

Recibido: 17/6/2024, Aceptado: 10/7/2024, Publicado: 20/8/2024

Artículo original

La capacitación de los auditores en el Banco Popular de Ahorro

Training of auditors at Banco Popular de Ahorro

María Esther Cárdenas Alpizar¹

E-mail: mcardenas@mail.ss.bpa.cu

 <https://orcid.org/0009-0006-9489-4667>

María de las Mercedes Calderón Mora²

E-mail: mcalderson@uniss.edu.cu

 <https://orcid.org/0000-0002-7897-8418>

¹ Banco Popular de Ahorro, Sancti Spíritus, Cuba.

² Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”, Facultad de Ciencias Técnicas y Económicas. Sancti Spíritus, Cuba.

¿Cómo citar este artículo? (APA, Séptima edición)

Cárdenas Alpizar, M. E. y Calderón Mora, M. de las M. (2024). La capacitación de los auditores en el Banco Popular de Ahorro. *Pedagogía y Sociedad*, 27(71), 50-73
<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1850>

RESUMEN

Introducción: El mundo exige en la actualidad de profesionales competentes en cada entidad laboral, que constituyan el principal recurso de las organizaciones, y

es la capacitación una de las vías para propiciar la integridad de estos y el desarrollo de las entidades laborales.

Objetivo: Proponer una estrategia de capacitación que contribuya a la preparación de los auditores del Banco Popular de Ahorro en procedimientos bancarios.

Métodos: Se utilizaron métodos como: histórico-lógico, analítico-sintético, inductivo-deductivo, observación científica, encuesta, análisis de documentos, experimentación y triangulación.

Resultados: Se diseñó una estrategia de capacitación que contribuye a la preparación de los auditores del Banco Popular de Ahorro en procedimientos bancarios.

Conclusiones: La evaluación de la estrategia de capacitación diseñada, demostró su contribución a la preparación de los auditores en procedimientos bancarios.

Palabras clave: auditoría; banco; capacitación; estrategia; formación

ABSTRACT

Introduction: The world currently demands competent professionals in each labor entity, who constitute the main resource of organizations. Their training is one of the ways to promote their integrity and the development of labor entities.

Objective: To propose a training strategy that contributes to the preparation of the auditors of Banco Popular de Ahorro in banking procedures.

Methods: The methods used were: historical-logical, analytical-synthetic, inductive-deductive, scientific observation, survey, document analysis, experimentation and triangulation.

Results: A training strategy contributing to the preparation of the auditors of Banco Popular de Ahorro in banking procedures was designed.

Conclusions: The evaluation of the training strategy designed demonstrated its contribution to the preparation of auditors in banking procedures.

Keywords: audit; bank; strategy; training

Introducción

La capacitación juega un papel primordial para el logro de cualquier tarea o proyecto, dado que es el proceso mediante el cual los individuos adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar con el entorno laboral y cumplir de manera satisfactoria con el trabajo que se les encomienda. El mundo exige en la actualidad, profesionales competentes en cada entidad laboral, que constituyan el principal recurso de las organizaciones, y es la capacitación de los mismos una de las vías para propiciar la integridad de estos y el desarrollo de las entidades laborales. De forma general la capacitación genera un aumento de la productividad y la calidad del trabajo e incrementa la rentabilidad de la institución, por lo que constituye una de las inversiones más rentables de una empresa. En Cuba esta idea se encuentra bien clara y se ampara de manera legal en la Constitución de la República, donde aparece como constitucional el derecho a la capacitación técnica y laboral.

La profesión de auditor fue reconocida por primera vez en el siglo XIX, en el año 1862, bajo la supervisión de la Ley Británica de Sociedades Anónimas. Un auditor es el profesional que se encarga de analizar una empresa con el objetivo de comprobar que sus sistemas, procesos, y reglamentos sean cumplidos y aplicados de una manera idónea. La figura del auditor es de suma importancia en cualquier institución, dado que los auditores deben ser expertos en entender los riesgos de la organización y sus controles internos disponibles para mitigar esos riesgos; ayudan a la gerencia a comprender estos temas y aportan recomendaciones de mejora, por lo que deben poseer los conocimientos y la habilidad que les permitan minimizar los riesgos y perfeccionar los sistemas de control que garanticen el buen desenvolvimiento de la entidad para la que laboran.

Las competencias de un auditor cambian en la misma medida en que lo hacen los estándares, las regulaciones, la economía y las tendencias del mundo globalizado. En este sentido, la Escuela Europea de Excelencia (EEE) ha ampliado la

formación para auditores desde el área de calidad en base a ISO 9001, para alcanzar también el área de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con ISO 45001 y el de seguridad de la información según ISO 27001. Estos programas formativos permiten a estos profesionales desarrollar auditorías en cualquier país de la Unión Europea y en algunos países de América Latina, ya que están avalados por el registro Europeo de Auditores Certificados, así como otros organismos latinoamericanos reconocidos. Recientemente, en todo el mundo ha comenzado a adoptarse el Modelo de Superación en Auditoría Interna (en inglés, Internal Audit Ambition Model) desarrollado por el Instituto de Auditoría Interna (IIA) de los Países Bajos. La Fundación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI), es una organización profesional no lucrativa, autónoma e independiente que tiene como misión abogar por la profesionalización de los auditores internos en América Latina, agrupa a 16 países (Instituto de Auditores Internos de España, 2024).

En Cuba la capacitación de los auditores constituye en los momentos actuales una necesidad apremiante. Teniendo en cuenta el constante y acelerado ritmo en que están ocurriendo cambios en nuestro entorno, los auditores deben mantenerse a la vanguardia y esto solo lo pueden lograr mediante la capacitación, lo que se traduce en profesionales altamente efectivos que logren realizar auditorías de alto impacto para la mejora de los procesos. Los auditores necesitan por tanto aumentar continuamente sus habilidades y conocimientos, no solo en lo referente a las normas y técnicas de auditoría, sino también en áreas clave como son la tecnología, la comunicación y la ética.

La deficiente capacitación del auditor o la carencia de esta en lo que respecta a los procedimientos bancarios constituye una necesidad social, económica, política y práctica y se ha convertido en un problema que repercute de manera directa en los resultados del Banco Popular de Ahorro y por tanto debe verse la capacitación como una actividad dirigida a lograr la asimilación de nuevos conocimientos y el

desarrollo de habilidades que pongan al auditor en condiciones de asumir los constantes y crecientes retos que afronta continuamente el Sistema Bancario Nacional.

En el Sistema Bancario, específicamente en la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus, la capacitación de los auditores respecto a procedimientos bancarios presenta dificultades como:

- El escaso conocimiento teórico y práctico respecto a los procedimientos establecidos.
- Deficiente asimilación y actualización de los cambios en los procedimientos.
- Carencia de una metodología que favorezca el aprendizaje de las instrucciones y procedimientos bancarios.

Al respecto, en la Política Económica y Social del Partido y la Revolución aprobados en el Octavo Congreso del Partido Comunista de Cuba (2021) puntualiza: en el lineamiento 19 que se debe: “Consolidar un sistema financiero y bancario eficiente y diversificado, que dinamice la economía y asegure la sostenibilidad financiera, del proceso de Actualización del Modelo Económico y Social” (p. 60), y en el 94 afirma: “Lograr que la formación de la fuerza de trabajo calificada, brinde respuesta integral a la demanda que exige el desarrollo socioeconómico del país y los territorios. (...)” (p. 70).

No obstante, ejecutar la auditoría de bancos implica un conocimiento profundo del marco regulatorio bancario, ya que es una de las industrias más reglamentadas en todos los países por las repercusiones que provoca en la economía. La innovación financiera, el desarrollo de nuevos productos en materia de créditos, ahorro y servicios, determina la necesidad de una actualización constante.

Los cambios en la legislación vigente, en los procedimientos y de forma general, en las políticas económicas, crediticias y monetarias del país, impactan en el entorno, por lo que exigen que la capacitación sea constante y específicamente el auditor tiene que estar a tono con estos cambios.

Dentro de sus potencialidades se encuentra el entendimiento por parte de los auditores de la necesidad de dominar cada uno de los procedimientos establecidos y sus cambios, así como el interés de superarse profesionalmente mediante la adquisición de conocimientos y habilidades que le permitan incidir de forma activa en el adecuado funcionamiento de los procesos del Sistema Bancario.

En lo antes expuesto se manifiesta la contradicción entre la necesidad de la adquisición por parte de los auditores de conocimientos referentes a los procedimientos bancarios y la carencia de una metodología que favorezcan el proceso de asimilación de los conocimientos y habilidades que le permitan ejecutar su labor de manera efectiva.

El objetivo de este artículo es: proponer una estrategia de capacitación que contribuya a la preparación de los auditores del Banco Popular de Ahorro en procedimientos bancarios.

Marco teórico o referentes conceptuales

Algunas consideraciones acerca del proceso de capacitación

La capacitación juega un papel primordial para el logro de cualquier tarea o proyecto, dado que genera un aumento de la productividad y la calidad del trabajo e incrementa la rentabilidad de la institución, por lo que constituye una de las inversiones más rentables de una empresa.

La capacitación ha sido definida por disimiles autores, según Dessler y Varela Juárez (2011), es un “proceso para enseñar a los empleados nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo” (p.500). López

Montalvo et al. (2021), coinciden en que la capacitación se refiere al acto de aumentar el conocimiento y habilidad de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo.

Hellriegel et al. (2019), expresan que: “capacitación se refiere a las actividades que ayudan a los colaboradores a superar las limitaciones y mejorar su desempeño en los puestos que poseen” (p. 440), siendo este el concepto que se asume en esta investigación.

Por su parte Susomrith et al. (2019), indican que la capacitación es un proceso a corto plazo y una inversión a largo plazo; los planes de capacitación bien ejecutados aumentan el conocimiento sus competencias y su desempeño laboral lo que permite la aumentar la calidad y la productividad de la organización.

Lira García y Brunet Zarza (2021), enfatizan en la necesidad de evaluar la calidad de la capacitación y la transformación de la cualidad del trabajador en su desempeño.

Chiavenato (2021) como se citó en Pérez Morejón y Alfonso Porraspita (2023), muestra que:

La capacitación de personal es de suma importancia en una empresa porque garantiza el desarrollo del talento humano para poder maximizar la efectividad en los procedimientos y obtener buenos resultados en el desempeño de los colaboradores de una empresa. Este autor enfatiza en variables clave del proceso de capacitación y, sobre todo, en la necesaria optimización de los recursos empleados en este proceso para que se constituya en un real espacio de transformación y aportación de competencias. (párr. 16)

Por su parte López Montalvo et al (2021), consideran que la capacitación se refiere al acto de aumentar el conocimiento y habilidad de un empleado para el

desempeño de determinado puesto o trabajo y debe ser considerada como una inversión y no un gasto.

La capacitación puede darse en tantos ámbitos como destrezas o conocimientos se requieran de los trabajadores. Puede ofrecerse de manera específica, masiva, formal o informal, puntual o continua, dependiendo del programa de capacitación que se implemente.

En el Banco Popular de Ahorro el Diagnóstico o Determinación de las Necesidades Individuales de Capacitación (DNC), se desarrolla en el mes de octubre. El jefe inmediato superior del área procede a su elaboración de forma individual por cada trabajador, teniendo en cuenta la información conocida referida a:

- Funciones del puesto de trabajo.
- Contenido de trabajo específico asignado.
- Resultados en la evaluación del desempeño, solucionando las deficiencias y sugerencias efectuadas.
- Calidad y eficiencia demostrada en la ejecución de su trabajo.
- Valoración de las necesidades expuestas por el trabajador.
- Otras que se considere valorar.

Posteriormente concilia con el trabajador las brechas detectadas en el Diagnóstico o Determinación de las Necesidades Individuales de Capacitación (DNC) y las propuestas de acciones de capacitación para solucionarlas, acto que termina con la firma del documento por ambas partes y queda expresada la conformidad. El Diagnóstico final, resultante de la conciliación anterior, se envía al área de Capital Humano, al especialista que atiende la actividad de capacitación. En la Oficina Central es enviado al Centro Nacional de Capacitación. El Centro Nacional de Capacitación y el especialista que atiende capacitación en las provincias, elaboran en los meses de octubre y noviembre del año en curso, para ser ejecutado en el próximo año. El Plan de Capacitación y Desarrollo Anual de la Unidad

Organizativa se confecciona a partir de los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico (DNC); teniendo en cuenta que exista correspondencia con la estrategia y objetivos del Banco y de las áreas.

El Plan de Capacitación y Desarrollo se elabora en correspondencia con los objetivos globales y específicos de la organización laboral y los resultados del diagnóstico de las necesidades de capacitación, tiene en cuenta las expectativas y motivaciones de los trabajadores y comprende, entre otros, los tipos de acciones de capacitación a realizar, modo de formación a utilizar para dar cumplimiento a las acciones, fecha de inicio y terminación de cada acción y cantidad de participantes. En la confección del Plan se toman en consideración las opciones que cada área posee o ha gestionado (autoestudio, talleres, seminarios, etc.), la oferta de cursos externos de diversos organismos (gratis o mediante pagos efectuados previa contratación), cursos convenidos con instituciones afines, utilización de instructores o contratación temporal de profesores.

El auditor, su preparación en procedimientos bancarios

Para Sánchez Curiel (2006), la auditoría es el examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración.

Según Mendivil Escalante (2015) la auditoría:

Es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros de fuentes y contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos. (p. XVI)

Arens et al., entiende la auditoría como: “la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de

correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (2007, p. 4).

La auditoría en Cuba se norma, asesora, supervisa, ejecuta, controla y dirige metodológicamente por la Contraloría General de la República (2020), a cuyos efectos fue emitida la Resolución 76/2020, en la que queda definido que entre los objetivos esenciales de la auditoría se encuentran:

1. Calificar el estado de control interno y evaluar la efectividad de las medidas de prevención.
2. Fortalecer la disciplina administrativa y económico-financiera, mediante la evaluación e información de los resultados a quien corresponda y el seguimiento de las medidas adoptadas.
3. Fomentar la integridad, honradez y probidad de los cuadros, funcionarios y trabajadores, en interés de elevar la economía, eficiencia y eficacia al utilizar los recursos del Estado. (p. 226)

En esta propia resolución se precisa que de acuerdo con los objetivos fundamentales que se persigan, las auditorías se clasifican en financiera, de desempeño, de cumplimiento, fiscal y forense, en correspondencia con la disposición jurídica vigente.

Para que un auditor tenga éxito en su labor debe tener:

- Conocimientos técnicos actualizados.
- Destreza en el uso de las tecnologías de la información.
- Una mente creativa que le permita emplear las motivaciones y cambios ocurridos en la entidad para mejorar su trabajo.
- Disposición para el mejoramiento continuo, no creer que se ha alcanzado el nivel máximo de rendimiento sino buscar nuevas formas de crecer.

El auditor para desempeñar su labor en cualquier entidad y específicamente en el sistema bancario, debe dominar al detalle cada uno de los procedimientos establecidos en los Manuales de Instrucciones y Procedimientos.

Metodología empleada

La metodología empleada asume, como criterio fundamental, la concepción marxista-leninista con un enfoque materialista dialéctico.

La población inicial del estudio lo conformaron los 25 auditores del Banco Popular de Ahorro. La muestra está integrada por los 19 auditores del grupo de línea, lo que representa el 76 por ciento de la población.

Métodos y Técnicas:

Del nivel teórico:

- **Histórico-lógico:** permitió profundizar en la necesidad de profesionalización del personal de auditoría y la superación de los auditores internos en procedimientos bancarios.
- **Analítico-sintético:** permitió realizar un análisis de los criterios de diferentes autores acerca de la superación profesional de los auditores internos en cuanto a procedimientos bancarios, así como para sintetizar las ideas que fundamentan el problema investigado.
- **Inductivo-deductivo:** permitió el tránsito de lo general a lo particular y viceversa, este constituye una importante vía científica para arribar análisis particulares y a generalizaciones acerca de la superación profesional del auditor interno y en particular los procedimientos bancarios.

Del nivel empírico:

- **Observación científica:** se utilizó en la observación a la aplicación de los procedimientos bancarios, para el diagnóstico, con el objetivo de constatar el nivel

de preparación; además, para comprobar el desarrollo de los sujetos de investigación durante la realización del pre-experimento.

- Encuesta: se empleó para la obtención de información por parte de los auditores internos, acerca de la motivación y conocimientos que poseen sobre los procedimientos bancarios para su desempeño en el proceso de revisión, así como la superación que en tal sentido han recibido.
- Análisis de documentos: permitió el análisis de los documentos legislativos, textos científicos e investigaciones en los que se sustenta y fundamenta el proceso de superación profesional de los auditores internos.
- Experimentación: se empleó en la modalidad de pre-experimento. Se introdujo la variable propuesta a partir de la constatación inicial y se evalúan los cambios en la variable operacional.
- Triangulación: Se empleó la estadística descriptiva y como procedimiento matemático el cálculo porcentual para el análisis cuantitativo de los resultados que aportaron los instrumentos investigativos, tablas y gráficos para presentar los resultados de los instrumentos y técnicas aplicados.

Resultados

Para conformar la estrategia se consultaron múltiples fuentes que analizaron el término desde varios ángulos y se concuerda con Duval Aponte y García González (2020), quienes consideran que la estrategia establece la dirección inteligente, desde una perspectiva amplia y global, de las acciones encaminadas a resolver los problemas detectados en un determinado segmento de la actividad humana, entendiéndose como problemas, las contradicciones o discrepancias entre lo que es y debería ser, de acuerdo con determinadas expectativas que dimanen de un proyecto social dado.

Introducción

La determinación de necesidades de capacitación de los auditores de la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro en Sancti Spíritus, relacionadas con la preparación en procedimientos bancarios permitió que, como

parte de este, se elaborara y aplicara una estrategia de capacitación encaminada a la preparación en procedimientos bancarios, de modo que contribuya a su desempeño como auditor. Para ello se asume la capacitación como las actividades que ayudan a los colaboradores a superar las limitaciones y mejorar su desempeño en el puesto que poseen, tomando como base los fundamentos teóricos sobre esta temática. Dadas las características de la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro en Sancti Spíritus se determinó desarrollar la capacitación de los auditores en estrecha relación con su desempeño profesional. Esto permitió concretar en la práctica la estrategia propuesta.

Fundamentos y exigencias básicas de la estrategia de capacitación

Un auditor con pleno dominio de los procedimientos bancarios es aquel que posee las combinaciones de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para reconocer, caracterizar y fiscalizar cada transacción o proceso. Además, sabe cómo proceder y actuar de forma ética y efectiva para apoyar el curso de las acciones, la solución de los problemas, la toma de decisiones y el aprendizaje para toda la vida. Los presupuestos que sirven como base teórica a la estrategia parten de la valoración filosófica, sociológica, pedagógica y psicológica. La filosofía marxista-leninista constituye el sustento teórico de la estrategia propuesta en esta investigación, sobre la cual se estructuran los principios de la ciencia y sus métodos de investigación, apoyados en el materialismo dialéctico e histórico al evidenciarse la relación del proceso de formación del hombre en interacción con la naturaleza y la sociedad, a través de la práctica social.

De gran valor metodológico resulta para la enseñanza el concepto introducido por Vigotsky “zona de desarrollo próximo” (1987). Leontiev (1982), retoma de la teoría de Vigotsky, el papel fundamental de la actividad en el desarrollo psíquico del hombre y elabora una teoría general de la actividad y desarrolla la idea del vínculo entre la actividad externa e interna y plantea como componentes funcionales de

toda actividad la orientación, la ejecución y el control. Según este, la actividad externa se interioriza y se convierte en interna.

Objetivo general

Contribuir a la preparación de los auditores en procedimientos bancarios, en la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro en Sancti Spíritus, de modo que se favorezca su desempeño. Este objetivo constituye el elemento rector que guió los distintos componentes de la estrategia de capacitación.

Diagnóstico

La revisión de la determinación de las necesidades de capacitación de los auditores del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus del 2021 al 2023 permite afirmar que en este período no se planificaron acciones de capacitación relacionadas con la totalidad de los procedimientos bancarios, solo se abordaron algunos procedimientos de manera puntual. Lo anterior permitió afirmar que la capacitación recibida hasta el momento de iniciarse la presente investigación no satisfacía las necesidades de preparación de los auditores para enfrentar la fiscalización de los procedimientos bancarios de forma óptima.

Aplicación de la observación y encuestas

Se recomienda aplicar encuestas a los auditores y además, la observación de acciones de control, las que junto al análisis de documentos aportan importantes datos sobre el estado del objeto de investigación. En un principio, se pide la identificación con el(los) programa(s) que se aplican. Se formularon una serie de preguntas cerradas, redactadas de antemano, de Sí o No. Por último, se procedió a las operaciones de codificación. Si la respuesta es afirmativa se califica con 1; si es negativa se califica con 0. Se organiza la información mediante Microsoft Office Excel y se utiliza el por ciento, representándose con el símbolo “%”.

Para constatar los conocimientos que poseen los auditores sobre procedimientos bancarios fueron encuestados 19 de ellos. Los resultados de la aplicación de este instrumento se precisan a continuación. Al indagar sobre la frecuencia de

realización de las actividades de capacitación en las que participan los auditores, relacionadas con los procedimientos bancarios, 17 (89,47%) de ellos, refieren que no participan en actividades de capacitación donde se trabaja esta temática y dos (10,53%) auditores plantearon que han cursado talleres. En relación con los factores que limitan el desarrollo de actividades de capacitación con respecto a los procedimientos bancarios y su inserción en ellas, 15 auditores (78.94%) no se insertan porque no hay ofertas de cursos, dos (10,53%), refieren falta de asesoramiento y dos auditores (10,53%) porque no tienen tiempo. En relación con los ejes temáticos que se relacionan con los procedimientos bancarios, dos auditores (10,53%), refieren que son los relacionados con el efectivo y los préstamos bancarios. El resto de los auditores, 17 (89,47%), no conoce los restantes ejes temáticos. Con respecto a las expectativas que poseen los auditores sobre la capacitación en procedimientos bancarios, los 19 (100%), manifiestan la necesidad de poseer conocimientos y actitudes que permitan la preparación en cuestión.

Con vistas a determinar la existencia de la preparación en procedimientos bancarios en los auditores de la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro en Sancti Spíritus, se aplica el tercer cuestionario. Se procedió a la aplicación del cuestionario en la muestra, conformada por 19 auditores.

El auditor indica su preparación al seleccionar con un círculo el número que mejor expresa su respuesta, sobre una escala de menor a mayor que va del 1 (baja preparación) al 9 (excelente preparación), de la siguiente manera: Bajo (1, 2, 3), Medio (4, 5, 6) y Alto (7, 8, 9).

Posteriormente a la aplicación de este instrumento y procesamiento de los datos obtenidos se concluye que:

- La motivación por la preparación en procedimientos bancarios es alta, se ubica en la escala baja un auditor (5,27%), media seis (31,58%) y alta 12 (63.15%).

- El nivel del conocimiento de los procedimientos es relativamente bajo, se encontraron en la escala baja 14 (73,68%), medio tres (15,79%) y alto dos (10,53%).

- La fuente de aprendizaje predominante es la autopreparación (86.49%), seguida por la experiencia (10,81%) y el curso con 2,70%. Lo anterior evidencia la necesidad de una estrategia que permita una serie de acciones encaminadas a cubrir al menos una parte de esta necesidad.

Las observaciones a acciones de control se realizaron con el objetivo de observar el tratamiento de los procedimientos bancarios en las actividades que realiza el auditor. Se observaron un total de 13 acciones de control, en las que se midieron determinados indicadores en la actividad del auditor. En relación con el empleo de los resultados del diagnóstico en función de darle tratamiento durante la acción de control, se constató que solo dos auditores (10,53%) les dan tratamiento a los procedimientos bancarios determinados en el diagnóstico, los restantes 17 auditores (89,47%), no tienen en cuenta el diagnóstico.

En lo que respecta a la intencionalidad para la preparación en procedimientos bancarios durante la acción de control, se constató que dos (10.53%) de los auditores intencionan en el objetivo lo relacionado con la preparación en procedimientos bancarios, lo que se sitúa en un nivel bajo, el resto, 17 (89.47%), no lo intencionan por lo que se sitúan en un nivel alto. Otro indicador medido fue el relacionado con las vías, métodos y operaciones en función del procedimiento bancario, el cual tuvo un comportamiento cuantitativo similar al indicador dos, ya que dos de los auditores (10.53%) los utilizan y el resto, 17 (89.47%), no los tienen en cuenta, por lo que se sitúan en el nivel alto.

La vinculación de las problemáticas del procedimiento bancario con el contexto de actuación del auditor, constituyó el indicador cuatro medido, se evidenciaron iguales porcentajes al indicador anterior, ya que dos (10.53%) de los auditores, tienen en cuenta la problemática para un nivel bajo, el resto, 17 (89.47%), no tienen en cuenta estas problemáticas y se sitúan en el nivel alto.

El indicador cinco fue el último medido, ejecución de tareas que propicien la preparación en procedimientos bancarios, reflejó que tres auditores (15,79%), desarrollan en ocasiones tareas que propician la preparación en procedimientos bancarios.

Planeación estratégica

Acciones

✓ **Determinación de los objetivos de la capacitación de los auditores en procedimientos bancarios**

- Contribuir a la adquisición de los conocimientos necesarios por parte de los auditores para la fiscalización de los procedimientos bancarios.
- Contribuir al fortalecimiento de actitudes positivas de los auditores para prepararse en los procedimientos bancarios.
- Contribuir al perfeccionamiento de los modos de actuación en el proceso de capacitación de los auditores en procedimientos bancarios.

Los objetivos están encaminados a transformar en los auditores sus conocimientos y actitudes con respecto a los procedimientos bancarios para su preparación profesional y que se manifieste en su actuación profesional de forma creadora.

✓ **Determinación de los contenidos de la preparación de los auditores en procedimientos bancarios**

En correspondencia con las necesidades de capacitación de los auditores y los problemas de la práctica con respecto a la preparación de los auditores en procedimientos bancarios, se procedió determinar los contenidos que deben ser objeto de tratamiento:

- Conceptos fundamentales relacionados con los procedimientos bancarios.
- Dominio del contenido para aplicar los procedimientos bancarios e identificar errores en su utilizar aplicación.
- Apropiación del contenido para fiscalizar la ejecución de los procedimientos bancarios

- Las actitudes de los auditores como elemento esencial en el trabajo de preparación en procedimientos bancarios.

✓ **Determinación de las formas de organización de la superación**

Para adoptar las formas organizativas de la superación se tuvo en cuenta las características actuales del sistema bancario, los resultados del diagnóstico de las necesidades de capacitación y lo establecido en el Manual de Instrucciones y Procedimientos del Banco Popular de Ahorro. En su selección se consideró la necesidad de desarrollar el carácter ascendente de las acciones de capacitación en cuanto a su nivel de complejidad:

- Curso de capacitación a tiempo parcial. Su objetivo fue preparar a los auditores en procedimientos bancarios.
- Autopreparación. Constituye un peldaño superior al anterior. Su contenido principal son los procedimientos bancarios, a partir del estudio y valoración de la metodología propuesta. Esta forma de capacitación permite aplicar la autoevaluación como procedimiento principal para evaluar los resultados obtenidos.
- Talleres profesionales. Asisten los auditores que han logrado cumplir con los objetivos propuestos en las formas anteriores. Su objetivo fundamental es el intercambio de experiencias sobre la aplicación de los conocimientos adquiridos a la práctica de la auditoría. Como contenido de los mismos se planificaron debates en torno a las experiencias de los auditores en la determinación de problemas, en las acciones diseñadas para su solución, en la aplicación de la metodología propuesta a distintas situaciones y sobre las actitudes mostradas en el proceder de los auditores. En estos talleres se utilizaron la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación como procedimientos evaluativos, lo que permitió la confrontación de ideas, juicios, opiniones, el ejercicio de la crítica, así como la socialización de los conocimientos adquiridos.
- Debates científicos. Permiten la actualización científica del conocimiento profesional de los auditores mediante la presentación y exhibición de

razonamientos, juicios, cuestionamientos; así como el cotejo y confrontación de ideas, saberes y experiencias que evidencian el crecimiento profesional y personal mediante el empleo de los conocimientos y las manifestaciones de actitudes desarrolladas en el proceso de capacitación. Las reflexiones individuales y grupales contribuyen a la creación de condiciones para el desarrollo ascendente de la creatividad y la investigación.

✓ **Elaboración de programas**

La elaboración de programas para el desarrollo de la capacitación de los auditores de la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro de Sancti Spíritus, se realiza a partir de los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación y de las posibilidades para ser implementados en la práctica.

✓ **Determinación de la evaluación por cada forma de organización de la superación**

En esta fase se planearon las distintas formas que, según criterios del autor, deben emplearse para evaluar cada acción de capacitación y se determinaron las características y procedimientos a emplear, no obstante, para evitar repeticiones innecesarias estas aparecen explicadas en la etapa de evaluación de la estrategia.

✓ **Instrumentación**

Después de planeada se procederá a la instrumentación de la estrategia de capacitación.

Resultados por dimensiones:

Luego de instrumentada y evaluada la estrategia pudieron comprobarse los siguientes resultados por dimensiones formativas:

Cognitiva:

Con relación a esta dimensión se obtuvo que los auditores alcanzaron un nivel superior en sus conocimientos, pues los 19 están evaluados de muy alto, lo que significa que poseen rapidez en la apropiación del contenido de aplicar los procedimientos bancarios y para identificar errores en la ejecución de los

procedimientos bancarios, son flexibles ante los cambios y tienen creatividad para enfrentar las contingencias relacionadas con la actividad de auditoría.

Actitudinal:

En esta dimensión 16 auditores son evaluados de muy alto que representa un 84,21 %, lo que significa que demuestran que aplican procedimientos bancarios e identifican errores y deficiencias al fiscalizar la ejecución de los procedimientos. Fueron evaluados de alto tres auditores para un 15,79%, lo que evidencia que alcanzaron un nivel superior a la inicial sobre las dificultades en preparación en procedimientos bancarios.

Axiológica:

En la aplicación final del cuestionario de autoevaluación se obtuvo que los auditores incrementaron su asistencia a las actividades de capacitación, lo que se reflejó en una constante práctica de la auditoría y socializar los resultados, de esta manera se alcanzó niveles superiores, 16 auditores evaluados de muy alto lo que representa un 84,21% y tres evaluados de alto, lo que significa un 15,79%. Evidentemente se aprecia la calidad en el ejercicio de la autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, poseen control en el cumplimiento de las acciones de capacitación y saben evaluarla y utilizarla para el bien del colectivo.

Al efectuar un análisis final acerca del nivel de preparación en procedimientos bancarios que conformó la muestra en que se aplicó la propuesta, se pudo inferir que con relación al período inicial los auditores en sentido general tuvieron un cambio positivo y altamente significativo, si se tienen en cuenta los parámetros establecidos, pues un auditor ascendió en dos valores, 16 en tres valores y 6 en cuatro valores, lo que permite atender las diferencias individuales y facilita orientarse mejor y obtener un diagnóstico más acertado de estos auditores.

Conclusiones

La preparación en procedimientos bancarios es un proceso complejo y dinámico, en el que intervienen diversos factores. Una adecuada preparación respecto a los procedimientos establecidos en la entidad bancaria le permite al auditor estar en

condiciones de asumir su labor de forma eficiente y eficaz. El diagnóstico de las necesidades de capacitación de los auditores de la Unidad Central de Auditoría Interna del Banco Popular de Ahorro en Sancti Spíritus permite afirmar que existen insuficiencias en su preparación en procedimientos bancarios que no permiten enfrentar con éxito las acciones de control, y pueden ser resueltas utilizando la estrategia de capacitación que se propone.

La estrategia de capacitación estableció la dirección inteligente, y desde una perspectiva amplia y global, de las acciones encaminadas a resolver los problemas detectados durante el diagnóstico, está diseñada para desarrollarse desde el puesto de trabajo, en estrecha relación con la labor profesional que desempeñan los auditores, se emplea la modalidad a tiempo parcial. La evaluación de la estrategia de capacitación diseñada, demostró su contribución a la preparación de los auditores en procedimientos bancarios, lo cual fue corroborado mediante un pre-experimento a una muestra compuesta por 19 auditores, lo que permite afirmar que su instrumentación en la práctica provoca una modificación en la preparación en procedimientos bancarios, a partir de la significatividad de la diferencia entre los resultados del pre-test y el pos-test.

Referencias bibliográficas

Arens, A. A., Elder, R. J. y Beasley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. Pearson Prentice Hall.

https://www.academia.edu/14967363/AUDITORIA_UN_ENFOQUE_INTEGRAL_11ma_Edici%C3%B3n_Autores_Alvin_A_Arens_Randal_J_Elder_Mark_S_Beasley_Libr

Contraloría General de la República (9 de abril de 2020). *Resolución 76 /2020*. Gaceta Oficial 306-EX18 del 9 de abril de 2020
https://www.gacetaoficial.gob.cu/sites/default/files/goc-2020-ex18_0_0.pdf

- Dessler, G. y Varela Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administraci_%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf
- Duval Aponte, S. y García González, M. (2020). Propuesta de indicadores para la evaluación de impacto en programas académicos. En *VIII Congreso Internacional de Educación y Pedagogía* (p. 69-73). Redipe-Evenhock.
<https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/07/Contextualizaci%C3%B3n-investigativa-en-la-Educaci%C3%B3n-Cultura-F%C3%ADsica-y-el-Deporte-VI-CAPITULO-2.pdf>
- Hellriegel, D., Jackson, S. E. y Slocum, J. W. (2019). *Administración: Un enfoque basado en competencias* (11^a.Ed.) https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf
- Instituto de Auditores Internos de España (2024). Nuevas Normas Globales de Auditoría Interna. Fundación Latinoamericana de Auditores Internos.
<https://www.theiia.org/globalassets/site/standards/editable-versions/global-internal-audit-standards-spanish.pdf>
- Leontiev, A. N. (1982). *Actividad, conciencia, personalidad en el proceso de formación de la psicología marxista*. Libros para la Educación.
- Lira García, A. A. y Brunett Zarza, K. (2021). Indicadores para evaluar la calidad en un curso de capacitación e-learning en México. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 20, 83-102. <https://www.tecnologia-ciencia-educacion.com/index.php/TCE/article/view/610/446>
- López Montalvo, D., Jorge Coto, E. y Cadena López, A. (2021). La capacitación en pequeñas y medianas empresas: hacia una caracterización. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(1), 71-85.

<https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/686/952>

Mendivil Escalante, V. M. (2015). *Elementos de auditoría* (7ª.Ed). Cengage Learning.

https://issuu.com/cengagelatam/docs/elementos_de_auditor_a_mend_vil_i

Partido Comunista de Cuba. (2021). *Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista. Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2021-2026*. Comité Central del Partido Comunista de Cuba.

<https://www.mined.gob.cu/wp-content/uploads/2021/09/CONCEPTUALIZACION-DEL-MODELO-ECONOMICO-Y-SOCIAL-CUBANO-DE-DESARROLLO-SOCIALISTA-y-LINEAMIENTOS-DE-LA-POLITICA-ECONOMICA-Y-SOCIAL-DEL-PARTIDO-Y-LA-REVOLUCION-PARA-EL-PERIODO-2021.pdf>

Pérez Morejón, K. y Alfonso Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y desarrollo (COODES)*, 11(2), e624.

<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v11n2/2310-340X-cod-11-02-e624.pdf>

Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de los estados financieros práctica moderna integral*. Edición Pearson. <https://isae.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=265>

Susomrith, P., Coetzer, A. & Ampofo, E. T. (2019). Training and development in small professional services firms. *European Journal of Training and Development*, 43(1), 517-535.

https://www.researchgate.net/publication/332156065_Training_and_development_in_small_professional_services_firms

Vigotsky, L. (1987). *Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores*.
Editorial Científico-Técnica.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores

M.E.C.A.: Diseño y realización de la investigación.

M.M.C.M.: Conducción metodológica y teórica. Revisión del informe final.

Pedagogía y Sociedad publica sus artículos bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)



<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/>:
pedagogiasociedad@uniss.edu.cu