 15 de Febrero del 2015

¶=Calculado

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF SHH 1/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

SUMARIA: HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 1	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN
Inadecuada estructura del manual de funciones	El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tiene bien estructurado el manual de funciones en el cual se detallen cada una de las funciones.	Así lo establece el Art. 149 del Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público establece que las entidades del sector público elaboraran y mantendrán	No realizan un organigrama funcional para que los empleados cumplan con las disposiciones establecidas en el manual.	Incumplimiento de responsabilidades , carga de trabajo, inestabilidad laboral para el desempeño de actividades.	Los empleados del cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no están satisfechos con las cargas a desempeñar diariamente.

		actualizado el manual de funciones.				

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF SHH 2/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

SUMARIA: HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 2	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN
Inadecuada relación laboral del talento humano	Los empleados del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen una adecuada relación laboral, existiendo malestar y conflicto en las	Al existir buena relación laboral entre los empleados del cuerpo de bomberos, mejoraría su rendimiento como institución al servicio a la comunidad según en el Reglamento Interno Art. 112.	Ausencia de comunicación, de actividades de integración entre los empleados.	No desempeñan al cien por ciento, inestabilidad en el ambiente laboral, inseguridad.	Los empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen buena relación laboral entre los empleados lo que conlleva malestar en el ambiente de trabajo.

	actividades diarias.				

AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO
Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013

REF
SHH
3/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 20/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha:23/02/2015

SUMARIA: HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 3	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN
Ausencia de participación y compromiso por parte del personal.	En el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, no realizan una adecuada participación y compromiso los empleados para el logro de los	Según el Reglamento Interno en el Art. 58 demuestra que es obligación personal mostrar compromiso y participación para aumentaría rendimiento y desempeño para mejorar sus actividades diarias	Desinterés de los empleados, falta de motivación, Inestabilidad laboral.	Incumplimiento del logro de objetivos y metas de la institución, desprestigio a la institución, bajo rendimiento.	Algunos empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen compromiso y participación para ir trabajando constantemente

	objetivos de la institución.	para el logro de la excelencia.			para cumplir los objetivos de la institución.

.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF SHH 22/22

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

SUMARIA: HOJA DE HALLAZGO

HALLAZGO 4	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN
Inadecuado mecanismo para identificar los riesgos	El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, no identifica los riesgos derivados de fuentes internas y externas, porque no	Al contar con adecuados mecanismos para identificar los riesgos internos y externos de la institución ayudará a prevenir incidentes u otros riesgos. Lo establece el Código de trabajo en el Art. 339	No realizan adecuadas, técnicas y mecanismos para prevenir accidentes de trabajos y otros riesgos.	Enfermedades, accidentes, incidentes, Afectan a la salud de los empleados.	El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no realiza adecuadas técnicas y procedimientos para prevenir riesgos en el

	utilizan adecuados mecanismos.	de obligaciones de los trabajadores.			ambiente laboral.

.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF HLL 1/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

HALLAZGO # 1

TÍTULO: Inadecuada estructura del manual de funciones

Fuente: El hallazgo # 1 se encuentra ubicada en el componente ambiente de control, subcomponente integridad y valores éticos, pregunta 1.

Condición: El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tiene bien estructurado el manual de funciones en el cual se detallen cada una de las funciones.

Criterio: Así lo establece el Art. 149 del Reglamento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público establece que las entidades del sector público elaboraran y mantendrán actualizado el manual de funciones.

Causa: No realizan un organigrama funcional para que los empleados cumplan con las disposiciones establecidas en el manual.

Efecto: Incumplimiento de responsabilidades, carga de trabajo, inestabilidad laboral para el desempeño de actividades.

Análisis: Al existir un adecuado organigrama funcional que dicte las funciones y responsabilidades de sus empleados de acuerdo al cargo de desempeña habría mayor rendimiento en la institución para el logro de objetivos.

Conclusión: Los empleados del cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no están satisfechos con las cargas a desempeñar diariamente.

Recomendación: Al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná realizar un eficiente manual estructural de funciones para los empleados de las actividades a desempeñar.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF HLL 2/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

HALLAZGO # 2

TÍTULO: Inadecuada relación laboral del talento humano

Fuente: El hallazgo # 2 se encuentra ubicada en el componente ambiente de control, subcomponente integridad y valores éticos, pregunta 3.

Condición: Los empleados del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen una adecuada relación laboral, existiendo malestar y conflicto en las actividades diarias.

Criterio: Al existir buena relación laboral entre los empleados del cuerpo de bomberos, mejoraría su rendimiento como institución al servicio a la comunidad según en el Reglamento Interno Art. 112.

Causa: Ausencia de comunicación, de actividades de integración entre los empleados.

Efecto: No desempeñan al cien por ciento, inestabilidad en el ambiente laboral, inseguridad.

Análisis: Al existir una inadecuada relación laboral por parte del Talento Humano provoca que sus actividades se vean afectadas directamente con el incumpliendo de objetivos y metas propuestas.

Conclusión: Los empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen buena relación laboral entre los empleados lo que conlleva malestar en el ambiente de trabajo.

Recomendación: Al Jefe, realizar actividades de integración para que los empleados puedan opinar y dar su punto de vista de acuerdo a como llevan su

relación con los demás compañeros en el cuerpo de bomberos, realizar actividades deportivas y relajamiento para la integración.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF HLL 3/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

HALLAZGO # 3

TÍTULO: Ausencia de participación y compromiso por parte del personal.

Fuente: El hallazgo # 2 se encuentra ubicada en el componente establecimiento de objetivos, pregunta 25. PA.1. 7/20.

Condición: En el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, no realizan una adecuada participación y compromiso los empleados para el logro de los objetivos de la institución.

Criterio: Según el Reglamento Interno en el Art. 58 demuestra que es obligación personal mostrar compromiso y participación para aumentaría rendimiento y desempeño para mejorar sus actividades diarias para el logro de la excelencia.

Causa: Desinterés de los empleados, falta de motivación, Inestabilidad laboral.

Efecto: Incumplimiento del logro de objetivos y metas de la institución, desprestigio a la institución, bajo rendimiento.

Análisis: El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná debe prestar más atención en estos aspectos para el crecer como institución brindando un mejor servicio a la comunidad.

Conclusión: Algunos empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen compromiso y participación para ir trabajando constantemente para cumplir los objetivos de la institución.

Recomendación: Al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná preocuparse por sus empleados para saber las causas del desinterés que demuestran al no tener ese compromiso con la institución.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF HLL 4/4

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

HALLAZGO # 4

TÍTULO: Inadecuado mecanismo para identificar los riesgos

Fuente: El hallazgo # 2 se encuentra ubicada en el componente identificación de eventos, pregunta 31. PA.1. 9/20.

Condición: El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, no identifica los riesgos derivados de fuentes internas y externas, porque no utilizan adecuados mecanismos.

Criterio: Al contar con adecuados mecanismos para identificar los riesgos internos y externos de la institución ayudará a prevenir incidentes u otros riesgos. Lo establece el Código de trabajo en el Art. 339 de obligaciones de los trabajadores.

Causa: No realizan adecuadas, técnicas y mecanismos para prevenir accidentes de trabajos y otros riesgos.

Efecto: Enfermedades, accidentes, incidentes, Afectan a la salud de los empleados.

Análisis: La Seguridad es un aspecto muy importante que la empresa debe considerar para la correcta prevención de riesgos.

Conclusión: El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no realiza adecuadas técnicas y procedimientos para prevenir riesgos en el ambiente laboral.

Recomendación: Al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná cumplir con la ley y realizar nuevas técnicas y mecanismos eficientes para prevenir riesgos por los factores interno y externos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.C 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

Se aplicó una evaluación de control interno COSO II con el propósito de evaluar el cumplimiento de las tareas y puestos de trabajo asignados al talento humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, para obtener su nivel de confianza.

Una vez realizada la evaluación de Control Interno se obtuvo un nivel de confianza del 94.81% y un nivel de riesgo del 5.19%, esto debido a los siguientes aspectos:

- Inadecuada estructura del manual de funciones
- Inadecuada relación laboral del Talento Humano.
- Ausencia de participación y compromiso por parte del personal.
- Inadecuado mecanismo para identificar los riesgos.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF F.O.D.A 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 20/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**23/02/2015

FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
• Infraestructura Adecuada. • Conocimiento de objetivos y metas por parte del personal. • Conocimiento claro de sus funciones y responsabilidades • Equipamiento adecuado al personal • Capacitaciones Constantes. • Estructura Organizacional adecuada.	• Respaldo Gubernamental. • Apoyo por parte de la ciudadanía. • Auditorías Estatales. • Brindar el servicio de calidad a la comunidad.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Deficiente estructura del Manual de Funciones. • Ausencia de participación y compromiso por parte del personal • Inadecuada relación laboral del talento humano	• Inconformidad en el servicio ofrecido a la ciudadanía. • Recursos limitados. • Ineficiencia en la gestión de Riesgos naturales.

• Inadecuado mecanismos para identificar los riesgos	

√:Verificado una vez

√√:Dato Correcto

4.4.3. Sumaria Medición de la Gestión de Riesgo

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF C.S.M.G.R 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

CÉDULA SUMARIA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO

Objetivo 1:

- Medir la Gestión de Riesgo a través de indicadores para determinar la eficiencia del Talento Humano.

Procedimiento:

- Realizar los Indicadores de Gestión.
- Análisis de Brechas.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF C.D.I 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

- **Perspectiva Financiera:**
- 1. Incremento de recursos de forma eficiente.
- 2. Optimizar los gastos operativos.
- 3. Reducir el Coste.
- 4. Aumentar ingresos para el desarrollo del Talento Humano.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

- **Perspectiva del proc. Interno:**
- 1.Incrementar la Productividad de trabajo
- 2.Gestionar riesgos con eficiencia
- 3. Extender los procesos operativos.

.4. Implementar herramientas de seguridad.

- **Perspectiva Cliente:**
- 1. Mejorar las relaciones laborales.
- 2. Brindar un buen servicio a la ciudadanía.
- 3. Satisfacción de la ciudadanía.
- 4. Adquirir Suministros adecuado para mejorar la atención.

- **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento:**
- 1. Difundir la visión y la misión al Talento Humano.
- 2. Implementación de Incentivos y motivación al personal.
- 3. Salariar justamente al Talento Humano.
- 4. Capacitaciones constantes al personal.
- 5. Cumplimiento de normas leyes y reglamentos Institucionales.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF M.I 1/2
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015	

MAPA DE INDICADORES

PERSPECTIVA FINANCIERA.	**IND. DEL OBJ. 1.** Porcentaje de incremento de recursos.
	IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje gastos financieros.
	IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de reducción de coste.
	IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje de incremento de ingresos para talento humano.

PERSPECTIVA PROCESO INTERNO.	**IND. DEL OBJ. 1.** Porcentaje de rendimiento productivo.
	IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje en la gestión de riesgos.
	IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de seguridad en procesos operativos.
	IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje en la implementación de herramientas.
	IND. DEL OBJ. 5. Porcentaje de evaluación de personal.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

MAPA DE INDICADORES

PERSPECTIVA CLIENTES	**IND. DEL OBJ. 1.** Porcentaje de mejoramiento laboral.
	IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje de servicios brindados
	IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de satisfacción a la ciudadanía
	IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje de adquisición de suministros adecuados.

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE.	**IND. DEL OBJ. 1.** Porcentaje de difusión de visión y misión.
	IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje de incentivos y motivación al personal.
	IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de salarios al personal.
	IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje de capacitaciones al personal.
	IND. DEL OBJ. 5. Porcentaje de cumplimientos de leyes y reglamentos institucionales.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA FINANCIERA

Objetivo 1. Incremento de recursos de forma eficiente	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 1. Porcentaje de incremento de recursos.	$\frac{\text{Recursos adquiridos}}{\text{Recursos programados}} = X\ 100$

Objetivo 2. Optimizar los gastos operativos.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje gastos operativo.	$\frac{\text{Gastos realizados}}{\text{Gastos presupuestados}} = X\ 100$

Objetivo 3. Reducir el Coste	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de reducción de coste.	$\frac{\text{Gastos realizados}}{\text{Gastos presupuestados}} = X\ 100$

Objetivo 4. Aumentar ingresos para el desarrollo del Talento Humano	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje de incremento de ingresos para talento humano.	$\frac{\text{Ingresos reales}}{\text{Ingresos presupuestados}} = X\ 100$

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 23/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha:25/02/2015

PERSPECTIVA DE PROCESO INTERNO

Objetivo 1. Incrementar la Productividad de trabajo	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 1. Porcentaje de rendimiento productivo de trabajo.	$\frac{\text{Recursos adquiridos}}{\text{Horas de trabajo programados}} = X\ 100$

• Objetivo 2. Gestionar riesgos con eficiencia	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje en la gestión de riesgos.	$\frac{\text{Gestiones cumplidas}}{\text{Gestiones programadas}} = X\ 100$

• **Objetivo 3. Extender los procesos operativos.**	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de seguridad en procesos operativos.	Proceso realizado / Proceso operativo programadc = X 100

Objetivo 4. Implementar herramientas de seguridad	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje en la implementación de herramientas seguridad.	Implementación real / Implementación programada = X 100

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

Objetivo 1. Mejorar las relaciones laborales.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 1. Porcentaje de mejoramiento laboral.	Recursos adquiridos / Mejoramiento laboral programadc = X 100

Objetivo 2. Brindar un buen servicio a la ciudadanía.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje de servicios brindados	Servicios realizados / Servicios programados = X 100

Objetivo 3. .Satisfacción de la ciudadanía.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de satisfacción a la ciudadanía	Quejas no satisfechas / Personas satisfechas = X 100

Objetivo 4. Adquirir Suministros adecuado para mejorar la atención.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje de adquisición de suministros adecuados.	Adquisiciones reales / Adquisiciones programadas = X 100

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 23/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha:25/02/2015

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

Objetivo 1. Difundir la visión y la misión al Talento Humano.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 1. Porcentaje de difusión de visión y misión	Personas que conocen / Trabajadores de la institución = X 100

Objetivo 2. Implementación de Incentivos y motivación al personal.	
Indicador	Índice de cálculo

IND. DEL OBJ. 2. Porcentaje de incentivos y motivación al personal.	Programaciones cumplidas / Programación de incentivaciones = X 100

Objetivo 3. Salariar justamente al Talento Humano	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 3. Porcentaje de salarios al personal.	Salario actual / Salario aumentado = X 100

• **Objetivo 4.** Capacitaciones constantes al personal.	
Indicador	Índice de cálculo
IND. DEL OBJ. 4. Porcentaje de capacitaciones al personal.	Capacitaciones logradas / Capacitaciones programadas = X 100

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA FINANCIERA

Análisis de las brechas

Brecha 1 .Incremento de recursos

$$\frac{\text{Recursos adquiridos}}{\text{Presupuesto}} = \text{X } 100 \quad \frac{1500}{2000} = 75\%$$

Porcentaje del 25% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice nos indica el porcentaje de incremento de recursos que se ha logrado en el año, del cual se obtuvo el 75% mientras que el 25% no se ha logrado cumplir.

Brecha 2. Optimización de gastos operativos

$$\frac{\text{Gastos realizados}}{\text{Gastos presupuestados}} = X\ 100\ \frac{3500}{3890} = 90\%$$

Porcentaje del 10% favorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice nos indica el porcentaje de los gastos operativos programados en donde se ha logrado gastar el 90% de lo programado lo cual es beneficioso para la empresa, mientras que el 10% es en base a la a lo que la empresa no gastó.

Análisis de las brechas

Brecha 3. Porcentaje de reducción de coste.

$$\frac{\text{Coste realizado}}{\text{Coste presupuestado}} = X\ 100\ \frac{3000}{3500} = 85\%$$

Porcentaje del 15% favorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice indica el coste programado en donde se logró un coste del 85% siendo a favor para la empresa el 15%, en donde se pudo verificar que hubo gastos que no debían ser utilizados.

Brecha 4. Ingresos para el talento humano

$$\frac{\text{Ingresos realizados}}{\text{Presupuesto de ingresos}} = X\ 100\ \frac{3500}{3890} = 90\%$$

Porcentaje del 10% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este indicador muestra el análisis de los ingresos programados con los ingresos reales, en donde muestra que el 90% representa los ingresos alcanzados y el 10% es desfavorable por cuanto no se pudo cumplir con ese porcentaje al 100%

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos.
Fecha: 23/02/2015

Revisado por: C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc.
Fecha:25/02/2015

PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNO

Análisis de las brechas

Brecha 1 .Incremento de productividad de trabajo.

$$\frac{\text{Horas trabajadas}}{} = X\ 100\ \frac{2220}{2000} = 111\%$$

Porcentaje del 11% favorable a la eficiencia de esta programación.

Horas de trabajo programadas

En este índice indica que las horas programadas de trabajo se ha logrado cumplir a cabalidad y por tanto demuestra que las labores programas son cumplidas con eficiencia.

Brecha 2. Gestionar riesgos con eficiencia

$$\frac{\text{Gestiones cumplidas}}{\text{Gestiones programadas}} = \text{X } 100 \quad \frac{13}{15} = 87\%$$

Porcentaje del 13% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice nos indica el porcentaje que se alcanzó en el transcurso del ejercicio, en cuanto las programaciones cumplidas en donde se ha logrado cumplir el 87% de programación mientras que el 13% de diferencia representa desfavorable para la empresa.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA DE PROCESO INTERNO

Análisis de las brechas

Brecha 3. Extender los procesos operativos.

$$\frac{\text{Proceso realizado}}{} = \frac{\text{X } 100}{} \quad \frac{1500}{2000} = 75\%$$

Porcentaje del 25% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Proceso operativo prog

Este índice nos indica el porcentaje de los procesos operativos realizados en cuanto a lo programado en donde se logró cumplir con el 75% de lo programado mientras que el 25% no se ha cumplido siendo desfavorable para la entidad.

Brecha 4. Implementar herramientas de seguridad

$$\frac{\text{Implement. real}}{\text{Implementación Programada}} = X\ 100\ \frac{3500}{3890} = 90\%$$

Porcentaje del 10% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice nos indica el porcentaje de la implementación de herramientas programadas en donde se ha logrado obtener el 90% de ellas mientras que el 10% de diferencia no se la ha logrado en su totalidad, el mismo que indica que es desfavorable para la misma.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

Análisis de las brechas

Brecha 1. Mejorar las relaciones laborales.

Porcentaje del 20% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

8

$$\frac{\text{Mejoramiento real}}{\text{Mejoramiento laboral P}} = X\ 100 \frac{\quad}{10} = 80\%$$

Este índice indica el mejoramiento de las relaciones laborales entre empleados para mejorar el desempeño del trabajo, donde se ha cumplido con el 80% de ellas mientras que el 20% es desfavorable para la empresa.

Brecha 2. Brindar un buen servicio a la ciudadanía.

$$\frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Servicios programad.}} = X\ 100 \frac{90}{100} = 90\%$$

Porcentaje del 10% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice se lo realizó para medir los servicios programados versus los servicios cumplidos, en donde se realizó el 90% de ellos minetas que el 10% no existió motivo para realizarlo resultando favorable para la empresa y la ciudadanía.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA CLIENTE

Análisis de las brechas

Brecha 3. Satisfacción de la ciudadanía.

Porcentaje del 15% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

$$\frac{\text{Personas no satisf}}{\text{Personas encuestadas}} = X\ 100\ \frac{170}{200} = 85\%$$

Este índice permite medir el grado de eficiencia de las personas que están satisfechas con el servicio que se ofrece en la institución en donde el 85% de las personas encuestadas estas satisfechas con el servicio y el resto del 15% no estas por existir fallas de herramientas.

Brecha 4. Adquirir Suministros adecuado para mejorar la atención.

$$\frac{\text{Adquisiciones reales}}{\text{Adquisiciones prog.}} = X\ 100\ \frac{1560}{1600} = 97\%$$

Porcentaje del 3% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice indica el porcentaje de las adquisiciones de suministros para llamar la atención de los usuarios por ejemplo herramientas que cubran su cuerpo y ropa adecuada, en donde se ha logrado conseguir el 97% mientras que el 3% no se ha logrado en cuanto que representa un valor no representativo.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

Análisis de las brechas

Brecha 1. Difundir la visión y la misión al Talento Humano.

Porcentaje del 15% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

$$\frac{\text{Trabajadores que conoc.}}{\text{Trabajadores de la instit.}} = X\ 100 \frac{170}{200} = 85\%$$

Este índice demuestra que el 85% de los trabajadores conocen la misión y visión de la empresa mientras que el 15% no lo sabes dando un porcentaje desfavorable para la empresa, en donde se recuerda la importancia que estos factores representan para la empresa.

Brecha 2. Implementación de Incentivos y motivación al personal..

$$\frac{\text{Programaciones cumplidas}}{\text{Programación de incentivaciones}} = X\ 100 \frac{10}{15} = 67\%$$

Porcentaje del 33% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este indicador ayuda a medir la eficiencia de las incentivaciones programadas a las realizadas en donde se ha logrado conseguir solo 67% mientras que el 33% no se ha logrado debido a no realizar cumplimiento de objetivos necesarios.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 23/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**25/02/2015

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

Análisis de las brechas

Porcentaje del 15% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Brecha 3. Salariar justamente al Talento Humano.

$$\frac{\text{Salario actual}}{\text{Salario aumentado}} = X\ 100\ \frac{170}{200} = 85\%$$

Este índice indica que el salario actual ascendió un 85% de lo programado del 85% mientras que el 15% no se ha logrado cumplir objetivamente, pero de todos modos es una cantidad representativa para los trabajadores de esa institución

Brecha 2. Ca**pacitaciones constantes al personal.**

$$\frac{\text{Capacitaciones logradas}}{\text{Capacitaciones programadas}} = X\ 100\ \frac{14}{15} = 93\%$$

Porcentaje del 7% desfavorable a la eficiencia de esta programación.

Este índice ayuda a medir la eficiencia de las programaciones de capacitaciones en donde indica que el 93% de las mismas se ha logrado cumplirlas mientras que el 7% es desfavorable para la entidad, esto se dio debido a que las personas no leyeron las programaciones establecidas por parte del talento humano.

4.4.3.1. Valoración (Sub-cedula)

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 1/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brechas	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio Verificable
Porcentaje de incremento de recursos. $\frac{\text{Recursos Adquiridos}}{\text{Recursos programados}}$ x100 $\frac{1500}{2000}$ = **75%** Porcentaje del 25% desfavorable a la programación lo que afecta a la **eficiencia** de la empresa.	Una de las razones para no cumplir con lo programado fue que se incurrió con gastos imprevistos para la entidad.	El mal control de la programación de los gastos incurridos para la empresa produjo la existencia de gastos imprevistos no necesarios.	Es necesario e importante para los administradores mejorar la atención en los recursos de la empresa tratando que no se prescinda, de esta manera se puede incurrir en los gastos programados sin ningún problema.	Administración. Asistentes de administración.	Un año	Acudir a la documentación del presupuesto para recursos de daños invernales que obstaculizaron el paso de camiones para el normal transporte.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 2/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Porcentaje de ingresos al talento humano Ingresos reales / Ingresos Programados 3.500,oo / 3.890,oo = **90 %** Porcentaje desfavorable del 10% en esta programación lo que afecta a la **eficiencia** de la empresa.	Una de las razones para no cumplir con lo programado fueron los el huso de los ingresos.	El mal control de la programación de los ingresos incurridos para la empresa produjo la existencia de faltante de ingresos.	Es importante para los administradores mejorar la atención en los ingresos y para la programación correcta tratando que no se prescinda algún gasto, tratando en lo posible tomar en cuenta un presupuesto cada año.	Administración. Asistentes de administración.	Un año	Acudir al documento de presupuesto para ingresos que incurridos por parte de la institución.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 3/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brecha	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio Verificable
Porcentaje de incremento de productividad de trabajo $\frac{\text{Horas programadas}}{\text{H. de trabajo programado}} \times 100$ $\frac{2.220{,}00}{2000{,}00} =$ **111 %** Porcentaje del 11% favorable a los clientes satisfechos lo que beneficia a la **eficiencia** de la empresa.	Por consistencias de administración en el buen manejo de recurso existe el 11 % de procedimientos correctos a favor de la empresa.	Esta consistencia en la administración produce un efecto directamente en considerable en la empresa	Para lograr el incremento de la productividad fue necesario ser consistentes en la exigencia de trabajos para poder lograr el convencimiento neto de las personas que laboran en la empresa. .	Departamento de producción. Administración.	Un año	Revisar documentos de programaciones de trabajo la cual se da conocimiento de la administración.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 4/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brecha	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio verificables
Porcentaje de gestión de riesgos con eficiencia. Gestiones cumplidas / Gestiones programadas 13/15 = **87%** Aceptación desfavorable con 13% de quejas de los clientes lo que afecta a **efectividad** de la empresa.	Por inconsistencias de procedimientos en la producción existe el 18 % de procedimientos.	Esta inconsistencia en la producción produce un efecto directamente en la rentabilidad e ingresos de la empresa.	Para lograr satisfacer al cliente es necesario que tengan conocimiento de los procedimientos de producción de la empresa y de esta manera lograr reducir las quejas de clientes cuando el producto este ya vendido.	Departamento de producción. Administración	Un año	Revisar documentos de las invitaciones programadas a los clientes a la empresa.

	AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013	REF MT.R 5/8 **FECHA: 01/06/2014**

García & Asociados

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brecha	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio Verificable
Porcentaje de servicio a la ciudadanía Servicios realizados Servicios programados $\frac{90}{100}$ = **90 %** Porcentaje desfavorable con el 10% de clientes que no conocen la producción, lo que afecta directamente con la **eficacia** de la empresa.	La poca planificación produce que no sean eficientes con la ciudadanía lo cual es lo necesario para la misma.	Al no conocer el servicio que se da a la ciudadanía que se lleva malas expectativas del trabajo.	Para la administración y los directivos de la empresa es importante preocuparse más por lograr al máximo con lo establecido por una planificación, y tratan de ajustar se al máximo.	Administración. Directivos de producción.	Un año	Dentro de la documentación de la planificación existe el servicio que se da a diario a la ciudadanía.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 6/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brecha	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio Verificable
Satisfacción de trabajos $\frac{\text{Personas no satisfechas}}{\text{Personase encuestadas}}$ x100 $\frac{170}{200}$ = **85 %** Existe el 15% desfavorable en el cumplimiento de este trabajo, lo que afecta a la empresa con su **eficacia.**	Es importante cumplir con las órdenes de trabajo para satisfacer a la ciudadanía	Las ordenes de trabajo no cumplidas a cabalidad afecta directamente con la satisfacción del cliente.	Ser más exigentes con los empleados de la empresa primordialmente con los encargados de la colaboración de la ciudadanía para satisfacer al cliente .y se maneje con cuidado el tratamiento de estos.	Administración . Empleados de operación.	Un año	Acudir a la documentación de la planificación de trabajos que se realizaron satisfactoriamente.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 7/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brecha	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio verificable
Capacitaciones personal $\frac{\text{Capacitaciones logradas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$ x100 $\frac{14H}{15H} =$ **93 %** Aceptación desfavorable a la deficiencia del 7% que no se logró cumplir, lo que afecta directamente con la **eficiencia** de la empresa.	Las capacitaciones es un medio muy importante para realizar los trabajos productivos con más eficiencia y seguridad.	El tiempo es muy importante para adecuar la producción la cual hay que medir asumiendo la responsabilidad que alguna de estas retrase el tiempo.	Mantener la capacitaciones constantes, de seguridad industrial, teniendo en cuenta que es uno de las políticas que se deben manejar dentro de la institución en caso de no cumplir con estas normas se debe castigar al trabajador un a fuerte sanción.	Gerente de la empresa..	Un año	Documental de planificación de panificación de capacitaciones.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF MT.R 8/8 **FECHA: 01/06/2014**

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 02/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**04/03/2015

MATRIZ DE RECOMENDACIONES

Análisis de brecha	Causa	Efecto	Recomendaciones	Responsable	Plazo	Medio Verificable
Porcentaje de salarios a los trabajadores Salario actual / Salario aumentado x1 170 / 200 = **85 %** Porcentaje del 15 % desfavorable por deficiencia en cumplimiento de trabajos entregados, lo que afecta directamente con la **eficacia** de la empresa.	La productividad se debe a que los salarios sean justos y equitativos.	Los trabajos realizados con eficiencia merecen que sean bien remunerados por lo mismo ambos son importantes tomar en cuenta.	Se recomienda a la dirección realizar reuniones en el departamento de talento humano y establecer mejoras para cumplir con lo programado y coordinar con el administrador para oriente en mejoras o se pueda dar otras alternativas.	Administración. Directivos de producción.	Un año	En la documentación revisada existen las órdenes de trabajo para ser para reuniones y se especifique los salarios.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF P.C 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos. **Fecha:** 18/02/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**19/02/2015

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO

Para dar cumplimiento al tercer objetivo se procedió a realizar indicadores de gestión, con la finalidad de determinar el nivel de eficiencia del desempeño laboral del talento humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná con los siguientes resultados:

- Del análisis de la brecha de los servicios a la ciudadanía se obtuvo un 90% de eficiencia debido a la poca planificación.

- Del análisis de la brecha de satisfacción de trabajos se obtuvo un 85% en consecuencia a que el talento humano no cumple a cabalidad con las órdenes de trabajo.

- Del análisis de la brecha de capacitaciones al personal se obtuvo un 93% de cumplimiento.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.C.I 1/1

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

García & Asociados

INFORME DE CONTROL INTERNO

Elaborado por: Liliana García

ÍNDICE

Introducción

I. Hallazgo 1.

II. Hallazgo 2.

III. Hallazgo 3.

IV. Hallazgo 4

V. Información de hallazgos

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.C.I 1/6
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015	
INFORME DE CONTROL INTERNO		

La Maná, 05 de marzo del 2015

Sr. Milton Carpio Acosta

Teniente Coronel (B)del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná

Hemos auditado el área de talento humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón La Maná. Por el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2013, aplicando las normas COSO II que requieren que el auditor logre un conocimiento general y minucioso de los procesos que se auditen.

La auditoría de control interno tiene como objetivo proveer a la dirección del área administrativa una seguridad de los procesos que llevan los empleados administrativos esté incluido en las categorías de efectividad, eficiencia y eficacia de las operaciones, procedimientos y en el cumplimiento del manejo del mismo.

Debido a que los empleados no están satisfechos con las cargas de trabajo que no son de su competencia, no están satisfechos con los sueldos que perciben, no cuentan con todos los materiales y equipos de trabajos para prevenir eventualidades, no existen mecanismos y técnicas adecuadas para prevenir y detectar riesgos que afectarían a la institución.

(En relación con la NIA 800)

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.C.I 2/6
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015	

INFORME DE CONTROL INTERNO

Para el planeamiento y la ejecución de la auditoría al área de talento humano se ha considerado llevar sistema de control interno para determinar los procedimientos, con el propósito de expresar una opinión sobre el área examinada.

Existe algunas deficiencias significativas en el diseño y operación de la auditoría de talento humano que podía perturbar absolutamente en el desempeño, al cumplimiento del objetivo y misión de la institución que se describen a continuación:

ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA MANÁ.

Hallazgo 1. Inadecuada estructura del manual de funciones

El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tiene bien estructurado el manual de funciones para cumplir eficientemente sus responsabilidades y funciones.

Al existir un adecuado organigrama funcional que dicte la responsabilidades de sus empleados de acuerdo al cargo de desempeña habría mayor rendimiento y desempeño en la institución para el logro de objetivos.

No realizan un organigrama funcional para que los empleados cumplan con las disposiciones establecidas en el manual.

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Incumplimiento de responsabilidades, carga de trabajo, inestabilidad laboral para el desempeño de actividades.

Conclusión: Los empleados del cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no están satisfechos con las cargas a desempeñar diariamente.

Recomendación: Al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná realizar un eficiente manual estructural de unciones para los empleados de las actividades a desempeñar.

Hallazgo 2 Inadecuada relación laboral del talento humano

Los empleados del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen una adecuada relación laboral, existiendo malestar y conflicto en las actividades diarias.

Al existir buena relación laboral entre los empleados del cuerpo de bomberos del cantón La Maná, mejoraría su rendimiento y estado emocional para seguir trabajando constantemente como institución al servicio a la comunidad.

Ausencia de comunicación, de actividades de integración entre los empleados y jefe.

No desempeñan al cien por ciento, inestabilidad en el ambiente laboral, inseguridad.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.C.I 4/6

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME DE CONTROL INTERNO

Conclusión: los empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen buena relación laboral entre los empleados lo que conlleva malestar en el ambiente de trabajo y disturbios.

Recomendación: Al Jefe, realizar actividades de integración para que los empleados puedan opinar y dar su punto de vista de acuerdo a como llevan su relación con los demás compañeros en el cuerpo de bomberos, realizar actividades deportivas y relajamiento para la integración.

Hallazgo 3. Ausencia de participación y compromiso por parte del personal

En el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, no realizan una adecuada participación y compromiso los empleados para el logro de los objetivos de la institución.

Al existir compromiso y participación por parte de los empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, aumentaría rendimiento y desempeño para mejorar sus actividades diarias para el logro de la excelencia.

Desinterés de los empleados, falta de motivación, Inestabilidad laboral.

Incumplimiento del logro de objetivos y metas de la institución, desprestigio a la institución, bajo rendimiento.

Conclusión: Algunos empleados del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no tienen compromiso y participación para ir trabajando constantemente para cumplir los objetivos de la institución.

Recomendación: Al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná preocuparse por sus empleados para saber las causas del desinterés que demuestran al no tener ese compromiso con la institución.

Hallazgo 4. Inadecuado mecanismos para identificar los riesgos

El Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, no identifica los riesgos derivados de fuentes internas y externas, porque no utilizan adecuados mecanismos.

Al contar con adecuados mecanismos para identificar los riesgos internos y externos de la institución ayudará a prevenir incidentes u otros riesgos. Así los establece la Ley Orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo lo que permite: identificar, prevenir y controlar aquellos procesos peligros en el ambiente de trabajo.

No realizan adecuadas, técnicas y mecanismos para prevenir accidentes de trabajos y otros riesgos.

Enfermedades, accidentes, incidentes, Afectan a la salud de los empleados.
Conclusión: El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná no realiza adecuadas técnicas y procedimientos para prevenir riesgos en el ambiente laboral.

Recomendación: Al Jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná cumplir con la ley y realizar nuevas técnicas y mecanismos eficientes para prevenir riesgos por los factores interno y externos.

En mi opinión estos sucesos sobre la auditoría al área de talento humano incidió de una manera importante a la gestión de riesgo del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, ya que se evaluó la productividad la , el clima laboral y el cumplimiento del manual de funciones, a las pruebas realizadas en la evaluación del control interno, en el área de talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, como también los hallazgos descritos en este informe, constituyen debilidades que se pudieron encontrar en la institución.

Concluyendo que las situaciones indicadas anteriormente permitió conocer las debilidades importantes que presenta el área de talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, revelados en el período comprendido del 02 de enero al 31 de diciembre del año 2013.

Atte.

Ing: Liliana García Sarcos

JEFE DE LA AUDITORÍA DE TALENTO HUMANO

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

García & Asociados

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Elaborado por: Liliana García

ÍNDICE

I. Párrafo introductorio

1.1 Motivo

1.2 Objetivo General

1.3 Objetivos Específicos

1.4 Recursos Humanos

1.5 Alcance:

1.6 Tiempo de ejecución

II. Párrafo Explicativo

2.1 Enfoque de Auditoría

2.2 Marcas de Auditoría

2.3 Base técnica

2.4 Honradez

2.5 Legalidad

III. Párrafo énfasis

Cuadro de indicadores de gestión y su análisis.

IV. Párrafo de opinión

Opinión de la auditoria del trabajo

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

PÁRRAFO INTRODUCTORIO

Motivo

El TntCrnl. Milton Carpio Jefe del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, requiere y creen necesario que el área del talento humano sea sometida a una evaluación para verificar los procesos de la misma, el cumplimiento de las actividades y responsabilidades de los procesos ejecutados, basándose en las disposiciones de la ley y reglamento de la institución.

Objetivo General

Ejecutar una Auditoria al Área del Talento Humano y su incidencia en la Gestión de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos, Cantón La Maná, año 2013.

Objetivos Específicos

- Medir el grado de satisfacción del clima laboral.
- Comprobar el nivel de cumplimiento del manual de funciones.
- Evaluar el nivel de productividad Institucional.

Recursos Humanos

Jefe Auditor: Liliana García Sarcos
Auditor Junior: María Eulalia Cepeda Escobar
Auditor Senior: Teresa Estefanía Sampedro Salazar

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.A.G 2/3

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Alcance:

La evaluación realizada al área del talento humano se realizará en un período fiscal del 02 de enero al 31 de diciembre del 2013, la misma que tendrá una duración de 44 días del mes de febrero del 2015, y al terminar el tiempo establecido por la auditoría realizada al talento humano emitirá un informe.

Tiempo de ejecución

44 Días

PÁRRAFO EXPLICATIVO

Enfoque de Auditoría

La Auditoría de Gestión está enfocada directamente con la administración de la empresa para lograr cumplir con los procedimientos utilizados y los procedimientos programados de la misma.

Marcas de Auditoría

Las marcas a utilizar en la auditoría son**:**

Suma	+
Observado físicamente	OF
Eficiencia inspeccionada	●
Totalizado	∑

Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador

- Ley de Defensa contra Incendios

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.A.G 3/3
Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015	

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Base técnica

- Normas COSO II
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA's)
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC's)
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA's)

Honradez.- El Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná espera que sus servidores apliquen un criterio de honradez absoluta en la realización de su trabajo. (BCBCM, 2014)

Legalidad: Todos los procedimientos y acciones ejercidas por el Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, deberán estar sometidas a la voluntad de las Leyes ecuatorianas de su jurisdicción y no a la voluntad de las personas. (BCBCM, 2014)

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.F.A 1/2

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

PÁRRAFO DE ÉNFASIS.

INDICADORES DE GESTIÓN	PORCENTAJE CUMPLIDO	OBSERVACIÓN
Incremento de recursos	**75%**	Este indicador demuestra que se ha logrado cumplir el 75% de los ingresos programados.
Ingresos para el talento humano	**90%**	Este indicador demuestra que solamente el 90% de los clientes están totalmente satisfechos con el servicio.
Incremento de productividad de trabajo	111%	Nos indica que el 111% de las quejas de los clientes se ha podido dar solución.
Optimización de gastos operativos	90%	Indica que el 90% de los trabajos se los ha podido entregar a tiempo.
Implementar herramientas de seguridad	90%	Indica que solamente el 90% del cliente conoce como se da el servicio en la institución.
Extender los procesos operativos	75%	Nos demuestra que se ha perdido el 75% del trabajo normal.

Gestionar riesgos con eficiencia	87%	Nos demuestra que el 87% del personal de administración se ha capacitado.

García & Asociados	**AUDITORÍA AL AREA DE TALENTO HUMANO** **Del Benemérito Cuerpo de Bomberos Cantón La Maná** **Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2013**	REF I.F.A 2/2

Elaborado por: Liliana Paola García Sarcos **Fecha:** 09/03/2015	**Revisado por:** C.P.A. Martha Matilde Sandoval Cuji MSc. **Fecha:**12/03/2015

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

PÁRRAFO DE OPINION

Se ha examinado la documentación de la empresa en lo que respecta del año 2013, dicha información es responsabilidad de la administración, en la que mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre tal información realizando una Auditoría de Gestión para ver cuál ha sido la eficiencia del trabajo cumplido.

Mis exámenes fueron realizados de acuerdo a las normas de la Auditoria Generalmente Aceptadas en la que requiere que la auditoria sea planeada y realizada de tal manera perita obtener una seguridad razonable de la administración que se dio en esa fecha, de acuerdo a esta planificación realizada se aplicó también las NIA en donde nos habla del proceso correcto de auditoría, como obtener evidencias seleccionadas.

En mi opinión como auditor de la empresa, doy a conocer que existen varios aspecto de administración que no se han logrado cumplir a cabalidad, tal es el caso de las gestiones programadas, incremento de recursos, implementación de herramientas de seguridad. Que afectan a la empresa, dándose por consecuencia que en la administración hay aspectos que no se lograron al 100%.

5. Discusión

A través de la entrevista realizada al jefe del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, se comprobó que para el buen funcionamiento y cumplimiento de políticas, metas y objetivos institucionales cumplen con lo establecido en el manual de funciones, ya que es el eje fundamental para desarrollar eficientemente. Así lo dice. Duarte (2012), dentro de los objetivos de esta auditoría está evaluar la efectividad de las políticas internas, normas en concordancia con su misión, objetivos y planes estratégicos. Santillana (2013), que las políticas y lineamientos se hayan observado y respetado, que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general.

A través de las encuestas realizadas al talento humano del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, se midió el nivel de cumplimiento del Manual de Políticas Internas en la que se constató que deben incrementar y cambiar de actividades para evitar estrés y conflictos en el desarrollo de las diligencias, las relaciones entre los empleados son regulares, y un porcentaje mínimo de empleados no están satisfechos con las capacitaciones y los esfuerzos de trabajo no son recompensados, esto perjudica el desempeño del personal y al cumplimiento de sus objetivos como Institución. Según Rubio (2014) dice que está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. Jaume (2012), es el factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones

Se realizó la evaluación de control interno en la que se encontraron algunas debilidades como la inadecuada estructura del manual de funciones, no existe buena relación laboral del talento humano, no hay participación y compromiso por parte del personal, afectando significativamente el desarrollo y potencialidad de los empleados para el crecimiento contante en la prestación de servicios. Según, Lledó (2013) dice que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos. Orellán (2012), dice que es el conjunto de saberes de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo, organización, trabajo y sociedad.

6. Aprobación y desaprobación de hipótesis

Hipótesis General	Hipótesis Específicas	Teoría	Resultados	Análisis
La aplicación de Auditoría al Área de Talento Humano incidirá positivamente en la Gestión de Riesgos del Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná.	El cumplimiento del Manual de Políticas Internas permitirá contribuir con los objetivos de la Institución.	Constituye un recurso técnico para ayudar a la orientación del Talento Humano.	El cumplimiento del Manual de Políticas Internas permitió contribuir al logro de objetivos.	La aplicación de técnicas de Auditoría permitió obtener resultados que comprueban la hipótesis planteada.
	La evaluación de Control Interno garantiza la eficiencia en el desarrollo de las labores desempeñadas por el Talento Humano.	Herramienta necesaria para accionar proactivamente a los efectos de suprimir o disminuir significativamente los riesgos identificados en la entidad.	Los 8 componentes del Control Interno se aplicaron en conformidad con las Normas del COSO II	El Control Interno garantiza el desarrollo de las actividades desarrolladas por el Talento Humano, en base aquello se comprueba la hipótesis.
	El análisis de la Gestión de Riesgos ayuda a implementar la seguridad en las operaciones efectuadas por el Talento Humano.	La identificación de riesgos proporcionar un análisis razonable y seguridad sobre el logro de los objetivos.	La Gestión de Riesgos permitió desarrollar las labores por el Talento Humano con seguridad.	La Gestión de Riesgos está amparada en la Ley de Gestión de Riesgos del Ecuador, por lo tanto se aprueba la hipótesis planteada.
	La emisión de un Informe de Auditoría proporcionará información relevante para la Institución.	El Informe de Auditoría proporciona recomendaciones relevantes para la Institución.	La emisión del Informe de Auditoria proporciono información relevante para la Institución.	Se proporcionó información relevante, por tal motivo se aprueba la hipótesis.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ✓ En el Benemérito Cuerpo de Bomberos del Cantón La Maná, se comprobó el nivel de cumplimiento del Manual de Políticas Internas dando a conocer que desempeñan a cabalidad sus reglamentos, objetivos y metas trazadas que tienen a corto y largo plazo la institución para brindar eficiente servicio a la ciudadanía.

- ✓ El Control Interno de la empresa, está basado en un cuestionario de preguntas el cual se realizó para evaluar el nivel de confianza de auditoría, quedando como conclusión que el Riesgo de Control es del 5,19%, el riesgo Inherente es del 17%y el Riesgo de Detección es del 3%, por ende el Riesgo de Auditoría en que se enfrenta el Auditor es del 25,19%.

- ✓ Se Midió la Gestión de Riesgos a través de indicadores del Balanced Scorecard, donde se puede observar que no se han logrado cumplir a cabalidad con las actividades programadas como son; incremento de recursos, implementación de herramientas de seguridad, dándose por consecuencia que en la administración hay aspectos que no se lograron al 100%.

- ✓ A través de la auditoría realizada al área de Talento Humano del Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón La Maná se logró obtener un informe en el cual se muestran los hallazgos encontrados en cada una de sus fases.

5.2. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda realizar capacitaciones constantes sobre las modificaciones ejecutadas en el Manual de Políticas Internas, ya que es necesario estudiar, analizar y aplicar en el desempeño de cada una sus funciones para el logro de sus objetivos Institucionales.

- ✓ Realizar Controles Internos a la entidad continuamente, logrando determinar así los problemas en las distintas áreas, debido a que en la Auditoría realizada a la institución se detectaron inconstancias que afectan al normal funcionamiento del área del Talento Humano.

- ✓ Se Recomienda examinar la Gestión de Riesgos de la Institución mediante el análisis del Cuadro de Mando Integral ya que es una herramienta muy importante para determinar la eficiencia de la gestión y así emitir soluciones a las planificaciones no cumplidas.

- ✓ El Informe de Auditoría es importante para la correcta toma de decisiones en la entidad, es por eso que se recomienda hacer el uso de estos para mejorar la calidad de servicio brindado a la ciudadanía.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

BLANCO , Y. (2012). *Auditoria Integral: normas y procedimientos.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

DE LA PEÑA, A. (2011). *Auditoria un enfoque práctico.* España: Paraninfo.

DELGADO & VENTURA. (2011). *Recursos Humanos.* España: Paraninfo.

JAUME, F. (2012). *Clima Laboral .* Madrid: Diaz de Santos .

LLEDÓ , P. (2013). *Director de Poryectos .* Canadá : Copirynght.

MALDONADO, M. (2011). *Auditoria de Gestión.* Quito, Ecuador: Producciones Digitales Abya-Yala.

MENDÍVIL, V. (2010). *Elementos de Auditoría.* México: Artgraph.

ORELLÁN , R. (2012). *Centro de Desarrollo Gerencial.* Lima: Editores.S.A.

RUBIO, E. (01 de Enero de 2014). *El Mundo.* Bogota: Asting.

SANTILLANA , J. (2013). *Auditoría Interna.* México: Pearson Educación.

6.2. Linkografía

BCBCM. (06 de 11 de 2014). *BOMBEROS DEL CANTÓN LA MANÁ*. Recuperado el 03 de 02 de 2015, de BOMBEROS DEL CANTÓN LA MANÁ: http://www.bomberoslamana.gob.ec/

CODIGO DE TRABAJO. (18 de 05 de 2014). *Foros Ecuador*. Recuperado el 13 de 01 de 2015, de Foros Ecuador: http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/513-c%C3%B3digo-de-trabajo-de-ecuador

COSO II. (02 de 07 de 2010). *Scribd*. Recuperado el 16 de 01 de 2014, de Scribd: http://es.scribd.com/doc/33836395/Resumen-Ejecutivo-Erm-Coso-II#scribd

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

FERNÁNDEZ, E. (04 de 07 de 2012). *Tu Guía Contable.* Obtenido de Tu Guía Contable: http://www.tuguiacontable.com/2012/06/el-proceso-de-auditoria.html

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1. Personal de la Institución

7.2. Capacitaciones al Personal

7.3. Asenso al Personal Operativo