



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE
LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A**

AUTORES

CHALÁ GUDIÑO HENDRY JAVIER

VALENCIA LÓPEZ ALEXANDER STALIN

TUTOR

Msc. MERIZALDE LEITON CARLOS ERNESTO

IBARRA, 2017

RESUMEN EJECUTIVO

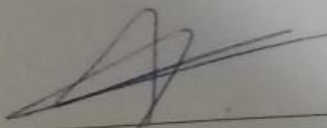
La Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Alpriseg Cía. Ltda. ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura consta de 4 capítulos: En el primer capítulo se detalla el diagnóstico situacional de la Auditoría de Gestión en donde se logra identificar las Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, para lo que se establecen diferentes instrumentos como son la ficha de observación y entrevistas que serán una valiosa ayuda para el desarrollo de este capítulo. En este se identificó que no se realizan auditorías de gestión al departamento de talento humano para conocer el nivel de cumplimiento de los procesos que se realizan en este mismo; el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico donde se describe las bases teóricas y científicas sobre las cuales el trabajo podrá tener fundamento, para así poder realizar la Auditoría de Gestión; en el tercer capítulo se realizará la Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano donde se evalúan los procesos que en este departamento se realizan los cuales son ; reclutamiento, inducción, selección, contratación, evaluación de desempeño y liquidación mediante la aplicación de indicadores de gestión que ayudaran a medir el nivel de cumplimiento de estos mismos. Al final de todo lo antes mencionado se emitirá un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones a la empresa auditada y finalmente, en el cuarto capítulo se detallan los impactos que se generaran al realizar la Auditoría de gestión al Talento Humano de la empresa “Alta Seguridad Privada” Alpriseg Cía. Ltda. que son: impacto empresarial, social y económico.

EXECUTIVE SUMMARY

The Management Audit of the Human Talent Department of the Company Alpriseg Cía. Ltda. located in the City of Ibarra, Province of Imbabura consists of 4 chapters: In the first chapter the situational diagnosis of the Management Audit is detailed where it is possible to identify the Strengths, Opportunities, Weaknesses, Threats, for which different instruments are established such as the observation file and interviews that will be a valuable help for the development of this chapter. The second chapter develops the theoretical framework describing the theoretical and scientific bases on which the work can be based in order to carry out the Management Audit; In the third chapter, the Management Audit will be carried out in the Human Talent Department, where the processes that are carried out in this department are evaluated; recruitment, induction, selection, hiring, performance evaluation and liquidation through the application of management indicators that will help to measure the level of compliance with them. At the end of all the above, a report will be issued with the respective conclusions and recommendations to the audited company and finally, in the fourth chapter, the impacts that will be generated by carrying out the management audit on the human talent of the company "Alta Seguridad Privada" Alpriseg Cía. Ltda. will be detailed, which are: business, social and economic impact.

DECLARACIÓN

Nosotros, Chala Gudiño Hendry Javier portador de la cedula de identidad 1003110002 y Valencia López Alexander Stalin portador de la cedula de identidad 1003781877, declaramos bajo juramentó que el trabajo aquí descrito "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA", que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento y por ende somos los únicos responsables de dicho trabajo



Chala Gudiño Hendry Javier

Ci. 1003110002



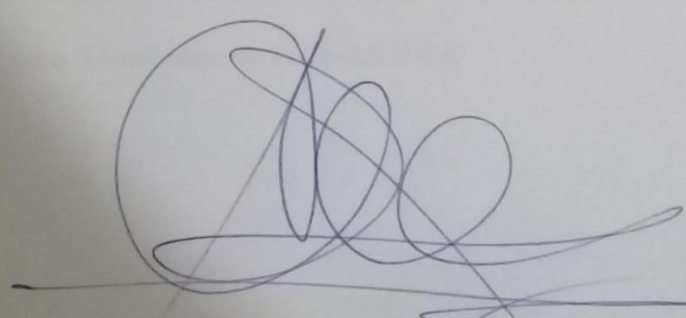
Valencia López Alexander Stalin

Ci. 1003781877

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado, presentado por los egresados Chala Gudiño Hendry Javier y Valencia López Alexander Stalin, para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A, cuyo tema es **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requerimientos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra del 31 de Julio del 2018



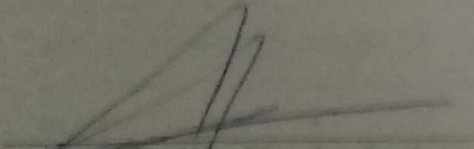
Msc. MERIZALDE LEITON CARLOS ERNESTO
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

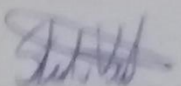
Nosotros, **CHALÁ GUDIÑO HENDRY JAVIER**, portador de la cédula de identidad 1003110002 y **VALENCIA LÓPEZ ALEXANDER STALIN**, portador de la cédula de identidad 1003781877, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4.5 y 6, en calidad del trabajo de grado denominado **"AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA"**, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente

En nuestras condiciones de autores nos reservamos los derechos de la obra antes citada. En concordancia suscribimos este documento en el momento que haga entrega del trabajo final, en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En la Ciudad de Ibarra, a los 31 del mes de Julio del 2018


Chala Gudino Hendry Javier

Ci. 1003110002


Valencia López Alexander Stalin

Ci. 1003781877



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD		1003110002	
APELLIDOS Y NOMBRES		Chalá Gudiño Hendry Javier	
DIRECCIÓN		2 de agosto 5- 101 y 8 de Marzo	
EMAIL:		Hendrychala@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062-631-291	TELÉFONO MÓVIL:	0984645077
DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD		1003781877	
APELLIDOS Y NOMBRES		Valencia López Alexander Stalin	
DIRECCIÓN		Loja y 13 de abril	
EMAIL:		broterser@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062-611-583	TELÉFONO MÓVIL:	0989223823

DATOS DE LA OBRA	
TITULO	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA
AUTORES	CHALÁ GUDIÑO HENDRY JAVIER VALENCIA LÓPEZ ALEXANDER STALIN
FECHA	31 de Julio del 2018
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO	
PROGRAMA	PREGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A
ASESOR/ DIRECTOR	Msc. MERIZALDE LEITON CARLOS ERNESTO

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

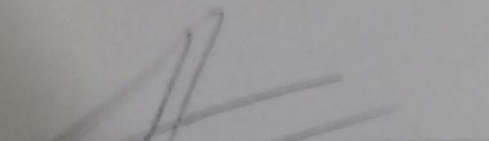
Nosotros, CHALÁ GUDIÑO HENDRY JAVIER portador de la cedula de identidad 10031110002 y VALENCIA LÓPEZ ALEXANDER STALIN portador de la cedula de identidad 1003781877, en calidad de autores y titulares de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hacemos la entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizamos a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Reposito Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines Académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

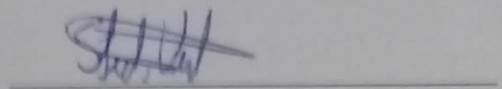
Nosotros como autores manifestamos que la obra de la presente autorización es original y se la desarrollo sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y somos titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumimos responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldremos en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 31 días del mes de Julio del 2018

LOS AUTORES:


Chalá Gudino Hendry Javier

Ci. 1003110002


Valencia López Alexander Stalin

Ci. 1003781877

DEDICATORIA

Nuestro trabajo de grado estará dedicado a dios, por habernos concedido en cada momento el don de la fortaleza y sabiduría que nos impulsa para superar nuestras dificultades, a nuestros padres por servir de ejemplo de valores e ideales que contribuirán en nuestro futuro desempeño como profesionales y la confianza depositada en todo momento.

A todos aquellos que brindaron el apoyo durante la culminación de nuestros estudios universitarios.

AGRADECIMIENTO

La realización de este trabajo fue posible gracias a dios por guiar nuestro camino y las bendiciones recibidas día tras día.

A cada uno de los docentes que conforman parte de la carrera de Contabilidad y Auditoría en su modalidad Semipresencial quienes aportan a la difusión del conocimiento, especialmente a nuestro tutor de tesis el Msc. Carlos Merizalde que con sus sugerencias y dedicación guio el desarrollo de este trabajo.

A todo el personal de la empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda., que brindo su total predisposición y confianza para la culminación de nuestro trabajo de grado.

Además de todas las personas que prestaron su colaboración y apoyo incondicional

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	II
EXECUTIVE SUMARY	III
DECLARACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO;¡Error!	Marcador no definido.
SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DELA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	VII
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	VII
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	IX
3. CONSTANCIA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	XI
AGRADECIMIENTO.....	XII
ÍNDICE GENERAL.....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XXVI

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XXIX
INTRODUCCIÓN	XXX
JUSTIFICACIÓN	XXXI
OBJETIVO GENERAL.....	XXXIII
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	XXXIII
CAPITULO I.....	34
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	34
1.1. ANTECEDENTES	34
1.2. OBJETIVOS	37
1.1.1. Objetivo general	37
1.1.2. Objetivos Específicos	37
1.3. VARIABLES DIAGNOSTICAS	37
1.4. INDICADORES	37
1.4.1. Área Administrativa	37
1.4.2. Procesos talento humano	38

1.4.3.	Normativa legal	38
1.4.4.	Satisfacción del cliente	38
1.5.	MATRIZ DE INFORMACIÓN DIAGNOSTICA	39
1.6.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICO	40
1.6.1.	Identificación de la población.....	40
	Muestra	40
1.	Encuesta a empleados y clientes	41
2.	Entrevista	41
3.	Observación	41
1.6.2.	Información Secundaria.....	41
1.7.	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS DE DATOS	42
1.7.1.	Encuesta aplicada al talento Humano de la empresa Alta Seguridad Privada “Alpriseg Cía. Ltda.” de la ciudad de Ibarra.	42
1.7.2.	Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alta Seguridad Privada “ALPRISEG Cía. Ltda.” de la provincia de Imbabura.....	51
1.7.3.	Entrevista aplicada al gerente de la empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg	

Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra.....	57
1.8. OBSERVACIÓN DIRECTA.....	61
1.8.1. Aspecto observado: Área administrativa de la empresa.....	61
1.8.2. Aspecto observado: Procesos de talento humano.....	62
1.8.3. Aspecto observado: Reglamentación legal.....	65
1.8.4. Aspecto observado: Ambiente de trabajo.....	69
1.8.5. Aspecto observado: Clientes.....	69
1.9. ANÁLISIS FODA.....	69
1.10. MATRIZ FODA.....	70
1.11. ESTRATEGIAS DEL CRUCE ESTRATÉGICO.....	72
1.11.1. Fortalezas vs oportunidades.....	72
1.11.2. Fortalezas vs Amenazas.....	72
1.11.3. Debilidades vs oportunidades.....	72
1.11.4. Debilidades vs Amenazas.....	72
1.12. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	73

CAPITULO II	74
2. MARCO TEÓRICO.....	74
2.1. OBJETIVOS DEL MARCO TEÓRICO	74
2.2. AUDITORÍA	74
2.2.1. Concepto.....	74
2.2.2. Objetivo de la auditoría	75
2.2.3. Tipos de auditoría	75
1. Auditoría Interna.....	75
2. Auditoría externa	76
2.2.4. Diferencia ente una auditoría interna y una auditoría externa.....	76
2.2.5. Clases de auditoría.....	77
1. Auditoría Financiera	78
2. Auditoría Informática.....	78
3. Auditoría Administrativa	78
4. Auditoría Ambiental	79
2.2.6. Las cinco E de Auditoría	79

1.	Eficiencia	79
2.	Eficacia	79
3.	Economía	80
4.	Ética	80
5.	Ecología	80
2.2.7.	Papeles de Trabajo.....	80
2.2.8.	Clasificación de papeles de trabajo	81
2.2.9.	Por su uso.....	81
1.	Archivo de la Auditoría	81
2.	Archivo continuo de la Auditoría	81
2.2.10.	Por su contenido	81
3.	Hoja de trabajo.....	82
4.	Cédulas sumarias o de resumen	82
5.	Cedulas analíticas o de comparación	82
2.2.11.	Marcas de Auditoría	83
2.2.12.	Informe de Auditoría	83

2.2.13.	Hallazgos de auditoría	83
2.2.14.	Atributos de los hallazgos.....	84
1.	Condición.....	84
2.	Criterio	84
3.	Causa.....	84
4.	Efecto	84
2.3.	AUDITORÍA DE GESTIÓN	85
2.3.1.	Definición	85
2.3.2.	Objetivos.....	85
2.3.3.	Alcance	85
2.3.4.	Fases del Proceso de una Auditoría de Gestión.....	86
1.	Diagnóstico preliminar.....	86
2.	Planificación	86
3.	Ejecución.....	86
4.	Comunicación de resultados	86
5.	Seguimiento	87

2.4.	CONTROL INTERNO	87
2.4.1.	Concepto	87
2.4.2.	Objetivos.....	87
2.4.3.	Componentes del Control interno.....	88
1.	Ambiente de control.....	88
2.	Evaluación de riesgo	88
	Tipos de riesgos	89
3.	Actividades de control	90
4.	Información y comunicación	90
5.	Monitoreo.....	90
2.4.4.	Métodos para evaluar el control interno	91
1.	Método descriptivo	91
2.	Método cuestionarios	91
3.	Método grafico.....	91
2.4.5.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	91
2.5.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	92

2.5.1.	Definición	92
2.5.2.	Objetivos.....	92
2.5.3.	Reclutamiento.....	93
2.5.4.	Tipos de reclutamiento	93
2.5.5.	Selección.....	94
2.5.6.	Proceso de selección de personal.....	94
2.5.7.	Inducción	95
2.5.8.	Capacitación	95
2.5.9.	Evaluación de desempeño	95
2.5.10.	Factores de la evaluación de desempeño.....	96
2.5.11.	Sistema de gestión de calidad.....	96
2.5.12.	ISO 9001	97
2.5.13.	Principales cambios entre ISO 9001:2008 y 9001:2015	97
2.5.14.	El Sistema de gestión en control y seguridad BASC.....	98
2.5.15.	Diagrama de flujo	98
2.5.16.	Código de ética	98

CAPITULO III.....	100
3. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.....	100
3.1. OBJETIVOS.....	100
3.2. PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	100
3.3. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR.....	101
3.3.1. Carta de presentación y compromiso.....	102
3.3.2. Orden de trabajo.....	103
3.3.3. Índice de referencia de papeles de trabajo.....	104
3.3.4. Hoja de Marcas.....	105
3.3.5. Programa de la planificación preliminar de la auditoría.....	106
3.3.6. Narrativa visita preliminar.....	102
3.3.7. Recopilación de información Misión.....	103
3.3.8. Planificación de la Auditoría.....	125
3.3.9. Cuestionario de Planificación Preliminar.....	131

3.3.10.	Hoja de Hallazgos Fase I.....	133
3.3.11.	Indicadores para el departamento de talento humano de la empresa Alta Seguridad Privada.....	134
3.3.12.	Indicadores para el Departamento de Talento Humano propuestos a analizar 135	
3.4.	PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	136
3.4.1.	Programa de evaluación del control interno administrativo y operativo.....	137
3.4.2.	Cuestionario de control Interno	139
3.4.3.	Hoja de Hallazgos Fase II.....	153
3.5.	EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA.....	157
3.5.1.	Programa de Ejecución de la Auditoria.....	158
3.6.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	186
3.6.1.	Informe Final de Auditoría	188
3.7.	SEGUIMIENTO	206
	CAPITULO IV	211
4.	ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	211

4.1.	OBJETIVOS DEL ANÁLISIS DE IMPACTOS.....	211
4.2.	METODOLOGÍA.....	211
4.2.1.	Ponderación de impactos.....	212
4.2.2.	Impactos generados	212
4.2.3.	Matriz de impacto social.....	212
4.2.4.	Matriz de impacto empresarial	213
4.2.5.	Matriz de impacto económico	214
4.3.	CONCLUSIONES	215
4.4.	RECOMENDACIONES.....	216
	BIBLIOGRAFÍA.....	217
	ANEXOS.....	220
	Encuesta Aplicada Al Personal De Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda.	221
	Encuesta Aplicada A Los Clientes Del Personal De Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda.	223
	Preguntas Empleadas Para La Entrevista Al Gerente General De La Empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg	225

Cuestionario Para La Planificación Preliminar De La Empresa De Alta Seguridad Privada Alpriseg	226
Cuestionario Para El Control Interno De La Empresa De Alta Seguridad Privada Alpriseg	227
Verificador Procedimiento de Reclutamiento.....	235
Verificador Proceso Selección, Contratación e Inducción	236
Verificador Proceso De Liquidación	237
Fotografías	238

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de información diagnóstica	39
Tabla 2 Lista de empleados.....	40
Tabla 3 Lista de clientes	41
Tabla 4 Filosofía Organizacional.....	42
Tabla 5 Conocimiento sobre el Departamento de Talento Humano.....	43
Tabla 6 Estructura Orgánica	44
Tabla 7 Conocimiento de la función que realiza	45
Tabla 8 Medios	46
Tabla 9 Capacitación.....	47
Tabla 10 Evaluación de desempeño.....	49
Tabla 11 Gestión del Departamento de Talento Humano.....	50
Tabla 12 Conformidad de servicio.....	51
Tabla 13 Tiempo de respuesta	52
Tabla 14 Comunicación	53
Tabla 15 Instrucción y capacidad	54
Tabla 16 Supervisión	55
Tabla 17 Equipamiento	56
Tabla 18 Matriz FODA.....	70
Tabla 19 Diferencias entre la auditoría interna y externa.....	76
Tabla 20 Objetivos de los diferentes tipos de Auditoría.....	77
Tabla 21 Tipos de reclutamiento.....	93
Tabla 22 Cambios y beneficios de la ISO 9001:2015.....	97
Tabla 23 Índice de referencia papeles de trabajo.....	104
Tabla 24 Hoja de marcas.....	105
Tabla 25 Programa de auditoría.....	106
Tabla 26 Proceso de reclutamiento de personal.....	115
Tabla 27 Proceso Selección y contratación e inducción del personal	116
Tabla 28 Proceso Capacitación del personal	118
Tabla 29 Proceso Evaluación de desempeño del personal.....	120
Tabla 30 Proceso Liquidación del personal	122

Tabla 31 Lista de Trabajadores.....	125
Tabla 32 Equipo de trabajo.....	126
Tabla 33 Cronograma de actividades.....	127
Tabla 34 Cuestionario de Planificación Preliminar	131
Tabla 35 Matriz de medición del nivel de confianza y riesgo planificación preliminar.....	132
Tabla 36 Hoja de hallazgos planificación preliminar I.....	133
Tabla 37 Indicadores de gestión para el departamento de talento humano	134
Tabla 38 Indicadores para el Departamento de Talento Humano propuestos a analizar.....	135
Tabla 39 Programa de evaluación del control interno	137
Tabla 40 Cuestionario de control interno ambiente de control.....	139
Tabla 41 Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo ambiente de control.....	141
Tabla 42 Cuestionario de control interno evaluación de riesgo.....	142
Tabla 43 Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo evaluación de riesgos	143
Tabla 44 Cuestionario de control interno actividades de control	144
Tabla 45 Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo actividades de control.....	147
Tabla 46 Cuestionario de control interno información y comunicación.....	148
Tabla 47 Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo información y comunicación.....	149
Tabla 48 Cuestionario de control interno supervisión	150
Tabla 49 Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo supervisión	151
Tabla 50 Resumen de componentes.....	152
Tabla 51 Hoja de hallazgos control interno 2	155
Tabla 52 Hoja de hallazgos control interno 3	156
Tabla 53 Programa de la ejecución de la auditoría.....	158
Tabla 54 N° 1 Reclutamiento personal	161
Tabla 55 Requisitos para el reclutamiento del personal administrativo y operativo	162
Tabla 56 Procedimiento N° 2 Reclutamiento de personal.....	163
Tabla 57 Medios empleados para el reclutamiento de personal administrativo y operativo	164
Tabla 58 Procedimiento N° 1 Selección, Contratación e inducción del personal	165
Tabla 59 Comprobación de los requerimientos del personal.....	166
Tabla 60 Hoja de hallazgos proceso de Selección, Contratación e inducción del personal	168
Tabla 61 Procedimiento N° 2 Selección, Contratación e Inducción del personal	169

Tabla 62 Legalización de los contratos de trabajo.....	170
Tabla 63 Procedimiento N° 3 Selección, Contratación e inducción del personal	172
Tabla 64 Personal participante en el proceso de inducción	173
Tabla 65 Hoja de hallazgos proceso de Selección, Contratación e inducción del personal 2 ...	175
Tabla 66 Procedimiento N° 1 capacitación del personal	176
Tabla 67 Programa de capacitación del personal.....	177
Tabla 68 Procedimiento N° 1 Evaluación de desempeño del personal	179
Tabla 69 Evaluación del desempeño del personal	180
Tabla 70 Hoja de hallazgos proceso de Evaluación de desempeño del personal	182
Tabla 71 Procedimiento N° 1 Liquidación de Personal.....	183
Tabla 72 Liquidación del personal.....	184
Tabla 73 Indicadores de gestión propuestos utilizados.....	192
Tabla 74 Programa de Seguimiento	208
Tabla 75 Cronograma de Seguimiento	209
Tabla 76 Ponderación de Impactos	212
Tabla 77 Matriz de impacto social.....	212
Tabla 78 Matriz de impacto empresarial	213
Tabla 79 Matriz de impacto económico.....	214

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Filosofía Organizacional.....	42
Ilustración 2 Conocimiento sobre el Departamento de Talento Humano.....	43
Ilustración 3 Estructura Orgánica	44
Ilustración 4 Conocimiento de la función que realiza	45
Ilustración 5 Medios	46
Ilustración 6 Capacitación.....	47
Ilustración 7 Evaluación de desempeño.....	49
Ilustración 8 Gestión del Departamento de Talento Humano.....	50
Ilustración 9 Conformidad de servicio.....	51
Ilustración 10 Tiempo de respuesta	52
Ilustración 11 Comunicación	53
Ilustración 12 Instrucción y capacidad	54
Ilustración 13 Supervisión	55
Ilustración 14 Equipamiento	56
Ilustración 15 Manual de funciones de Alta Seguridad Privada Alpriseg Cia. Ltda.	61
Ilustración 16 Procedimientos para la selección y contratación de personal.....	62
Ilustración 17 Procedimiento para la capacitación del personal.....	63
Ilustración 18 Procedimiento para la evaluación del personal.....	64
Ilustración 19 Escritura de constitución de la compañía Alta Seguridad Apriseg Cia. Ltda.....	65
Ilustración 20 Certificado de cumplimiento de obligaciones y Existencia legal.	66
Ilustración 21 Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales	67
Ilustración 22 Póliza de responsabilidad civil de Alta Seguridad Apriseg Cia. Ltda.	68
Ilustración 23 Componentes del Control Interno.....	88
Ilustración 24 Tipos de Riesgos	89
Ilustración 25 Proceso de selección del personal.....	94
Ilustración 26 factores de la evaluación de desempeño	96
Ilustración 27 Organigrama de la empresa Alta Seguridad Alpriseg	104
Ilustración 28 Flujoograma para los procedimientos del departamento Talento Humano	154

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el nivel de cumplimiento de todas las actividades que desempeña el departamento de talento humano, verificando que las políticas, procedimientos con que la empresa cuenta se estén realizando de manera eficaz y eficiente, cumpliendo así con la misión de la entidad.

El departamento de talento humano tiene la responsabilidad de gestionar de forma adecuada y de acuerdo a la política de la empresa, a fin de cumplir los objetivos planteados de la misma. Por lo tanto, este departamento debe estar permanentemente evaluándose con el fin de verificar si se está cumpliendo con las normas internas y gubernamentales que la rigen, ya que el Talento Humano es un elemento básico y fundamental para el desarrollo de la organización.

A través de la realización de la Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano se evaluará el nivel de cumplimiento de los procesos que en este departamento se realizan los cuales son: reclutamiento, inducción, selección, contratación, evaluación de desempeño y liquidación utilizando indicadores de gestión, técnicas de auditoría y distintos métodos de investigación.

Al finalizar las fases de auditoría las cuales son: planificación preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultados, se presentará un informe a la empresa auditada en donde se encontrarán todos los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría como también sus respectivas conclusiones y recomendaciones que servirán para la adecuada toma de decisiones y detección de oportunidades de mejora para el departamento de Talento Humano.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de grado, puede justificarse desde las siguientes perspectivas:

- **Gestión empresarial**

Desde la gestión empresarial esta propuesta permitirá que la organización pueda mejorar su competitividad y productividad una vez se haya realizado la auditoría de gestión ya que esta misma podrá ayudar a que el gerente y el jefe de Talento Humano tomen buenas decisiones al momento de contratar el personal requerido para los puestos de trabajo, debido a que el contratar un personal idóneo y altamente capacitado asegura el éxito de la organización.

- **Gestión administrativa**

Desde la perspectiva administrativa esta propuesta permitirá que la organización pueda conocer cómo se realizan los diferentes procesos que el jefe de talento humano ejecuta y si están acordes con lo que se ha planeado en los respectivos manuales y políticas de la organización, para a través de esto poder establecer estrategias de mejoramiento en caso de que se presenten eventualidades en los procesos del departamento de Talento Humano

- **Gestión contable**

Desde la perspectiva contable esta propuesta permitirá que la organización pueda generar mayores ingresos a través de una buena inversión en sus recursos humanos, ya que los representantes de la misma podrá identificar los posibles problemas que pueda tener esta área y así la organización pueda hacer una inducción económica que pueda mejorar la capacitación del jefe encargado del talento humano para que este mismo pueda contratar un mejor personal a través de nuevas técnicas y procedimientos y así puedan obtener más ingresos optimizando sus recursos humanos y económicos.

- **Perspectiva académica.**

Desde la perspectiva académica al ejecutar el presente trabajo de grado, es una oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la academia, en el proceso de formación profesional. Además, es motivante tener la posibilidad de comprobar la calidad académica mediante la aplicación de una propuesta de fortalecimiento empresarial de forma práctica en la empresa Alpriseg Cía. Ltda.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la gestión del departamento de Talento Humano de la empresa Alta Seguridad Alpriseeg Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico situacional al área de Talento Humano de Alpriseeg.
- Formular un marco teórico para fundamentar el presente trabajo de grado.
- Realizar una Auditoría de Gestión al departamento de Talento Humano de la Empresa Alpriseeg Cía. Ltda. para poder evaluar en nivel de cumplimiento de los diferentes procesos que en este departamento se realizan con el fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia de los mismos.
- Realizar un estudio de impactos que se podrían presentar en la presente propuesta

CAPITULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. ANTECEDENTES

Alta Seguridad Privada ALPRISEG CIA. Ltda, se fundó el 1 de diciembre del año 2009 con la colaboración de cuatro socios emprendedores en busca de una forma de trabajo, es una empresa ecuatoriana que se dedica principalmente a la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, como también a instalaciones y bienes, depósito, custodia y transporte de valores, investigación y seguridad.

Su fundamental medio de comercialización de servicios es mediante la contratación pública a través del sistema del Servicio Nacional de Contratación Pública “SERCOP” y a través de ofertas presentadas por medio de la utilización de proformas, con este método obtuvo sus primeros clientes, que fueron instituciones gubernamentales de la provincia de Imbabura, Chimborazo y Bolívar, consecutivamente fue aumentando sus puestos de trabajo y recibió una gran aceptación en las provincias de Chimborazo y Pichincha por la eficacia, calidad y seriedad brindada en el servicio prestado, como la empresa iba creciendo y obteniendo más clientes, esta contrato más personal administrativo, operativo y de apoyo en capacitaciones para los diferentes puestos que ganaba la empresa.

Con este nuevo equipo de trabajo incrementó sus ventas en las provincias de Esmeraldas, Azuay, Imbabura y Pichincha. La empresa esta dedica principalmente a la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada tanto para el sector público como privado, donde sus principales clientes son: centros educativos como colegios y universidades, municipios, ministerios, áreas de salud como casas de salud y hospitales, florícolas, entre otros.

Cuando comenzó sus operaciones la empresa su número de clientes y empleados era bajo, esto permitía que el control efectuado a todas las actividades y procesos fueran de manera manual y que esto a su vez estuviera a cargo de una sola persona, pero a medida que la organización iba creciendo por el número de contratos ganados y clientes, inconvenientes se iban presentando incremento de personal a nivel nacional, adquisición de nueva tecnología y equipos, entre otros.

Durante ya los 8 años de operaciones de la empresa ha obtenido varias Certificaciones como son ISO 9001-2008 (Calidad Del Servicio), BASC (Comercio Seguro) y SART (Riesgos del Trabajo), estos sistemas se han implantado y mantenido en la empresa para prestar un mejor servicio a sus clientes.

La empresa cuenta aproximadamente con alrededor de 630 empleados tanto de nivel operativo como administrativo, la oficina matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra en las calles Pablo Aníbal vela 1-22 y Piedad Gómez Jurado, en esta trabajan 16 empleados (9 administrativos y 7 operativos). El departamento de Talento Humano también se encuentra ubicado en la matriz, el responsable de esta área es el Ing Angel Imbaquingo que es el encargado de realizar todos los procesos dentro de este departamento.

La empresa cuenta con 30 clientes a nivel nacional, en la provincia de Imbabura, área objeto de estudio la empresa tiene 3 clientes los cuales son: Acnur de Imbabura, Distribuidora de pollo Sra Jenny y el Relleno Sanitario de Cotacachi.

La empresa actualmente cuenta con un manual de funciones como también manuales de procedimientos de cada proceso que se realiza, dentro del departamento de Talento Humano se puede analizar que al mismo no se han efectuado auditorías recientes que brinden confianza y transparencia en los procesos que este realiza día a día, con lo que actualmente no cuenta con informes actualizados que permitan reflejar el nivel de progreso de los procesos que se realizan.

Los informes con los que cuenta la entidad son del año 2015, ahí se pueden reflejar el nivel de progreso a través de indicadores de todos los departamentos, esto se ha realizado con el fin de obtener la certificación ISO 9001:2008.

Debido a que estos mismos son desactualizados y no se han efectuado más auditorías al Departamento de Talento Humano se procede a formular la propuesta de Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Alpriseg Cía. Ltda., donde se podrá analizar el nivel de cumplimiento, eficiente y eficaz de los procesos de dicho departamento.

1.2. OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo general

Conocer la situación actual del área de talento humano de la empresa Alta Seguridad Privada ALPRISEG Cía. Ltda., para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Estudiar el área administrativa de la empresa.
- Analizar el nivel de cumplimiento de los procesos de talento humano.
- Analizar el cumplimiento de la normativa legal que se rige en el Departamento de Talento Humano.
- Analizar el nivel de satisfacción del cliente.

1.3. VARIABLES DIAGNOSTICAS

- Área Administrativa
- Procesos de talento humano
- Normativa legal
- Satisfacción del cliente

1.4. INDICADORES

1.4.1. Área Administrativa

- Filosofía institucional, (misión, visión, código de ética)
- Estructura organizacional (organigrama)
- Distributivo de puestos (catálogo de puestos)
- Funciones (requisitos mínimos, riesgos)

1.4.2. Procesos talento humano

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Inducción
- Capacitación
- Evaluación de desempeño
- Liquidación

1.4.3. Normativa legal

- Leyes
- Reglamentos
- Normas

1.4.4. Satisfacción del cliente

- Nivel de conformidad del servicio
- Tiempo de respuesta
- Comunicación
- Nivel de instrucción
- Supervisión
- Equipamiento

1.5. MATRIZ DE INFORMACIÓN DIAGNOSTICA

Tabla 1

Matriz de información diagnostica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INFORMACIÓN
Estudiar el área Administrativa de la empresa	Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía institucional • Estructura organizacional • Distributivo de puestos • Funciones • Reclutamiento • Selección 	Entrevista Encuesta Observación Checklist	Gerente Personal del Departamento de Talento Humano
Analizar el nivel de cumplimiento de los procesos de Talento Humano	Procesos Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación • Inducción • Capacitación • Evaluación de desempeño • Liquidación 	Entrevista Encuesta Checklist	Gerente Personal del Departamento de Talento Humano
Analizar el cumplimiento de la normativa legal que se rige en el Departamento de Talento Humano	Normativa Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes • Reglamentos • Normas 	Encuesta Entrevista Checklist	Gerente Personal del Departamento de Talento Humano
Analizar el nivel de satisfacción de los clientes	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conformidad del servicio • Tiempo de respuesta • Comunicación • Nivel de instrucción • Supervisión • Equipamiento 	Encuesta Entrevista Checklist	Gerente Clientes

Fuente: Alta Seguridad privada "ALPRISEG Cía. Ltda." **Elaborado por:** Los Autores

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICO

1.6.1. Identificación de la población

A fin de recopilar datos reales que muestren la situación actual de Alta Seguridad Privada “ALPRISEG Cía. Ltda.” y que a su vez permita desarrollar el presente diagnóstico de la investigación se realizara un censo mediante la aplicación de encuestas al personal que trabaja en la matriz de Ibarra en cual consta de 16 personas según el Departamento de Talento Humano de la empresa.

Muestra

Se aplicó el censo a = 16 empleados

Tabla 2
Lista de empleados

Cedula	Nombre	Función
1002082848	Carrillo Almeida David Fernando	Guardia
1706966718	Cumbal Flores Francisca Targelia	Secretaria
1004113526	Gordillo Torres Johana Patricia	Secretaria Ibarra
1003849120	Gordillo Valencia Henry Eduardo	Guardia
1717750945	Guabiles Basurto José Pablo	Guardia
1003765284	Gudiño Quiña Jonathan Luis	Guardia
1003514963	Guevara Zuleta Jefferson Andrés	Guardia
1004289987	Imbaquingo Perugachi Ángel Zenón	RR.HH.
1004497184	Imbaquingo Perugachi Henry Darwin	Mensajero
0401358064	Malte Cuasatar Rosa Cristina	Secretaria
1002312229	Narváez Betancourt Héctor Eduardo	Contador
1002606570	Navarrete Colimba Mónica Patricia	Auxiliar Contable
1003318464	Ortega Segundo Alfonso	Guardia
1002234571	Pabón Sampedro Cruzky Tatiana	Jefe Operativo
1003781877	Valencia López Alexander Stalin	Asistente Oficina
1003493986	Zambrano Mendoza Dolores Margarita	Auxiliar De Contabilidad

Fuente: AlpriseG Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los Autores

1. Encuesta a empleados y clientes

La aplicación de las encuestas se realizó a los empleados de la matriz de la empresa Alta Seguridad Privada “ALPRISEG Cía. Ltda.” localizada en la ciudad de Ibarra con el fin de determinar la necesidad para el desarrollo de la presente investigación. Al mismo tiempo se aplicó una encuesta a los clientes que tiene Alta Seguridad Privada “ALPRISEG Cía. Ltda.” en la provincia de Imbabura los cuales son 3 clientes, para determinar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto al servicio que la empresa ofrece.

Tabla 3
Lista de clientes

N°	Nombre cliente
1	Acnur Imbabura
2	Distribuidora de pollo Sra Jenny
3	Relleno Sanitario - Cotacachi

Fuente: Alpriseq Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los Autores

2. Entrevista

Se aplicó la entrevista al señor IVÁN VALENCIA, Gerente de la empresa Alta Seguridad Privada “ALPRISEG Cía. Ltda.” con el fin de recopilar información relevante a la investigación, ya que él está al tanto de todo lo que acontece en la empresa.

3. Observación

Mediante la observación directa se analizó los Aspectos generales de la empresa, reglamentación legal, ambiente de trabajo y los procesos que realiza el Departamento de Talento Humano con el fin de conseguir información real de la situación actual de la empresa.

1.6.2. Información Secundaria

Para complementar la recopilación de información se utilizó libros, reglamentos, disposiciones, procedimientos, normas.

1.7. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS DE DATOS

1.7.1. Encuesta aplicada al talento Humano de la empresa Alta Seguridad Privada “Alpriseg Cía. Ltda.” de la ciudad de Ibarra.

Objetivo: Realizar un diagnóstico que permita identificar la situación actual del departamento de Talento Humano de “Alpriseg Cía. Ltda.”

1. Su conocimiento sobre la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos) de la empresa es:

Tabla 4
Filosofía Organizacional

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	25%
Buena	8	50%
Regular	4	25%
Mala	0	0%
Total	16	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

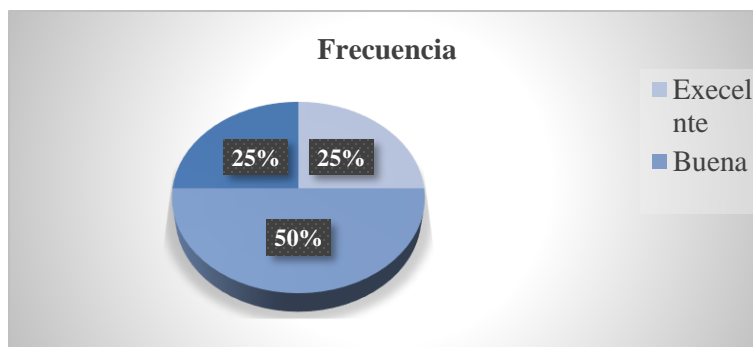


Ilustración 1 Filosofía Organizacional **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

De los datos obtenidos se puede evidenciar que existe una adecuada inducción de conocimientos por parte de la empresa con respecto a la filosofía organizacional, la organización no debe descuidar a su personal y debe de siempre hacer retroalimentaciones de la misión, visión y objetivos de la empresa para que los empleados puedan conocer y en caso de ser encuestados estos respondan de manera oportuna y sin contratiempos.

2. Su conocimiento sobre la función que desempeña el departamento de talento Humano

es:

Tabla 5

Conocimiento sobre el Departamento de Talento Humano

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	37,50%
Buena	9	56,25%
Regular	1	6,25%
Mala	0	0%
Total	16	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

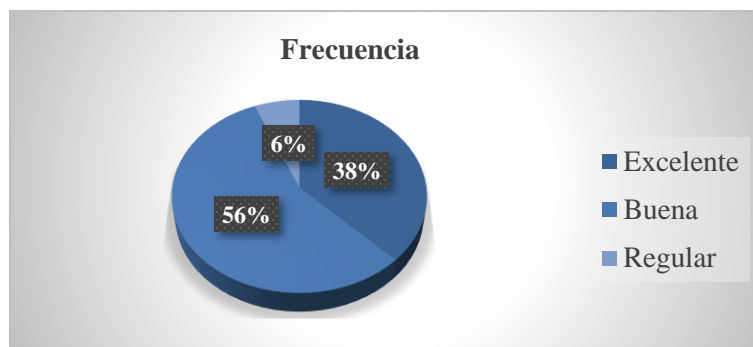


Ilustración 2 Conocimiento sobre el Departamento de Talento Humano **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

De los datos obtenidos se puede evidenciar que la organización ha dado a conocer a los empleados sobre la existencia y función del departamento de talento humano en la organización, la empresa debe de seguir dando a conocer a los empleados actuales y a los nuevos que existe este departamento, como también la importancia que tiene en la empresa, los procesos y procedimientos que hacen, con el fin de que todos los trabajadores conozcan la función de dicho departamento.

3. La estructura orgánica de la empresa permite una comunicación entre los empleados y la alta dirección:

Tabla 6
Estructura Orgánica

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	31,50%
Buena	9	56,25%
Regular	2	12,50%
Mala	0	0%
Total	16	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

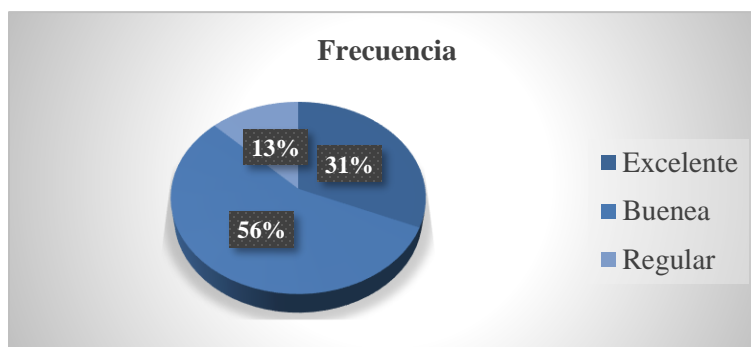


Ilustración 3 Estructura Orgánica **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos se puede observar que la estructura orgánica actual de la empresa brinda una adecuada comunicación entre los diversos departamentos existentes y la alta dirección; esta situación, promueve un mejor trabajo, clima organizacional, rapidez lo que permite un buen desenvolvimiento de la labor que los empleados realizan como también una adecuada comunicación, todo esto incide al logro de los objetivos organizacionales de manera eficaz y eficiente.

4. Su conocimiento sobre la función que desempeña en su puesto de trabajo es:

Tabla 7

Conocimiento de la función que realiza

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	62.50%
Buena	6	37.50%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	16	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

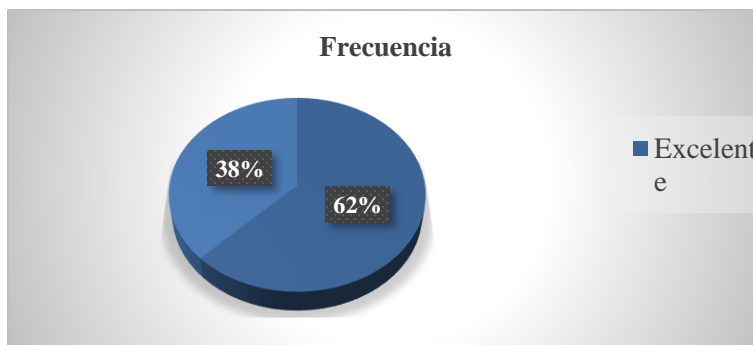


Ilustración 4 Conocimiento de la función que realiza **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos se puede evidenciar que los empleados tienen un conocimiento excelente y bueno con respecto a la función que realizan; esto indica que la organización continuamente se preocupa en capacitar adecuadamente al personal nuevo y explicarle todo lo referente a su puesto de trabajo al momento de ingresar a la empresa, todo esto con el fin de que los nuevos empleados se sientan cómodos y seguros en su puesto de trabajo.

5. ¿A través de que medio usted se enteró de la oferta de trabajo e ingreso a la empresa?

Tabla 8
Medios

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Publicidad (prensa, radio)	5	31,25%
Recomendación	10	62,50%
Otros	1	6,25%
Total	16	100

Fuente: Encuestas Elaborado por: Los Autores

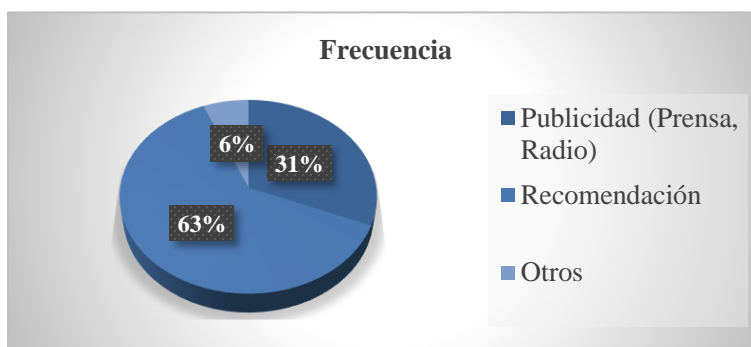


Ilustración 5 Medios Elaborado por: Los Autores

ANÁLISIS

Según los datos recopilados los empleados manifiestan que el medio de reclutamiento utilizado para ingresar a la organización en su gran mayoría fue la recomendación, esto es en el caso de ser recomendados por otros empleados que trabajan en la empresa, también indicaron que se realizan por publicidad y también por otros medios.

6. La capacitación que usted ha recibido es:

Tabla 9
Capacitación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	56,25%
Buena	5	31,25%
Regular	0	0%
Mala	2	12,50%
Total	16	100

Fuente: Encuestas Elaborado por: Los Autores

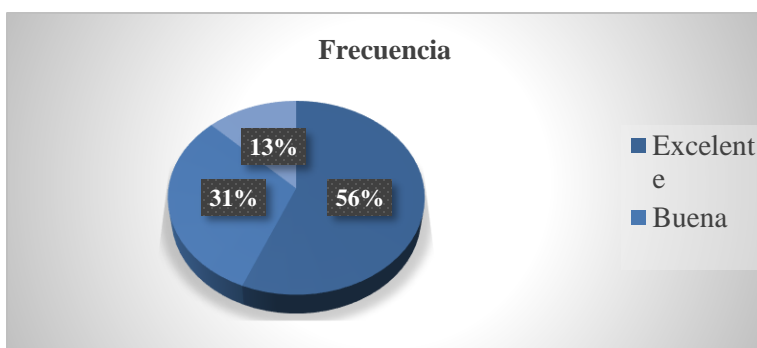


Ilustración 6 Capacitación Elaborado por: Los Autores

ANÁLISIS

Según los datos recopilados los empleados declaran que las capacitaciones recibidas por parte de la empresa han sido satisfactorias, esto demuestra que la alta dirección siempre quiere mantener a todo su personal altamente capacitado para que puedan desarrollar todas sus funciones de manera adecuada y que pueda asegurar un buen servicio al cliente.

7. Escriba cual es la misión principal del departamento de talento humano

ANÁLISIS

Esta pregunta fue una de opinión en donde los encuestados respondieron según su criterio personal.

Los empleados creen que la misión principal del departamento de talento humano es fortalecer la gestión y el desarrollo del personal, velando por mantener un adecuado clima laboral que pueda fomentar el desempeño, compromiso responsabilidad la mejora continua. Se puede apreciar que los empleados tienen bien claro cuál es la misión principal que tiene el departamento de talento humano dentro de esta organización.

8. ¿Usted ha recibido información sobre cómo está desempeñando su cargo actual?

Tabla 10

Evaluación de desempeño

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	43.75%
No	9	56.29%
Total	16	100

Fuente: Encuestas Elaborado por: Los Autores

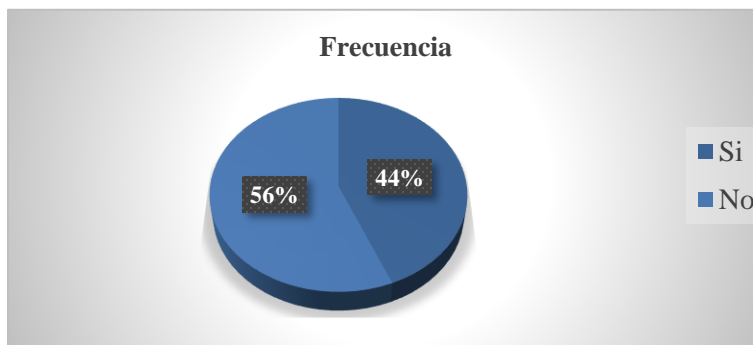


Ilustración 7 Evaluación de desempeño Elaborado por: Los Autores

ANÁLISIS

Según los datos recopilados se puede evidenciar que no se les ha hecho evaluaciones de desempeño a algunos empleados de la oficina matriz., esto es una debilidad por parte de la organización debido a que la misma desconoce si los empleados esta realizado sus funciones adecuadamente y de acuerdo a sus manuales y procedimientos, por ende, tampoco identificarán los posibles problemas que pueden llegar a suscitarse al momento que los empleados ejerzan sus labores.

9. ¿Cuál es su perspectiva del trabajo que realiza el Departamento de Talento Humano?

Tabla 11

Gestión del Departamento de Talento Humano

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	25,00%
Buena	9	56,25%
Regular	3	18,75%
Mala	0	0%
Total	16	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

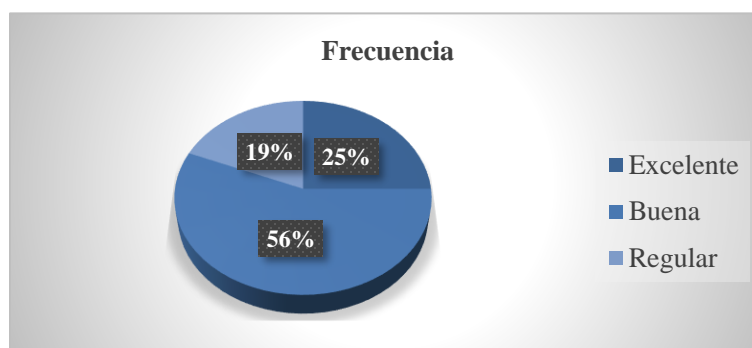


Ilustración 8 Gestión del Departamento de Talento Humano **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Según los datos recopilados se puede evidenciar que existe una muy buena gestión por parte del departamento de Talento Humano ya que a través de las estrategias que se han implementado cuentan con un personal adecuadamente capacitado y comprometido con la organización todo esto con el fin de lograr las metas y objetivos que la empresa se ha propuesto. Este departamento debe de seguir realizando técnicas y estrategia para un mejor manejo y gestión del personal, ya que dentro de una empresa de seguridad el talento humano es el recurso más valioso que tiene este tipo de organizaciones

1.7.2. Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Alta Seguridad Privada

“ALPRISEG Cía. Ltda.” de la provincia de Imbabura

Objetivo: Realizar un diagnóstico que permita identificar la satisfacción de los clientes de “Alpriseg Cía. Ltda.”

1. Está conforme con el servicio que se está prestando la empresa.

Tabla 12

Conformidad de servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	1	33,33%
Parcialmente	2	66,66%
Escasamente	0	0%
Nada	0	0%
Total	3	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

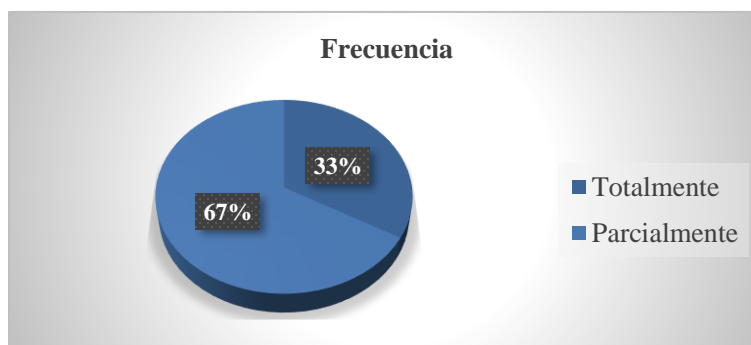


Ilustración 9 Conformidad de servicio **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Los clientes manifiestan que están parcialmente conformes con el servicio que está prestando la empresa, la conformidad no es excelente del todo, por lo que eso compromete a que la empresa realice una auditoría al talento humano para poder así detectar percances o problemas que no permitan brindar un servicio adecuado y de calidad para que así puede tener una buena satisfacción por parte del usuario.

2. Cuando se representa algún inconveniente con los guardias de seguridad se le da solución inmediata.

Tabla 13
Tiempo de respuesta

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	66,66%
Casi Siempre	1	33,33%
Nunca	0	0%
Total	3	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

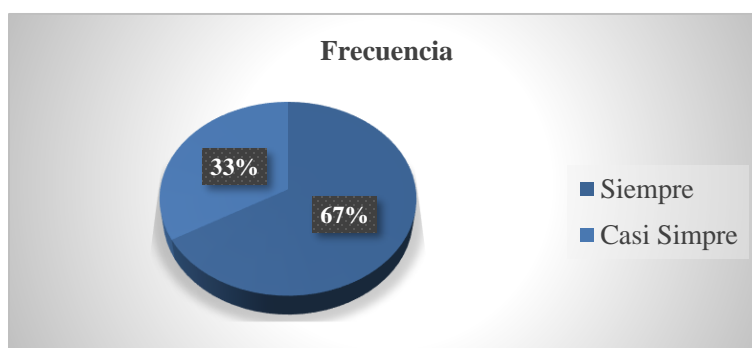


Ilustración 10 Tiempo de respuesta **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Se puede analizar que, los clientes en caso de detectar algún inconveniente con los guardias de seguridad, la empresa que presta el servicio le da solución inmediata, esto da a entender que la organización se preocupa por dar un buen servicio a sus clientes ya que esto es de vital importancia para que la empresa prospere y sobre todo brinde un servicio de calidad.

3. Cuando se realiza un cambio de guardia es comunicado con anterioridad dicho cambio.

Tabla 14
Comunicación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores



Ilustración 11 Comunicación **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos se puede identificar que hay una buena comunicación entre la empresa ALPRISEG y sus clientes, esto es gracias a la existencia de un protocolo que la empresa se ha fundamentado con el fin de dar a conocer a los clientes cualquier eventualidad que se podría suscitar mejorando así el servicio que se está ofreciendo a través de una adecuada comunicación.

4. El personal de guardias tiene la suficiente instrucción y capacidad para cumplir su función específica.

Tabla 15
Instrucción y capacidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	33,33%
Casi Siempre	2	66,66%
Nunca	0	0
Total	3	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

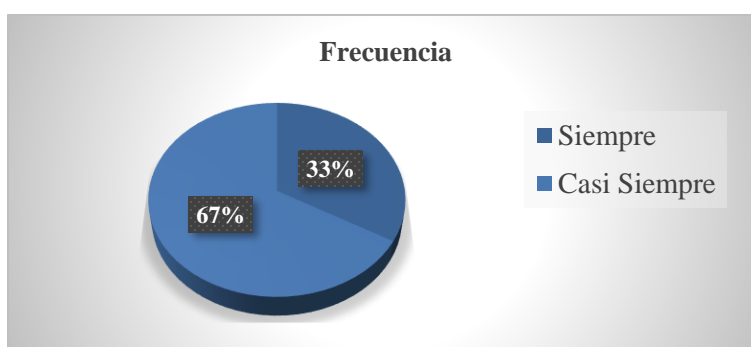


Ilustración 12 Instrucción y capacidad **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Según el análisis de resultados los clientes indican que el personal de guardias que prestan el servicio en sus instituciones casi en su mayoría tienen la suficiente instrucción, entrenamiento y capacidad para cumplir la función que se les ha encomendado, el personal de guardias siempre debe estar capacitándose ya que el labor que realizan es de vital importancia para la institución en la cual prestan el servicio, esto asegurará que la organización que presta el servicio de seguridad a sus clientes lo realice asegurando así la calidad del servicio.

5. El supervisor realiza la supervisión en forma diaria y se entrevista con la persona encargada de seguridad.

Tabla 16
Supervisión

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores

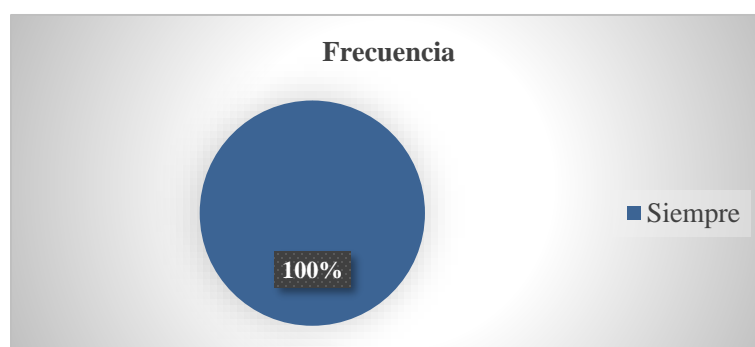


Ilustración 13 Supervisión **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Los clientes encuestados indican que se supervisa en forma diaria el puesto de trabajo del guardia que brinda el servicio a las instituciones encuestadas, esto lo realiza el supervisor de la empresa Alpriseg que tiene la función de verificar que el personal de guardias estén el puesto de trabajo cumpliendo el servicio de seguridad, que estén correctamente uniformados y que cuenten con todos los implementos necesarios para brindar un servicio que brinde confianza y calidad al usuario de seguridad.

6. El personal de guardias cuenta con el equipamiento necesario para el desempeño de sus funciones

Tabla 17
Equipamiento

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	100%
Casi Siempre	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100

Fuente: Encuestas **Elaborado por:** Los Autores



Ilustración 14 Equipamiento **Elaborado por:** Los Autores

ANÁLISIS

Se puede analizar que todos los clientes encuestados aseguran que el personal de guardias presta el servicio en sus instituciones con todo el equipamiento necesario para cumplir su función, esto indica que la empresa de seguridad brinda a su personal de guardias todo el equipamiento necesario con el fin de que estos mismos puedan ofrecer un buen servicio para que así se puede cumplir el objetivo de la empresa que es brindar un servicio de calidad

1.7.3. Entrevista aplicada al gerente de la empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra

Después de haber realizado el procesamiento y análisis de datos obtenidos por parte del personal como también de los clientes de la empresa Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda. se procedió a coordinar una entrevista con el señor Iván Valencia, Gerente General de la empresa, el día martes 31 de octubre del año 2017 con la finalidad de contribuir a la realización de un diagnóstico situacional de la empresa, por lo cual a continuación se presenta un informe detallado de la información que el gerente muy amablemente nos supo manifestar.

1. Cuáles son los instrumentos que se manejan en ALPRISEG para cumplir la misión organizacional.

La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad el cual ayuda a que la misma puede cumplir los objetivos, metas y la misión organizacional.

Dentro de este mismo existen diversas herramientas que permiten cumplir con la misión que la empresa se ha planteado. El principal instrumento utilizado para realizar la misión es el manual de funciones y el de procedimientos para el manejo y selección, contratación, inducción y evaluación de desempeño del personal, además estas herramientas sirven de guía de todo lo que el trabajador encargado del área tiene que desempeñar.

Se debe de contar con un buen personal operativo que este correctamente capacitado y que cumpla con el perfil que exige la empresa como también el cliente, de esta manera se puede llegar a cumplir la misión.

2. ¿Cómo contribuye la estructura organizacional de ALPRISEG Cía. Ltda. con respecto a la comunicación entre los departamentos y la alta dirección?

La estructura organizacional contribuye de una buena manera a la comunicación entre los diversos departamentos existentes en la empresa, cada departamento tiene una responsabilidad y un objetivo y depende uno del otro, la información siempre es rotativa mucho más ahora que la empresa tiene sucursales en varias provincias del país por eso al contar con una buena estructura orgánica se puede muy fácilmente informar a los diversos departamentos existentes de alguna novedad o inconformidad que se presente, todo esto con el fin de cumplir la misión y visión propuesta que es el dar un servicio de seguridad de calidad.

3. ¿Qué grado de importancia considera usted tiene una auditoría de gestión al departamento de talento Humano?

Es de gran importancia tanto para el mismo departamento como también para la organización ya a través de ella se puede detectar posibles errores o percances que puedan suscitarse, del mismo modo una vez detectados se puedan tomar acciones correctivas a través de la estructuración de planeación de acción para realizar una retroalimentación a los procesos o procedimientos que puedan tener alguna oportunidad de mejora.

4. ¿Explique la importancia de realizar evaluaciones de desempeño al Talento Humano de la empresa ALPRISEG Cía. Ltda.?

Es de gran importancia ya que a través de esto se puede hacer una estimación cualitativa y cuantitativa del grado de eficacia con que los trabajadores llevan a cabo su oficio en el puesto de trabajo.

Esto permite optimizar su nivel de capacitación al personal y por ende también perfeccionar el servicio que se está prestando, para que un guardia de seguridad cumpla su trabajo primero debe ser capacitado, entrenado en el manejo de armas, estar preparado para cualquier percance o problema que llegara ocasionarse en el puesto de trabajo. Solo de esta manera al final se logrará brindar un servicio de calidad con nuestros clientes.

5. ¿Explique la importancia de mantener al personal constantemente capacitado con el fin de mejorar el desempeño de la empresa?

Claro en la empresa es demasiado importante tener al personal constantemente capacitado ya que, al aumentar el conocimiento, desarrollar habilidades y destrezas dentro del personal permitirá obtener un mejoramiento en la ejecución de las funciones asignadas a cada uno.

Por ende, el servicio que se preste a los clientes será eficiente, de calidad y de acuerdo a los objetivos y metas organizacionales que la empresa se ha propuesto.

6. ¿Qué grado de importancia tiene realizar evaluaciones periódicas al cliente?

Analizar la satisfacción de los clientes es de gran importancia debido a que a través de esto se puede recoger quejas, reclamos, sugerencias, recomendaciones o satisfacción del servicio que se está prestando. Todas las novedades que se recoja de los clientes para la empresa es una oportunidad de progreso ya que nos permite a nosotros tomar acciones correctivas para mejorar el servicio que se está ofreciendo a los clientes.

Los clientes son la base de la empresa y son por los cuales la misma sigue viva.

7. ¿La empresa cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos del departamento de talento humano?

Si, la empresa cuenta con indicadores que permiten evaluar el nivel de cumplimiento de cada uno de los procesos que en departamento de talento humano se realizan, pero estos mismos no han sido evaluados ni actualizados debido a que no se ha hecho una recalificación a nuestros sistemas de gestión de calidad. En el 2018 tenemos programado realizar la recertificación de estos sistemas y ahí se podrá actualizar y evaluar estos indicadores de gestión.

1.8. OBSERVACIÓN DIRECTA

1.8.1. Aspecto observado: Área administrativa de la empresa

Gracias a la predisposición por parte del señor Iván Valencia en calidad de gerente general de la empresa Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda., se efectuó una visita el día miércoles 23 de Noviembre del año 2017, en donde se pudo verificar que la organización mantiene una correcta filosofía institucional, cuenta con una estructura orgánica definida y acorde a las necesidades de la empresa, además de poseer manuales de funciones y procedimientos en los cuales los empleados pueden recurrir como guía para realizar su trabajo.

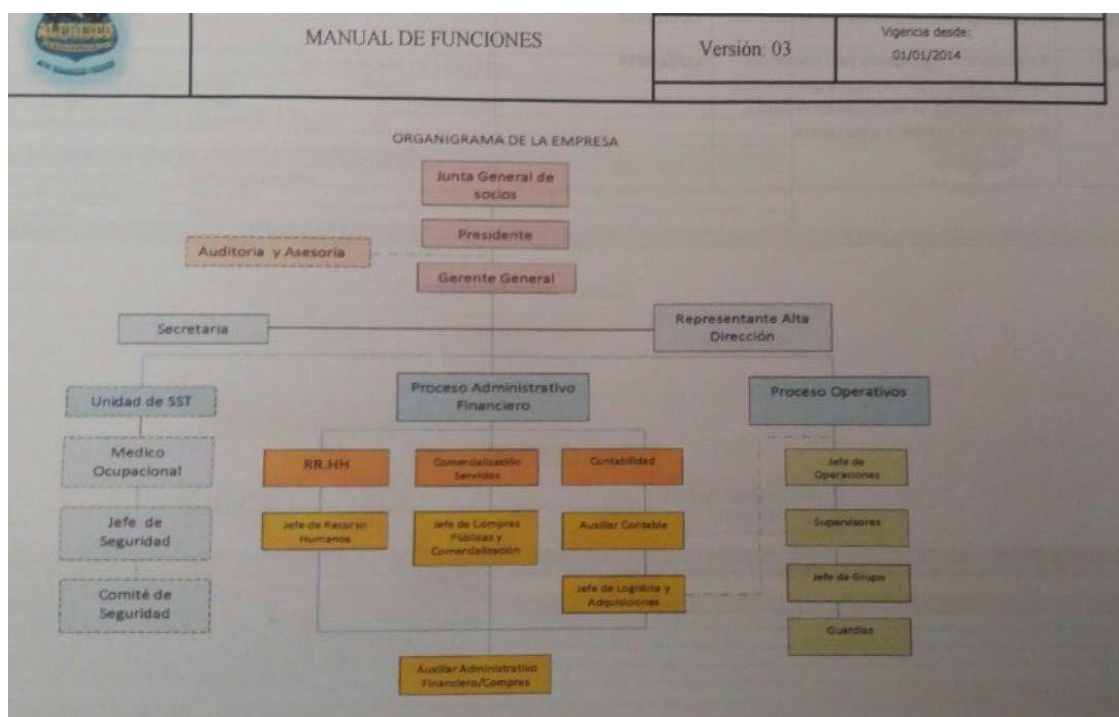


Ilustración 15 Manual de funciones **Fuente:** Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda.

Como se puede observar la empresa tiene definido su organigrama estructural, esto permite una apropiada designación del personal para las diferentes áreas que mantiene la organización. Generando así una adecuada administración para el cumplimiento de su misión., visión y objetivos organizacionales.

1.8.2. Aspecto observado: Procesos de talento humano

Siguiendo con la visita realizada a la empresa el día miércoles 23 de noviembre del año 2017, se pudo apreciar que la empresa cuenta con un manual de procedimientos, el cual le sirve de guía encargado del departamento de talento humano para la realización de su trabajo con el fin de poseer un personal acorde a las necesidades de la empresa, que faciliten la consecución de los objetivos estratégicos de la organización.


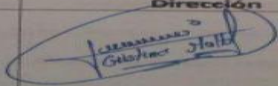
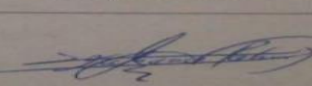
ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG CIA. LTDA.		PRH01
 ALPRISEG SEGURIDAD <small>ESTABLECIDA EN 1988</small>		
PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL		
Versión: 03	Nº Páginas: 18	Fecha: 01/01/2014
REALIZADO POR: Angel Imbaquingo Jefe de Recursos Humanos	REVISADO POR: Cristina Malte Representante de la Dirección	APROBADO POR: Tatiana Pabón Gerente General
		

Ilustración 16 Procedimientos para la selección y contratación de personal **Fuente:** Alta Seguridad Privada Alpriseg Cia. Ltda.

En este documento se encuentra plasmado los procesos, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión del talento humano , en el procedimiento de selección y contratación de personal se especifica paso a paso como se realiza la reclutamiento del personal desde la necesidad de que la empresa solicite contratar un empleado sea este administrativo u operativo hasta el respectivo contrato en caso de que el personal si este es escogido, a través de una serie de pasos que se debe de seguir para cumplimiento del objetivo que es un eficiente contratación y selección del personal.

ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG CIA. LTDA.		PRH 02
		
PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		
Versión: 001	Nº Páginas: 8	Fecha: 30/06/2012
<p>REALIZADO POR: Ángel Imbaquingo Jefe de Recursos Humanos</p>		
<p>REVISADO POR: Tatiana Pabón Representante de la Dirección</p>		
<p>APROBADO POR: Iván Valencia Gerente General</p>		
		

Ilustración 17 Procedimiento para la capacitación del personal **Fuente** Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda.

La empresa al contar con el procedimiento de capacitación de personal mejora el conocimiento, desarrolla habilidades y destrezas dentro del personal, para así de esa manera obtener mejoramiento en la ejecución de las funciones asignadas a cada uno. La empresa cuenta con un documento que de manera clara y concisa facilita a la misma realizar capacitaciones e inducciones al personal operativo y administrativo tomando en cuenta que la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal.





ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG CIA. LTDA.		PRH 03
		
PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
Version: 001	Nº Páginas: 05	Fecha: 30/06/2012
REALIZADO POR: Ángel Imbaquingo Jefe de Recursos Humanos	REVISADO POR: Tatiana Pabón Representante de la Dirección	APROBADO POR: Iván Valencia Gerente General
		

Ilustración 18 Procedimiento para la evaluación del personal Fuente Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda.

El procedimiento de evaluación de desempeño que la empresa posee permite tener una estimación tanto cuantitativa y cualitativa, por parte de los jefes inmediatos del grado de eficacia con que los trabajadores llevan a cabo sus actividades, objetivos y responsabilidades en sus puestos de trabajo.

Para la evaluación de desempeño hay dos tipos según el procedimiento de la empresa; la evaluación de desempeño según las actividades que realice el empleado y una evaluación de desempeño por objetivos donde se evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos que en su momento se establecieron para cada puesto de trabajo.

Todos los procedimientos anteriormente presentados todavía siguen vigentes en la empresa, a estos no se ha realizado un flujograma de procesos que facilite su adecuado entendimiento para la persona encargada de dicho departamento.

1.8.3. Aspecto observado: Reglamentación legal

Se pudo observar que la empresa tiene toda la documentación legal pertinente debidamente actualizada y aprobada por las diferentes entidades de control, a más de cumplir con todas sus obligaciones patronales, esto permite que sea una organización legalmente constituida y apta para prestar el servicio de seguridad privada.

ESCRITURA DE CONSTITUCION DE LA COMPAÑIA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG CIA. LTDA.	En la ciudad de Ibarra, hoy día Lunes, nueve de Noviembre del año dos mil nueve, ante mí Doctor Arturo Terán Almeida, Notario Quinto de este Cantón, comparecen los señores EDWIN FERNANDO LANDETA ESPINOZA, soltero; FRANCISCO XAVIER CEVALLOS SANCHEZ, soltero; NELSON IVAN VALENCIA CEVALLOS, casado; y, CRUZKY TATIANA PABON SANPEDRO, soltera; todos son mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, domiciliados en esta ciudad, en las calidades que luego se indicarán, hábiles y legalmente capaces para contratar y obligarse, a quienes de conocerles doy fe; dicen que elevan a escritura pública, in Minuta, que me presentan, la misma que copiada literalmente es del tenor que sigue:
CUANTIA: USD \$ 10.000,00	"SEÑOR NOTARIO.- En el Registro de Escrituras Públicas a su cargo, sírvase hacer constar la siguiente por la cual constituye la
OTORGA: SR. EDWIN FERNANDO LANDETA ESPINOZA Y OTROS.	Compañía de Responsabilidad Limitada ALTA SEGURIDAD PRIVADA.
A FAVOR DE: ELLOS MISMOS	Compañía de Responsabilidad Limitada ALTA SEGURIDAD PRIVADA.
Escritura Nro. 7.226 Di cuatro copias.-	Compañía de Responsabilidad Limitada ALTA SEGURIDAD PRIVADA.
	Compañía de Responsabilidad Limitada ALTA SEGURIDAD PRIVADA.
ALPRISEG CIA. LTDA., contenida en las siguientes cláusulas: PRIMERA.- COMPARECIENTES.- Intervienen al otorgamiento y suscripción de la presente escritura los señores EDWIN FERNANDO LANDETA ESPINOZA, FRANCISCO XAVIER	Compañía de Responsabilidad Limitada ALTA SEGURIDAD PRIVADA.

Ilustración 19 Escritura de constitución de la compañía **Fuente:** Alta Seguridad Apriseg Cia. Ltda.

Por medio de la escritura de constitución de la compañía se expresa que con la fecha 9 de Noviembre del año 2009, mediante la presencia de sus cuatro socios fundadores se procedió al registro de la constitución de la compañía de responsabilidad limitada Alpriseg Cía. Ltda. como una empresa de prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada.

 SUPERINTENDENCIA
DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA: ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG CIA. LTDA.

SECTOR: SOCIETARIO MERCADO DE VALORES SEGUROS

NÚMERO DE EXPEDIENTE: 164078 DOMICILIO: IBARRA

RUC: 1091729381001

REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES): PABON SANPEDRO CRUZKY TATIANA

CAPITAL SOCIAL: \$ 10.000.000 SITUACIÓN ACTUAL: ACTIVA

LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO SOCIAL CONCLUYE EL: 01/12/2059

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES: **SI** HA CUMPLIDO

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros certifica que, a la fecha de emisión del presente certificado, esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

FECHA DE EMISIÓN: 29/11/2017 15:45:10

Es obligación de la persona o servidor público que recibe este documento validar su autenticidad ingresando al portal web www.supercom.gov.ec/portal/informacion/verifica.php con el siguiente código de seguridad:


C9PF4259199


Ilustración 20 Certificado de cumplimiento de obligaciones y Existencia legal **Fuente:** Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda.

Se verifica que la empresa está legalmente establecida y ha cumplido con todas sus obligaciones, a través de un certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal, del mismo modo no se encuentra con ningún impedimento para desarrollo de sus funciones, ya que cumple en su totalidad con sus obligaciones para el desempeño de sus labores.






Ilustración 21 Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales **Fuente:** Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante la representación legal de la señora Pabón Sampedro Cruzky Tatiana, en calidad de representante legal de la empresa Alta Seguridad privada “ALPRISEG Cía. Ltda., afirma que la empresa cumple sus compromisos, al no registrar obligaciones patronales en mora.

 aseguradora del sur

ASEGURADORA DEL SUR C.A. en adelante "la compañía" en virtud de la solicitud formulada por el interesado, asegura al nombrado aquí, en adelante "El Asegurado", contra pérdidas y/o daños, de acuerdo a las condiciones generales aprobadas por la Superintendencia de Bancos con Resolución SBS-INS-2001-251 de Septiembre 13 del 2001 particulares y especiales, teniendo prelación las últimas sobre las primeras.

Emitido en: IBARRA Victoria Castelo Chiriboga 857 y Galo Plaza Lasso. **Teléfono:** (6)2630920
Emisión: 24/02/2017 **Agente:** 01291 **Teléfono:** (6)2630868

RAMO	DOCUMENTO	PÓLIZA NÚMERO	CERTIFICADO	
RESPONSABILIDAD CIVIL	POLIZA	1006273	0	
VIGENCIA DEL DOCUMENTO		RENOVACIÓN	REFERENCIA	
DESDE LAS 12H00 DE	HASTA LAS 12H00 DE	PLAZO	SUMA ASEGURADA	
09/04/2017	09/04/2018	365	USD 100.000,00	
SOLICITANTE: ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG		TELF: 02 611583	CEL: 0991469168	
DIRECCIÓN: PABLO ANIBAL VELA PIEDAD GÓMEZ JURA .1-22		RUC/CED: 01091729381001	IBARRA	
ASEGURADO: ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG		TELF: 02 611583	CEL: 0991469168	
DIRECCIÓN: PABLO ANIBAL VELA PIEDAD GÓMEZ JURA .1-22		RUC/CED: 01091729381001	IBARRA	
RIESGO ASEGURADO: Según Condiciones particulares				
CLÁUSULAS QUE INTEGRAN ESTE CONTRATO: Según Condiciones particulares				
Prima	Imp.Super.Bancos	Derechos Emisión	S.Social Campesino	Otros
1.000,00	35,00	3,00	5,00	0,00
I.V.A	Compensación Solidaria	Total		Moneda
145,02	0,00	1.189,02		DÓLARES
SON: UN MIL CIENTO OCHENTA Y NUEVE CON 02/100 Cts.				
FORMA DE PAGO: Aviso/Contado	CONTADO: 1.189,02	Débito automático:		
CRÉDITO: 0,00	cuota(s) de	c/u vencimiento mensual		
DESDE:	HASTA:			
ESTE FOMULARIO ES UN AVISO DE COBRO				
Todo pago debe ser girado únicamente a nombre de ASEGURADORA DEL SUR C.A. Exija su comprobante de pago.				
En testimonio de lo acordado se firma este contrato en: IBARRA a 24 DE FEBRERO DE 2017				
ASEGURADO		LA ASEGURADORA		
				
				

NOTA: La Superintendencia de Bancos asignó a la presente carátula el número 37655 del 21 de noviembre de 2014.

Ilustración 22 Póliza de responsabilidad civil **Fuente:** Alta Seguridad Apriseg Cia. Ltda.

La organización mantiene tanto una póliza de responsabilidad civil como una póliza de seguro colectivo de vida, permitiendo cubrir las responsabilidades, en caso de lesiones a terceros y daños a la propiedad ajena dentro del desarrollo de las funciones de la empresa.

1.8.4. Aspecto observado: Ambiente de trabajo

En la empresa se pudo observar que existe un buen ambiente de trabajo ya que se mantiene una buena comunicación entre los diferentes departamentos existentes con lo cual fomenta a que haya una mayor eficiencia en la labor que realizan los empleados de la organización pudiendo así cumplir con los objetivos y metas organizacionales.

1.8.5. Aspecto observado: Clientes

Se contempló que la empresa ha hecho evaluaciones de clientes, pero estas solo se han hecho a los clientes antiguos, la empresa actualmente cuenta con clientes nuevos a los cuales no se les ha hecho la respectiva evaluación. A pesar de esto la comunicación que tienen con los clientes es muy satisfactoria. Si no se realiza estas evaluaciones la organización no conocerá si realmente está prestando un servicio eficiente y de calidad.

1.9. ANÁLISIS FODA

La matriz FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.

El FODA nos ayuda a verificar la situación actual de la organización a través del estudio de sus dos ambientes, el interno (Fortalezas y Debilidades) las cuales se puede actuar en caso de ser necesario directamente sobre ellas. En cambio, el ambiente externo (Oportunidades y Amenazas) es muy difícil actuar sobre ellas ya que son ajenas a la organización y no se pueden controlar. A través de esta herramienta se podrá obtener un diagnóstico situacional con el fin de ayudar a la buena toma de decisiones.

1.10. MATRIZ FODA

Tabla 18
Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia una estructura orgánica. • Cumplimiento de la totalidad de la Normativa legal y actualiza. • Existencia de manual de funciones y manuales de procedimientos para cada departamento. • Correcta inducción del personal de acuerdo a la función que realiza. • Procesos de capacitación. • Ambiente laboral adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen y reconocimiento en el mercado nacional por la experiencia adquirida. • Convenios con escuelas de capacitación y formación de seguridad. • Ampliación y cobertura nacional. • Implementación de una auditoría de gestión para el mejoramiento de los procesos del área de talento humano.

DEBILIDADES**AMENAZAS**

- Falta de una auditoría de gestión al departamento de Talento Humano.
 - Carencia de evaluaciones de desempeño al personal.
 - Escasez de evaluaciones de satisfacción de cliente.
 - Insuficiencia de compromiso de la alta gerencia para realizar el seguimiento de la gestión de calidad.
- Alto grado de competencia en el mercado.
 - Problemas para la adquisición de equipamiento necesario para el servicio de seguridad (armas).
 - Cambios continuos en la normativa legal.

Fuente: Alta Seguridad privada "ALPRISEG Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los Autores

1.11. ESTRATEGIAS DEL CRUCE ESTRATÉGICO

1.11.1. Fortalezas vs oportunidades

- Implementación de un programa anual de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en personal administrativo y operativo asignando un presupuesto específico.
- Suministrar al personal equipamiento y dotación certificado para salvaguardar la integridad del personal de vigilancia.

1.11.2. Fortalezas vs Amenazas

- Ejecución de talleres de socialización de instrumentos legales y operativos para la concienciación del personal y prevención de conflictos con terceros.
- Diseño de un modelo de gestión flexible capaz de adaptarse a los cambios legales y otras circunstancias pertinentes a la seguridad privada.

1.11.3. Debilidades vs oportunidades

- Involucración por parte de la alta gerencia en la realización de un seguimiento de la gestión de calidad.
- Verificar el nivel de eficiencia y eficacia en todos los procesos que se desarrollan en el departamento de Talento Humano.
- Realizar evaluaciones de desempeño a todos sus empleados para conocer el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos de cada área.

1.11.4. Debilidades vs Amenazas

- Establecer estimaciones sobre la conformidad y satisfacción de los servicios otorgados a los clientes.

1.12. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO

Tras concluir con la aplicación de las diferentes técnicas de investigación empleadas en el diagnóstico situacional de la Empresa Alta Seguridad Privada ALPRISEG Cía. Ltda., se permitió conocer las condiciones existentes de la organización e identificar los procesos que se desenvuelven en el departamento de talento humano. En base a esto se pudo plantear estrategias para el fortalecimiento institucional a través de un cruce estratégico en relación a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas encontradas.

Es por ello también que se deduce que esta organización requiere efectuar una evaluación sobre la gestión de los procedimientos del departamento de talento humano, en la que se permitan conocer el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos de reclutamiento, inducción, selección, contratación, capacitación y evaluación de desempeño del personal y liquidación que posee la empresa para poder mejorar dicho departamento.

Visto de esta forma el presente equipo de trabajo de la investigación acuerda que para el fortalecimiento de la organización es necesario que la Empresa Alta Seguridad privada ALPRISEG Cía. Ltda., recura a la aplicación de una **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**, por lo que se contempla indispensable y de vital importancia la presente propuesta para mejorar continuamente todos los procesos y procedimientos que este departamento tiene a su mando con el fin de otorgar un servicio de calidad a sus clientes.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del marco teórico se considera importante puesto que es la fundamentación teórica de la investigación, al igual que contribuye de referencia para el desarrollo del tema propuesto en la interpretación de los resultados.

Para sintetizar diferentes posiciones teóricas de autores y fuentes documentales se permitirá distribuir los términos en base a la relación de Auditoría General, Auditoría Gestión, Control Interno y la Administración del Talento humano.

2.1. OBJETIVOS DEL MARCO TEÓRICO

- Formular un marco teórico que brinde sustento para fundamentar la presente investigación.
- Conceptualizar los principales términos referentes a temas inherentes al trabajo de grado
- Facilitar la comprensión de los lectores del presente trabajo de grado

2.2. AUDITORÍA

2.2.1. Concepto

Conforme a definición emitida por Sandoval Morales (2012), se define a la auditoría como la verificación de la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, como la revisión de los hechos fenómenos y operaciones se den en forma que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado asimismo que se cumplan las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general, además significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo.

La auditoría es un proceso sistemático de obtención y evaluación imparcial de evidencias, relacionadas a las funciones establecidas dentro de una organización en base a una concordancia entre la información obtenida con parámetros establecidos.

2.2.2. Objetivo de la auditoría

Como lo concordado por Sandoval Morales (2012), menciona que el objetivo de una auditoría radica en facilitar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su criterio profesional sobre aspectos de una organización. Proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesorías en cuanto a la información recabada por el auditor.

El objetivo de la auditoría propicia la exposición de un diagnóstico de la información de la organización, ayudando a la toma de decisiones en mención a hallazgo de fraudes, errores u omisiones referente las áreas examinadas.

2.2.3. Tipos de auditoría

Según lo mencionado por Monte Salazar, Montilla Galvis, & Vallejo Bonilla, (2016), señala que el desarrollo de una auditoría por profesionales independientes a una organización a fin de generar una opinión sobre la información evaluada es designado como una auditoría externa, mientras que la auditoría desempeñada por funcionarios de la organización con propósitos de control es denominada como una auditoría interna.

1. Auditoría Interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de los sectores objeto de la evaluación, por parte de un profesional propio de la organización donde su objetivo es el estudio de las operaciones que se desarrollan en la empresa con relación a políticas determinadas por parte

de la organización, contribuyendo a mejorar la eficiencia de los procesos de gestión y control.

2. Auditoría externa

La auditoría externa es independiente de la organización donde su principal función es la de ofrecer un juicio profesional sobre las declaraciones de la administración incluyendo la información financiera, contable y de más funciones emitidas por la organización en un periodo de tiempo específico, permitiendo la formulación de sugerencias afín de generar un posterior mejoramiento de la organización.

2.2.4. Diferencia ente una auditoría interna y una auditoría externa

Tabla 19

Diferencias entre la auditoría interna y externa

Características	Auditoría Interna	Auditoría Externa
Objetivo	Evaluar controles financieros, contables y operacionales	Determinar la razonabilidad de estados financieros
Orientación	Promover mejoras en la gestión de la administración Hacia las operaciones presentes de la organización	Emitir opinión sobre lo determinado en los estados financieros, la gestión, el control interno, entre otros. Hacia los estados financieros desde el punto de vista retrospectivo.
Interesados	Internos: los administradores	Externos: el Estado y la comunidad en general (Proveedores, clientes, accionistas entre otros) Internos: los administradores
Necesidad	Opcional: sector privado Obligatoria: sector publico	Opcional: prerrogativa de la asamblea de administradores o interesados, obligatoria en la gestión de las empresas de servicios públicos domiciliados
Funciones	En el sector público, las determinadas por la Ley En el sector privado , las asignadas por los administradores y por las prácticas profesionales	Prácticas profesionales.
Limitaciones del alcance	Acordadas con los administradores	Según lo convenido en el contrato
Informes	Permanentes y oportunos	Periódicos, generalmente al cierre del ejercicio o periodo contable
Sujeto	Profesional integrado a la administración	Profesional independiente
Responsabilidad	Civil, laboral y profesional	Civil y profesional

Fuente: Monte Salazar, Montilla Galvis, & Vallejo Bonilla, (2016) **Elaborado por:** los autores

2.2.5. Clases de auditoría

Según Amador Sotomayor (2008), describe en su libro los diferentes tipos de auditoría con su objetivo como tal son:

Tabla 20
Objetivos de los diferentes tipos de Auditoría

Auditoría	Objetivo y normatividad
Financiera	Examen y revisión de estados financieros, con base en los lineamientos del Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
Fiscal	Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, de acuerdo con la normatividad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como de las tesorerías estatales y municipales, del Instituto Mexicano del Seguro Social, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
Operacional	Revisar el desarrollo y eficiencia en la realización de operaciones y procesos, con base en los lineamientos del Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
Administrativa	Evaluar la administración general; su proceso, cumplimiento y promoción. Su normatividad general está delimitada por el conocimiento de esta disciplina.
Informática	Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y el software, de acuerdo con lineamientos de la Asociación Mexicana de Auditores en Informática.
Integral	Evalúa la eficacia y eficiencia, así como la toma de decisiones, su repercusión y resultados.
Ambiental	Evalúa y examina los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales, con base en los lineamientos de normatividad oficiales de la autoridad federal y estatal en la materia.
Calidad	Evalúa tanto la calidad del producto o servicio como la del proceso, de acuerdo con la normatividad establecida por esta disciplina.
Social	Evalúa en forma fiel la actitud y comportamiento social del negocio, con base en las normas de ética y sociales.
Gubernamental	Examina operaciones de diferente naturaleza en entidades y dependencias del sector público, con base en preceptos de índole constitucional.

Fuente Amador Sotomayor (2008) **Elaborado por:** Los Autores

A continuación, se señalarán el detalle de las principales auditorías

1. Auditoría Financiera

Según la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) (2013), menciona que la auditoría financiera representa como objetivo el de incrementar la confianza de los usuarios dentro de los estados financieros. A través de la emisión de un dictamen formulado por el auditor sobre los estados financieros. En base a la razonabilidad de la información como también el reflejo de una veracidad conforme a leyes o regulaciones vinculantes a la organización (pág. 4).

Es la revisión de los estados financieros, aplicando las normas de auditoria generalmente aceptadas a determinadas cuentas, montos y fechas de las transacciones, necesarias para la presentación del informe

2. Auditoría Informática

Weber (como se cito en Echenique García, 2011) piensa que la auditoría informática es:” Una función que ha sido desarrollada para asegurar la salvaguarda de los activos de los sistemas de computadoras, mantener la integridad de los datos y lograr los objetivos de la organización en forma eficaz y eficiente” (pág. 26).

Se puede conceptualizar como un proceso sistemático de revisión de los sistemas de información automáticos dentro de la organización, con el objetivo de que se consiga un manejo más eficiente de la información para la utilización correcta dentro de la toma de decisiones

3. Auditoría Administrativa

Conforme Aguilera Peña (2016), indica como principal objetivo dentro de esta auditoría está el de conseguir el progreso de la organización, a través de la realizando un examen sobre las áreas

que presentan deficiencias, obstáculos a fin de realizar un análisis sobre las causas y efectos que posibiliten tomar correcciones sobre dichas áreas en base a la eficiencia y efectividad de las operaciones.

Es la evaluación y el análisis de la estructura organizacional de una empresa con el propósito de conocer su funcionamiento y determinar las oportunidades para mejorar la calidad y competitividad de sus bienes y servicios.

4. Auditoría Ambiental

Según Aguilera Peña (2016), define a la auditoría como un proceso sistemático que consiente en obtener información a fin de evaluarla de manera imparcial con relación a la sumisión de políticas y normas ambientales de la organización.

Tiene como finalidad obtener información relevante sobre el funcionamiento de la empresa que permita controlar, planificar y corregir las actividades que resulten comprometidas para el medio ambiente.

2.2.6. Las cinco E de Auditoría

1.Eficiencia

De acuerdo con Basantes Avalos (2014), menciona que la eficiencia “Consiste en lograr la utilización más productiva de los recursos humanos, financieros, técnicos, tecnológicos y tiempo” (pág. 11).

2.Eficacia

Acorde a Basantes Avalos (2014), señala que la eficiencia “Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos” (pág. 11).

3.Economía

Según Basantes Avalos (2014), hace referencia sobre la economía como:” A los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en calidad, apropiadas en momento oportuno y al menor costo posible” (pág. 11).

4.Ética

Según Basantes Avalos (2014), especifica a la ética como un factor del hombre apoyado en la moral y conducta del personal en obligación a sus deberes dentro de la constitución, leyes y de más normativas legales dentro de la sociedad (pág. 11).

5.Ecología

Según Basantes Avalos (2014), especifica que la ecología es un análisis que permite valorar el medio ambiente, como los impactos generados a modo de generar soluciones reales (pág. 11).

La relación de estos aspectos es expuesta en los resultados de la empresa, permitiendo la elaboración del programa a fin de medir su comportamiento y su interrelación en el informe de la auditoría.

2.2.7. Papeles de Trabajo

Según Medivil Escalante (2016), menciona que los papeles de trabajo son los documentos donde el auditor durante el trascurso del examen refleja la evidencia de técnicas y procedimientos aplicados como sustento al dictamen emitido por el profesional a las pruebas realizadas de la información obtenida.

Son los instrumentos utilizados por el profesional a cargo de la auditoria, donde se establece su opinión para la redacción del informe final

2.2.8. Clasificación de papeles de trabajo

Los papeles de trabajo se clasifican en base a su uso y su contenido

2.2.9. Por su uso

A través del manejo de los papeles de trabajo en el curso del examen de la auditoría se especifican en Archivo de la Auditoría y Archivo Continuo o Permanente de Auditoría

1. Archivo de la Auditoría

De acuerdo con Mantilla B (2016), menciona que la preparación y utilización de estos papeles son de uso restringido a una sola auditoría, donde se encuentran los Estados financieros del periodo a examinar.

El archivo del trabajo de auditoría se refiere a la organización y recopilación en archivos del conjunto de la información que un auditor prepara en el transcurso del trabajo de auditoría.

2. Archivo continuo de la Auditoría

Suelen ser usados constantemente independientemente del curso de la auditoría, la información se describe de periodos pasados, presentes o futuros donde se mencionan archivos cómo contratos y convenios a largo plazo, sistema y políticas contables, conclusiones y recomendación de auditorías posteriores entre otras (pág. 158).

Como su nombre lo indica, son aquellos que se usarán continuamente siendo útiles para la comprobación de las cuentas no sólo en el período en el que se preparan, sino también en ejercicios futuros; sus datos se refieren normalmente al pasado, al presente y al futuro.

2.2.10. Por su contenido

Por su contenido presentado en los distintos papeles de trabajo se catalogan en hojas de trabajo,

cedulas sumarias y cedulas analíticas

3. Hoja de trabajo

De acuerdo a CUÉLLAR MEJÍA (2009), menciona que este papel de trabajo incorpora la relación de las demás cedulas como un control de otra clase de evidencias donde se pretenderá analizar y obtener información suficiente y competente del ejercicio de estudio (pág. 8).

Son hojas multicolumnares en las cuales se listan agrupamientos de cuentas de mayor con los saldos sujetos a examen. Sirven de resumen y guía o índice de las restantes cédulas que se refieran a cada cuenta.

4. Cédulas sumarias o de resumen

Conforme lo descrito por Mantilla B (2016), este tipo de papel contiene el primer análisis relativo a las hojas de trabajo, decretando las posibles conclusiones de los resultados del área de estudio.

Son aquellas que contienen el primer análisis de los datos relativos a uno de los renglones de las hojas de trabajo y sirven como nexo entre ésta y las cédulas de análisis o de comprobación.

5. Cédulas analíticas o de comparación

En este papel de trabajo el auditor incorporara el análisis y la comprobación de la información proveniente de la cédula sumaria (...). De tal modo de que dentro del examen se expondrán las técnicas como procedimientos aplicados para la recolección de evidencias, siendo el reflejo del trabajo del auditor dentro de la auditoría (pág. 161).

En estas cédulas se detallan los rubros contenidos en las cédulas sumarias, y contienen el análisis y la comprobación de los datos de estas últimas, desglosando los renglones o datos específicos con las pruebas o procedimientos aplicados para la obtención de la evidencia suficiente

y competente. Si el estudio de la cédula analítica lo amerita, se deben elaborar sub-cédulas.

2.2.11. Marcas de Auditoría

Según Sánchez Curiel (2010), aclara que las marcas de auditoría son símbolos utilizados por el auditor para señalar que se realizó un procedimiento requerido sobre el contenido de los papeles de trabajo. Beneficiando la supervisión y comprensión en forma inmediata el trabajo efectuado (pág. 16).

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría.

2.2.12. Informe de Auditoría

Conforme lo expuesto por Maldonado E, (2011), se determina que el informe de auditoría es el documento que se presenta al concluir el periodo del examen de la auditoría con el objetivo de proporcionar un juicio profesional sobre los hallazgos detectados dentro de la entidad (pág. 94)

Es la oficialización de los criterios por parte del profesional a cargo de la auditoría como resultado de su culminación del trabajo efectuado dentro de la entidad.

2.2.13. Hallazgos de auditoría

Según lo mencionado por De Armas García (2008), se concibe que el hallazgo de una auditoría de gestión es la base por la cual el auditor establece las conclusiones y recomendaciones dentro de su informe, tras la detección de deficiencias y errores significativos en la organización mediante la aplicación de las técnicas de auditoría en las áreas a examinar (pág. 87).

Constituye la narración explicativa de un hecho significativo detectado en el examen de la auditoría, representada por errores, deficiencias u omisión de procedimientos dentro del área

objeto de estudio.

2.2.14. Atributos de los hallazgos

Los atributos de un hallazgo establecidos por De Armas García (2008) son:

1. Condición

Es el reflejo de las deficiencias al igual que el nivel de cumplimiento que se evidencia sobre criterios establecido en cuanto a funciones, actividades o transacciones detectadas por el auditor.

2. Criterio

Son leyes, políticas, metas y de más criterios por los cuales se permite evaluar la condición por parte del auditor

3. Causa

Es la fundamentación por el cual se expresa la condición como también el incumplimiento del criterio, siendo las principales causas la falta de recursos, negligencia del personal y deficiencias en las actividades de control.

4. Efecto

Es la confrontación efectuada por el auditor en relación al criterio sobre la condición, teniendo principalmente como derivación la falta de una eficiencia y eficacia dentro del manejo de los recursos; para la consecución de los objetivos y metas planteadas por una organización (pág. 91)

Los atributos de un hallazgo permiten identificar y comparar hechos importantes que inciden la gestión de una entidad sujeta a una auditoría, y que meren ser comunicados en el informe

2.3. AUDITORÍA DE GESTIÓN

2.3.1. Definición

Atraves de lo expuesto por Maldonado E (2011), se reconoce que la auditoría de gestión permite efectuar una evaluación sistemática y objetiva de los procesos de una organización a fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia con el que se opera los recursos disponibles y se consiguen los objetivos de la organización, para maximizar los efectos que mejoren el desarrollo de la empresa (pág. 37).

Compone la realización de un examen a través de un equipo multidisciplinario que evaluá la gestión de una entidad con la finalidad de establecer si el desempeño de la misma cumple con los principios y criterios de eficiencia y eficacia.

2.3.2. Objetivos

Manteniendo lo descrito por Maldonado E (2011), se describen como objetivos de la auditoría de gestión tales como:

- Determinar qué tan adecuada es la organización de la entidad
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y su eficiencia
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos

2.3.3. Alcance

Según lo planteado por Luna (2012), el alcance de la auditoría es comprobar la confiabilidad

de la información de los diferentes sectores y operaciones de la empresa; que se toma de base para el cálculo de los indicadores de gestión. Y confirmar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.

2.3.4. Fases del Proceso de una Auditoría de Gestión

Al igual que diversos autores Maldonado E (2011), presenta 5 fases dentro del proceso de auditoría de gestión como son:

1. Diagnóstico preliminar

Se plantea efectuar un análisis general de la organización con el objetivo de tener un conocimiento sobre la empresa en base a la misión, visión, objetivos y políticas tanto a nivel administrativo como operativo.

2. Planificación

Comprenderá la realización de estrategias con determinación de objetivos, preparación del programa, el requerimiento de los recursos y el tiempo destinado.

3. Ejecución

Sera el desarrollo del programa y la aplicación de las técnicas encaminadas a la consecución de hallazgos y evidencias suficiente, competente y pertinente que respalde el informe del auditor.

4. Comunicación de resultados

Es la expresión formal sobre el examen realizado dentro de la organización, que contempla las observaciones como también las recomendaciones expedidas por el profesional.

5. Seguimiento

Es la supervisión realizada sobre la implementación de las recomendaciones expedidas dentro del informe de la auditoría (pág. 42).

La auditoría de gestión representada a través de sus cinco faces son un instrumento importante para ayudar en el crecimiento de las entidades, promoviendo la toma de decisiones median la identificación y evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la entidad

2.4. CONTROL INTERNO

2.4.1. Concepto

Según lo concordado por Montes (2014), el control interno es un conjunto de normas, procedimientos, técnicas y medidas adoptadas por una organización, diseñadas con el objetivo de salvaguardar los activos de la organización al igual que aportar a la seguridad del respeto al logro de los objetivos sobre eficiencia y eficacia en todas las operaciones y el correcto cumplimiento de políticas que se ha fijado la empresa (pág. 45).

Abarca las medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la fiabilidad de la información, fomentar la adherencia de las políticas establecidas y promover la eficiencia operacional

2.4.2. Objetivos

Según lo presentado por Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense (2015), los objetivos el control interno en una entidad están encaminado a:

- Salvaguardar los activos
- Obtención de la información útil y confiable
- Prevención y reconocer de errores, fraudes y omisiones sobre la gestión
- Otorgar confianza sobre los procesos y actividades (pág. 7).

2.4.3. Componentes del Control interno

Como lo emitido por la Contraloría General del Estado (2014), los componentes del control interno constan de cinco componentes relacionados entre sí; donde el nivel jerárquico administra a la entidad y están integrados en procesos de dirección (pág. 3)



Ilustración 23 Componentes del Control Interno **Fuente** Normas del Control Interno de la Contraloría General del Estado.

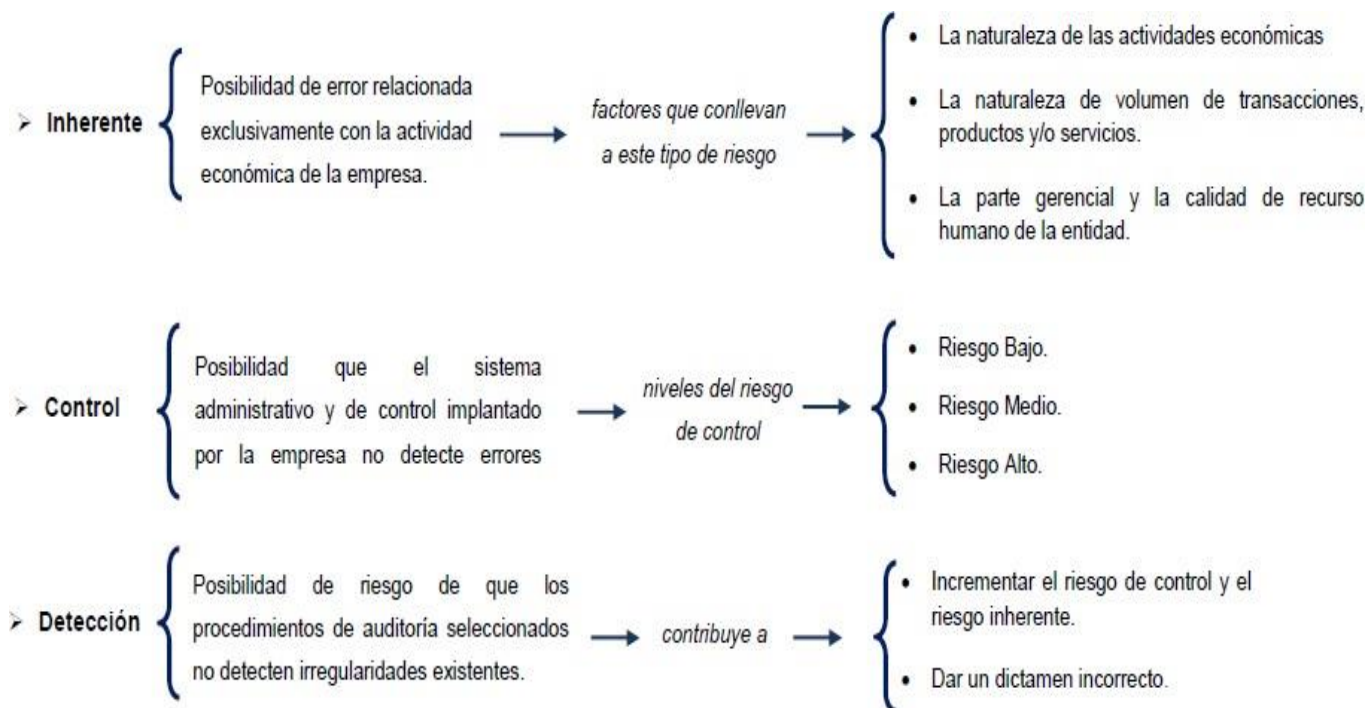
1. Ambiente de control

Según lo descrito por Estupiñán Gaitán, 2011, se puede resumir que es la base de los demás componentes del modelo de control interno dentro de una organización, el cual proporciona orden y estructura tomado en cuenta los valores éticos, la filosofía organizacional como también las políticas que se establecen sobre la responsabilidad de los trabajadores respecto al desarrollo de sus actividades en beneficio de los objetivos de la organización (pág. 4).

2. Evaluación de riesgo

Según lo comprendido por Estupiñán Gaitán (2011), al respeto de la evaluación de riesgos dentro de una organización permite reconocer los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos al igual que considerar la derivación de eventuales resultados en correlación a una valoración (pág. 6).

Tipos de riesgos



*Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente * Riesgo de Control * Riesgo de Detección*

$$RA = RI * RC * RD$$

Ilustración 24 Tipos de Riesgos Elaborado por: Ruiz Meza Yomaira Alexandra

Como se aprecia en el gráfico presentado por Ruiz Meza (2013), el riesgo de la auditoría está representado por los riesgos asociados directamente a la empresa como el riesgo inherente y el de control ya sea por el giro del negocio o deficiencias dentro del control interno, mientras la existencia del riesgo de detección está dada por omisiones en la detección de hallazgos por parte del auditor (pág. 129).

El Análisis de Riesgos constituye una herramienta muy importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, por cuanto implica el diagnóstico de los mismos para velar por su posible manifestación o no.

3. Actividades de control

Tomando en cuenta lo establecido por Estupiñán Gaitán (2011), el beneficio de establecer actividades destinadas al control sobre los departamentos y las funciones existentes dentro de una organización, asegura que se mitiguen los riesgos asociados con los objetivos establecidos por una organización. Siendo los principales controles preventivos, detectivos, correctivos y administrativos (pág. 7).

Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad

4. Información y comunicación

En afinidad a lo planteado por Estupiñán Gaitán (2011), se entiende que la información suscitada al entorno de una organización deberá ser comunicada en forma oportuna y en goce de una claridad, que permita favorecer el control sobre el desempeño de las responsabilidades, así que sirva de referencia para la toma de decisiones (pág. 7).

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la empresa a interpretar la información necesaria para cumplir sus responsabilidades, administrar y controlar sus operaciones

5. Monitoreo

Desacuerdo a Estupiñán Gaitán (2011), La existencia conjunta de una supervisión y evaluación constante de los controles internos garantiza su plenitud de confianza de adaptación ante cambios que se susciten sobre los procesos que se han establecido. (pág. 7).

Debe monitorearse los procesos y considerarse necesario hacer modificaciones, de esta manera

el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones los justifiquen. Los aspectos de supervisión ocurren en el transcurso de las operaciones.

2.4.4. Métodos para evaluar el control interno

Según Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense (2015), los métodos para evaluar el control interno son:

1. Método descriptivo

Se fundamenta en describir las características del control interno por departamentos y trabajadores.

2. Método cuestionarios

Radica en la elaboración y contestación de un listado de preguntas sobre el sistema de control interno para la organización o área sujeta de estudio.

3. Método grafico

Radica en exhibir objetivamente graficas combinadas de la organización y procedimientos de la entidad (pág. 10)

La evaluación del sistema de control interno implica el uso de varios métodos para poder evidenciar y documentar dicha evaluación. Dependiendo de las situaciones presentadas se puede llegar a obtener la documentación necesaria para evidenciar la evaluación de información

2.4.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Conforme Sánchez (2014), Las normas de auditoría generalmente aceptadas son principios esenciales para la auditoría y estos sirven de guía a los auditores durante la auditoría. Estas normas ayudan a certificar la calidad del trabajo realizado por los auditores a través del cumplimiento de

todas sus actividades y responsabilidades a realizar en el ejercicio de la auditoría.

Son los principios en cuales deben encamarse los auditores en el desempeño del proceso de la auditoría, el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor, su aplicación es de uso obligatorio.

2.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

2.5.1. Definición

De acuerdo a Dessler (2015), menciona que la gestión del talento humano en su definición es el proceso de como se está realizando la contratación, capacitación, evaluación y remuneración de los empleados en la organización como también la manera en cómo se está atendiendo las relaciones laborales, la salud y seguridad en el trabajo (pág. 4).

Es la capacidad de las empresas para reclutar, motivar y desarrollar a los profesionales más competentes, capaces y comprometidos con el fin de obtener resultados superiores en un entorno y organización determinada.

2.5.2. Objetivos

Como se concuerda con Chiavenato (2017), que el principal activo de una organización son sus trabajadores, siendo esos capaces de incrementar las fortalezas como reducir sus debilidades dependiendo de la gestión del talento humano; se tiene los principales objetivos como:

- Apoyar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos
- Comprender el manejo de las habilidades y capacidades de los trabajadores
- Mejorar el desempeño y motivación del personal
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo
- Garantizar la supervivencia de la organización frente a cambios (Políticos, Tecnológicos, Económicos, Sociales entre otros)

- Desarrollar comportamientos socialmente responsables al igual que establecer políticas éticas

2.5.3. Reclutamiento

Según Vallejo Chávez (2015), define al reclutamiento como “*divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que esta desea. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y la organización*” (pág. 47)

Es el proceso para atraer a los posibles trabajadores de manera oportuna con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles dentro de una empresa.

2.5.4. Tipos de reclutamiento

Tabla 21
Tipos de reclutamiento

Interno	Externo
<ul style="list-style-type: none"> • Las vacantes se llenan con trabajadores actuales o internos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las vacantes y oportunidades se llenan con candidatos externos
<ul style="list-style-type: none"> • La promoción y transferencia y nuevas oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Esto exige un reclutamiento de afuera que hace se hace seleccionado para llenar las vacantes
<ul style="list-style-type: none"> • La organización ofrece una carrera de oportunidades al colaborador 	<ul style="list-style-type: none"> • La organización ofrece oportunidades para los candidatos externos

Fuente: Vallejo Chávez (2015), Gestión del talento humano **Elaborado por:** Los autores

2.5.5. Selección

De acuerdo a Vallejo Chávez (2015) define que “*La selección es el proceso de escoger al mejor candidato para el puesto, bajo criterios de selección del perfil del puesto disponible*” (pág. 55).

Permite la elección de candidatos a partir de un grupo de solicitudes y aplicación de técnicas, para ocupar los puestos disponibles en una organización

2.5.6. Proceso de selección de personal

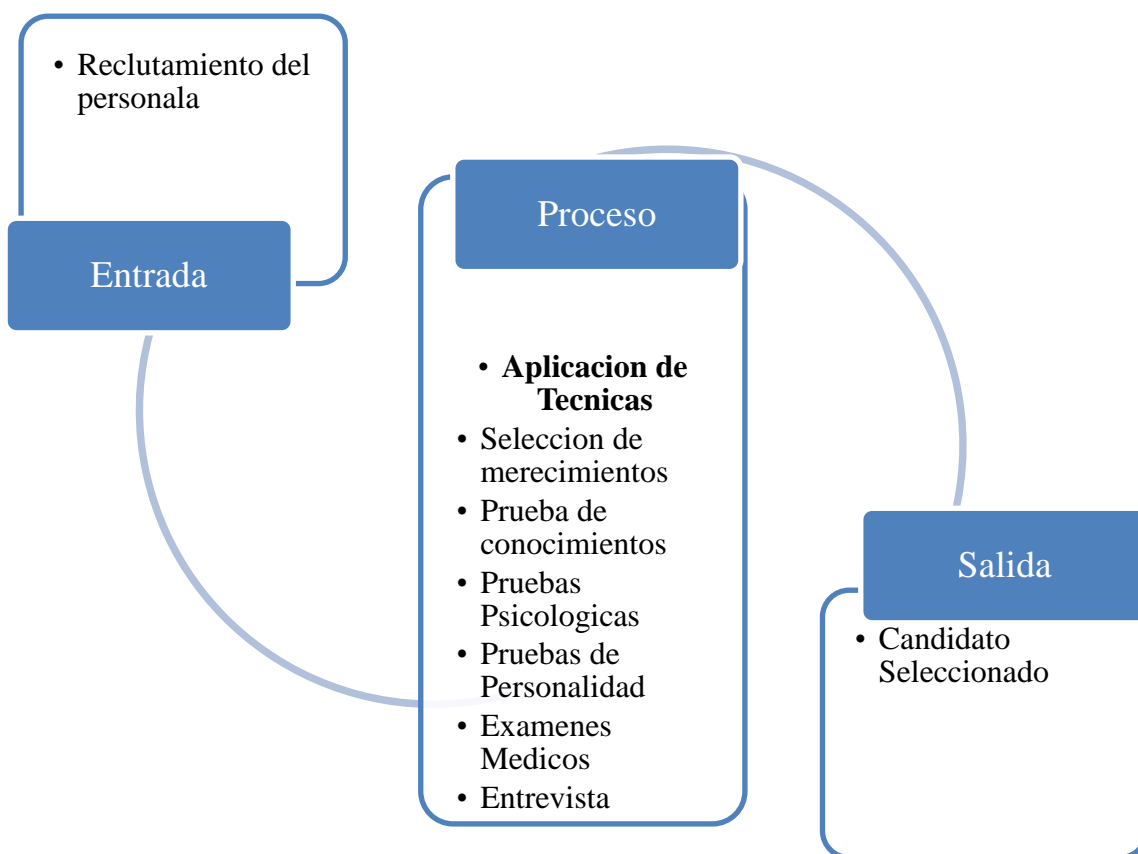


Ilustración 25 Proceso de selección del personal **Elaborado por:** los autores

La importancia de tener un buen personal de trabajo radica en que sus ideas influirán en la productividad y eficiencia de tu empresa.

Si cuentas con un capital humano correcto para realizar cada labor, ellos te ayudarán a resolver obstáculos que surjan.

2.5.7. Inducción

Según lo descrito por Vallejo Chávez (2015), se entiende que el objetivo del proceso de inducción del personal es dar a conocer las actividades, funciones y objetivos que el nuevo personal deberá desarrollar en el puesto de trabajo, al igual que informar al respecto de la estructura y filosofía que se mantiene en la organización (pág. 61).

Permite que el nuevo trabajador se inserte de manera eficaz en su nuevo cargo, dándole a conocer las responsabilidades que tendrá en su lugar de trabajo para el desempeño de sus actividades laborales.

2.5.8. Capacitación

De acuerdo con Vallejo Chávez (2015), define al proceso de capacitación como el medio por el cual se fomenta las capacidades y destrezas en los trabajadores, con el objetivo de incrementar su rendimiento y productividad en beneficio del éxito de la organización (pág. 91).

Tiene un enfoque destinado a preparar a los trabajadores para mantenerse al ritmo con la organización e impulsar sus capacidades a medida que esta y crece.

2.5.9. Evaluación de desempeño

De acuerdo a Vallejo Chávez (2015), la evaluación de desempeño consiste en “una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. (...). Es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (pág. 79).

Tiene por finalidad el de establecer revisiones y evaluaciones sobre la manera que los trabajadores cumplen con el desarrollo de sus actividades en función a sus metas y objetivos establecidos dentro de la organización.

2.5.10. Factores de la evaluación de desempeño

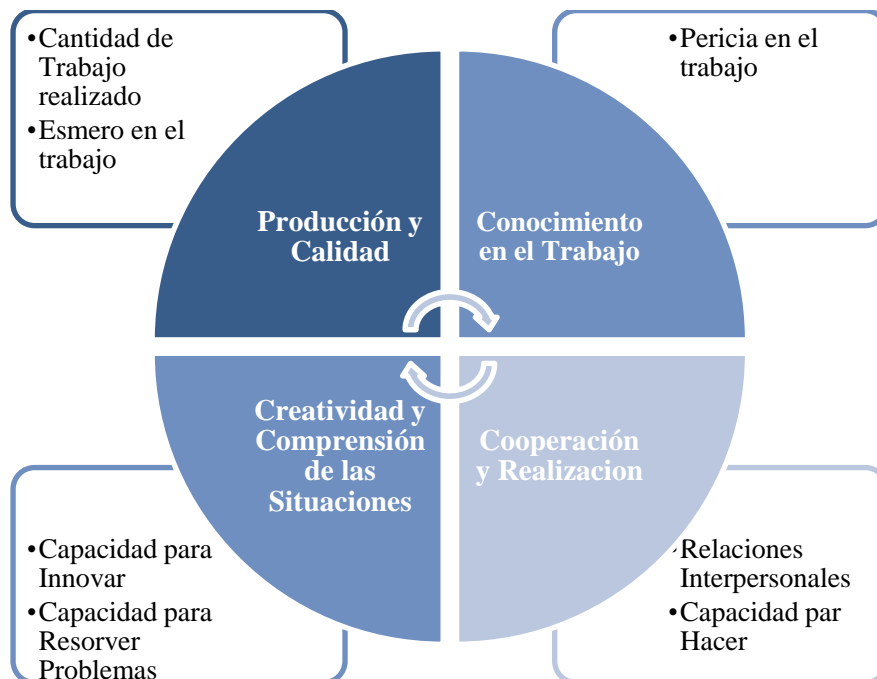


Ilustración 26 factores de la evaluación de desempeño Elaborado por: Los autores

Un sistema de evaluación del desempeño es una técnica de gestión de recursos humanos que permite determinar la actuación de cada una de las personas que estén involucradas en dicho sistema, en relación a una serie de factores establecidos de antemano y en consecuencia su aportación a la consecución de los objetivos individuales, departamentales y globales de la organización.

2.5.11. Sistema de gestión de calidad

En referencia a diversos autores se conceptualiza a un sistema de gestión de calidad como una herramienta empleada en las organizaciones, con la finalidad de mejorar su desempeño a través de una planificación, ejecución y control de las actividades, garantizando le existencia de la calidad de los productos y servicios para la satisfacción de los clientes.

2.5.12. ISO 9001

De acuerdo a lo mencionado en iso.org (2015), se especifica como una certificación emitida por la organización internacional para la estandarización (ISO), que tiene por finalidad garantizar a través del sistema de gestión de calidad la satisfacción del cliente en a través del perfeccionamiento en la calidad de los productos y servicios

2.5.13. Principales cambios entre ISO 9001:2008 y 9001:2015

A través de la siguiente tabla se mencionará los esenciales cambios y beneficios producidos por la nueva versión ISO:

Tabla 22
Cambios y beneficios de la ISO 9001:2015

Versión ISO 9001: 2008	Versión ISO 9001: 2015	Beneficio
No solicita el reconocimiento de los riesgos y no menciona este término en el documento	Comprende medidas para abordar los riesgos y oportunidades	Permite especifica todos los riesgos por adelantado y establecer estrategias para mitigar o eliminarlos
Involucra poca información sobre generalidades	Incrementa el nivel de detalle en la información en cuanto a proceso y controles	Busca entender más a la organización, su contexto así como las necesidades y expectativas de las partes
Demanda la presencia de un manual de calidad	No es indispensable contar con un manual de calidad	Se logra una arquitectura de documentación simplificada y sustentada en plataformas tecnológicas
Abarca el desarrollo de información sobre la gestión de recursos	Incorpora: acciones para acciones para trabajar con riesgos y oportunidades, estructura de objetivos de la calidad y de un proceso de planificación para el cambio	Se puntualiza sobre cómo se hará frente a los riesgos y oportunidades; al igual que el proceso de planificación para cumplir con los objetivos de la calidad

Fuente: ISO 2015 Cerecedo,(S.f) **Elaborado por:** Los Autores

2.5.14. El Sistema de gestión en control y seguridad BASC

Según lo descrito en bascantioquia.org (2017), se entiende que el sistema de gestión en control y seguridad BASC “*ofrece una perspectiva gerencial clara para tomar medidas efectivas frente a los riesgos que pueden afectar los procesos de las compañías a lo largo de toda la cadena de abastecimiento*”.

La normativa contemplada por el BASC (Business Alliance for Secure Commerce), tiene por objetivo que el rol que desempeñan las empresas destinadas a ofrecer el servicio de vigilancia y seguridad privada es el mitigar los riesgos durante la cadena de suministro y abastecimiento de las entidades, a través de la implementación de prácticas seguras y efectivas que garanticen un comercio seguro.

2.5.15. Diagrama de flujo

De acuerdo a Garbajosa Chaparro (2013), se detalla que es la representación gráfica de las actividades implicadas dentro de un proceso, reconociendo la rápida comprensión de la información mediante la utilización de figuras geométricas (pág. 27).

Permite detallar y simplificar la secuencia de un proceso mediante la representación de símbolos y flechas de la contextualización de un proceso para mejorar su entendimiento.

2.5.16. Código de ética

Según menciona deres.org.uy (2014), que el código de ética describe los criterios por los cuales se registrarán todos los colaboradores de la organización al realizar acciones o tomar decisiones dentro de la empresa. Además, permiten establecer las conductas y criterios generales para resolver problemas en el trato con clientes, proveedores y otros grupos interesados; permiten documentar cómo se han resuelto situaciones y conflictos en el pasado y establecer premios y castigos (pág.27).

El código de ética se establece como una herramienta de gestión dentro de la organización donde se registran las normas y valores que los trabajadores de una organización deben acatar para generar una mayor confiabilidad y reputación

CAPITULO III

3. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA ALPRISEG CIA. LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

La auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento que permite examinar, identificar, e implantar recomendaciones a la organización con el fin de que esta misma pueda cumplir con éxito todos sus objetivos y metas planteadas. Esto logra una optimización eficiente de sus recursos tanto humanos como económicos y un eficaz cumplimiento de todos sus planes programados.

3.1. OBJETIVOS

- Evaluar la estructura control interno del departamento de talento humano mediante un cuestionario.
- Realizar las fases de la auditoría de gestión
- Evaluar los procedimientos que se realizan en el departamento de Talento Humano
- Emitir un informe sobre los hallazgos detectados, conclusiones y recomendaciones a la empresa auditada.

3.2. PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

El proceso para la realización de la auditoría de gestión se divide en cinco fases mediante las cuales a través de una serie de pasos y técnicas de auditoría permite obtener evidencia suficiente pertinente y competente los procesos y actividades que se están realizando de manera errónea en la entidad. A través de la identificación de estos problemas se desarrollarán recomendaciones que permitan corregir los hallazgos detectados, pudiendo así a la organización cumplir todas sus metas y objetivos programados generando así oportunidades de mejora.

3.3. PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



3.3.1. Carta de presentación y compromiso

Ibarra 21 de noviembre del 2017

Sr. Iván Valencia

Gerente General de la Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda.

Presente

Por medio de la presente nos complace presentar la propuesta de los servicios de **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016**, de su prestigiosa empresa.

La presente propuesta, está elaborada en base a las exigencias y necesidades de la empresa, de forma independiente, y no existe relación con otros grupos de interés. A la vez debo manifestar que se ejecutara en un plazo no mayor a tres meses con la finalidad de conocer la eficiencia y eficacia en las funciones desempeñadas y expresar un informe final acerca del trabajo realizado dentro de la auditoria.

La auditoria se desarrollará en base a las políticas, normas y leyes vigentes que rigen al área de talento humano. Se aplicará indicadores de gestión que permitirán evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad de las actividades y funciones realizadas por el departamento de talento humano en la empresa.

Esperamos una colaboración total de su personal y confiamos en que podrán a nuestra disposición total la información solicitada para el cumplimiento de la auditoria

Atentamente


Chala Gudiño Hendry Javier

Ci. 1003110002


Valencia López Alexander Stalin

Ci. 100378187-7

3.3.2. Orden de trabajo

Orden de trabajo

Sr. Ivan Valencia

Gerente General de la Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda

Presente:

De nuestras consideraciones

Nos permitimos realizar la Auditoria de Gestión al departamento de Talento Humano durante un periodo comprendido entre 21 de noviembre del 2017 al 24 de enero del 2018, tras concluir se entregará el informe respectivo que incluirá comentarios y recomendaciones. El equipo de trabajo estará conformado por : Chala Gudiño Hendry Javier y Valencia López Alexander Stalin.

Los objetivos del examen son los siguientes:

- Evaluar la estructura control interno del departamento de Talento Humano mediante un cuestionario.
- Realizar las fases de la auditoria de gestión
- Evaluar los procedimientos que se realizan en el Departamento de Talento Humano
- Emitir un informe sobre los hallazgos detectados, conclusiones y recomendaciones a la empresa auditada.

Contando con su colaboración, anticipamos nuestros agradecimientos

Atentamente



Valencia López Alexander Stalin

CI: 100378187-7



Chala Gudiño Hendry Javier

CI: 100311000-2

3.3.3. Índice de referencia de papeles de trabajo

Tabla 23

Índice de referencia papeles de trabajo

Papeles de trabajo		P T
		1 de 1
Referencia	Contenido	
HM	Hoja de marcas	
PT	Papeles de trabajo	
PRA	Programa de auditoría	
PP	Planificación preliminar	
PE	Planificación Especifica	
VP	Visita preliminar	
EN	Entrevista	
RI	Recopilación de Información	
CCI	Cuestionario control interno	
RP	Reclutamiento de personal	
SCI	Selección Contratación e inducción de personal	
CP	Capacitación de personal	
EP	Evaluación de desempeño de personal	
LP	Liquidación de personal	
CRA	Cronograma de Actividades	
CPP	Cuestionario de Planificación preliminar	
HPP	Hallazgo planificación preliminar	
HCI	Hoja de hallazgos control interno	
MCR	Matriz de Control y Riesgo	
HEJ	Hoja de hallazgos de la ejecución	
RP	Reclutamiento de personal	
EJ	Ejecución de la auditoría	
HCI	Hoja de hallazgos control interno	
IG	Indicadores de gestión	
SG	Seguimiento	
CRN	Cronograma de Seguimiento	
Iniciales:		
Elaborado por:		H. CH- A. V
Revisado por :		C M

Elaborado por: Los autores

3.3.4. Hoja de Marcas


Tabla 24
Hoja de marcas


Hoja de marcas		HM
		1 de 1
Marcas	Significado	
✓	Cumple, revisado o verificado	
X	Incumplimiento de requisitos , normas	
∅	Hallazgo	
©	Sin información y desconocimiento	
O	Documentación legalizada y acorde a la ley	
℄	Información recopilada de entrevistas	
⌘	Dotación , equipamiento	
Ω	Información recopilada de la empresa	
Iniciales:		
Elaborado por:		H.CH – A. V
Revisado por :		C M:


Elaborado por: Los Autores

3.3.5. Programa de la planificación preliminar de la auditoría

Tabla 25
Programa de auditoría

 <p>Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda.</p> <p>Planificación Preliminar</p> <p>Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>							<p>PRA- PP</p>
<p>1 DE 3</p>							
<p>Objetivos Conseguir una comprensión integral acerca de la entidad Examinar los procedimientos que se realizan para ser sometidos a revisión</p>							
N°	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días Estimados	Días Reales	Observaciones
1	Realizar una visita preliminar a la empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia Ltda. para observar el desarrollo de los procesos y el desenvolvimiento de los trabajadores, principalmente en el área objeto de estudio	PP-VP	CH H. V A.	C M	1 día	1 día	
2	Solicitar la base legal de la entidad para confirmar su constitución	Capítulo I Paginas	CH H. V A	C M	1 día	1 día	
3	Solicitar organigrama estructural para conocer el distributivo y la descripción de los puestos	PT-RI-1	CH H. V A	C M	1 día	1 día	

 Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Planificación Preliminar Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016							PRA- PP
							2 DE 3
Objetivos							
Conseguir una comprensión integral acerca de la entidad							
Examinar los procedimientos que se realizan para ser sometidos a revisión							
Nº	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días Estimados	Días Reales	Observaciones
4	Solicitar el manual de funciones y de procedimientos del departamento de talento humano	PT-RI-2	CH H. V A.	C M	1 día	1 día	
5	Realizar una entrevista al gerente general de la empresa con la finalidad de comprender los procesos y aspectos relevantes al área objeto de estudio	Capítulo Páginas 54- 57	CH H. V A	C M	1 día	1 día	
6	Recopilar información mediante la realización y aplicación de encuestas tanto al personal administrativo como operativo de la empresa para tener un buen conocimiento de la misma	Capítulo I Páginas 39- 47	CH H. V A	C M	2 día	2 día	

 <p style="text-align: center;">Empresa Alta Seguridad AlpriseG Cia. Ltda.</p> <p style="text-align: center;">Planificación Preliminar</p> <p style="text-align: center;">Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>							PRA- PP
							3 DE 3
Objetivos							
Conseguir una comprensión integral acerca de la entidad							
Examinar los procedimientos que se realizan para ser sometidos a revisión							
Nº	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días Estimados	Días Reales	Observaciones
7	Identificar las fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta la organización	PT-RI-2	CH H. V A.	C M	1 día	1 día	
8	Revisar y realizar los indicadores de gestión para los procesos del departamento humano	PT-IG	CH H. V A	C M	1 día	1 día	
9	Determinar los Hallazgos detectados durante la fase I	PT-HPP	CH H. V A	C M	1 día	1 día	
			Iniciales				
Elaborado por			CH H. V A				
Revisado por			C M				

Elaborado por: Los Autores

3.3.6. Narrativa visita preliminar

Empresa Alta Seguridad Alpriseq Cia. Ltda.		PP-VP
Acta		1 DE 1
Visita preliminar		
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Procedimiento N° 1	Realizar una visita preliminar a la empresa Alta Seguridad Alpriseq Cia Ltda. para observar el desarrollo de los procesos y el desenvolvimiento de los trabajadores, principalmente en el área objeto de estudio	
<p>El día 23 de noviembre del 2017, a las 10 de mañana mediante una coordinación con el señor Iván Valencia en calidad de Gerente General de la empresa Alta seguridad Alpriseq Cia Ltda., se procedió a la realización de una la visita a las instalaciones de la empresa, mismas que se encuentran ubicadas en la ciudadela nuevo hogar en las calles Pablo Aníbal Vela y Piedad Gómez Jurado-22 de la ciudad de Ibarra siendo esta la matriz y contando con 14 sucursales a nivel nacional.</p> <p>Dentro del recorrido por las instalaciones se pudo considerar que la empresa mantiene una correcta filosofía institucional y una estructura orgánica basada en los departamentos definidos tales como son presidencia, secretaria, contabilidad, operativo, adquisiciones, bodega y el de talento humano contando un total de 16 trabajadores en total dividiéndose diez dentro del área administrativa y seis a nivel operativo, cuales contribuyen al logro de los objetivos y metas de la empresa. A más de definir su principal actividad como empresa dedicada a la prestación de servicios de protección y vigilancia de instituciones, la organización ofrece la asistencia de seguridad electrónica y monitoreo integrado.</p> <p>Dentro del área de objeto de estudio se visualizó que la organización ejecuta procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y liquidación, estos mismos se encuentran dentro de un manual de procedimientos que sirve de guía para que el jefe de talento humano y sus posibles colaboradores realicen todos los procedimientos a ejecutar de manera coordinada y siguiendo un proceso ya establecido. La empresa posee indicadores de gestión que permiten verificar el adecuado cumplimiento de los objetivos programados en cada área, pero en el periodo a analizar estos indicadores no han sido actualizados ni evaluados hasta la presente fecha.</p> <p>Finalmente se pudo apreciar la existencia de un buen clima laboral para el desempeño de las actividades existiendo una muy buena comunicación entre los trabajadores y jefes de departamento con los que cuenta la empresa.</p> <p>La visita preliminar concluyo a las 12 horas, permitiendo así tener un conocimiento solido del desarrollo de las actividades y procesos que se desarrollan en el área objeto de estudio.</p>		
		Iniciales
Elaborado Por		CH.H - V.A
Revisado Por:		M.C

3.3.7. Recopilación de información Misión

Misión

ALTA SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA. es una empresa creada para satisfacer las necesidades de nuestros clientes dentro del campo de seguridad privada con talento humano calificado y competente, con un equipo de trabajo comprometido y de Alta Calidad; dentro de los negocios legales y apegados a la ley.

Visión

Ser una empresa líder en servicios de seguridad privada de la región y a nivel nacional, con un liderazgo efectivo comprometido para alcanzar el éxito, enfocada a la atención personalizada y esmerada a sus clientes.

Política de calidad

Proveer de servicios de seguridad privada con personal minuciosamente seleccionado confiable de acuerdo a las exigencias y requisitos de nuestros clientes dentro de las normas legales con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas gracias al mejoramiento continuo de nuestros procesos y la prevención de la seguridad y salud ocupacional de nuestros trabajadores.

Órganos de control

- Superintendencia de Compañías
- Ministerio del Trabajo
- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Dirección de Control de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
- Departamento de Control de Organizaciones de Seguridad Privada “COSP”

Programas

Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda. cuenta con varios programas y manuales hechos por empresas especializadas en la seguridad y salud en el trabajo como también la gestión de calidad, a continuación, se detallan:

- Reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa Alpriseg Cía. Ltda.
- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 Y BASC.
- Manuales de procedimientos.

Organigrama estructural

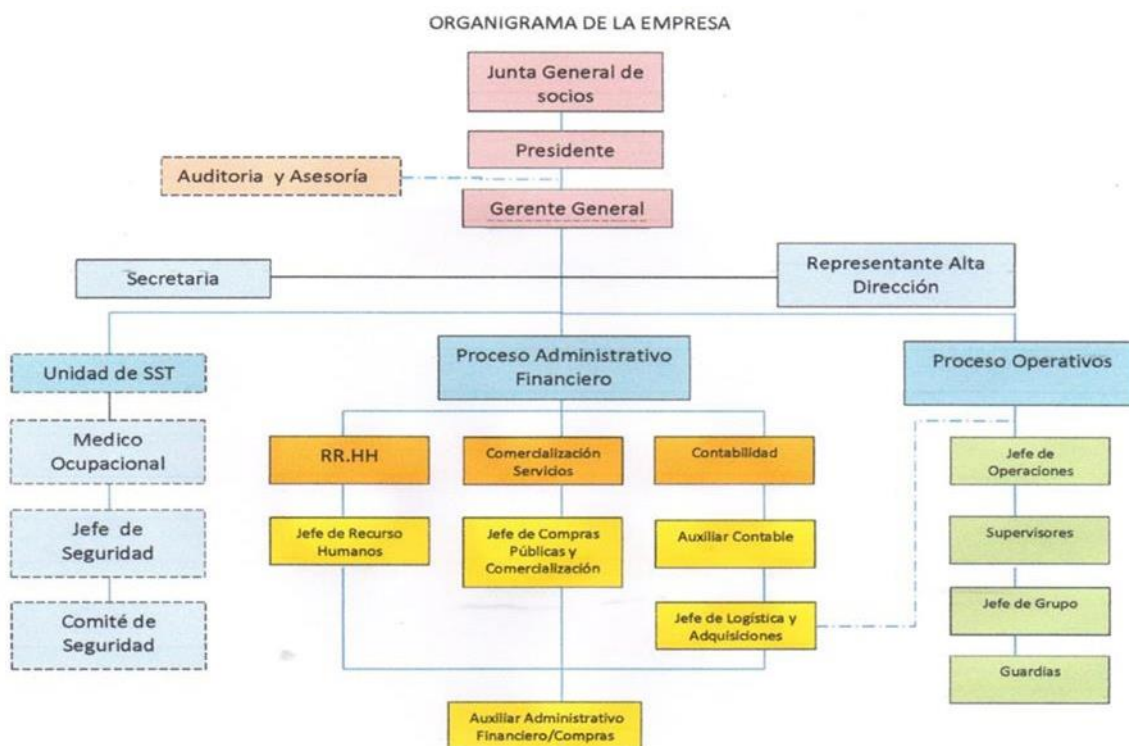


Ilustración 27 Organigrama de la empresa Alta Seguridad Alpriseg **Elaborado por:** Alta Seguridad Alpriseg

Descripción de puestos**Gerente General****Finalidades**

- Dirigir a la compañía en general para lograr resultados de acuerdo a los requerimientos de los socios.
- Consolidar la posición de la compañía dentro de las empresas líderes a nivel nacional.
- Promover proyectos de sostenibilidad y de Responsabilidad Social Corporativa.
- Liderar las actividades de las direcciones dentro de la compañía.

Actividades Esenciales

- Establecer la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y de calidad, coherentes con el propósito de la organización (Plan de Negocios).
- Comunicar a todo nivel la orientación de la organización.
- Identificar conjuntamente con la Alta Dirección, los procesos de ejecución, apoyo y gerenciales que aporten valor a la organización.
- Ejercer un liderazgo que promueva el trabajo en equipo y el compromiso del personal, para la consecución de los objetivos de la compañía.

Otras Actividades Adicionales

- Comunicar el desempeño de la organización por medio de presentaciones e informes a la Junta de Socios.
- Ejercer la representación legal de la compañía y cumplir con los requisitos establecidos en las leyes del Ecuador.
- Establecer relaciones estratégicas con proveedores y clientes.
- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento Interno de la compañía.

- Promover proyectos en la búsqueda de obtener nuevos productos y soluciones de negocios.
- Evaluar la satisfacción y percepción de los clientes con relación al desempeño de sus servicios.
- Evaluar el clima organizacional y la satisfacción del personal de la organización a través de evaluaciones continuas
- Evaluar el desempeño de las Direcciones en base a los resultados de la compañía.
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente desempeño del cargo.

Representante de la Alta Dirección

Finalidades

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- Liderar las actividades de las direcciones dentro de la compañía.

Actividades Esenciales

- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Otras actividades adicionales del cargo

- La responsabilidad del Representante de la Dirección puede incluir
- relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente desempeño del cargo.

Jefe de Seguridad**Finalidades**

- Generar cultura en los trabajadores en temas relacionados con: Seguridad Industrial, Salud Ocupacional (Seguridad en el trabajador) y Medio Ambiente.
- Reconocer, medir, priorizar y evaluar los riesgos ocupacionales.

Actividades Esenciales

- El análisis de situaciones de riesgo y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad
- La propuesta de los sistemas de seguridad que resulten pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.
- El control de la formación permanente al personal de seguridad en la correcta utilización del EPP, Normas y Procedimientos de SST, proponiendo a la dirección de la empresa la adopción de las medidas o iniciativas adecuadas para el cumplimiento de dicha finalidad
- Análisis e investigación de accidentes profesionales e incidentes dentro de la empresa.

Otras actividades adicionales del cargo

- En general, velar por la observancia de la regulación de seguridad de todos los trabajadores de Alpriseg Cía. Ltda.

Medico ocupacional Finalidades

- Proporcionar a todos los trabajadores medicina laboral y preventiva y propender a la mutua colaboración con los servicios de seguridad e higiene en el trabajo en los lugares en donde se encuentren los puestos de guardia de ALPRISEG

Actividades Esenciales

- Elaboración de historia clínica de todo el personal.
- Controles periódicos deberán realizarse una vez al año dependiendo del estado clínico cada seis meses o según lo amerite el caso
- Participar en actividades de capacitación en salud ocupacional a todo el personal de la empresa.
- Colaborar en el análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales e indicar las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia.

Otras Actividades relacionadas del cargo

- Proponer medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo
- Asesoría médica legal

Jefe de Talento Humano**Finalidades**

- Manejar y Contratar un personal en forma adecuada y de acuerdo a la política de la empresa.
- Contratos de trabajo y legalización
- Llevar la nómina de todo el personal que labora en la empresa
- Actividades esenciales
- Ingresos y salidas del personal
- Avisos de novedades al IESS.
- Ingresos de horas extras
- Impresión de planillas IESS, comprobantes de pago IESS

Otras actividades relacionadas del cargo

- Actualización de Base de Datos del Personal
- Aprobación de claves
- Manejo del Sistema del IESS y lo que el Gerente General ordene
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente desempeño del cargo.

Jefe de adquisiciones Finalidades

- Control de Compras
- Revisar que la mercadería llegue en buen estado cumpliendo lo solicitado por la empresa
- Llevar el control de las compras realizadas por la empresa
- Actividades Esenciales

- Compras
- Revisión de mercadería

Otras Actividades relacionadas al cargo

- Revisar la mercadería que cumpla con los requerimientos
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente desempeño del cargo.

Secretaria Finalidades

- Soportar y dar asistencia a las demandas de la dirección General, también apoyando en las necesidades del área administrativa.
- Mantener el control adecuado de los documentos y registros.

Actividades Esenciales

- Realización de facturas mensuales a los clientes
- Recibir, revisar, contestar, enviar y archivar la correspondencia y documentos de la empresa
- Contestar las líneas telefónicas
- Revisar y direccionar de manera adecuada el fax que ingresar a la organización.
- Coordinar el propio trabajo con el de otras personas para el logro de objetivos en común, a través de la colaboración y el intercambio de ideas y recursos.

Otras actividades relacionadas al cargo

- Mantener un archivo actualizado de la información general y proveedores para asistir con llamadas.
- Realizar las actividades relacionadas con la función de secretaria.
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente

- desempeño del cargo.
- Contador Finalidades
- Llevar correctamente todos los estados financieros de la empresa y lo que esté relacionado con la contabilidad de la empresa

Actividades Esenciales

- Certificación de planillas para pago de impuestos.
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos
- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.
- Estudios de estados financieros y sus análisis

Otras actividades relacionadas al cargo

- Registrar operaciones y emitir información sobre las utilidades o pérdidas obtenidas.
- Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras.
- Asesorar en aspectos fiscales y de financiamientos sanos a la gerencia.
- Mantener e informar de los estados financieros de la empresa.

Auxiliar de contabilidad Finalidades

- Ayudar de apoyo con la elaboración de documentos contables y todo lo que el Contador lo amerite.

Actividades Esenciales

- Elaboración de Roles de Pago
- Elaboración de facturas, retenciones, notas de crédito entre otros.
- Elaboración de Conciliaciones Bancarias

PT-RI-1
10 de 12

Otras actividades relacionadas al cargo

- Control diario de hoja de reportes supervisión.
- Entrega a RR. HH de entradas y salida personal

Jefe de Operaciones**Finalidades**

- Controlar a todo el personal operativo para que cumplan con las funciones específicas y generales de cada puesto de trabajo
- Notificar de todas las novedades suscitadas a la Gerencia General

Actividades Esenciales

- Cumplir con todas las disposiciones encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente
- Resolver problemas.
- Controlar y evaluar.

Otras actividades relacionadas al cargo

- Cumplir con cualquier disposición que ordene el Gerente General.
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente desempeño del cargo.

Supervisor**Finalidades**

- Tener contacto con los clientes y el guardia para verificar el buen desempeño.
- Acudir en caso de emergencia al puesto de vigilancia.
- Mantener el buen funcionamiento y desempeño de los guardias con un control adecuado de los puestos de trabajo

Actividades Esenciales

- Supervisión de los puestos en forma diaria en horarios no avisados para el personal de guardias.
- Atender y canalizar de manera adecuada las llamadas de los clientes, guardias de forma inmediata
- Mantener el adecuado control del uso de los equipos de comunicación y armamento.
- Controlar que el personal de guardias se encuentre bien uniformado y que cumplan con todas las funciones específicas y generales de cada puesto de guardia

Otras actividades relacionadas al cargo

- Mantener en perfectas condiciones el vehículo (motocicleta)
- Manejar con precaución cumpliendo la ley de transito
- Cumplir con cualquier disposición que ordene el Gerente Operativo (General General).
- Llevar a cabo todas las demás actividades relacionadas con la función y el excelente desempeño del cargo.

Jefe de Grupo**Finalidades**

- Vigilar que las seguridades de las instalaciones a su cuidado no sean violentadas
- Coordinar y vigilar que todos sus compañeros de guardia estén trabajando en su respectivo punto de vigilancia
- Cuidar todos los bienes muebles e inmuebles a su cargo.
- Respuesta de forma inmediata al cliente.

PT-RI-1

12 de 12

Actividades Esenciales

- Llevar de forma correcta la bitácora
- Utilizar de forma adecuada la radio de comunicación, armamento y el equipamiento.
- Asistir puntualmente a los puestos de trabajo
- No retirarse antes de ser relevado
- Cumplir con las funciones específicas y generales del puesto de guardia y lo que ordene su superior inmediato dentro de sus actividades.

Guardia Finalidades

- Vigilar que las seguridades de las instalaciones a su cuidado no sean violentadas
- Cuidar todos los bienes muebles e inmuebles a su cargo.
- Respuesta de forma inmediata al cliente.
- Actividades Esenciales
- Llevar de forma correcta la bitácora

Otras actividades relacionadas al cargo

- Utilizar de forma adecuada la radio de comunicación, armamento y el equipamiento.
- Asistir puntualmente a los puestos de trabajo
- No retirarse antes de ser relevado
- Cumplir con las funciones específicas y generales del puesto de guardia y lo que ordene su superior inmediato dentro de sus actividades.
- Conocer las normas y reglamento interno de la compañía
- Utilizar estrictamente el tiempo para consumir alimentos.
- Tratar con respeto, cortesía y buenas maneras a los empleados y visitantes
- Evitar excesos de confianza con el personal de la empresa y con extraños.

Descripción de los Procesos del departamento de Talento Humano

Tabla 26

Proceso de reclutamiento de personal

Proceso Nro. 1	Reclutamiento de personal	PT-RI-2
Objetivo	Identificar los posibles candidatos a ocupar el puesto de trabajo en la organización	1 DE 5
<p>Dentro de las políticas de reclutamiento y selección de personal se generan una serie de actividades que generalmente se realizan para ejecutar el proceso y son las siguientes:</p> <p>Necesidad de requerimiento de Personal. El Gerente de Operaciones o supervisores serán los encargados de solicitar personal para cubrir las vacantes de acuerdo a las necesidades de los clientes.</p> <p>La jefatura de recursos humanos es la encargada de:</p> <p>Convocatoria y publicación. El reclutamiento de postulantes para la selección se llevará a cabo mediante la convocatoria realizada en la prensa, radio o por contactos.</p>		

Fuente: Alta Seguridad Privada Alpriseq Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los autores

Tabla 27
Proceso Selección y contratación e inducción del personal

Proceso Nro. 2	Selección y contratación e inducción del personal	PT-RI-2
Objetivo	Cumplir con la contratación de personal capacitado, responsable e idóneo que cumpla con todos los requerimientos de la empresa y los clientes, con el fin de disminuir el porcentaje de rotación	2 DE 5
<p>Recepción de solicitudes, hojas de vida y carpetas. - Todos los postulantes a guardias de seguridad deberán entregar las carpetas con la documentación detallada, esta documentación es entregada a la secretaria o jefe de RR.HH.</p> <p>La persona que recibe las carpetas indicará la fecha de inducción general de la actividad al postulante.</p> <p>Evaluación y calificación de las solicitudes, hojas de vida y carpetas. - Una vez recibidas todas las carpetas, las clasificaremos en función de los requisitos establecidos y en el manual de funciones de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpetas que los cumplen, pasan a formar parte de las seleccionadas. • Carpetas que no cuentan con la documentación completa pero que es fácil de entregar, estas carpetas se quedan en stand by un máximo de un mes. • Carpetas descartadas por no cumplir la mayor parte de las exigencias. <p>En todos los casos, se procederá a una respuesta verbal a todas las solicitudes, indicando claramente si se adaptan o no al perfil de candidato que se estaba buscando.</p> <p>Verificación de datos y referencias. - Se hace con el objeto de verificar la idoneidad, laboriosidad, capacidad, honestidad, etc. del postulante, manifestada en su solicitud o presentada en su currículum vitae, mediante visitas domiciliarias y las llamadas telefónicas, con la finalidad de verificar las referencias personales y laborales; y, obtener importante información sobre la personalidad, carácter y sobre la trayectoria laboral en el campo del trabajo de un postulante.</p>		

Investigación de antecedentes penales. -La investigación de los antecedentes policiales y judiciales, nos puede revelar que algunos postulantes tienen inconvenientes para contratarlos, por tener problemas con la justicia.

Entrevistas e inducción con el supervisor o Gerente de Operaciones. - El supervisor o el gerente de operaciones es quien tiene en último término la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de los nuevos empleados; ya que el supervisor o el gerente de operaciones es la persona más idónea para evaluar algunos aspectos (especialmente habilidades y conocimientos técnicos). Asimismo, puede responder con mayor precisión a ciertas preguntas.

Resultados- El resultado final del proceso de selección se traduce en el nuevo personal contratado.

Contratación. - Una vez que se ha procedido a la contratación del nuevo empleado mediante el procedimiento de reclutamiento y selección, se procederá llenar una hoja de datos por parte del trabajador (, a la firma del contrato, entrega de los uniformes, de credenciales y más implementos de seguridad por intermedio del Supervisor.

Entrega de uniformes. - ALPRISEG CIA. LTDA., entregará a su personal de guardias para el desarrollo de sus funciones una dotación de uniformes al inicio de las labores de forma gratuita tal cual lo estipula el Código de Trabajo

Entrega de dotación. - De igual manera entregará una dotación de equipos necesarios para el buen desenvolvimiento de sus funciones.

Entrega de credenciales. - La entrega de la credencial o tarjeta de identificación es con la finalidad de identificar a los empleados de ALPRISEG y la función que desempeñan dentro de la Empresa.

Tabla 28
Proceso Capacitación del personal

Proceso Nro. 3	Capacitación del personal	PT-RI-2
Objetivo	Buscar contar con personal capacitado para cumplir con los requisitos del cliente	3 DE 5
<p>La Gerencia General determinará los lineamientos generales del plan o cronograma de capacitación para el personal de ALPRISEG, dicho plan contendrá diferentes necesidades a ser cubiertas para el personal y por consiguiente distintos requerimientos de capacitación dentro de los diferentes niveles de trabajo.</p> <p>El Jefe de recursos humanos elaborará un plan de capacitación anual para todo el personal de ALPRISEG) que será aprobado por la Gerencia General, además deberá establecer contactos con las diferentes empresas proveedoras del servicio de capacitación de preferencias aquellas que se encuentren bajo el convenio del Consejo Nacional de Capacitación y Formación CNCF.</p> <p>En el caso de convenir a los intereses de ALPRISEG se establecerán convenios o acuerdos para acceder a estos centros con alianzas estratégicas de beneficio mutuo tales como eventos en los que se consideren rebajas económicas muy beneficiosas en conjunto para que acceda el personal de ALPRISEG.</p> <p>El Jefe de recursos humanos procederá a la inscripción del o los participantes en el evento a dictarse, para aquellos eventos de capacitación que gozan del auspicio del CNCF.</p> <p>El Jefe de logística y adquisiciones será el responsable de tramitar en un máximo de 24 horas el requerimiento de materiales o Servicios para dicho evento.</p> <p>El Jefe de recursos humanos llevará registros magnéticos e impresos sobre la capacitación recibida por el personal de ALPRISEG.</p> <p>En el caso de que los eventos de capacitación sean impartidos a los diferentes trabajadores de ALPRISEG que laboran en las diversas sucursales y agencias por el CNCF, el ejecutivo de</p>		

cuenta deberá efectuar todos los trámites administrativos que conlleve a esta actividad según la normativa vigente.

Los supervisores de las diferentes sucursales y agencias deberán entregar el listado de las personas que asistirán a la capacitación, cabe destacar que por la clase de servicio que brinda ALPRISEG las capacitaciones se organizarán por grupos, para que de esa forma todos los empleados asistan a dicho evento.

Todo el personal operativo y administrativo de ALPRISEG CIA. LTDA. Actualizará la información de la capacitación recibida, tanto interna como externa, su grado de instrucción académica y demás información que sea pertinente.

El Jefe de Recursos Humanos proporcionara asesoría en caso de requerirlo el contratista, para eventos de capacitación reactiva o proactiva, en lo posible considerando los eventos que se encuentren estipulados en el contrato de prestación de servicios.

Para cualquier evento de capacitación, charla o entrenamiento que ALPRISEG organice, sea interna o externamente, ya sea en la oficina matriz o en las diferentes sucursales o agencias, deberá tener la autorización de la Gerencia General, esta autorización se direccionará a través del Jefe de Recursos Humanos para su registro y coordinación.

El Jefe de Recursos Humanos conjuntamente con un representante de la Alta dirección evaluarán la eficacia de la capacitación impartida al personal que se encuentra laborando en ALPRISEG; esta evaluación se lo hará más o menos transcurridos 30 días de la finalización del evento, para poder calificar con criterios de aplicabilidad de los conocimientos recibidos

Fuente: Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los autores

Tabla 29
Proceso Evaluación de desempeño del personal

Proceso Nro. 4	Evaluación de desempeño del personal	PT-RI-2
Objetivo	Evaluar a los empleados tanto cuantitativamente como cualitativamente el nivel de conocimiento adquirido en las capacitaciones efectuadas	4 DE 5
<p>Para evaluar cómo responden las personas en sus puestos de trabajo, es prioritario tener identificadas las actividades y objetivos que cada persona debe desarrollar en su puesto de trabajo y cuyo desempeño será evaluado.</p> <p>Es imprescindible que, tanto por parte del evaluador, como por parte del evaluado, se conozcan los criterios cualitativos y cuantitativos, con los que serán medidos los resultados.</p> <p>Básicamente, se utilizan dos procedimientos o sistemas:</p> <p>Sistema 1: Evaluación del Desempeño según las Actividades.</p> <p>Mediante este sistema, se evalúa el nivel de cumplimiento de las distintas actividades que tiene asignadas de forma habitual, cada puesto de trabajo. Por ello, es preciso, que estas actividades estén previamente identificadas y conocidas por los ocupantes de cada puesto.</p> <p>Sistema 2: Evaluación del Desempeño por Objetivos.</p> <p>Con este sistema lo que se evalúa es el grado de consecución de los diferentes objetivos que en su momento se establecieron para cada puesto, e incluso de los que se fijaron de mutuo acuerdo.</p> <p>La evaluación del desempeño debe ser un proceso continuo, a través del que jefe y subordinado analicen cómo se va desarrollando el trabajo, y modifiquen desviaciones si las hubiera.</p> <p>La periodicidad de elaboración de la evaluación es semestral, que queda documentada y, sirve de apoyo a los gerentes para tomar decisiones prácticamente en todos los aspectos que están relacionados con las personas en la Empresa.</p>		

Los resultados de la Evaluación del Desempeño deben ser comentados personalmente con el evaluado, ya que aporta unos beneficios importantes entre los que se destacan:

Cada persona tiene así una información directa de cómo es valorado su trabajo en la Empresa, conoce qué aspectos debe mejorar y con qué ayudas puede contar.

Este proceso constituye para el evaluado un factor de motivación importante. Se mejora el grado de comunicación entre jefes y subordinados.

Fuente: Alta Seguridad Privada Alpriseq Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los autores

Tabla 30
Proceso Liquidación del personal

Proceso Nro. 5	Liquidación del personal	PT-RI-2
Objetivo	Verificar la administración del personal	5 DE 5
<p>La salida de un empleado de ALPRISEG CIA. LTDA., se puede producir por los siguientes casos:</p> <p>POR RENUNCIA. - Cuando un trabajador ya no desea continuar prestando sus servicios lícitos y personales a ALPRISEG presentará su renuncia por escrito ante el supervisor, mismo que comunicará de forma inmediata al Gerente de Operaciones, para que realice el requerimiento al Jefe de recursos humanos y proceder al reemplazo. (RRH 01-10)</p> <p>POR DESAHUCIO. - En este caso, puede darse por parte del trabajador con quince días de anticipación y por parte del empleador con treinta días de anticipación, o sea comunicando su decisión de no continuar con la relación laboral existente entre las partes.</p> <p>POR VISTO BUENO.- Este caso procede cuando algún empleado trasgredió las estipulaciones constantes en el Código de Trabajo y Reglamento interno de Trabajo de ALPRISEG, en lo referente a sus obligaciones y prohibiciones, el supervisor comunicará lo sucedido al Gerente de Operaciones para que por su intermedio comunique al Jefe de Recursos Humanos y canalice la información recibida a los asesores legales de la Empresa, para que adopten los trámites legales necesarios ante la Inspectoría de Trabajo.</p> <p>De cualquier forma, que se dé la salida o se termine la relación laboral con un trabajador de ALPRISEG, este tiene la obligación de hacer la devolución de forma inmediata de los uniformes, credenciales y dotaciones de equipamiento y más implementos de seguridad al supervisor o persona encargada.</p> <p>De igual forma se procederá a realizar el acta de finiquito ante el Inspector de Trabajo, donde se calculará todos los haberes adeudados por ALPRISEG al ex trabajador y el Jefe de Recursos</p>		

Humanos previa autorización de la Gerencia General procederá a pagar la liquidación a que tenga lugar el ex trabajador.

Paralelamente el Jefe de Recursos Humanos notificará vía internet al IESS la salida del trabajador como a la Aseguradora.

Además, el Gerente de Operaciones o los supervisores comunicarán en forma verbal o por escrito a los administradores de los contratos en donde el guardia saliente se haya encontrado prestando sus servicios, con la finalidad de que el cliente tenga conocimiento de lo acontecido.

Por último, el Jefe de Recursos Humanos deberá proceder a la desactivación en el sistema, es decir:

Cambiar la situación del empleado de activo a inactivo. Ingresar la fecha de salida.

registrar el tipo de salida (abandono voluntario, abandono no voluntario, abandono de puesto) y las razones de la misma, las que deberán ser registradas en un formulario diseñado para el efecto.

Emitir una circular verbal o escrita a los altos mandos como son los supervisores, Gerente operativo, Gerente General y RR.HH., indicando el personal que dejó de prestar los servicios en la Empresa, con la finalidad de evitar el ingreso a las diferentes instalaciones de las Empresas a las que ALTA SEGURIDAD ALPRISEG CIA. LTDA., presta sus servicios de seguridad privada.

CÁLCULOS Y FINIQUITO

La liquidación a un ex trabajador la realizará los asesores legales de la Empresa, luego de los cálculos de la liquidación se imprimirán los extractos y con la información clara y detallada en el impreso que se registra en el Ministerio de Relaciones Laborales se entregarán a la Gerencia General para la autorización de pago y para que la persona responsable de contabilidad proceda a realizar el respectivo cheque.

Cuando la liquidación con toda la documentación necesaria y el cheque se encuentren listos, el

Jefe de Recursos Humanos entregará a los asesores legales para proceder a realizar la legalización en el Ministerio del Trabajo con la respectiva suscripción del finiquito por parte del ex trabajador frente al Inspector de Trabajo.

Se suministrará a control de documentos la instrucción de descargo del personal saliente para su reclasificación en el archivo de personal inactivo.

Fuente: Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los autores

3.3.8. Planificación de la Auditoría

Área a examinar

El área que se examinará en la auditoría de gestión será el departamento de talento humano específicamente los procesos que esta área realiza las cuales son: reclutamiento, selección, contratación inducción, evaluación de desempeño y liquidación de personal a través de indicadores de gestión que permitirá medir el nivel de cumplimiento de cada uno de los procesos ya mencionados.

Muestra

La muestra comprendida para el desarrollo de la auditoría dentro de los procesos efectuados en el área de talento humano será el total de trabajadores que se mantenían laborando en la matriz de la provincia de Imbabura en la ciudad de Ibarra el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016, las cuales son 14 personas, siete trabajadores en el área administrativa y siete trabajadores dentro del área operativa.

Tabla 31

Lista de Trabajadores

Nombre	Función
Cumbal Flores Francisca Targelia	Secretaria
Gordillo Torres Ohana Patricia	Secretaria
Imbaquingo Perugachi Ángel Zenón	Jefe de Recursos Humanos
Navarrete Colimba Mónica Patricia	Auxiliar Contable
Pabón Sampedro Cruzky Tatiana	Jefe Operativo
Juma Vargas Verónica Margarita	Auxiliar contable
Valencia López Alexander Stalin	Asistente Oficina
Carrillo Almeida David Fernando	Guardia
Gordillo Valencia Henry Eduardo	Guardia
Ortega Ortega Segundo Alfonso	Guardia
Córdova Segundo Sergio	Guardia
Casco Quilga Hugo Roberto	Guardia
Lucas García Gisela	Guardia
Cabascango Cuascota José Miguel	Guardia

Fuente: Alpriseg Cía. Ltda. **Elaborado por:** Los Autores

Alcance de la Auditoría

La realización de la auditoría de gestión del departamento de Talento Humano de la empresa Alpriseg Cía. Ltda. corresponde al periodo del 1 enero al 31 de diciembre del 2016, en este examen se verificará la gestión realizada en este departamento con la finalidad de medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de este mismo.

Equipo Multidisciplinario

Tabla 32

Equipo de trabajo


NOMBRE	CARGO	FUNCIÓN / ACTIVIDAD
Ing. Carlos Merizalde	Director de tesis	Es el encargado de dar las pautas para la realización de la tesis
Hendry Chala Alexander Valencia	Audidores	Ejecución de la Auditoría de gestión en el departamento de talento humano de la Empresa Alpriseg Cía. Ltda. mediante la realización de técnicas y métodos con la finalidad de realizar un informe


Elaborado por: Los autores


Cronograma de actividades


Tabla 33

Cronograma de actividades

		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda.			CRA
		Cronograma de actividades			1 DE 4
N.º	Procedimiento a cumplir	Fecha de inicio	Duración (días laborables)	Fecha de finalización	
Fase 1 Planificación preliminar					
1	Realización de una visita preliminar a la empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia Ltda. para observar el desarrollo de los procesos y el desenvolvimiento de los trabajadores	23/11/2017	1 día	23/11/2017	
2	Realizar una entrevista al gerente general de la empresa	24/11/2017	1 día	24/11/2017	
3	Recopilar información mediante la realización y aplicación de encuestas tanto al personal administrativo como operativo de la empresa para tener un buen conocimiento de la misma	26/11/2017	2 días	27/11/2017	
4	Identificar las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con las que cuenta la organización	28/11/2017	3 días	28/11/2017	

		Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda.			CRA
		Cronograma de actividades			2 DE 4
Nº	Procedimiento a cumplir	Fecha de inicio	Duración (días laborables)	Fecha de finalización	
5	Revisar y realizar los indicadores de gestión para los procesos del departamento de talento humano	29/11/2017	1 día	29/11/2017	
6	Determinar los hallazgos detectados durante la fase I	30/11/2017	1 día	30/11/2017	
Fase 2 Evaluación del control interno administrativo y operativo					
7	Realizar el cuestionario de control interno para el área a evaluar mediante los componentes del componente COSO 1	1/12/2017	1 día	1/12/2017	
8	Aplicar el cuestionario de control interno al departamento de talento humano	4/12/2017	1 día	4/12/2017	
9	Determinar en nivel de confianza y riesgo del control interno	5/12/2017	2 días	6/12/2017	
10	Determinar los hallazgos detectados durante la fase 2	7/12/2017	1 día	7/12/2017	


		Empresa Alta Seguridad Alpriseq Cia. Ltda.			CRA
		Cronograma de actividades			3 DE 4
N°	Procedimiento a cumplir	Fecha de inicio	Duración (días laborables)	Fecha de finalización	
Fase 3 Ejecución de la auditoría					
11	Ejecución del programa de auditoría	8/12/2017	2 días	11/12/2017	
12	Recopilación de la información	12/12/2017	2 días	13/12/2017	
13	Preparación de los papeles de trabajo	14/12/2017	2 días	15/12/2017	
14	Evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos del departamento humano a través de los indicadores de gestión propuestos	18/12/2017	2 días	19/12/2017	
15	Determinar los hallazgos detectados durante la fase 3	26/12/2017	2 días	27/12/2017	

	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda.			CRA
Cronograma de actividades				4 DE 4
N°	Procedimiento a cumplir	Fecha de inicio	Duración (días laborables)	Fecha de finalización
Fase 4 Comunicación de resultados				
16	Definición de la estructura del informe	3/01/2018	2 días	4/01/2018
17	Redacción del informe preliminar de la auditoría	8/01/2018	3 días	9/01/2018
18	Exposición del informe preliminar de los resultados de la auditoría	22/01/2018	1 día	22//2018
19	Presentación del informe final al gerente general de la empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda.	29/01/2018	1 día	29/01/2018
Fase 5 Seguimiento				
20	Realizar un cronograma de recomendaciones y presentar a los directivos de la empresa Alta Seguridad Privada Cia Ltda.	28/01/2018	día	29/01/2018
21	Asistir a la entidad auditada para verificar el cumplimiento de las recomendaciones	04/06/2018	-	-
		Iniciales		
Elaborado por:		CH. H- V. A		
Revisado por:		M. C		

3.3.9. Cuestionario de Planificación Preliminar

Tabla 34

Cuestionario de Planificación Preliminar

		Empresa Alta Seguridad Alprise Seg Cia. Ltda.			C- PP
		Cuestionario Planificación Preliminar			
		Departamento de Talento humano			1 DE 2
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo de Auditoría Gestión					
Método Coso 1					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
La empresa Posee					
1	Misión	X			
	Visión	X			
	Objetivos	X			
	Políticas	X			
Los trabajadores tienen conocimiento relacionados a la empresa acerca de:					
2	Misión	X			
	Visión	X			
	Objetivos	X			
	Políticas	X			
3	Los Trabajadores tienen conocimiento de la existencia del departamento de talento humano	X			
4	La empresa cuenta con manual de funciones y procedimientos	X			
5	La empresa cuenta con un organigrama funcional	X			
6	Existe un buen ambiente laboral dentro de empresa	X			
7	Se ha cumplido con la actualización de los indicadores de gestión para cada proceso de acuerdo a su sistema de gestión		X		∅ Los indicadores de gestión presenta desactualización durante el último periodo
Total		12	1	0	
					Iniciales
					Elaborado por
					CH. H- V. A
					Revisado por
					M. C

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas}}{\text{Número total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{12}{13} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 92\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100 - 92$$

$$\text{Riesgo de control} = 8\%$$

Tabla 35

Matriz de medición del nivel de confianza y riesgo planificación preliminar

Confianza		
Baja	Media	Alta
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Bajo	Medio	Alto
Riesgo		

Elaborado por: Los autores


Al realizar la aplicación del cuestionario para la planificación preliminar, se ha determinado que el porcentaje de confianza es del 92% sobre aspectos relacionados a la empresa como el contar de una filosofía institucional definida y reconocida por los trabajadores, igualmente la existencia de un manual de funciones y procedimientos, un organigrama funcional y la presencia de un buen clima laboral dentro de la empresa.

Mientras que el 8 % restante es dado a que no se ha cumplido con la actualización de los indicadores de gestión para cada proceso de acuerdo al sistema de gestión presentado por la empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda.

3.3.10. Hoja de Hallazgos Fase I

Tabla 36


Hoja de hallazgos planificación preliminar I

	<p>Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos</p>	<p>PT-HPP</p>
<p>Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Proceso N° 1: Cuestionario de planificación preliminar Hallazgo N° 1.- Indicadores de Gestión</p>		<p>1 DE 1</p>
<p>Condición En base a la revisión de la información solicitada perteneciente a la empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda., se pudo apreciar que la misma cuenta con indicadores de gestión para cada proceso de acuerdo a su sistema de gestión, pero estos mismos no han sido actualizados ni evaluados recientemente por la organización</p> <p>Criterio Según la norma ISO 9001 – 2008 en la cual la empresa basa su sistema de gestión recomienda que debe actualizar los indicadores de gestión cada año con el fin de que se pueda evaluar los diferentes procesos de cada departamento dentro de la organización para que así se puede cumplir con la misión del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Causa La empresa cuenta con un departamento de auditoría interna, este mismo es el encargado de actualizar los indicadores ya propuestos en el sistema de gestión de calidad y también evaluarlos, debido a que no se ha procedido a realizar una recalificación a lo que son sus sistemas de gestión y a su vez también por no contar con sus auditores internos con su licencia actualizada que permitan evaluar de manera adecuada el sistema de gestión de la entidad, no se ha procedido a realizar este proceso.</p> <p>Efecto Al no tener indicadores actualizados ni evaluados que permitan medir el nivel de logro de objetivos de cada departamento, genera una incertidumbre ya que no se conoce de manera certera si los procesos que se ejecutan en cada departamento se están cumpliendo de manera oportuna y de acuerdo a su sistema de gestión de calidad.</p> <p>Conclusión La empresa no ha actualizado sus indicadores de gestión propuestos debido a que no se ha efectuado una recalificación para sus sistemas de gestión, para que esto se dé primeramente sus auditores deben de realizar el curso de auditores internos, la licencia dura 2 años, esto ha provocado que no haya una actualización ni una evaluación a los indicadores en cada departamento de la empresa.</p> <p>Recomendación Se recomienda que la empresa realice una recalificación a sus sistemas de gestión para que se puedan actualizar y evaluar sus indicadores con el fin de poder conocer si se está cumpliendo de manera satisfactoria todos sus procesos para cada área y departamento.</p>		

3.3.11. Indicadores para el departamento de talento humano de la empresa Alta Seguridad Privada

Tabla 37

Indicadores de gestión para el departamento de talento humano


	<p>Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Indicadores de gestión de Alta Seguridad Privada Departamento de Talento humano Periodo Del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2016</p>
<p>Proceso: Selección de personal</p>	
<p>% personal que cumple con los requisitos = $\frac{\text{\# de personal que cumple con los requisitos}}{\text{total carpetas analizadas}}$</p>	
<p>Proceso: Capacitación de personal</p>	
<p>%capacitaciones cumplidas en el periodo = $\frac{\text{\# de capacitaciones realizadas}}{\text{total capacitaciones programadas}}$</p>	
<p>Proceso: Evaluación de desempeño de personal</p>	
<p>% evaluaciones realizadas al personal = $\frac{\text{\# de evaluaciones realizadas}}{\text{total del personal}}$</p>	

Elaborado por: Alta Seguridad Alpriseg

3.3.12. Indicadores para el Departamento de Talento Humano propuestos a analizar

Tabla 38

Indicadores para el Departamento de Talento Humano propuestos a analizar

	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Indicadores de gestión de Alta Seguridad Privada Departamento de Talento humano Periodo Del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2016	PT-IG
		1 DE 1
Proceso: Selección, contratación e inducción de personal		
% personal que cumple con los requisitos $= \frac{\# \text{ de carpetas que cumplen con los requisitos establecidos para el cargo a desempeñar}}{\text{total carpetas analizadas}}$		
% de contratos legalizados = $\frac{\# \text{ contratos legalizados}}{\text{total de contratos examinados}}$		
% de personal que ha recibido inducción sobre procedimientos y políticas $= \frac{\# \text{ de trabajadores que han recibido una inducción sobre procedimientos y políticas}}{\text{total de empleados preguntados}}$		
Proceso: Capacitación de personal		
% capacitaciones cumplidas en el periodo = $\frac{\# \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{total capacitaciones programadas}}$		
Proceso: Evaluación de desempeño de personal		
% evaluaciones realizadas al personal = $\frac{\# \text{ de evaluaciones realizadas}}{\text{total del personal}}$		
Proceso: Liquidación de personal		
% liquidaciones que cuentan con todos los requisitos de ley $= \frac{\# \text{ trabajadores liquidados que cuentan con todos los requerimientos de ley}}{\text{total de empleados liquidados}}$		

3.4. PLANIFICACIÓN ESPECIFICA


DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO




3.4.1. Programa de evaluación del control interno administrativo y operativo

Tabla 39

Programa de evaluación del control interno

 <p style="text-align: center;">Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda.</p> <p style="text-align: center;">Planificación Especifica</p> <p style="text-align: center;">Programa de evaluación del control interno administrativo y operativo</p> <p style="text-align: center;">Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>							PRA- PE
							1 DE 2
Objetivos							
Comprobar el control que existe en el proceso de las actividades del departamento a auditar							
Comprender las funciones que se ejecutan dentro de área de talento humano							
Nº	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días Estimados	Días Reales	Observaciones
1	Realizar el cuestionario de control interno para el área a evaluar	PT-CCI-1	CH. H V.A	M. C	1 día	1 día	
2	Aplicar el cuestionario de control interno al departamento de talento humano	PT-CCI-1	CH. H V.A	M. C	1 día	1 día	


		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Planificación Específica Programa de evaluación del control interno administrativo y operativo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					PRA- PE
		1 DE 2					
Objetivos Comprobar el control que existe en el proceso de las actividades del departamento a auditar Comprender las funciones que se ejecutan dentro de área de talento humano							
Nº	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días Estimados	Días Reales	Observaciones
3	Determinar en nivel de confianza y riesgo del control interno	PT-MCR-1	CH. H V.A	M. C	2 días	1 día	
4	Determinar los hallazgos detectados durante la fase 2	PT-HCI-1	CH. H V.A	M. C	1 día	1 día	
			Iniciales				
Elaborado por			CH. H - V. A. V				
Revisado por:			M. C				

Elaborado por: Los autores

3.4.2. Cuestionario de control Interno

Tabla 40

Cuestionario de control interno ambiente de control

 Cuestionario de control Interno Departamento Talento Humano Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		PT-CCI-1 1 DE 8			
					Tipo: Auditoría Gestión Método: Coso I
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
Ambiente de control					
1	La organización cuenta con un código de ética		X		Ø La empresa carece de un código de ética
2	Existen disposiciones disciplinarias en la empresa	X			
3	La empresa cuenta con la distribución de los puestos de trabajo como sus funciones que desempeñan (organigrama Estructural y funcional)	X			
4	La estructura organizacional es comprensible para su difusión	X			
5	La definición de las responsabilidades para los representantes de cada departamento son conocidas por los mismos	X			

N°		Pregunta	Respuesta			Observación
			Si	No	N/A	
Ambiente de control						
6		Se cuenta con un manual para los procedimientos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y liquidación de personal	X			
7		El proceso que desempeña el departamento de talento humano se encuentra definido mediante flujogramas para su mejor comprensión		X		Ø El departamento solo cuenta con un manual de procedimientos para cada proceso de talento humano , pero no hay ningún flujograma que mejore su comprensión
8		Se dispone de una planificación anual tomando en cuenta a la misión y visión de la empresa	X			
9		Existe un Programa de capacitación que posibiliten el mejoramiento del conocimiento y habilidades del personal	X			
10		Existen aspiraciones de colaborar a la superación de la empresa dentro del personal	X			
Total			8	2		

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas}}{\text{Número total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{10} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100 - 80$$

$$\text{Riesgo de control} = 20\%$$

Tabla 41

Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo ambiente de control

Confianza		
Baja	Media	Alta
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Bajo	Medio	Alto
Riesgo		

Elaborado por: Los autores

Con respecto de la evaluación del control interno dentro del componente ambiente de control se obtuvo un nivel de confianza del 80% (alto) y un nivel de riesgo del 20% (bajo), debiendo mejorarse en la creación de las políticas necesarias en beneficio de la comprensión de los procesos que se ejecutan dentro del departamento de talento humano de la organización.

Tabla 42
Cuestionario de control interno evaluación de riesgo

N°		Pregunta	Respuesta			Observación
			SI	NO	N/A	
		Evaluación de Riesgo				
1	El establecimiento de objetivos en base a la estructura orgánica permiten la consecución de las metas de la empresa	X			Se lo realiza semestralmente por los directivos de la empresa.	
2	Se promueve la realización y documentación de la evaluación de riesgos de los principales procesos	X			Se revisa en todas las reuniones que tengan los directivos.	
3	Existe planes de contingencia para los principales procesos	X			Se lo ejecuta cada año , lo realiza la alta dirección.	
4	La entidad cumple con las regulaciones y normativa legal establecida para la prestación de sus servicios	X			Actualización de permisos y retroalimentación de la normativa legal cuando se requiera.	
5	Se toman medidas de seguridad a fin de mantener las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades	X			Lo realiza el departamento de seguridad ocupacional	
6	Los trabajadores están al tanto sobre los riesgos que pueden suscitarse en el puesto de trabajo	X			Se efectúan capacitaciones y evaluaciones mensuales sobre los riesgos laborales.	
7	Los trabajadores se encuentran en capacidad de reaccionar frente a un riesgo dentro de su puesto de trabajo	X			Se lo realiza a través de la evaluaciones sobre los riesgos laborales.	
8	Se mantienen inspecciones sobre si han suscitado pérdida de recursos, fallos de información o incumplimiento de normativas legales	X			Lo realiza entidades públicas encargadas de controlar el cumplimiento de la ley y normativa (IESS, Ministerio del Trabajo)	
Total		8	0			

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas}}{\text{Número total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{8}{8} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100 - 100$$

$$\text{Riesgo de control} = 0\%$$

Tabla 43

Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo evaluación de riesgos

Confianza		
Baja	Media	Alta
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Bajo	Medio	Alto
Riesgo		

Elaborado por: Los autores

La evaluación de los riesgos tiene un nivel de confianza del 100 % (alto), el cual permite que se identifiquen los riesgos y existan planes de contingencia de los principales procesos que permitan el logro de los objetivos de la empresa.

Tabla 44
Cuestionario de control interno actividades de control

N°		Pregunta	Respuesta			Observación
			SI	NO	N/A	
		Actividades de Control				
Reclutamiento						
1	Existe políticas definidas para el reclutamiento		X			
2	La necesidad de requerimiento de personal se la realiza previa solicitud del Gerente de Operaciones		X			
3	Se efectúan convocatorias para cumplir con las vacantes de personal mediante la publicación en prensa y radio		X			
Selección						
4	Se encuentran establecido un manual de procedimientos a fin de cumplir con el proceso de selección de candidatos		X			
5	Dentro del manual de procedimientos para el proceso de selección se designa responsables		X			
6	Se establecen controles durante el proceso de selección de posibles candidatos		X			
7	Se verifica el cumplimiento de toda la documentación requerida para los postulantes			X		Ø Algunas carpetas de empleados no cuentan con todos los requisitos necesarios.
8	En la valoración de los candidatos se contemplan aspectos como sus conocimientos técnicos al igual que su experiencia laboral		X			



Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Departamento Talento Humano


PT-CCI-1


4 DE 8

Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

Tipo: Auditoría Gestión

Método: Coso I

		Empresa Alta Seguridad Alprise Seg Cía. Ltda. Cuestionario de Control Interno Departamento Talento Humano			PT-CCI-1	
					5 DE 8	
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Tipo: Auditoría Gestión Método: Coso I						
N°	Pregunta	Respuesta			Observación	
		SI	NO	N/A		
Actividades de Control						
Contratación e Inducción						
9	Cuenta con manuales de funciones para procesos de contratación e inducción de personal	X				
10	Se realiza una adecuada inducción a sus trabajadores sobre temas importantes de la organización		X		Ø Algunos empleados desconocen sobre algunos temas importantes de la empresa.	
11	Se formalizan y legalizan los contratos pertinentemente	X				
12	Se mantienen debidamente archivados los contratos con las firmas de responsabilidades	X				
13	Se especifica las condiciones de contratación como (monto, funciones, responsabilidades y horarios)	X				
14	Existen registros de la entrega de uniformes e implementos tras la contratación del personal	X				
Capacitación						
15	Existe programas de capacitación que posibiliten el mejoramiento del conocimiento y habilidades del personal	X				
16	Se desarrollan Planes de capacitación para todo el personal tanto administrativo, como operativo	X				
17	Se mantienen registros sobre la capacitación recibidas a los trabajadores	X				

		Empresa Alta Seguridad Alprise Seguros Cía. Ltda. Cuestionario de Control Interno Departamento Talento Humano			PT-CCI-1
					6 DE 8
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Tipo de Auditoría Gestión Método Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Actividades de Control					
Evaluación de desempeño del personal					
18	Se dispone de un manual de procedimientos para la evaluación de desempeño del personal	X			
19	Se lleva a cabo evaluaciones del desempeño al personal		X		Ø No se han realizado evaluaciones de desempeño al personal durante el periodo analizado hasta la presente fecha.
20	Se socializan los criterios empleados dentro de la evaluación del desempeño		X		
21	Se comunican los resultados de la evaluación del desempeño del personal		X		
Liquidación del personal					
22	Se determinan protocolos para la liquidación del personal	X			
23	Existe la comunicación a los clientes sobre la finalización de los servicios de los trabajadores	X			
24	Las actas de finiquito de los trabajadores son aprobadas y certificadas ante la Inspectoría de Trabajo	X			
25	La salida de los trabajadores es notificada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	X			
Total		20	5		

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas}}{\text{Número total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{20}{25} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100 - 80$$

$$\text{Riesgo de control} = 20\%$$

Tabla 45

Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo actividades de control


Confianza		
Baja	Media	Alta
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Bajo	Medio	Alto
Riesgo		

Elaborado por: Los autores

Las actividades de control destinadas a los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y liquidación poseen un nivel de confianza del 80% (alta) y un nivel de riesgo de 20% (bajo), permitiendo que se mantengan y mejoren los controles preventivos y detectivos para la correcta gestión del departamento humano

Tabla 46

Cuestionario de control interno información y comunicación

		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Cuestionario de Control Interno Departamento Talento Humano			PT-CCI-1
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Tipo: Auditoría Gestión Método Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Información y Comunicación					
1	Existen canales de comunicación a la interna de la empresa que permitan el intercambio de información de los diferentes departamentos de la empresa	X			A través del correo de la empresa o sino por llamada telefónica a las sucursales
2	La información generada por el personal es procesada y transmitida oportunamente	X			
3	La información precisa de claridad y goza de efectividad para la comunicación al personal	X			
4	Se comunica temas significativos al personal cerca de sus funciones responsabilidades	X			
Total		4	0		

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas}}{\text{Número total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{4}{4} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 100\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100 - 100$$

$$\text{Riesgo de control} = 0\%$$

Tabla 47


Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo información y comunicación

Confianza		
Baja	Media	Alta
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Bajo	Medio	Alto
Riesgo		

Elaborado por: Los autores

La información y comunicación de la empresa tiene un nivel de confianza del 100% (alta), lo cual permite que la generación de la información sea eficiente para la oportuna comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa.

Tabla 48
Cuestionario de control interno supervisión

		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Cuestionario de Control Interno Departamento Talento Humano			PT-CCI-1
					8 DE 8
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Tipo: Auditoría Gestión Método: Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Supervisión					
1	Se verifica las referencias de las hojas de vida de los aspirantes como también los antecedentes penales antes de ser contratados	X			
3	Se llevan a cabo supervisiones sobre la evaluación de las capacitaciones a fin de verificar el nivel de conocimientos recibidos	X			
3	Se cumple con los métodos adecuados para la evaluación de desempeño a los trabajadores		X		Ø No se han realizado evaluaciones de desempeño al personal durante el periodo analizado hasta la presente fecha.
Total		2	1		

Elaborado por: Los autores

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Número de respuestas afirmativas}}{\text{Número total de preguntas}} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{2}{3} \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 67\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 100 - 67$$

$$\text{Riesgo de control} = 33\%$$

Tabla 49

Matriz de Medición del nivel de confianza y riesgo supervisión

Confianza		
Baja	Media	Alta
1% - 50%	51% - 75%	76% - 100%
Bajo	Medio	Alto
Riesgo		
Elaborado por: Los autores		

La supervisión tiene un nivel de confianza del 67% (media) y un nivel de riesgo de 33% (bajo), lo cual representa que se deberá aplicar y mejorar continuamente la efectividad de la supervisión dentro del control interno


Tabla 50
Resumen de componentes

PT
MCR-1
1 de 1

CONTROL INTERNO					
Componente	Porcentaje	Alto	Medio	Bajo	Observación
Ambiente de control	80%				Riesgo Bajo
Evaluación de riesgo	100%				Riesgo Bajo
Actividades de control	80%				Riesgo Bajo
Información y comunicación	100%				Riesgo Bajo
Supervisión	67%				Riesgo Medio
Promedio general	85%				

Elaborado por: Los autores

3.4.3. Hoja de Hallazgos Fase II

	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos	PT-HPCI-1
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Proceso N° 1: Cuestionario de control interno Hallazgo N° 2.- Flujograma para los procedimientos del departamento Talento Humano		1 DE 3
<p>Condición De la información solicitada al departamento de talento humano se verifico que la misma cuenta con un manual de procedimientos para cada proceso que realiza el área, pero no existe un flujograma que permita que esta información sea analizada de manera más fácil y comprensible para los encargados de este departamento.</p> <p>Criterio De acuerdo al autor Garbajosa Chaparro (2013), se detalla que el flujograma es la representación gráfica de las actividades implicadas dentro de un proceso, reconociendo la rápida comprensión de la información mediante la utilización de figuras geométricas (pág. 27).</p> <p>Causa El jefe de talento humano fue el encargado de la realización del manual de procedimientos para este departamento, pero este mismo no ha elaborado aun el flujograma ayude a comprender de manera fácil y comprensible estos procesos.</p> <p>Efecto Al no disponer el departamento de talento humano de un flujograma que facilite la comprensión de los procedimientos que en este se realiza , genera una dificultad en el aprendizaje y comunicación para el mismo jefe de talento humano como también sus colaboradores ya que en caso de que se presente alguna duda o inconveniente tendrá que dirigirse al manual de procedimientos y en el proceso de búsqueda de información perdería tiempo valioso por el contrario con un flujograma haría que la información sea más fácil y comprensible para los lectores.</p> <p>Conclusión El no contar con un flujograma para los procedimientos que se realizan en el departamento de talento humano ocasiona una dificultad en el aprendizaje como también la comunicación entre todas las personas que intervienen en el departamento de talento humano.</p> <p>Recomendación Es de suma importancia que se realice un flujograma que detalle de manera fácil y comprensible todos los procedimientos que se realizan en el departamento de talento humano.</p>		

Elaborado por: Los Autores

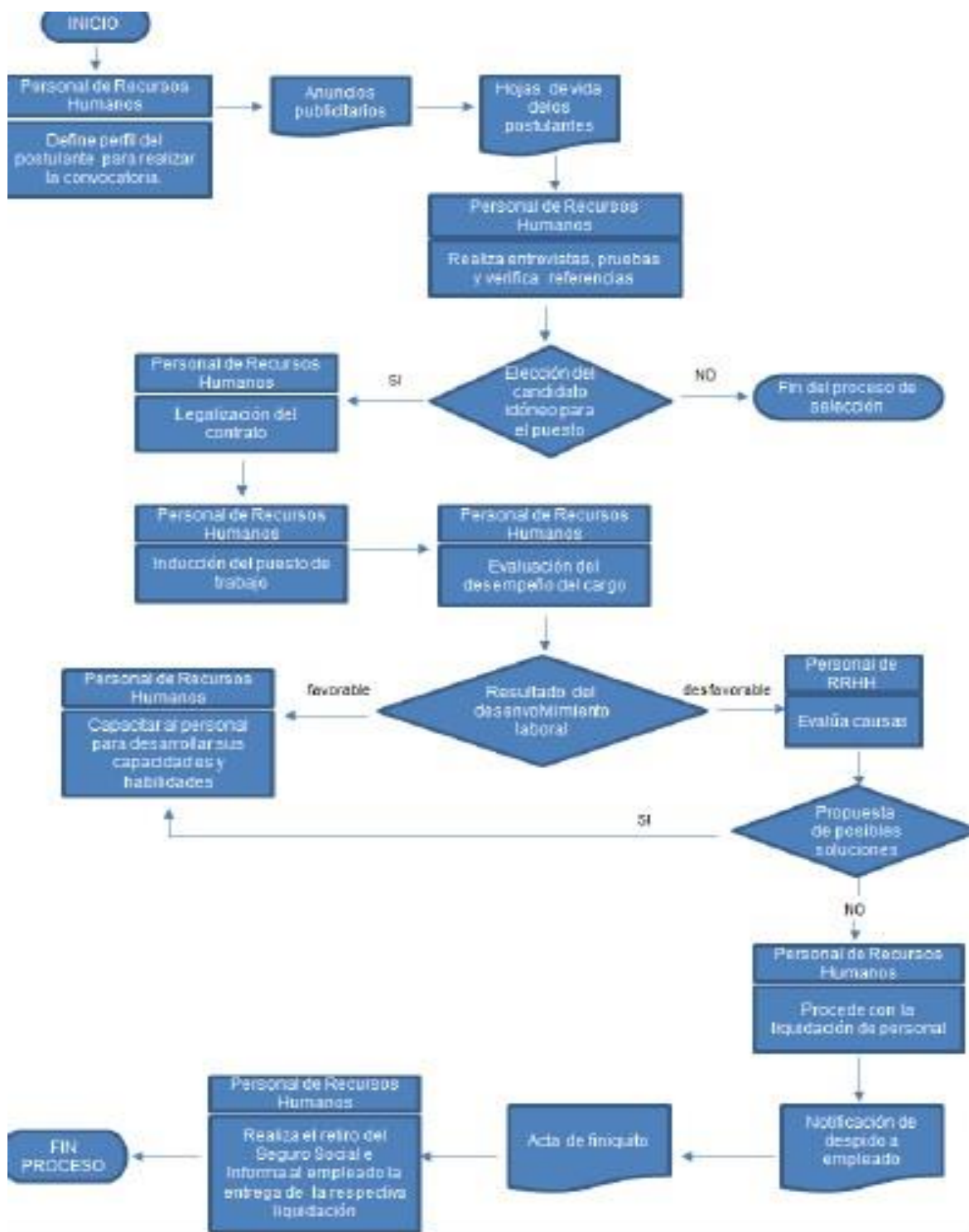



Ilustración 28 Flujoograma para los procedimientos del departamento Talento Humano **Elaborado por:** Los Autores

Tabla 51

Hoja de hallazgos control interno 2

	Empresa Alta Seguridad Alprise Seg Cia. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos	PT-HPCI-1
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Proceso N° 1: Cuestionario de control interno Hallazgo N° 3.- Código de Ética		2 DE 3
<p>Condición Mediante la revisión de la información solicitada se pudo verificar que la empresa no cuenta con un código de ética que permita tener un referente formal de la conducta personal y profesional de todos los miembros de la organización.</p> <p>Criterio De acuerdo a deres.org.uy (2014), menciona dentro de su manual para la elaborar código de ética empresarial, que el código de ética describe los criterios por los cuales se regirán todos los colaboradores de la organización al realizar acciones o tomar decisiones dentro de la empresa. Además, permiten establecer las conductas y criterios generales para resolver problemas; permite documentar cómo se han resuelto situaciones y conflictos y establecer premios y castigos (pág. 27).</p> <p>Causa El representante de la alta dirección es el encargado de realizar el código de ética según el manual de funciones de la empresa, pero este no ha considerado el desarrollo de este código.</p> <p>Efecto El no contar con un código de ética en la empresa genera que no se pueda normar adecuadamente la conducta y ética de los miembros de la organización.</p> <p>Conclusión La empresa al no tener estructurado un código de ética fomenta a que no hayan normas y pautas que permitan de manera adecuada regular todas la actuaciones y conducta personal y profesional de los miembros de la organización.</p> <p>Recomendación Elaborar un código de ética que permita tener normas pautas y regulaciones a la conducta personal y profesional de los trabajadores, con el fin de mejorar el clima laboral y poder ayudar a la misma organización como también a sus integrantes.</p>		

Elaborado por: Los Autores

Tabla 52

Hoja de hallazgos control interno 3

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos	PT-HPCI-1
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Proceso N° 1: Cuestionario de control interno Hallazgo N° 4.- Proceso de selección, contratación e inducción del personal		3 DE 3
<p>Condición De acuerdo a la revisión realizada al proceso de selección, contratación e inducción del personal se pudo comprobar que en algunas carpetas de empleados no constan algunos de los requisitos que el trabajador tenía que presentar al momento de ingresar a la organización.</p> <p>Criterio De acuerdo al manual de procedimientos de la organización, dentro del proceso de selección, contratación e inducción del personal señala que todo empleado al momento de ingresar a la organización debe de presentar toda la documentación que se le solicite para el puesto a ocupar, esto es el currículum, certificados de honorabilidad, en el caso del personal operativo también se adjuntar el record policial.</p> <p>Causa Se le permite al trabajador entregar la documentación fuera de plazo.</p> <p>Efecto El permitir que se entregue fuera de plazo información faltante puede provocar que no se contrate al personal adecuado para el puesto que se está solicitado ya que no se podrían verificar adecuadamente la información que el aspirante está entregando, generando dudas al momento de contratar a esa persona incluso llegando a no tener un personal adecuado para el puesto a ocupar como también para la organización.</p> <p>Conclusión El permitir entregar la documentación faltante fuera de tiempo genera una desconfianza para poder conocer de manera adecuada y precisa al personal que está siendo contratado para el puesto a ocupar.</p> <p>Recomendación Es importante que antes de que el trabajador sea contratado presente toda la documentación que la organización le solicite sin permitirle entregar fuera de tiempo para tener una confianza al personal que va a ingresar a la organización.</p>		

Elaborado por: Los Autores

3.5. EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA


DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO





3.5.1. Programa de Ejecución de la Auditoria

Tabla 53

Programa de la ejecución de la auditoría


		Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda. Ejecución Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					PRA- EJ 1 DE 3	
		Objetivos Evaluar la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los procesos del departamento de talento humano Analizar los procedimientos que se realizan en el área auditada						
Nº	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días estimados	Días Reales	Observaciones	
Reclutamiento del personal								
1	Inspeccionar si se desarrollan requerimientos precisos para detallar el perfil candidato al cargo a realizar	PT-RP-1	CH. H V.A.	M. C	2 días	1 día		
2	Examinar la efectividad sobre los diferentes medios que se utilizan para reclutar la personal necesario para el puesto de trabajo	PT-RP-2	CH. H V.A	M. C	2 días	1 día		

		Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda. Ejecución Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					PRA- EJ
							2 DE 3
Objetivos Evaluar la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los procesos del departamento de talento humano Analizar los procedimientos que se realizan en el área auditada							
Nº	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días estimados	Días reales	Observaciones
Selección Contratación e inducción del personal							
1	Analizar la documentación de las carpetas de los candidatos y verificar si logran el cumplimiento de requisitos para el puesto a desempeñar	PT-SCI-1	CH. H V.A	M. C	1 día	1 día	
2	Examinar si se efectúa de manera pertinente la legalización de los contratos de trabajo	PT-SCI-2	CH. H V.A	M. C	2 días	1 día	
3	Determinar si se ha realizado una inducción a los trabajadores cerca de la estructura organizacional, políticas y su función dentro de la organización	PT-SCI-3	CH. H V.A	M. C	2 días	1 día	

		Empresa Alta Seguridad Alriseg Cia. Ltda. Ejecución Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					PRA- EJ
							3 DE 3
Objetivos							
Evaluar la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los procesos del departamento de talento humano							
Analizar los procedimientos que se realizan en el área auditada							
N°	Procedimiento a cumplir	REF. Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Días estimados	Días reales	Observaciones
Capacitación del personal							
1	Verificar si han cumplido con el cronograma de capacitaciones efectuado en el periodo	PT-CP-1	CH. H V.A	M. C	2 días	1 día	
Evaluación de desempeño del personal							
1	Identificar si se cumple evaluaciones de desempeño de manera frecuente y verificar si cuentan con un adecuado sistema para evaluar a los empleados	PT-EP-1	CH. H V.A	M. C	2 días	día	
Liquidación de personal							
1	Verificar que la documentación necesaria para la liquidación del personal se encuentre completa y cumpla con todos los requerimientos de ley	PT-LP-1	CH. H V.A	M. C	2 días	día	
Hallazgos de la Ejecución							
1	Determinar los hallazgos detectados durante la fase 3	PT-HEJ-1 PT-HEJ-2 PT-HEJ-3	CH. H V.A	M. C	2 días	2 días	
			Iniciales				
Elaborado por			CH. H V.A				
Revisado por:			M. C				

Elaborado por: Los Autores


Tabla 54
N° 1 Reclutamiento personal

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo	PT-RP-1 1 DE 2
Periodo: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Proceso N° 1: Reclutamiento de personal		Hallazgos
Procedimiento N° 1.- Inspeccionar si se desarrollan requerimientos precisos para detallar el perfil candidato al cargo a realizar		Realizados los procedimientos de auditoría no se hallaron hallazgos a comentar
Aplicación Se verifico los requerimientos necesarios que el aspirante debe de cumplir para el puesto de trabajo a ocupar, se pudo analizar que se encuentran especificadas dependiendo del cargo vacante en el manual de funciones.		
Calculo del indicador de gestión N/A		
		Iniciales
Elaborado por:		CH. H- V. A
Revisado por		M. C

Elaborado por: Los Autores

Tabla 55

Requisitos para el reclutamiento del personal administrativo y operativo

	Empresa Alta Seguridad Alpriseq Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		PT-RP-1
			2 DE 2
PERSONAL ADMINISTRATIVO NIVEL DE INSTRUCCIÓN Titulo Superior de tercer nivel a fin del área requerida FORMACIÓN Capacitación interna en el oficio HABILIDADES Buenas relaciones interpersonales Manejo de grupos de trabajo EXPERIENCIA 1 año o más en cargos similares	Ω	PERSONAL OPERATIVO NIVEL DE INSTRUCCIÓN Titulo Bachiller, certificado ciclo básico FORMACIÓN Conocimientos de seguridad HABILIDADES Responsabilidad, honestidad y liderazgo Manejo de grupos de trabajo EXPERIENCIA 6 meses o más en cargos similares	
		Iniciales	
Elaborado por:		CH.H - V.A	
Revisado Por:		M.C	

Marcas de Auditoría

Ω Información proporcionada por del Departamento de Talento Humano

Conclusión:

Los requerimientos del cargo a ocupar se encuentran definidos en manual de funciones de la organización.

Tabla 56

Procedimiento N° 2 Reclutamiento de personal



	Empresa Alta Seguridad Aprese Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo		PT-RP-2
			1 DE 2
Periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016			
Proceso N° 1: Reclutamiento de personal			Hallazgos
Procedimiento N° 2.- Examinar la efectividad sobre los diferentes medios que se utilizan para reclutar la personal necesario para el puesto de trabajo			Realizados los procesos de auditoría no se hallaron hallazgos a comentar
Aplicación Se realizó un análisis de todos los medios que la empresa utiliza para realizar el reclutamiento del personal que se ha llevado a cabo en el transcurso del periodo auditado, a partir de lo cual se pudo constatar que de las personas convocadas para el cargo administrativo fue a través de la prensa, mientras que del cargo operativo se utilizó el internet para la convocación de aspirantes al puesto de trabajo.			
Calculo del indicador de gestión N/A			
		Iniciales	
Elaborado por:		CH. H- V. A	
Revisado por		M. C	

Tabla 57

Medios empleados para el reclutamiento de personal administrativo y operativo

 Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016				PT-RP-2			
				2 DE 2			
Personal Administrativo				Personal Operativo			
Medio de Reclutamiento	Prensa	Radio	Internet	Medio de Reclutamiento	Prensa	Radio	Internet
Nro.				Nro.			
1	x			1			x
2	x			2			x
Ω				3			x
				4			x
				Ω			
Elaborado por:				Iniciales			
				CH. H - V. A			
Revisado Por:				M. C			

Marcas de Auditoría

Ω Información proporcionada por del Departamento de Talento Humano

Conclusión:

Se pudo verificar los medios por los cuales la empresa ha realizado el reclutamiento del personal durante el periodo auditado, mostrando una mayor aceptación por los medios de prensa e internet

Tabla 58

Procedimiento N° 1 Selección, Contratación e inducción del personal


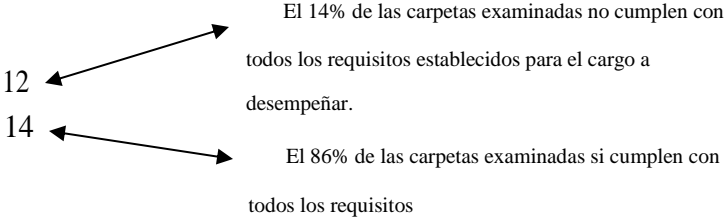


	<p>Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento humano Papeles de Trabajo</p>	<p>PT-SCI-1 1 DE 3</p>
<p>Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>		
<p>Proceso N° 2: Selección , Contratación e inducción del personal</p>		<p>Hallazgos</p>
<p>Procedimiento N° 1.-Analizar la documentación de las carpetas de los candidatos y verificar si logran el cumplimiento de requisitos para el puesto a desempeñar</p>		
<p>Aplicación Se tomó en consideración una muestra de 14 carpetas para realizar el análisis a este proceso, lo cual se pudo comprobar que 2 de estas no cumplen con todos los requisitos establecidos por la empresa</p>		
<p>Calculo del indicador de gestión (# Carpetas que cumplen con los requisitos establecidos para el cargo a desempeñar) / (# carpetas analizadas) * 100</p> <p>  </p> <p>El 14% de las carpetas examinadas no cumplen con todos los requisitos establecidos para el cargo a desempeñar.</p> <p>El 86% de las carpetas examinadas si cumplen con todos los requisitos</p>		<p>PT-HEJ-1</p>
		<p>Iniciales</p>
<p>Elaborado por:</p>		<p>CH. H- V. A</p>
<p>Revisado por</p>		<p>M. C</p>

Tabla 59

Comprobación de los requerimientos del personal

		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo							PT-SCI-1	
		Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016							3 DE 3	
PERSONAL ADMINISTRATIVO										
Nº.	Nombre	Cargo	Nivel de instrucción	Experiencia	Currículo	Cartas de honorabilidad	Record policial	Certificado medico	Análisis	
1	Cumbal Flores Francisco Targelia	Secretaria	Bachiller en comercio y administración	20 año	SI	SI	No aplica	No aplica	✓	
2	Gordillo Torres Johana Patricia	Secretaria	Ingeniera en contabilidad y auditoria	2 años	SI	NO	No aplica	No aplica	x	
3	Imbaquingo Perguachi Ángel Zenón	Jefe de Recursos Humanos	Ingeniera en contabilidad y auditoria	7 año	SI	SI	No aplica	No aplica	✓	
4	Navarrete Colimba Mónica Patricia	Auxiliar Contable	Ingeniera en contabilidad y auditoria	4 año	SI	SI	No aplica	No aplica	✓	
5	Pabón Sampedro Cruzky Tatiana	Jefe Operativo	Abogada	5 año	SI	SI	No aplica	No aplica	✓	
6	Valencia López Alexander Stalin	Asistente Oficina	Ingeniera en contabilidad y auditoria (cursando)	3 años	SI	NO	No aplica	No aplica	x	
7	Jauma Vargas Verónica Margarita	Auxiliar Contable	Ingeniera en contabilidad y auditoria	2 años	SI	SI	No aplica	No aplica	✓	

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	PT-SCI-1
		3 DE 3

PERSONAL OPERATIVO

Nº.	Nombre	Cargo	Nivel de instrucción	Experiencia	Currículo	Cartas de honorabilidad	Record policial	Certificado medico	Análisis
1	Carrillo Almeida David Fernando	Guardia	Bachiller técnico industrial	1 año	SI	SI	SI	SI	✓
2	Gordillo Valencia Henry Eduardo	Guardia	Bachiller físico matemático	4 años	SI	SI	SI	SI	✓
3	Ortega Ortega Segundo Alfonso	Guardia	Bachiller en ciencias sociales	1 año	SI	SI	SI	SI	✓
4	Córdova Segundo Sergio	Guardia	Bachiller en técnico agropecuario	1 año	SI	SI	SI	SI	✓
5	Casco Quilga Hugo Roberto	Guardia	Bachiller en informática	1 año	SI	SI	SI	SI	✓
6	Lucas García Gisela Fernanda	Guardia	Bachiller en ciencias sociales	2 años	SI	SI	SI	SI	✓
7	Cabascango Cuascota José Miguel	Guardia	Bachiller en ciencias sociales	2 años	SI	SI	SI	SI	✓

Marcas de Auditoría

✓ Cumple con los requisitos

X No cumple con los requisitos

Conclusión: Se evidencia que dos carpetas no cumplen con todos los requisitos para el cargo a desempeñar como son 2 cartas de honorabilidad, solo el personal operativo debe contar con el record policial y el certificado médico además de los otros requisitos verificados, para el administrativo esto no aplica.

Tabla 60

Hoja de hallazgos proceso de Selección, Contratación e inducción del personal

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Departamento de talento Humano Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos	PT-HEJ-1
1 DE 1	
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	
Proceso N° 2: Selección , Contratación e inducción del personal	
Procedimiento N° 1.- Analizar la documentación de las carpetas de los candidatos y verificar si logran el cumplimiento de requisitos para el puesto a desempeñar.	
Condición	
<p>De la muestra analizada de la documentación de los trabajadores, se pudo comprobar que el 14 % de estos no cumplen con todos los requisitos solicitados para el puesto a desempeñar como en este caso son las cartas de honorabilidad.</p>	
Criterio	
<p>Según el procedimiento de selección y contratación de la empresa todos los postulantes que ingresen a la misma deben contar con la siguiente documentación; el currículum, 2 certificados de Honorabilidad, en el caso del personal operativo además de lo ya expuesto se adjuntara el certificado de antecedentes penales y un certificado médico.</p>	
Causa	
<p>Por la urgencia de contar con el personal para el puesto solicitado el Jefe de Talento Humano ha contratado a algunos aspirantes los cuales no han presentado todos los requisitos en ese momento y no ha habido un adecuado control para la recepción de la documentación faltante por lo que a algunas personas se les ha dejado pasar.</p>	
Efecto	
<p>El que no se cumpla con todos los requisitos fijados para el puesto de trabajo puede provocar que no haya una adecuada selección de personal idóneo para vacante a ocupar.</p>	
Conclusión	
<p>No se ha cumplido el procedimiento de contratación, en lo que se refiere a los requisitos que debe presentar el aspirante al cargo para su posterior contratación.</p>	
Recomendación	
<p>El Jefe de Talento Humano debe de solicitar de manera inmediata a los empleados que aún les falte entregar la documentación faltante, para que así haya un mejor control en la recepción de documentación del personal.</p>	

Elaborado por: Los Autores

Tabla 61

Procedimiento N° 2 Selección, Contratación e Inducción del personal




	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo	PT-SCI-2
		1 DE 3
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Proceso N° 2: Selección , Contratación e Inducción del personal	Hallazgos	
Procedimiento N° 2.- Examinar si se efectúa de manera pertinente la legalización de los contratos de trabajo		
Aplicación Para la realización de este análisis se tomó en consideración examinar 14 contratos del personal de la empresa, en base a esto se pudo verificar que la empresa lo ha realizado de manera pertinente, cumpliendo con el tiempo máximo permitido, a su vez también estos están debidamente legalizados por el Ministerio del Trabajo. De la misma manera se confirmó que figuren en los contratos de trabajo todas la clausulas pertinentes con la función que desempeña el trabajador.		Realizados los procesos de auditoría no se hallaron hallazgos a comentar
Calculo del indicador de gestión $\frac{(\# \text{ Contratos legalizados})}{(\# \text{ total de contratos examinados})} * 100$		
$\frac{14}{14}$	El 100% de los contratos examinados se encuentran debidamente legalizados y realizados de manera pertinente	
		Iniciales
Elaborado por:		CH. CH- V. A
Revisado por		M. C

Tabla 62

Legalización de los contratos de trabajo

		Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016			PT-SCI-2 2 DE 3	
PERSONAL ADMINISTRATIVO						
Nº.	Nombre	Cargo	Contrato Validado por el IESS	Aviso de Entrada	Observaciones	
1	Cumbal Flores Francisca Targelia	Secretaria	✓	o	Se examinó la información contenida en los contratos como cargo a desempeñar, horario de trabajo a cumplir , salario y demás contenido.	
2	Gordillo Torres Johana Patricia	Secretaria	✓	o		
3	Imbaquingo Perugachi Ángel Zenón	Jefe de Recursos Humanos	✓	o		
4	Navarrete Colimba Mónica Patricia	Auxiliar Contable	✓	o		
5	Pabón Sampedro Cruzky Tatiana	Jefe Operativo	✓	o		
6	Valencia López Alexander Stalin	Asistente Oficina	✓	o		
7	Juma Vargas Verónica Margarita	Auxiliar Contable	✓	o		

	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016				PT-SCI-2
					3 DE 3
PERSONAL OPERATIVO					
Nº.	Nombre	Cargo	Contrato Validado por el IESS	Aviso de Entrada	Observaciones
1	Carrillo Almeida David Fernando	Guardia	✓	o	Se examinó la información contenida en los contratos como cargo a desempeñar, horario de trabajo a cumplir, salario y demás contenido.
2	Gordillo Valencia Henry Eduardo	Guardia	✓	o	
3	Ortega Ortega Segundo Alfonso	Guardia	✓	o	
4	Córdova Segundo Sergio	Guardia	✓	o	
5	Casco Quilga Hugo Roberto	Guardia	✓	o	
6	Lucas García Gisela Fernanda	Guardia	✓	o	
7	Cabascango Cuascota José Miguel	Guardia	✓	o	

Marcas de Auditoría

✓ Contratos debidamente legalizados

o Documento apropiadamente legalizado y firmado por el representante legal de la empresa y trabajador

Conclusión: Todos los contratos examinados de los trabajadores se encuentran debidamente legalizados por el Ministerio de Trabajo, también estas personas cuentan con su respectivo aviso de entrada.

Tabla 63

Procedimiento N° 3 Selección, Contratación e inducción del personal




	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo	PT-SCI-3
		1 DE 3
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Proceso N° 2: Selección, Contratación e inducción del personal		Hallazgos
Procedimiento N° 3.- Determinar si se ha realizado una adecuada inducción a los trabajadores a cerca de la estructura organizacional, políticas y su función dentro de la organización		PT-HEJ-2
Aplicación Se procedió a realizar una indagación a 16 trabajadores con el fin de conocer si en el proceso de inducción se le facilitó información referente a la filosofía organizacional de la empresa como también de las funciones que cada empleado tiene que realizar en su puesto de trabajo, de lo cual se determinó que la mayoría de los empleados indagados tienen conocimiento acerca de esta información solo el 19% de estos indicaron que desconocen este tipo de información de la organización.		
Calculo del indicador de gestión (# trabajadores que han recibido una inducción sobre procedimientos y políticas) / (# total de empleados indagados) * 100 El 81 % de los trabajadores indagados han recibido inducción sobre la filosofía organizacional y los procedimientos de su puesto de trabajo. $\frac{13}{16}$ El 19% de los trabajadores desconocen la filosofía organizacional y la estructura organizacional de la empresa		
		Iniciales
Elaborado por:		CH. H- V. A
Revisado por		M. C

Tabla 64

Personal participante en el proceso de inducción

 Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016			PT-SCI-3			
			2 DE 3			
PERSONAL ADMINISTRATIVO						
Nº.	Nombre	Cargo	EMPRESA		PUESTO DE TRABAJO	
			Misión, visión, políticas	Estructura organizacional	Funciones a realizar	Materiales y Acondicionamiento
1	Cumbal Flores Francisca Targelia	Secretaria	✓	✓	✓	☒
2	Gordillo Torres Johana Patricia	Secretaria Ibarra	☉	☉	✓	☒
3	Imbaquingo Perugachi Ángel Zenón	RR.HH.	✓	✓	✓	☒
4	Imbaquingo Perugachi Henry Darwin	Mensajero	✓	✓	✓	☒
5	Malte Cuasatar Rosa Cristina	Secretaria	✓	✓	✓	☒
6	Narváez Betancourt Héctor Eduardo	Contador	✓	✓	✓	☒
7	Navarrete Colimba Mónica Patricia	Auxiliar Contable	✓	✓	✓	☒
8	Pabón Sampedro Cruzky Tatiana	Jefe Operativo	✓	✓	✓	☒
9	Valencia López Alexander Stalin	Asistente Oficina	✓	✓	✓	☒
10	Zambrano Mendoza Dolores Margarita	Auxiliar De Contabilidad	☉	☉	✓	☒

			Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		PT-SCI-3 3 DE 3	
PERSONAL OPERATIVO						
Nº.	Nombre	Cargo	EMPRESA		PUESTO DE TRABAJO	
			Misión, visión, políticas	Estructura organizacional	Funciones a realizar	Materiales y Acondicionamiento
1	Carrillo Almeida David Fernando	Guardia	©	✓	✓	☒
2	Gordillo Valencia Henry Eduardo	Guardia	✓	✓	✓	☒
3	Guabiles Basurto José Pablo	Guardia	✓	✓	✓	☒
4	Gudiño Quiña Jonathan Luis	Guardia	✓	✓	✓	☒
5	Guevara Zuleta Jefferson Andrés	Guardia	✓	✓	✓	☒
6	Ortega Ortega Segundo Alfonso	Guardia	✓	✓	✓	☒

Marcas de Auditoría

- ✓ Tienen conocimiento y disposición de la información
- ☒ Dotación de materiales y acondicionamiento para el puesto de trabajo a desempeñar
- © Desconocimiento y no disponen de la información

Conclusión: De la indagación realizada a los trabajadores se pudo evidenciar que 3 de ellos tienen escasos conocimientos respecto a la filosofía organizacional de la empresa como también de su estructura organizacional, 2 de estas personas son del área administrativa y el restante pertenece al área operativa

Tabla 65

Hoja de hallazgos proceso de Selección, Contratación e inducción del personal 2








	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo	PT-HEJ-2
1 DE 1		
Hoja de Hallazgos		
Periodo: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Procedimiento N° 3.- Determinar si se ha realizado una adecuada inducción a los trabajadores a cerca de la estructura organizacional, políticas y su función dentro de la organización		
Condición		
<p>De acuerdo a las indagaciones realizadas a los trabajadores de la empresa se puede determinar que el 19 % del personal desconocen la estructura organizacional como también la filosofía organizacional que tiene la empresa.</p>		
Criterio		
<p>De acuerdo al manual de procedimientos de la empresa auditada, en el proceso de selección contratación e inducción del personal ,una vez se ha procedido a la contratación del nuevo empleado se le hace una inducción que radica en dar a conocer la filosofía organizacional de la empresa, la estructura orgánica y las funciones que el trabajador tendrá que realizar en el puesto de trabajo, a su vez se le entregara los implementos de trabajo que serán necesarios para el cumplimiento de las funciones a realizar.</p>		
Causa		
<p>Al momento que ingresa el nuevo empleado inmediatamente se le debe realizar una inducción de todo lo que realizara en la empresa, para el personal operativo es el supervisor quien da a conocer la parte operativa mientras que el departamento de Talento Humano a través de su responsable es quien es el encargado de brindar toda la inducción administrativa de la empresa; esto se hace a través de unos pequeños instructivos que facilita el área para la entrega a los nuevos empleados. En este caso a los empleados solo se les ha indicado las funciones que van a realizar en el puesto de trabajo mas no la filosofía institucional de la empresa.</p>		
Efecto		
<p>El no tener el conocimiento necesario acerca de la de la estructura orgánica puede provocar un desorden entre los trabajadores y supervisores ya que no sabrán a donde dirigirse y pedir ayuda en el caso de tener algún inconveniente en el trabajo y el desconocimiento de las filosofía y políticas de la empresa puede provocar problemas de conducta y ética de los empleados y también un inadecuado desempeño en el trabajo.</p>		
Conclusión		
<p>El departamento de Talento Humano no ha realizado una adecuada inducción a los nuevos trabajadores sobre la estructura organizacional y el organigrama estructural. Solo ha indicado a los trabajadores las funciones que estos mismos cumplirán en el puesto de trabajo.</p>		
Recomendación		
<p>El departamento de Talento Humano debe de realizar una adecuada inducción a todos los trabajadores de la empresa no solo en las funciones que cada uno tiene que cumplir sino también dar a conocer la filosofía organizacional y la filosofía organizacional para así asegurar la eficiencia y eficacia en el rendimiento del personal que labora en la misma.</p>		


Tabla 66
 Procedimiento N° 1 capacitación del personal

	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo	PT-CP-1
		1 DE 3
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Proceso N° 3: Capacitación del personal		Hallazgos
Procedimiento N° 1.- Verificar si han cumplido con el cronograma de capacitaciones efectuado en el periodo		
Aplicación Se procedió a analizar el plan anual de capacitación del periodo a auditar, la empresa tiene dos cronogramas de capacitación los cuales se realizan cada 6 meses, según estos se han programado 19 capacitaciones durante el año de las cuales todas se han desarrollado de acuerdo a lo programado por la empresa		Realizados los procesos de auditoría no se hallaron hallazgos a comentar
Calculo del indicador de gestión $(\# \text{ número de capacitaciones realizadas}) / (\# \text{ total capacitaciones programadas}) * 100$ <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> 19 19 </div> <div style="text-align: center;"> Todas las capacitaciones programadas durante el periodo han sido realizadas de manera satisfactoria </div> </div>		
Elaborado por:		Iniciales CH. H- V. A
Revisado por		M. C


Elaborado por: Los Autores

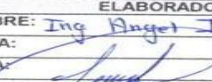

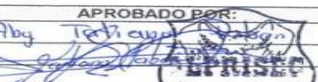
Tabla 67
Programa de capacitación del personal

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	PT-CP-1 2 DE 3																						
 SEGURIDAD, SALUD & AMBIENTE EN EL TRABAJO																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">EDICION</td> <td style="width: 15%;">FECHA</td> <td style="width: 15%;">ELABORADO POR:</td> <td style="width: 15%;">REVISADO POR:</td> <td style="width: 15%;">APROBADO POR:</td> <td style="width: 15%;">CODIGO</td> <td style="width: 15%;">PAGINA N°.</td> </tr> <tr> <td>1-2012</td> <td>Enero/03/2018</td> <td>Comité de SST</td> <td>Dir. Administrativa</td> <td>Gerencia General</td> <td>MNSSA-001-01</td> <td>1 DE 1</td> </tr> </table>			EDICION	FECHA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	CODIGO	PAGINA N°.	1-2012	Enero/03/2018	Comité de SST	Dir. Administrativa	Gerencia General	MNSSA-001-01	1 DE 1								
EDICION	FECHA	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	CODIGO	PAGINA N°.																		
1-2012	Enero/03/2018	Comité de SST	Dir. Administrativa	Gerencia General	MNSSA-001-01	1 DE 1																		
CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE ALPRISEG CIA LTDA PROGRAMACION GENERAL DE ACTIVIDADES 2016																								
ACTIVIDADES																								
TEMAS	ENERO			FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1																								
2																								
3																								
4																								
5																								
6																								
7																								
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:																						
NOMBRE: Ing. Angel Imbaquingo	NOMBRE: Sr. Ivan Valencia	NOMBRE: Abg. Tatiana Huan																						
FECHA:	FECHA:	FECHA:																						
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA: 																						

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016	PT-CP-1 3 DE 3
---	--	-------------------------------------

Ω

 SEGURIDAD, SALUD & AMBIENTE EN EL TRABAJO																								
EDICION 1-2012	FECHA Enero/03/2016	ELABORADO POR: Comité de SST	REVISADO POR: Dir. Administrativa	APROBADO POR: Gerencia General	CODIGO MVSSA-001-01	PAGINA N° 2 DE 1																		
CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DE ALPRISEG CIA LTDA PROGRAMACION GENERAL DE ACTIVIDADES 2016																								
ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	SOCIALIZACION Y ENTREGA																							
2	REGLAMENTO DE SST																							
3	SOCIALIZACION POLITICA MISION Y VISION DEL SST																							
4	DESARROLLO INTEGRAL DEL VIGILANTE																							
5	PRIMEROS AUXILIOS																							
6	PRIL ACCIONES 18.300.19.2																							
7	ENFERMEDADES DE TRANSMISION SEXUAL VIH /SIDA																							
8	SEGURIDAD Y TRABAJO EN EQUIPO																							
9	PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS EN EMERGENCIAS																							
10	LEGITIMA DEFENSA Y CONCEPTOS BASICOS																							
11	ALCOHOLISMO, TABAGUISMO Y DROGADICCION																							
12	EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL																							
13	FUNCIONES PRIMORDIALES DEL VIGILANTE																							
14	HIGIENE Y SALUD EN EL TRABAJO																							
15	PREVENCION DE RIESGOS EN EL TRABAJO																							
16	MANEJO DE EXTINTORES																							
17	ATENCION AL CLIENTE																							
18	RIESGOS PSICOSOCIALES																							
19	RIESGOS MECANICOS Y QUIMICOS																							
20	RIESGOS BIOLOGICOS																							

ELABORADOR POR: NOMBRE: Ing. Angel Imboquinco FECHA: FIRMA: 	REVISADO POR: NOMBRE: Sr. Ivan Valencia FECHA: FIRMA: 	APROBADO POR: NOMBRE: Abg. Tatiana... FECHA: FIRMA: 
--	---	--

Marcas de Auditoría

Ω= Información recopilada de la empresa

Conclusión: La empresa ha programado 19 capacitaciones durante el periodo a auditar , de las cuales todas se han cumplido de manera satisfactoria y de acuerdo a las expectativas de la alta dirección.

Tabla 68

Procedimiento N° 1 Evaluación de desempeño del personal





	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo	PT-EP-1 1 DE 3
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Proceso N° 4: Evaluación de desempeño del personal		Hallazgos
Procedimiento N° 1.- Identificar si se cumplen evaluaciones de desempeño de manera frecuente y verificar si cuentan con un adecuado sistema para evaluar a los empleados.		PT-HEJ-3
<p>Aplicación</p> <p>Para la verificación de este proceso se tomó en consideración a 14 personas que han trabajado en la organización de las cuales a ninguna se les ha realizado la respectiva evaluación de desempeño.</p> <p>De acuerdo al manual de procedimientos de la empresa, en el proceso de evaluación de desempeño del personal, la realización de las evaluaciones de desempeño es semestral, y queda documentada, sin embargo, no se ha realizado ninguna evaluación de desempeño por lo que no hay ninguna documentación que permita verificar que se han realizado estas evaluaciones.</p> <p>La evaluación del desempeño es realizada en conjunto por parte del Gerente General, Operativo y el jefe del Departamento de Talento Humano.</p>		
<p>Calculo del indicador de gestión</p> <p>(# de evaluaciones realizadas) / (total del personal) *100</p> <p>$\frac{0}{14}$ → No se ha realizado ninguna evaluación de desempeño a los trabajadores del periodo auditado</p>		
Elaborado por:		CH. H- V A
Revisado por		M. C

Tabla 69
Evaluación del desempeño del personal

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		PT-EP-1	
			2 DE 3	
Ω				
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERSONAL		Versión: 02 PRH 03- 01	Vigencia desde: 01/01/2014
			PÁGINA:	
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PRIMERA PARTE				
DATOS GENERALES				
Nombre del Evaluado:		Fecha de Ingreso:		
Cargo:		Tiempo en el cargo:		
Departamento:		Período de evaluación:		
Nombre del Evaluación:		Fecha de Evaluación:		
ESCALA DE CALIFICACIÓN APLICABLE PARA EL RECUADRO DE EVALUACIÓN DE CADA GRUPO DE PREGUNTAS				
4	Colaborador con excelente rendimiento. Sobrepassa a ampliamente los requerimientos de la función en el factor objetivo que se evalúa. Es especial .			
3	Colaborador de muy buen rendimiento. Sobrepassa ligeramente las exigencias de su función en el factor/ objetivo evaluado/ hace contribuciones importantes.			
2	Colaborador cuyo rendimiento es bueno en el factor/objetivo que se evalúa. Cubre los estándares básicos / primordiales del cargo			
1	Colaborador con rendimiento regular , esta por debajo de los estándares establecidos en el factor/ objetivo que se evalúa. Requiere seguimiento permanente.			
0	Colaborador cuyo rendimiento o actuación es inadecuado . Esta muy por debajo de los estándares establecidos.			
N/A	Requiere correctivos o desición inmediata			
	Factores que no son aplicables a la función analizada.			
SEGUNDA PARTE				
1. ACTUACIÓN EMPRESARIAL			EVALUACIÓN	
1. Conocimiento de sus funciones. Nivel de conocimiento de las metodologías, sistemas y herramientas necesarias para el mejor desempeño de su trabajo. Demuestra actitud de interés de aprendizaje continuo			<input type="checkbox"/>	
2. Calidad de trabajo. Resultado de trabajo realizado de acuerdo a estándares de calidad y plazos establecidos Cumple de manera organizada las tareas planificadas.			<input type="checkbox"/>	
3. Grado de responsabilidad. Capacidad para identificar, analizar y evaluar alternativas de solución a situaciones presentadas, asumir riesgos calculados y obtener elementos de información que le permitan tomar decisiones propias de su trabajo. Capaz de manejar situaciones complejas.			<input type="checkbox"/>	
4. Creatividad e iniciativa.. Capacidad de planteamiento y promoción de ideas útiles dentro de su actividad. Aportes y cambios innovativos realizados para el mejoramiento de los servicios, áreas, procesos y/o sistemas, que generen beneficios cualitativos y/o cuantitativos significados para la organización.			<input type="checkbox"/>	
5. Normas y procedimientos. Actitud de apoyo, respaldo y cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa (puntualidad, asistencia, disciplina, confidencialidad, conflicto de intereses, entre otros.			<input type="checkbox"/>	

 <p>Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano</p> <p>Papeles de Trabajo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016</p>	PT-EP-1
	3 DE 3
Ω	
<p>6. Eficacia de capacitación. Aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación, para el desarrollo y mejora en el desempeño de sus actividades. Difunde los conocimientos adquiridos en su entrenamiento da su equipo de trabajo. (compañeros)</p>	<input type="checkbox"/>
(Sumar los valores obtenidos en la evaluación final y dividir para 6 que son las preguntas de análisis)	
SUBTOTAL	
II. ACTITUDES PERSONALES.	
<p>7. Trabajo en equipo. Nivel de contribución, involucramiento y colaboración con equipos de su area o fuera de ella. Trabaja en función de conseguir los objetivos del equipo antes que unicamente los propios</p>	<input type="checkbox"/>
<p>8. Actitud y relaciones interpersonales. Demuestra cordialidad y respeto en relacionamiento con los demas, dentro de un esquema de reconocimiento y comprensión de sus derechos, motivaciones, fortalezas y limitaciones.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>9. Identificación con la empresa. Grado de compromiso, identificación y lealtad. Orientación a defender los intereses de la compañía Demuestra interes, lealtad y compromiso con la empresa</p>	<input type="checkbox"/>
<p>10. Predisposición al cambio/ generación de cambio. Aceptación y apoyo a las propuestas de cambio e innovación. Actitud de " generador del cambio"</p>	<input type="checkbox"/>
<p>11 Liderazgo. Capacidad de influenciar positivamente en su ambito de acción, es reconocido como un lider en su area de trabajo. Logra participación y colaboración de sus compañeros y jefes. Escucha y da apertura a ideas de los demas.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>12. Seguridad y medio ambiente. Apoya y vigila el cumplimiento de las medidas de seguridad y del cuidado del medio ambiente. Muestra preocupación general por el orden y la calidad.</p>	<input type="checkbox"/>
(Sumar los valores obtenidos en la evaluación final y dividir para 6 que son las preguntas de análisis)	
SUBTOTAL	
(sumar los dos subtotales y dividir para 2)	
TOTAL	
COMENTARIOS ADICIONALES	
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL EVALUADOR
Elaborado por	Iniciales
Revisado por:	CH. H - V.
	A
	M. C


Marcas de Auditoría

Ω= Información recopilada de la empresa

Conclusión: La empresa tiene un esquema de la evaluación de desempeño que se debe realizar de manera semestral, sin embargo, esta misma no la han aplicado de acuerdo a su manual de procedimientos a los empleados que trabajan en la organización.

Tabla 70


Hoja de hallazgos proceso de Evaluación de desempeño del personal

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Hoja de Hallazgos	PT-HEJ-3
		1 DE 1
Periodo: 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016		
Procedimiento N° 1 Identificar si se cumplen evaluaciones de desempeño de manera frecuente y verificar si cuentan con un adecuado sistema para evaluar a los empleados.		
<p>Condición Del análisis realizado al proceso de evaluación de desempeño se pudo comprobar que no se ha realizado ningún tipo de evaluación al personal que labora en la organización hasta ahora.</p> <p>Criterio Según el manual de procedimientos de la organización las evaluaciones de desempeño se deben realizar de manera semestral a su vez deben quedar debidamente documentadas con el fin de ayudar a los gerentes a la toma de decisiones de todos los aspectos que estén relacionados con los miembros de la organización.</p> <p>Causa No se ha recurrido a la realización de evaluaciones de desempeño del personal debido a que no se ha cumplido con la actualización de la certificación del sistema de gestión de calidad sobre la empresa, con lo cual no hay un adecuado control en el cumplimiento de este proceso y también a la rotación que hay en el personal operativo en los puestos de trabajo. Los responsables para cumplir este procedimiento son el Gerente General, Operativo y el Jefe de Talento Humano</p> <p>Efecto El no realizar evaluaciones de desempeño periódicas genera un desconocimiento acerca del cumplimiento del desempeño de los trabajadores, ya que no se puede medir de manera efectiva el nivel de consecución del trabajo que cada miembro de la organización está realizando, como también el no conocer si los jefes de departamento están dirigiendo de manera conveniente a sus colaboradores</p> <p>Conclusión La carencia de evaluaciones de desempeño concibe en el desconocimiento de nivel de cumplimiento del trabajo y consecución de objetivos del trabajador en el puesto de trabajo</p> <p>Recomendación Realizar evaluaciones de desempeño de manera periódica para que se pueda evaluar y medir de manera eficaz y eficiente en nivel de cumplimiento de los objetivos y el trabajo de los miembros de la organización, para que se pueda detectar diferentes problemas para poder tener oportunidades de mejora en algún departamento que necesite.</p>		

Elaborado por: Los Autores


Tabla 71


Procedimiento N° 1 Liquidación de Personal

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo		PT-LP-1
			1 DE 3
Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016 Proceso N° 5: Liquidación del personal			Hallazgos
Procedimiento N° 1.- Verificar que la documentación necesaria para la liquidación del personal se encuentre completa y cumpla con todos los requerimientos de ley			Realizados los procesos de auditoría no se hallaron hallazgos a comentar
Aplicación Se tomó en cuenta a los trabajadores que han cesado sus labores en el periodo auditado, donde se consiguió un total de 14 empleados, mediante lo que se pudo verificar que la organización ha realizado la respectiva liquidación con todos los requerimientos de ley.			
Calculo del indicador de gestión (#de trabajadores liquidados que cuentan con todos los requerimientos de ley) / total trabajadores liquidados) *100 Todo el personal que ha cesado sus labores durante el periodo auditado cuentan con toda la documentación y se ha realizado la liquidación de acuerdo a los requerimientos de ley $\frac{14}{14}$			
		Iniciales	
Elaborado por:		CH. H- V. A	
Revisado por		M. C	

Elaborado por: Los Autores

Tabla 72
Liquidación del personal

 Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016							PT-LP-1
							2 DE 3
N°	Nombre	Cargo	Requerimientos de la empresa		Requerimientos de ley		
			Solicitud De Renuncia	Entrega De Dotaciones	Aviso De Salida	Acta De Finiquito	Observación
PERSONAL OPERATIVO							
1	Mina Lara Esteban Alonso	Guardia	9/3/2016	SI	9/3/2016	Aprobación y Certificación	✓
2	Carvajal Flores Héctor Rubén	Guardia	31/12/2016	SI	31/12/2016	Aprobación y Certificación	✓
3	Chuquin Pambaquishpe Juan Carlos	Guardia	7/4/2016	SI	31/12/2016	Aprobación y Certificación	✓
4	Cuaran Cheza Luis Oswaldo	Guardia	31/5/2016	SI	31/5/2016	Aprobación y Certificación	✓
5	García Velasco Luis German	Guardia	28/4/2016	SI	27/4/2016	Aprobación y Certificación	✓
6	Gordillo Bonilla Eduardo Enrique	Guardia	31/12/2016	SI	31/12/2016	Aprobación y Certificación	✓
7	Gudiño Quiña Jonathan Luis	Guardia	31/5/2016	SI	31/5/2016	Aprobación y Certificación	✓
8	Maldonado Páez Edwin Peralbo	Guardia	31/5/2016	SI	31/5/2016	Aprobación y Certificación	✓
9	Terán Guanotoa Carlos Fernando	Guardia	31/5/2016	SI	31/5/2016	Aprobación y Certificación	✓
10	Valencia Ponce Edgar Oswaldo	Guardia	31/5/2016	SI	31/5/2016	Aprobación y Certificación	✓
11	Yépez Vaca Silvio Diógenes	Guardia	16/4/2016	SI	16/4/2016	Aprobación y Certificación	✓

		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda. Departamento de Talento Humano Papeles de Trabajo Periodo : 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					PT-LP-1	
		3 DE 3						
N°	Nombre	Cargo	Requerimientos De La Empresa		Requerimientos De Ley			
			Solicitud De Renuncia	Entrega De Dotaciones	Aviso De Salida	Acta De Finiquito	Observación	
PERSONAL ADMINISTRATIVO								
1	Ávila Terán María Belén	Secretaria	7/11/2016	SI	7/11/2016	Aprobación y Certificación	✓	
2	Chávez Cisneros Cristina Elizabeth	Secretaria	7/4/2016	SI	7/4/2016	Aprobación y Certificación	✓	
3	Miranda Revelo Consuelo Elizabeth	Secretaria	3/10/2016	SI	3/10/2016	Aprobación y Certificación	✓	

Elaborado por: Los autores

Marcas de Auditoría

✓ Documentación debidamente respaldada y certificada

Conclusión: Se pudo verificar que todo el personal que fue liquidado en el periodo auditado cumple con todos los requerimientos de ley, han presentado la solicitud de renuncia, acta de entrega de dotaciones, se le ha hecho el respectivo aviso de salida en el sistema del IESS y cuenta con su respectiva acta de finiquito debidamente aprobada y certificada

3.6. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



Oficio de convocatoria

Oficio de convocatoria

Oficio Nro. 01

Ibarra 26 de Enero del 2018

Sr. Iván Valencia

Gerente General

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda.

Presente

Convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador de informe de auditoria de gestión, del periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de diciembre del 2016.

La diligencia se efectuará en la sala de reuniones de la empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg Cia. Ltda., ubicada en la ciudadela nuevo hogar calles Pablo Anibal Vela 1-22 y Piedad Gómez Jurado el día 29 de enero a las 9:00.

Atentamente



Chalá Gudiño Hendry Javier

Ci. 1003110002



Valencia López Alexander Stalin

Ci. 1003781877

3.6.1. Informe Final de Auditoría



**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA
EMPRESA ALPRISEG CIA LTDA. UBICADA EN LA CIUDAD DE IBARRA
PROVINCIA DE IMBABURA**

PERIODO COMPRENDIENDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

Carta de presentación

Ibarra 26 de Enero del 2018

Sr. Iván Valencia

Gerente General

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda.

Presente

Se realizó la auditoría de gestión en la empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg Cia Ltda en el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016, tenemos el agrado de presentarle el Informe de Auditoría de Gestión del examen realizado en el departamento de Talento Humano de su empresa.

La auditoría fue efectuada de acuerdo las Normas internacionales de Auditoría (NIA). El informe de resultados se encuentra expresado en opiniones, conclusiones y recomendaciones para su mejor comprensión con el fin de mejorar la gestión administrativa, la gestión del Departamento de Talento Humano, los procesos que en dicho departamento se ejecutan y el control interno de la organización.

Atentamente



Chela Guadalupe Hendry Javier

Ci. 1003110002



Valencia López Alexander Stalin

Ci. 1003781877

Motivo

La auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa Alta Seguridad Privada “Alpriseg Cía. Ltda.” permitirá poder evaluar el nivel de cumplimiento de los diferentes procesos que en esta área se realizan con el fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia de los mismos

Objetivo**Objetivo general**

Realizar la auditora de gestión a departamento de Talento Humano de la empresa Alta Seguridad Privada con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos que en este departamento se ejecutan

- Objetivos Específicos
- Evaluar la estructura control interno del departamento de talento humano mediante un cuestionario.
- Realizar las fases de la auditoría de gestión
- Evaluar los procedimientos que se realizan en el departamento de Talento Humano
- Emitir un informe sobre los hallazgos detectados, conclusiones y recomendaciones a la empresa auditada.

Alcance

La realización de la auditoría de gestión del departamento de Talento Humano de la empresa Alpriseg Cía. Ltda. corresponde al periodo del 1 enero al 31 de diciembre del 2016, en este examen se verificará la gestión realizada en este departamento con la finalidad de medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos de este mismo.

Procesos Auditados


Se examinaron los siguientes procesos para la realización de la Auditoría de Gestión en el departamento de Talento Humano:

- Reclutamiento
- Inducción
- Selección
- Contratación
- Evaluación de desempeño
- Liquidación

Indicadores propuestos utilizados

Tabla 73

Indicadores de gestión propuestos utilizados

	Empresa Alta Seguridad Alriseg Cía. Ltda. Indicadores de gestión de Alta Seguridad Privada Departamento de Talento humano Periodo Del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2016	PT-IG
		1 DE 1
Proceso: Selección, contratación e inducción de personal		
% personal que cumple con los requisitos		
$= \frac{\text{\# de carpetas que cumplen con los requisitos establecidos para el cargo a desempeñar}}{\text{total carpetas analizadas}}$		
$\text{\% de contratos legalizados} = \frac{\text{\#contratos legalizados}}{\text{total de contratos examinados}}$		
% de personal que ha recibido induccion sobre procedimientos y politicas $= \frac{\text{\#de trabajadores que han recibido una induccion sobre procedimientos y politicas}}{\text{total de empleados preguntados}}$		
Proceso: Capacitación de personal		
% capacitaciones cumplidas en el periodo = $\frac{\text{\# de capacitaciones realizadas}}{\text{total capacitaciones programadas}}$		
Proceso: Evaluación de desempeño de personal		
% evaluaciones realizadas al personal = $\frac{\text{\# de evaluaciones realizadas}}{\text{total del personal}}$		
Proceso: Liquidación de personal		
% liquidaciones que cuentan con todos los requisitos de ley $= \frac{\text{\# trabajadores liquidados que cuentan con todos los requerimientos de ley}}{\text{total de empleados liquidados}}$		

Elaborado por: Los Autores

Información de la empresa

Misión

ALTA SEGURIDAD PRIVADA CIA. LTDA. es una empresa creada para satisfacer las necesidades de nuestros clientes dentro del campo de seguridad privada con talento humano calificado y competente, con un equipo de trabajo comprometido y de Alta Calidad; dentro de los negocios legales y apegados a la ley.

Visión

Ser una empresa líder en servicios de seguridad privada de la región y a nivel nacional, con un liderazgo efectivo comprometido para alcanzar el éxito, enfocada a la atención personalizada y esmerada a sus clientes.

Política de calidad

Proveer de servicios de seguridad privada con personal minuciosamente seleccionado confiable de acuerdo a las exigencias y requisitos de nuestros clientes dentro de las normas legales con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas gracias al mejoramiento continuo de nuestros procesos y la prevención de la seguridad y salud ocupacional de nuestros trabajadores.

Órganos de control

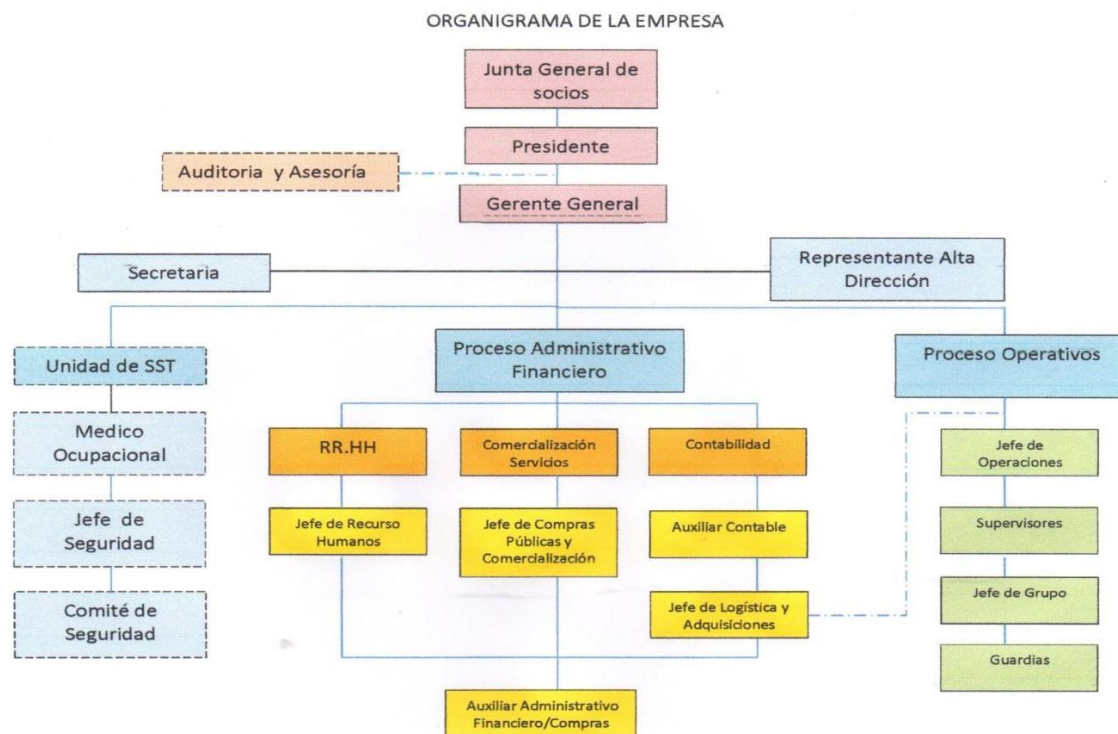
- Superintendencia de Compañías
- Ministerio del Trabajo
- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Dirección de Control de Armas del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
- Departamento de control de organizaciones de Seguridad Privada “COSP”

Programas

Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda. cuenta con varios programas y manuales hechos por empresas especializadas en la seguridad y salud en el trabajo como también la gestión de calidad, a continuación, se detallan:

- Reglamento interno de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa Alpriseg Cía. Ltda.
- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 Y BASC
- Manuales de procedimientos

Organigrama estructural



Resultados Del Control Interno administrativo

Hallazgo N° 1.- Indicadores de Gestión

Condición

En base a la revisión de la información solicitada perteneciente a la empresa Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda., se pudo apreciar que la misma cuenta con indicadores de gestión para cada proceso de acuerdo a sistema de gestión que tienen, pero estos mismos no han sido actualizados ni evaluados recientemente por la organización.

Criterio

Según la norma ISO 9001 – 2008 en la cual la empresa basa su sistema de gestión recomienda que debe actualizar los indicadores de gestión cada año con el fin de que se pueda evaluar los diferentes procesos de cada departamento dentro de la organización para que así se puede cumplir con la misión del sistema de gestión de calidad.

Causa

La empresa cuenta con un departamento de auditoría interna, este mismo es el encargado de actualizar los indicadores ya propuestos en el sistema de gestión de calidad y también evaluarlos, debido a que no se ha procedido a realizar una recalificación a lo que son sus sistemas de gestión y a su vez también por no contar con sus auditores internos con su licencia actualizada que permitan evaluar de manera adecuada el sistema de gestión de la entidad, no se ha procedido a realizar este proceso.

Efecto

Al no tener indicadores actualizados ni evaluados que permitan medir el nivel de logro de objetivos de cada departamento, genera una incertidumbre ya que no se conoce de manera certera si los procesos que se ejecutan en cada departamento se están cumpliendo de manera oportuna y

de acuerdo a su sistema de gestión de calidad.

Conclusión

La empresa no ha actualizado sus indicadores de gestión propuestos debido a que no se ha efectuado una recalificación para sus sistemas de gestión, para que esto se dé primeramente sus auditores deben de realizar el curso de auditores internos, la licencia dura 2 años, esto ha provocado que no haya una actualización ni una evaluación a los indicadores en cada departamento de la empresa.

Recomendación

Se recomienda que la empresa realice una recalificación a sus sistemas de gestión para que se puedan actualizar y evaluar sus indicadores con el fin de poder conocer si se está cumpliendo de manera satisfactoria todos sus procesos para cada área y departamento.

Hallazgo N° 2.- Flujograma para los procedimientos del departamento Talento Humano

Condición

De la información solicitada al departamento de talento humano se verifico que la misma cuenta con un manual de procedimientos para cada proceso que realiza el área, pero no existe un flujograma que permita que esta información sea analizada de manera más fácil y comprensible para los encargados de este departamento.

Criterio

De acuerdo al autor Garbajosa Chaparro (2013), se detalla que el flujograma es la representación gráfica de las actividades implicadas dentro de un proceso, reconociendo la rápida comprensión de la información mediante la utilización de figuras geométricas (pág. 27).

Causa

El jefe de talento humano fue el encargado de la realización del manual de procedimientos para este departamento, pero este mismo no ha elaborado aun el flujograma ayude a comprender de manera fácil y comprensible estos procesos.

Efecto

Al no disponer el departamento de talento humano de un flujograma que facilite la comprensión de los procedimientos que en este se realiza , genera una dificultad en el aprendizaje y comunicación para el mismo jefe de talento humano como también sus colaboradores ya que en caso de que se presente alguna duda o inconveniente tendrá que dirigirse al manual de procedimientos y en el proceso de búsqueda de información perdería tiempo valioso por el contrario con un flujograma haría que la información sea más fácil y comprensible para los lectores.

Conclusión

El no contar con un flujograma para los procedimientos que se realizan en el departamento de talento humano ocasiona una dificultad en el aprendizaje como también la comunicación entre todas las personas que intervienen en el departamento de talento humano.

Recomendación

Es de suma importancia que se realice un flujograma que detalle de manera fácil y comprensible todos los procedimientos que se realizan en el departamento de talento humano.

Hallazgo N° 3.- Código de ética

Condición

Mediante la revisión de la información solicitada se pudo verificar que la empresa no cuenta con un código de ética que permita tener un referente formal de la conducta personal y profesional de todos los miembros de la organización.

Criterio

De acuerdo a deres.org.uy (2014), menciona dentro de su manual para la elaboración de código de ética empresarial, que el código de ética describe los criterios por los cuales se regirán todos los colaboradores de la organización al realizar acciones o tomar decisiones dentro de la empresa. Además, permiten establecer las conductas y criterios generales para resolver problemas; permite documentar cómo se han resuelto situaciones y conflictos y establecer premios y castigos (pág. 27).

Causa

El representante de la alta dirección es el encargado de realizar el código de ética según el manual de funciones de la empresa, pero este no ha considerado el desarrollo de este código.

Efecto

El no contar con un código de ética en la empresa genera que no se pueda normar adecuadamente la conducta y ética de los miembros de la organización.

Conclusión

La empresa al no tener estructurado un código de ética fomenta a que no hayan normas y pautas que permitan de manera adecuada regular todas las actuaciones y conducta personal y profesional de los miembros de la organización.

Recomendación

Elaborar un código de ética que permita tener normas pautas y regulaciones a la conducta personal y profesional de los trabajadores, con el fin de mejorar el clima laboral y poder ayudar a la misma organización como también a sus integrantes

Hallazgo N° 4.- Proceso de selección, contratación e inducción del personal**Condición**

De acuerdo a la revisión realizada al proceso de selección, contratación e inducción del personal se pudo comprobar que en algunas carpetas de empleados no constan algunos de los requisitos que el trabajador tenía que presentar al momento de ingresar a la organización.

Criterio

De acuerdo al manual de procedimientos de la organización, dentro del proceso de selección, contratación e inducción del personal señala que todo empleado al momento de ingresar a la organización debe de presentar toda la documentación que se le solicite para el puesto a ocupar, esto es el currículo, certificados de honorabilidad, en el caso del personal operativo también se adjuntar el record policial.

Causa

Se le permite al trabajador entregar la documentación fuera de plazo.

Efecto

El permitir que se entregue fuera de plazo información faltante puede provocar que no se contrate al personal adecuado para el puesto que se está solicitado ya que no se podrían verificar adecuadamente la información que el aspirante está entregando, generando dudas al momento de contratar a esa persona incluso llegando a no tener un personal adecuado para el puesto a ocupar

como también para la organización.

Conclusión

El permitir entregar la documentación faltante fuera de tiempo genera una desconfianza para poder conocer de manera adecuada y precisa al personal que está siendo contratado para el puesto a ocupar.

Recomendación

Es importante que antes de que el trabajador sea contratado presente toda la documentación que la organización le solicite sin permitirle entregar fuera de tiempo para tener una confianza al personal que va a ingresar a la organización.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

Proceso N° 2: Selección, Contratación e Inducción Del Personal

Procedimiento N° 1.- Analizar la documentación de las carpetas de los candidatos y verificar si logran el cumplimiento de requisitos para el puesto a desempeñar.

Condición

De la muestra analizada de la documentación de los trabajadores, se pudo comprobar que el 14% de estos no cumplen con todos los requisitos solicitados para el puesto a desempeñar como en este caso son las cartas de honorabilidad.

Criterio

Según el procedimiento de selección y contratación de la empresa todos los postulantes que ingresen a la misma deben contar con la siguiente documentación; el currículum, 2 certificados de Honorabilidad, en el caso del personal operativo además de lo ya expuesto se adjuntara el certificado de antecedentes penales y un certificado médico.

Causa

Por la urgencia de contar con el personal para el puesto solicitado el Jefe de Talento Humano ha contratado a algunos aspirantes los cuales no han presentado todos los requisitos en ese momento y no ha habido un adecuado control para la recepción de la documentación faltante por lo que a algunas personas se les ha dejado pasar.

Efecto

El que no se cumpla con todos los requisitos fijados para el puesto de trabajo puede provocar que no haya una adecuada selección de personal idóneo para vacante a ocupar.

Conclusión

No se ha cumplido el procedimiento de contratación, en lo que se refiere a los requisitos que debe presentar el aspirante al cargo para su posterior contratación.

Recomendación

El Jefe de Talento Humano debe de solicitar de manera inmediata a los empleados que aún les falte entregar la documentación faltante, para que así haya un mejor control en la recepción de documentación del personal.

Proceso N° 2: Selección, Contratación e Inducción del Personal

Procedimiento N° 3.- Determinar si se ha realizado una inducción a los trabajadores a cerca de la estructura organizacional, políticas y su función dentro de la organización

Condición

De acuerdo a las indagaciones realizadas a los trabajadores de la empresa se puede determinar que el 19 % del personal desconocen la estructura organizacional como también la filosofía organizacional que tiene la empresa.

Criterio

De acuerdo al manual de procedimientos de la empresa auditada, en el proceso de selección contratación e inducción del personal, una vez se ha procedido a la contratación del nuevo empleado se le hace una inducción que radica en dar a conocer la filosofía organizacional de la empresa, la estructura orgánica y las funciones que el trabajador tendrá que realizar en el puesto de trabajo, a su vez se le entregara los implementos de trabajo que serán necesarios para el cumplimiento de las funciones a realizar.

Causa

Al momento que ingresa el nuevo empleado inmediatamente se le debe realizar una inducción de todo lo que realizara en la empresa, para el personal operativo es el supervisor quien da a conocer la parte operativa mientras que el departamento de Talento Humano a través de su responsable es quien es el encargado de brindar toda la inducción administrativa de la empresa; esto se hace a través de unos pequeños instructivos que facilita el área para la entrega a los nuevos empleados. En este caso a los empleados solo se les ha indicado las funciones que van a realizar en el puesto de trabajo mas no la filosofía institucional de la empresa.

Efecto

El no tener el conocimiento necesario acerca de la de la estructura orgánica puede provocar un desorden entre los trabajadores y supervisores ya que no sabrán a donde dirigirse y pedir ayuda en el caso de tener algún inconveniente en el trabajo y el desconocimiento de las filosofía y políticas de la empresa puede provocar problemas de conducta y ética de los empleados y también un inadecuado desempeño en el trabajo.

Conclusión

El departamento de Talento Humano no ha realizado una adecuada inducción a los nuevos trabajadores sobre la estructura organizacional y el organigrama estructural. Solo ha indicado a los trabajadores las funciones que estos mismos cumplirán en el puesto de trabajo.

Recomendación

El departamento de Talento Humano debe de realizar una adecuada inducción a todos los trabajadores de la empresa no solo en las funciones que cada uno tiene que cumplir sino también dar a conocer la filosofía organizacional y la filosofía organizacional para así asegurar la eficiencia y eficacia en el rendimiento del personal que labora en la misma.

Proceso N° 4: Evaluación de Desempeño del Personal

Procedimiento N° 1.- Identificar si se cumplen evaluaciones de desempeño de manera frecuente y verificar si cuentan con un adecuado sistema para evaluar a los empleados.

Condición

Del análisis realizado al proceso de evaluación de desempeño se puede comprobar que no se ha realizado ningún tipo de evaluación al personal que labora en la organización hasta ahora.

Criterio

Según el manual de procedimientos de la organización las evaluaciones de desempeño se deben realizar de manera semestral a su vez deben quedar debidamente documentadas con el fin de ayudar a los gerentes a la toma de decisiones de todos los aspectos que estén relacionados con los miembros de la organización.

Causa

No se ha recurrido a la realización de evaluaciones de desempeño del personal debido a que no se ha cumplido con la actualización de la certificación del sistema de gestión de calidad sobre la empresa, con lo cual no hay un adecuado control en el cumplimiento de este proceso y también a la rotación que hay en el personal operativo en los puestos de trabajo. Los responsables para cumplir este procedimiento son el Gerente General, Operativo y el Jefe de Talento Humano

Efecto

El no realizar evaluaciones de desempeño periódicas genera un desconocimiento acerca del cumplimiento del desempeño de los trabajadores, ya que no se puede medir de manera efectiva el nivel de consecución del trabajo que cada miembro de la organización está realizando, como también el no conocer si los jefes de departamento están dirigiendo de manera conveniente a sus colaboradores

Conclusión

La carencia de evaluaciones de desempeño concibe en el desconocimiento de nivel de cumplimiento del trabajo y consecución de objetivos del trabajador en el puesto de trabajo

Recomendación

Realizar evaluaciones de desempeño de manera periódica para que se pueda evaluar y medir de manera eficaz y eficiente en nivel de cumplimiento de los objetivos y el trabajo de los miembros de la organización, para que se pueda detectar diferentes problemas para poder tener oportunidades de mejora en algún departamento que necesite.


3.7. SEGUIMIENTO

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO




En esta fase luego de un periodo que sería de 6 meses a la culminación de la auditoría de gestión, se realiza el seguimiento de todas las recomendaciones que se han emitido en la presente auditoría. Este análisis permite que el auditor tenga un conocimiento de la puesta en marcha de las mejoras que se han recomendado en la auditoría de gestión a través de la alta dirección de la empresa. Para esto se aplica un modelo para conocer el estado con el que se encuentra el cumplimiento de todas las recomendaciones efectuadas en la auditoría, pudiendo estas estar cumplidas, no cumplidas o en proceso de cumplimiento, a través de estos tanto el auditoría como el gerente o administrador tiene conocimiento del cumplimiento de estas recomendaciones; además estos facilita a la realización de próximas auditoría de gestión en el departamento de Talento Humano o cualquier otro tipo de control que la alta dirección quiera realizar.


Tabla 74
Programa de Seguimiento

		Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Seguimiento Programa de auditoría Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016				PRA- SG
						1 DE 1
Objetivos Realizar el seguimiento posterior a la entrega del informe a la alta dirección de la organización. Establecer un cronograma para la aplicación de las recomendaciones. Verificar el cumplimiento del cronograma de recomendaciones que se aplicado.						
N°	Procedimiento a cumplir	REF.	Pt	Realizado Por:	Revisado Por:	Observaciones
1	Realizar una visita la empresa para comprobar el estado en el que se encuentra luego de la entrega del informe de auditoría			CH. H V.A.	M. C	
2	Organizar las recomendaciones que hagan frente a lo ya presentado	PT-CRN-R		CH. H V.A	M. C	
3	Elaborar y entregar el presente cronograma de recomendaciones determinado a los directivos de la empresa Alpriseg Cia. Ltda.			CH. H V.A.	M. C	
4	Asistir a la entidad auditada para verificar el cumplimiento de las recomendaciones.			CH. H V.A	M. C	

Elaborado por: Los Autores

Tabla 75
Cronograma de Seguimiento

 Empresa Alta Seguridad Alpriseq Cia. Ltda.		Cronograma de Seguimiento																PT-CRN -R
																		1 de 2
N°	RECOMENDACIONES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				Responsable
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	A los directivos de la organización realizar una recalificación a sus sistemas de gestión para que se puedan actualizar y evaluar sus indicadores con el fin de poder conocer si se está cumpliendo de manera satisfactoria todos sus procesos para cada área y departamento.																	
2	Al Jefe de Talento Humano realizar un flujograma que detalle de manera fácil y comprensible todos los procedimientos que se realizan en el departamento de talento humano.																	
3	El representante de la alta dirección elaborar un código de ética que permita tener normas pautas y regulaciones a la conducta personal y profesional de los trabajadores, con el fin de mejorar el clima laboral y poder ayudar a la misma organización como también a sus integrantes.																	
4	El Jefe de Talento humano antes de contratar a un empleado deberá verificar que esté presente toda la documentación que la organización solicite sin permitirle entregar fuera de tiempo para tener una confianza al personal que va a ingresar a la organización.																	

 Empresa Alta Seguridad Alpraseg Cia. Ltda.		Cronograma de Seguimiento																PT-CRN -R	
																		2 de 2	
No	RECOMENDACIONES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				Responsable	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
5	El Jefe de Talento Humano debe de solicitar de manera inmediata a los empleados que aún les falte entregar la documentación faltante, para que así haya un mejor control en la recepción de documentación del personal.																		
6	El departamento de Talento Humano debe de realizar una adecuada inducción a todos los trabajadores de la empresa no solo en las funciones que cada uno tiene que cumplir sino también dar a conocer la filosofía organizacional y la filosofía organizacional para así asegurar la eficiencia y eficacia en el rendimiento del personal que labora en la misma.																		
7	El departamento de Talento Humano en coordinación con la Gerencia realizara evaluaciones de desempeño de manera periódica para que se pueda evaluar y medir de manera eficaz y eficiente en nivel de cumplimiento de los objetivos y el trabajo de los miembros de la organización, para que se pueda detectar diferentes problemas para poder tener oportunidades de mejora en algún departamento que necesite.																		

Elaborado por: Los Autores

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS

El desarrollo del presente capítulo permite la identificación y formulación de la metodología de la evaluación de los impactos y efectos que tiene la realización de la auditoría de gestión en la empresa Alta Seguridad Alpriseq Cía. Ltda., como también la disposición de herramientas a implementar en el monitoreo de los resultados que incidirán dentro del departamento de talento humano de la organización.

Para ello se identifican las posibles áreas de impacto con sus correspondientes indicadores sobre los cuales se analizará el comportamiento.

4.1. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS DE IMPACTOS

- Exponer la influencia del desarrollo de la auditoría de gestión sobre los procesos del departamento de talento humano en base a los impactos presentados.
- Desarrollar la metodología para la interpretación de la evaluación de los impactos.
- Facilitar la comprensión del análisis de impactos generados.

4.2. METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología empleada para el análisis de los impactos se empleará el uso de una matriz de entrada simple, la misma que permitirá reflejar el nivel de impacto generado a través de la asignación de indicadores con su respectiva valoración siendo detallada de la siguiente manera:

4.2.1. Ponderación de impactos

Tabla 76

Ponderación de Impactos

Valor asignado	Resultado
3	Impacto alto positivo
2	Impacto medio positivo
1	Impacto bajo positivo
0	No existe ningún impacto
-1	Impacto bajo negativo
-2	Impacto medio negativo
-3	Impacto alto negativo

Elaborado por: Los Autores

4.2.2. Impactos generados

- Social
- Empresarial
- Económico

4.2.3. Matriz de impacto social

Tabla 77

Matriz de impacto social

Indicadores	Nivel de impacto								Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3		
Desempeño laboral							x		3
Clima laboral						x			2
Capacitación							x		3
Calidad de los servicios							x		3
Satisfacción de los trabajadores						x			2
Total						4	9		13

Elaborado por: Los Autores

Nivel de impacto social = Σ / número de indicadores

$$Ni = \frac{13}{5} = 2,6$$

2,6= Impacto medio positivo

Análisis

La determinación de un impacto medio positivo al rededor del ámbito social generado por la aplicación de una auditoría de gestión en el departamento de talento humano garantiza que el desempeño laboral sea optimo en base a la satisfacción de los trabajadores por la existencia de un buen clima laboral y una capacitación constante que favorecen en el cumplimiento del objetivo organizacional de brindar un servicio de calidad para los clientes en los servicios

4.2.4. Matriz de impacto empresarial

Tabla 78

Matriz de impacto empresarial

Indicadores	Nivel de Impacto							
	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
Cumplimiento de políticas pertinentes					x			1
Funcionamiento correcto de las operaciones							x	3
Detección de riesgos							x	3
Logro de objetivos y metas						x		2
Total					1	2	6	9

Elaborado por: Los Autores

Nivel de impacto social = Σ / número de indicadores

$$Ni = \frac{9}{4} = 2,25$$

2,25= Impacto medio positivo

Análisis

La importancia que se obtiene en determinar un impacto mayormente positivo al entorno empresarial es que permite potenciar el funcionamiento correcto de las operaciones a través de la detección de riesgos, contribuyendo al posible logro de los objetivos y metas establecidas por la organización.

4.2.5. Matriz de impacto económico

Tabla 79

Matriz de impacto económico

Indicadores \ Nivel de Impacto	Nivel de Impacto							Total
	-3	-2	-1	0	1	2	3	
Eficiencia en el manejo de recursos							x	3
Mejoramiento del nivel de ingresos							x	3
Total							6	6

Elaborado por: Los Autores

Nivel de impacto social = Σ / número de indicadores

$$Ni = \frac{6}{2} = 3$$

3= impacto alto positivo

Análisis

La aplicación de la auditoría de gestión sobre el departamento humano genera un impacto alto en beneficio de la economía de la empresa, ya que permitirá realizar nuevas estrategias de mejoramiento de los procesos y procedimientos de la gestión del talento humano con el fin de que la organización tenga un proceso de gestión de calidad para la selección del personal, esto asegurará que la misma brinde un buen servicio a sus clientes y generará mayores ingresos para la entidad.

4.3. CONCLUSIONES

Al concluir con el presente trabajo de investigación se extrae las siguientes conclusiones:

- En base a la aplicación de las diferentes técnicas ejecutadas en la elaboración del diagnóstico situacional se dedujo la necesidad que en la entidad Alta seguridad Privada Alpriseg Cia. Ltda., se realicen de forma periódica exámenes de monitoreo a la gestión del departamento de talento humano para el fortalecimiento organizacional.
- La fundamentación de la investigación a través del marco teórico posibilitó la comprensión de definiciones que facilitaron el desarrollo de la investigación.
- El cumplimiento de las fases de la auditoría permitió comunicar a la organización a través de un informe de auditoría la detección de hallazgos en la evaluación del control interno y sobre los procesos reclutamiento, selección, contratación, evaluación de desempeño, capacitación y liquidación del personal.
- El análisis de los impactos permitió que se diera a conocer los efectos positivos y negativos que se podrían generar en el entorno social, económico y empresarial con la aplicación de una auditoría de gestión sobre el departamento de talento humano.

4.4. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones mencionadas se pueden emitir las siguientes recomendaciones:

- Establecer un compromiso por parte de la gerencia para que se cumpla con la aplicación de auditorías de gestión permanentes sobre los procesos que se desarrollan en las diferentes áreas que conforman la empresa.
- Fortalecer aspectos concernientes al control interno de la organización para beneficiar el logro de los propósitos de la empresa.
- Permitir la familiarización de los principales termitos empleados en la investigación.
- Desempeñar evaluaciones de desempeño a todo el personal a través de una actualización constante de los indicadores de gestión en relación a la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los objetivos y metas del personal.
- Ejercer habitualmente valoraciones en cuanto al grado de satisfacción que tienen los clientes sobre la prestación de los servicios desempeñado por el personal, con el objetivo de reconocer falencias o inconformidades.
- Cumplir con la supervisión de las con las recomendaciones descritas en el informe de la auditoría mismas que estarán orientadas hacia el mejoramiento de la gestión de los procesos del departamento humano.

BIBLIOGRAFÍA

De Armas García, R. (2008). Auditoría de Gestión conceptos y métodos. La Habana: Félix Varela.

Aguilera Peña, R. (26 de Junio de 2016). eumed.net. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/delos/26/auditoría>. HTML

Amador Sotomayor, A. (2008). Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación. En A. Amador Sotomayor, Objetivos de diferentes tipos de Auditorías (pág. 16). México D. F: McGraw-HILL.

Badillo Barranco, E., Rodríguez Barajas, M. I., & Sánchez Gómez, I. M. (2008). Bases comunes para la práctica y elaboración de auditorías internas. Pachuca: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Basantes Avalos, J. L. (Julio de 2014). calameo.com. Obtenido de <http://es.calameo.com/read/003285204676eddbbf126>

bascantioquia.org. (04 de febrero de 2017). bascantioquia.org. Obtenido de <https://www.bascantioquia.org/sgsc/>

Cerecedo, I. J. (S. f). Norma ISO 9001:2015. México D. f: TruvRheinland. Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano. México D.F: Mc Graw Hill.

Contraloría General del Estado. (2014). www.contraloria.gob.ec. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NTCI-PRES-INDICE.pdf>

CUÉLLAR MEJÍA, G. A. (2009). preparatorioauditoría.wikispaces.com. Recuperado el 23 de Noviembre de 2017, de

<https://preparatorioauditoría.wikispaces.com/Papeles+de+Trabajo+y+Documentaci%C3%B3n+de+la+Auditor%C3%Ada>

De Armas García, R. (2008). EL HALLAZGO EN LA AUDITORÍA. En R. De Armas García, Auditoría de gestión conceptos y métodos (pág. 87). La Habana: FÉLIX VARELA. Dessler, G. (2015). Administración de recursos humanos. México, D.F.: Plaza Santa Fe.

Echenique García, J. A. (2011). Auditoría en Informática. México D.F: McGraw-Hill.

Estupiñán Gaitán, R. (2011). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá: Ecoe Ediciones.

iso.org. (2015). www.iso.org. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>

Luna, Y. B. (2012). Auditoría integral normas y procedimientos. Bogotá: ECO EDICIONES.

Maldonado E, M. K. (2011). Auditoría de Gestión. Quito: Adya-Yala.

Mantilla B, S. A. (2016). auditoría y normas internacionales. Santo Domingo: abancord. Obtenido de abancord.org/portal/wp-content/uploads/.../Auditoría-y-Normas-Internacionales.pdf

Medivil Escalante, V. M. (2016). Elementos de la auditoría. México D.F: Cengage Learning.

Monte Salazar, C. A., Montilla Galvis, O., & Vallejo Bonilla, C. A. (2016). Auditoría financiera bajo estándares internacionales. Bogotá: Alfa omega.

Montes, C. M. (2014). Control y Evaluación de la Gestión Organizacional. Bogotá: Alfa omega colombiana.

Moreno Montaña, E. (2009). Auditoría. En E. Moreno Montaña, Tipos de Auditoría (pág. 7) Madrid - España: El Cid Editor | apuntes.

observatorio descentralización. (1 de Septiembre de 2017). observatoriodescentralizacion.org. Recuperado el 30 de enero de 2018, de http://observatoriodescentralizacion.org/descargas/wp-content/uploads/2017/08/manual_gestion_del_rrhh_atima.pdf

Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). (2013). Principios Fundamentales de la Auditoría Financiera. Viena: Comité de Normas Profesionales de la INTOSAI.

Ramírez, M. (28 de Noviembre de 2013). [lista-clinton.com](http://www.lista-clinton.com). Obtenido de <http://www.lista-clinton.com/que-es-el-sistema-de-gestion-en-control-y-seguridad-basc/>

Ruiz Meza, Y. A. (2013). repositorio.espe.edu.ec. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7645/1/T-ESPE-047591.pdf>

Sánchez Curiel, G. (2010). Auditoría de Estados Financieros Práctica Moderna Integral. México D.F: Pearson Educación.

Sánchez, J. (2014). Teoría y Practica de la Auditoría I. Concepto y metodología. Ediciones Pirámide.

SLOSSE, C. A. (2010). Auditoría. Buenos Aires: La Ley.

Torres, H. (2014). Planeación y Control. México, D, F: Grupo Editorial Patria.

Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense. (2015). www.uthh.edu.mx. Obtenido de www.uthh.edu.mx/file_manager/doc_142.pdf

Vallejo Chávez, L. M. (2015). Gestión del talento humano. Riobamba: Instituto de Investigaciones

ANEXOS

Encuesta Aplicada Al Personal De Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía. Ltda.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE
CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE ALTA SEGURIDAD PRIVADA

“ALPRISEG CIA. LTDA.”

Objetivo. Realizar un diagnóstico que permita identificar la situación actual del departamento de Talento Humano de Alpriseg Cía. Ltda.

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

1. Su conocimiento sobre la filosofía organizacional (misión, visión, objetivos) de la empresa es:

Excelente () Regular ()
Buena () Malo ()

2. Su conocimiento sobre la función que desempeña el departamento de talento Humano es:

Excelente () Regular ()
Buena () Malo ()

3. La estructura orgánica de la empresa permite una comunicación entre los empleados y la alta dirección

Excelente () Regular ()
Buena () Malo ()

4. Su conocimiento sobre la función que desempeña en su puesto de trabajo es:

Excelente () Regular ()
Buena () Malo ()

5. ¿A través de que medio usted se enteró de la oferta de trabajo e ingreso a la empresa?

Publicidad (prensa, radio) ()

Recomendación ()

Otros ()

6. La capacitación que usted ha recibido es

Excelente ()

Regular ()

Buena ()

Malo ()

7. Escriba cual es la misión principal del departamento de talento humano

.....
.....
.....

8. ¿Usted ha recibido información sobre cómo está desempeñando su cargo actual?

SI () NO ()

9. ¿Cuál es su perspectiva del trabajo que realiza el Departamento de Talento Humano?

Excelente ()

Regular ()

Buena ()

Malo ()

Nombre:

Numero de cedula:

Firma

**Encuesta Aplicada A Los Clientes Del Personal De Alta Seguridad Privada Alpriseg Cía.
Ltda.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE
CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DEL PERSONAL DE ALTA SEGURIDAD
PRIVADA “ALPRISEG CIA. LTDA.”**

Objetivo. Analizar el nivel de satisfacción de los clientes

1. Está conforme con el servicio que se está prestando la empresa

Totalmente () Escasamente ()
Parcialmente () En Nada ()

**2. Cuando se representa algún inconveniente con los guardias de seguridad se le da
solución inmediata.**

Siempre () Nunca ()
Casi siempre ()

3. Cuando se realiza un cambio de guardia es comunicado con anterioridad dicho cambio.

Siempre () Nunca ()
Casi siempre ()

**4. El personal de guardias tiene la suficiente instrucción y capacidad para cumplir su
función específica.**

Siempre () Nunca ()
Casi siempre ()

5. El supervisor realiza la supervisión en forma diaria y se entrevista con la persona encargada de seguridad.

Siempre

Nunca

Casi siempre

6. El personal de guardias cuenta con el equipamiento necesario para el desempeño de sus funciones

Siempre

Nunca

Casi siempre

Nombre:

Numero de cedula:

Firma

**Preguntas Empleadas Para La Entrevista Al Gerente General De La Empresa Alta
Seguridad Privada Alpriseg**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS CARRERA DE
CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**


ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA ALTA

SEGURIDAD PRIVADA “ALPRISEG CIA. LTDA.”

1. Cuáles son los instrumentos que se manejan en Alpriseg para cumplir la misión organizacional.
2. ¿Cómo contribuye la estructura organizacional de Alpriseg Cía. Ltda. con respecto a la comunicación entre los departamentos y la alta dirección?
3. ¿Qué grado de importancia considera usted una auditoría de gestión al departamento de talento Humano
4. ¿Explique la importancia de realizar evaluaciones de desempeño al Talento Humano de la empresa Alpriseg Cía. Ltda.?
5. ¿Explique la importancia de mantener al personal constantemente capacitado con el fin de mejorar el desempeño de la empresa?
6. ¿Qué grado de importancia tiene realizar evaluaciones periódicas al cliente?
7. ¿La empresa cuenta con indicadores de gestión que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos del departamento de talento humano?


Cuestionario Para La Planificación Preliminar De La Empresa De Alta Seguridad

Privada Alpriseg

	Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cia. Ltda. Cuestionario Planificación Preliminar				
Departamento de Talento humano					
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo de Auditoría Gestión					
Método Coso 1					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
La empresa Posee					
1	Misión				
	Visión				
	Objetivos				
	Políticas				
Los trabajadores tienen conocimiento relacionados a la empresa acerca de:					
2	Misión				
	Visión				
	Objetivos				
	Políticas				
3	Los Trabajadores tienen conocimiento de la existencia del departamento de talento humano				
4	La empresa cuenta con manual de funciones y procedimientos				
5	La empresa cuenta con un organigrama funcional				
6	Existe un buen ambiente laboral dentro de empresa				
7	Se ha cumplido con la actualización de los indicadores de gestión para cada proceso de acuerdo a su sistema de gestión				
Total					
				Iniciales	
Elaborado por				CH. H- V. A	
Revisado por				M. C	

Cuestionario Para El Control Interno De La Empresa De Alta Seguridad Privada

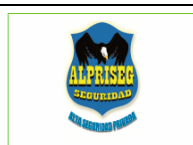
Alpriseg

 Cuestionario de control Interno Departamento Talento Humano Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo: Auditoría Gestión					
Método: Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		Si	No	N/A	
Ambiente de control					
1	La organización cuenta con un código de ética				
2	Existen disposiciones disciplinarias en la empresa				
3	La empresa cuenta con la distribución de los puestos de trabajo como sus funciones que desempeñan (organigrama Estructural y funcional)				
4	La estructura organizacional es comprensible para su difusión				
5	La definición de las responsabilidades para los representantes de cada departamento son conocidas por los mismos				

N°		Pregunta	Respuesta			Observación
			Si	No	N/A	
Cuestionario de control Interno						
Departamento Talento Humano						
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016						
Tipo: Auditoría Gestión						
Método: Coso I						
Ambiente de control						
6		Se cuenta con un manual para los procedimientos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación de desempeño y liquidación de personal				
7		El proceso que desempeña el departamento de talento humano se encuentra definido mediante flujogramas para su mejor comprensión				
8		Se dispone de una planificación anual tomando en cuenta a la misión y visión de la empresa				
9		Existe un Programa de capacitación que posibiliten el mejoramiento del conocimiento y habilidades del personal				
10		Existen aspiraciones de colaborar a la superación de la empresa dentro del personal				
Total						

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.					
Cuestionario de Control Interno					
Departamento Talento Humano					
Periodo: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo: Auditoría Gestión					
Método: Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Evaluación de Riesgo					
1	El establecimiento de objetivos en base a la estructura orgánica permiten la consecución de las metas de la empresa				
2	Se promueve la realización y documentación de la evaluación de riesgos de los principales procesos				
3	Existe planes de contingencia para los principales procesos				
4	La entidad cumple con las regulaciones y normativa legal establecida para la prestación de sus servicios				
5	Se toman medidas de seguridad a fin de mantener las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades				
6	Los trabajadores están al tanto sobre los riesgos que pueden suscitarse en el puesto de trabajo				
7	Los trabajadores se encuentran en capacidad de reaccionar frente a un riesgo dentro de su puesto de trabajo				
8	Se mantienen inspecciones sobre si han suscitado pérdida de recursos, fallos de información o incumplimiento de normativas legales				
Total					

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.					
Cuestionario de Control Interno					
Departamento Talento Humano					
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo: Auditoría Gestión					
Método: Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Actividades de Control					
Reclutamiento					
1	Existe políticas definidas para el reclutamiento				
2	La necesidad de requerimiento de personal se la realiza previa solicitud del Gerente de Operaciones				
3	Se efectúan convocatorias para cumplir con las vacantes de personal mediante la publicación en prensa y radio				
Selección					
4	Se encuentran establecido un manual de procedimientos a fin de cumplir con el proceso de selección de candidatos				
5	Dentro del manual de procedimientos para el proceso de selección se designa responsables				
6	Se establecen controles durante el proceso de selección de posibles candidatos				
7	Se verifica el cumplimiento de toda la documentación requerida para los postulantes				
8	En la valoración de los candidatos se contemplan aspectos como sus conocimientos técnicos al igual que su experiencia laboral				



Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Departamento Talento Humano

Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

Tipo: Auditoría Gestión

Método: Coso I

N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Actividades de Control					
Contratación e Inducción					
9	Cuenta con manuales de funciones para procesos de contratación e inducción de personal				
10	Se realiza una adecuada inducción a sus trabajadores sobre temas importantes de la organización				
11	Se formalizan y legalizan los contratos pertinentemente				
12	Se mantienen debidamente archivados los contratos con las firmas de responsabilidades				
13	Se especifica las condiciones de contratación como (monto, funciones, responsabilidades y horarios)				
14	Existen registros de la entrega de uniformes e implementos tras la contratación del personal				
Capacitación					
15	Existe programas de capacitación que posibiliten el mejoramiento del conocimiento y habilidades del personal				
16	Se desarrollan Planes de capacitación para todo el personal tanto administrativo, como operativo				
17	Se mantienen registros sobre la capacitación recibidas a los trabajadores				



Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.

Cuestionario de Control Interno

Departamento Talento Humano

Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016

Tipo de Auditoría Gestión

Método Coso I

N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Actividades de Control					
Evaluación de desempeño del personal					
18	Se dispone de un manual de procedimientos para la evaluación de desempeño del personal				
19	Se lleva acabo evaluaciones del desempeño al personal				
20	Se socializan los criterios empleados dentro de la evaluación del desempeño				
21	Se comunican los resultados de la evaluación del desempeño del personal				
Liquidación del personal					
22	Se determinan protocolos para la liquidación del personal				
23	Existe la comunicación a los clientes sobre la finalización de los servicios de los trabajadores				
24	Las actas de finiquito de los trabajadores son aprobadas y certificadas ante la Inspectoría de Trabajo				
25	La salida de los trabajadores es notificada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social				
Total					

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.					
Cuestionario de Control Interno					
Departamento Talento Humano					
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo: Auditoría Gestión					
Método Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Información y Comunicación					
1	Existen canales de comunicación a la interna de la empresa que permitan el intercambio de información de los diferentes departamentos de la empresa				
2	La información generada por el personal es procesada y transmitida oportunamente				
3	La información precisa de claridad y goza de efectividad para la comunicación al personal				
4	Se comunica temas significativos al personal cerca de sus funciones responsabilidades				
Total					

Empresa Alta Seguridad Alpriseg Cía. Ltda.					
Cuestionario de Control Interno					
Departamento Talento Humano					
Periodo Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2016					
Tipo: Auditoría Gestión					
Método: Coso I					
N°	Pregunta	Respuesta			Observación
		SI	NO	N/A	
Supervisión					
1	Se verifica las referencias de las hojas de vida de los aspirantes como también los antecedentes penales antes de ser contratados				
3	Se llevan a cabo supervisiones sobre la evaluación de las capacitaciones a fin de verificar el nivel de conocimientos recibidos				
3	Se cumple con los métodos adecuados para la evaluación de desempeño a los trabajadores				
Total					

Verificador Procedimiento de Reclutamiento



Ivan Valencia C.
No tienes amigos en común

Se Necesita Sr. Supervisores

Se busca supervisores capacitados para la ciudad de cuenca, trabajo inmediato para más información llamar al 0991469168

Ad **Idle Heroes**
Evolve your heroes, unleash their ultimate power!
[INSTALAR](#)

[LLAMAR](#) [CHAT](#)



Ivan Valencia C. [Editar Mi Perfil](#)

+1

Se Necesita Supervisores Y Sr. Guardias

Se necesita supervisores con vehículo y guardias de seguridad con curso para la provincia de Manabí (Chone, Portoviejo y Manta) cel: 0991469168

NO TIENE LOGO R.U.C.: 1790209113001

FACTURA
No. 061-002-00012953
NUMERO DE AUTORIZACION
25020915482117902091130017337508708

FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: 25/05/2016 13:48:21
AMBIENTE: PRODUCCION
EMISION: NORMAL
CLAVE DE ACCESO

Emisor: J.J. FLORES 11-03 Y RAFAEL ROSALES FELIX
Destinatario: J.J. FLORES 11-03 Y RAFAEL ROSALES FELIX
Contribuyente Especial: SI
OBLIGADO A LLEVAR: SI

25020915482117902091130017337508708

Razon Social / Nombre y Identificación: ALPRISEG CIA. LTDA. 1081729201921
Fecha Emisión: 25/05/2016
Descripción: Cúaca Remision:

Cod. Producto	Cod. Auxiliar	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Subtotal	Precio por Subtotal	Descuento	Precio Total
MODCLAT	A1	1.00	MODULO DE CLASIFICADOS (SOLO TEXTO) A1		18.50	0.00	0.00	0.00	18.50
Información Adicional					SubTOTAL 12%	0.00			0.00
Factura Clasificación FI PI					SubTOTAL NO OBJETO DE IVA	0.00			0.00
Factura					SubTOTAL EVENTO DE IVA	0.00			0.00
Factura					SubTOTAL SIN IMPUESTOS	18.50			18.50
Factura					TOTAL DESCUENTO	0.00			0.00
Factura					ICE	0.00			0.00
Factura					IVA 12%	2.22			2.22
Factura					PROFPA	0.00			0.00
Factura					PROFPA	0.00			0.00
Factura					VALOR TOTAL	18.48			18.48
Factura					VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO	0.00			0.00
Factura					ADICIONAL POR SUBSIDIO (Incluye IVA cuando correspondiera)	0.00			0.00

NO TIENE LOGO R.U.C.: 1790209113001

FACTURA
No. 061-004-00000219
NUMERO DE AUTORIZACION
8272209102091004000000001917362091132

FECHA Y HORA DE AUTORIZACION: 08/12/2016 11:22:53
AMBIENTE: PRODUCCION
EMISION: NORMAL
CLAVE DE ACCESO


Emisor: J.J. FLORES 11-03 Y RAFAEL ROSALES FELIX
Destinatario: J.J. FLORES 11-03 Y RAFAEL ROSALES FELIX
Contribuyente Especial: SI
OBLIGADO A LLEVAR: SI

0212201501179020911300173620910040000001917362091132

Razon Social / Nombre y Identificación: ALPRISEG CIA. LTDA. 1081729201921
Fecha Emisión: 08/12/2016
Descripción: Cúaca Remision:

Cod. Producto	Cod. Auxiliar	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Subtotal	Precio por Subtotal	Descuento	Precio Total
MODCLAT	A1	1.00	MODULO DE CLASIFICADOS (SOLO TEXTO) A1		5.34	0.00	0.00	0.00	5.34
MODCLAT	A1	0.00	MODULO DE CLASIFICADOS (SOLO TEXTO) A1		5.34	0.00	0.00	0.00	0.00
Información Adicional					SubTOTAL 14%	0.00			0.00
Factura Clasificación FI PI					SubTOTAL IVA	0.00			0.00
Factura					SubTOTAL NO OBJETO DE IVA	0.00			0.00
Factura					SubTOTAL EVENTO DE IVA	0.00			0.00
Factura					SubTOTAL SIN IMPUESTOS	11.00			11.00
Factura					TOTAL DESCUENTO	0.00			0.00
Factura					ICE	0.00			0.00
Factura					IVA 14%	1.54			1.54
Factura					PROFPA	0.00			0.00
Factura					PROFPA	0.00			0.00
Factura					VALOR TOTAL	12.54			12.54
Factura					VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO	0.00			0.00
Factura					ADICIONAL POR SUBSIDIO (Incluye IVA cuando correspondiera)	0.00			0.00

Verificador Proceso Selección, Contratación e Inducción



416792CT

CONTRATO INDEFINIDO

Las partes se ratifican y aceptan el contenido de las cláusulas contractuales.

INFORMACIÓN DEL EMPLEADOR

CI / RUC: 1091729381001
 Razón Social: ALPRISEG CIA. LTDA.
 Representante Legal: PABON SANPEDRO CRUZKY TATIANA


INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR

CI / Pasaporte: 1004113528
 Nombre del Trabajador: GORDILLO TORRES JOHANA PATRICIA
 Edad: 27
 Discapacidad: Ninguna
 Migrante Retornado: No

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

Tipo de Contrato: CONTRATO INDEFINIDO
 Fecha de inicio de labores: 12/04/2016
 Fecha terminación de contrato:
 Período de prueba: SI
 Remuneración: \$ 373,65
 Cargo del trabajador: AUXILIAR CONTABLE
 Grupo ocupacional: AUXILIARES CONTABLES Y FINANCIEROS
 Jornada de trabajo (horas): 240,00
 Jornada nocturna: No
 Jornada especial: No
 Funciones de confianza: No

MINISTERIO DEL TRABAJO - ALPRISEG CIA. LTDA. 02/07/2016 10:16 AM



5819425CT

CONTRATO INDEFINIDO

Las partes se ratifican y aceptan el contenido de las cláusulas contractuales.

INFORMACIÓN DEL EMPLEADOR

CI / RUC: 1091729381001
 Razón Social: ALPRISEG CIA. LTDA.
 Representante Legal: PABON SANPEDRO CRUZKY TATIANA


INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR

CI / Pasaporte: 1003781877
 Nombre del Trabajador: VALENCIA LOPEZ ALEXANDER STALIN
 Edad: 23
 Discapacidad: Ninguna
 Migrante Retornado: No

INFORMACIÓN DEL CONTRATO

Tipo de Contrato: CONTRATO INDEFINIDO
 Fecha de inicio de labores: 01/07/2013
 Fecha terminación de contrato:
 Período de prueba: No
 Remuneración: \$ 373,65
 Cargo del trabajador: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
 Grupo ocupacional: PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO
 Jornada de trabajo (horas): 160,00
 Jornada nocturna: No
 Jornada especial: No
 Funciones de confianza: No

MINISTERIO DEL TRABAJO - ALPRISEG CIA. LTDA. 02/07/2016 10:20 AM

	LISTA DE REQUISITOS PARA ASPIRANTES GUARDIAS		
	ALTA SEGURIDAD PRIVADA ALPRISEG CIA LTDA.		
	Versión: 001 RRH 01 -05	Vigencia desde: 31/07/2012	Página: 1 de 1

REQUISITOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida (Administrativos y Operativos) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 3 Copias de la cédula y papeleta de votación a color y 3 a blanco y negro. (Operativos) • 1 Copia de cedula blanco y/o color (Administrativos) 	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 certificados de honorabilidad (Administrativos y Operativos) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones de trabajos anteriores si lo tuviese (Operativos) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Dos fotografías tamaño carnet actualizadas de frente y de perfil. (Operativos) • Administrativos no aplica foto de perfil solo foto de frente. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Certificado médico general de estar físicamente bien, con todos los exámenes respectivos, (Operativos). 	
<ul style="list-style-type: none"> • Certificado del DEVIF de no registrar antecedentes de violencia intrafamiliar. (Operativos). 	

Verificador Proceso De Liquidación

sc://empresa/actas/legalizadosFrm.xhtml#no-back-button

Si un Acta de Finitiquito no se encuentra en el estado, revise la pantalla de Actas de Finitiquito pendientes.

1 / 1

Lista de Actas de Finitiquito Registradas

Código	Identificación	Empleado	Fecha Inicio	Terminación de Contrato	Fecha de Registro	
5762701ACF	0401427596	MIRANDA REVELO CONSUELO ELIZABETH	22/02/2016	03/10/2016	29/10/2016 10:03:40	Volver a Registrar

Acta de Finitiquito N°: 5762701ACF

Estado: Registrado Por consignar: No

Consignada: No Fecha de consignación

Pagada: Si Fecha de pago: sábado, 29 octubre 2016

Contrato N°: 4101468 Contrato Código: 4101468CT

Cargo del Trabajador: SECRETARIA Tipo de Contrato: Contrato indefinido

Proceso Aplicado: Institución Anterior:

Identificación: Fecha del Proceso:

Región: SIERRA Provincia: IMBABURA

Cantón: IBARRA Remuneración: 373.65

Total Ingresos: 404.30 Total Descuentos: 0.00

Liquidación: 404.30

Trabajador Sustituto: No Nombre Trabajador Sustituto:

Fecha de otorgamiento del certificado del MIES: Fecha de caducidad del certificado del MIES:

Descargar Acta de Finitiquito Descargar Comprobante de Pago

COPYRIGHT 2017 - Ministerio del Trabajo

Ministerio del Trabajo

sc://ml/empresa/actas/legalizadosFrm.xhtml#no-back-button

Lista de Actas de Finitiquito Registradas

Código	Identificación	Empleado	Fecha Inicio	Terminación de Contrato	Fecha de Registro	
5297064ACF	1002626248	YEPEZ VACA SILVIO DIOGENES	12/12/2013	16/04/2016	23/04/2016 12:07:33	Volver a Registrar

Acta de Finitiquito N°: 5297064ACF

Estado: Registrado Por consignar: No

Consignada: No Fecha de consignación

Pagada: Si Fecha de pago: jueves, 22 septiembre 2016

Contrato N°: 1624589 Contrato Código: 0001624589CT

Cargo del Trabajador: OTROS Tipo de Contrato: Contrato a plazo fijo

Proceso Aplicado: Institución Anterior:

Identificación: Fecha del Proceso:

Región: SIERRA Provincia: IMBABURA

Cantón: IBARRA Remuneración: 450.00

Total Ingresos: 864.94 Total Descuentos: 0.00

Liquidación: 864.94

Trabajador Sustituto: No Nombre Trabajador Sustituto:

Fecha de otorgamiento del certificado del MIES: Fecha de caducidad del certificado del MIES:

Descargar Acta de Finitiquito Descargar Comprobante de Pago

7054063ACF	1002626248	YEPEZ VACA SILVIO DIOGENES	15/02/2017	14/01/2018	30/01/2018 12:09:52	Volver a Registrar
------------	------------	-------------------------------	------------	------------	------------------------	--------------------

Fotografías



