

## RESUMEN

Las instituciones financieras son organizaciones prestadoras de servicios y productos financieros, donde la interacción con el cliente es directa, y la satisfacción del mismo es un punto crítico para captar más clientes. Es por tanto que un banco al ser una organización compleja y dinámica requiere que su **personal este enfocado en cumplir con la filosofía de la institución, se identifique con la misma y retribuya en sus actividades su compromiso**, para esto la organización debe mantener un equilibrio entre productividad y crecimiento de sus empleados. El recurso humano comprende el factor más importante del éxito de una empresa, puesto que detrás de la estructura organizacional, el ejecutor de los planes, proyectos, y operaciones de una empresa es el conjunto de personas que integran la organización. Por lo tanto auditoría de gestión es un proceso fundamental para la Vicepresidencia de Gente y Gerencia del banco como tal, para permitirles conocer de qué manera y si son eficaces las actividades que se realizan en el departamento Gente (Recursos Humanos) para preservar la vida institucional en conjunto con su recurso humano, considerando como tal el logro de resultados establecidos, este trabajo investigativo está enfocado en optimizar de manera integral el control del recurso humano. El departamento como tal cuenta con procesos, normas, técnicas operativas propias que permiten desarrollo de las actividades y precisamente al aplicar la Auditoría de Gestión se permite establecer de mejor manera la metodología de trabajo que es utilizado ya que se desempeñan actividades las cuales debe contar con la correspondiente evaluación de la eficiencia de gestión tomando en cuenta sus objetivos, su eficiencia como departamento dentro de la organización.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **GESTIÓN**
- **RETRIBUIR**
- **EFICACIA**
- **METODOLOGÍA**
- **EFICIENCIA**

## **ABSTRACT**

Financial institutions are organizations providing financial services and products, where customer interaction is direct, and satisfaction it is critical to reach more customers. It is therefore a bank to be a dynamic complex organization and requires that its staff are focused on meeting the philosophy of the institution , identify with it and repays its activities its commitment to this organization must maintain a balance between productivity and growth of its employees . The human resource comprises the most important business success factor , since behind the organizational structure , the executor of plans, projects and operations of a company is the set of people within the organization. Therefore audit is key to the Vice President of People and Management of the bank as such process to enable them to know how and whether they are effective activities carried out in the department People (Human Resources) to preserve the institutional life together with its human resources, considering as such the achievement of established results, this research work is focused on optimizing holistically control of human resources. The department as such has processes, standards, own operational techniques for development of activities and precisely when applying the Auditing allowed to establish better working methodology that is used as activities are carried out which should have the corresponding evaluation of management efficiency taking into account your objectives, its efficiency as a department within the organization.

### **KEYWORDS:**

- **MANAGEMENT**
- **GIVING**
- **EFFECTIVENESS**
- **METHODOLOGY**
- **EFFICIENCY**