

XI Coloquio de Investigación Contable

**Auditoría del Proceso de Gestión Humana para
una Empresa del Sector de la Construcción de
Acuerdo a los Criterios Definidos en la Norma ISO
9001:2015**

Auditoría del Proceso de Gestión Humana para una Empresa del Sector de la Construcción de Acuerdo a los Criterios Definidos en la Norma ISO 9001:2015

Semillero Investigación en auditoría y aseguramiento de la información

Grajales Mayerly, Gutierrez Yasmine

Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa Contaduría Pública UVD

Índice de contenidos

- Antecedentes
- Formulación de la pregunta problema
- Justificación
- Objetivos (General y Específicos)
- Metodología
- Marco Referencial
- Resultados
- Discusión
- Conclusiones
- Referencias Bibliográficas

Antecedentes



Sánchez, (2017): expone la forma en que la auditoría realizada al área de recurso humano permite optimizar el desempeño laboral de la compañía.



Macancela, (2019): Menciona *“El proceso de reclutamiento y contratación se lo efectúa con base a las demandas que surgen de las diferentes unidades productivas, pero no se planifican correctamente según los objetivos de expansión que pudiere tener la empresa”*. (p.90)



Arévalo, (2014): Señala de qué forma incide el realizar una auditoría administrativa al Departamento de talento humano de la entidad en el mejoramiento de las operaciones que se realizan en esa institución.



Formulación de la pregunta problema



Justificación



1

Teoría del Control

La auditoría como parte esencial de ese control.

- ✓ Controlabilidad
- ✓ Observabilidad
- ✓ Identificabilidad

2

Profesional en Contaduría Pública

Le permite desarrollar competencias de análisis y determinación de problemas o situaciones; como uno de los requisitos importantes de la profesión contable.

3

Uniminuto Virtual a Distancia - UVD

Se fortalece el aprendizaje autónomo debido a la investigación que se está realizando, se obtiene información por medio de consulta.

Objetivo General



- Se Realizó una auditoría interna al proceso de Gestión Humana bajo una metodología sistemática utilizando como guía la norma ISO 19011:2018.

Objetivos Específicos

- Se hizo un diagnóstico del subproceso de Selección, Enganche y Contratación de la compañía para determinar si se cumplía con los tiempos de ejecución de esta actividad.
- Se evaluaron las actividades que realiza el proceso de GH para determinar a través del comportamiento del indicador de rotación de personal, cuál es el impacto que ejerce el desempeño del proceso de Gestión Humana en la consecución de los objetivos de los procesos internos y los estratégicos de la organización.

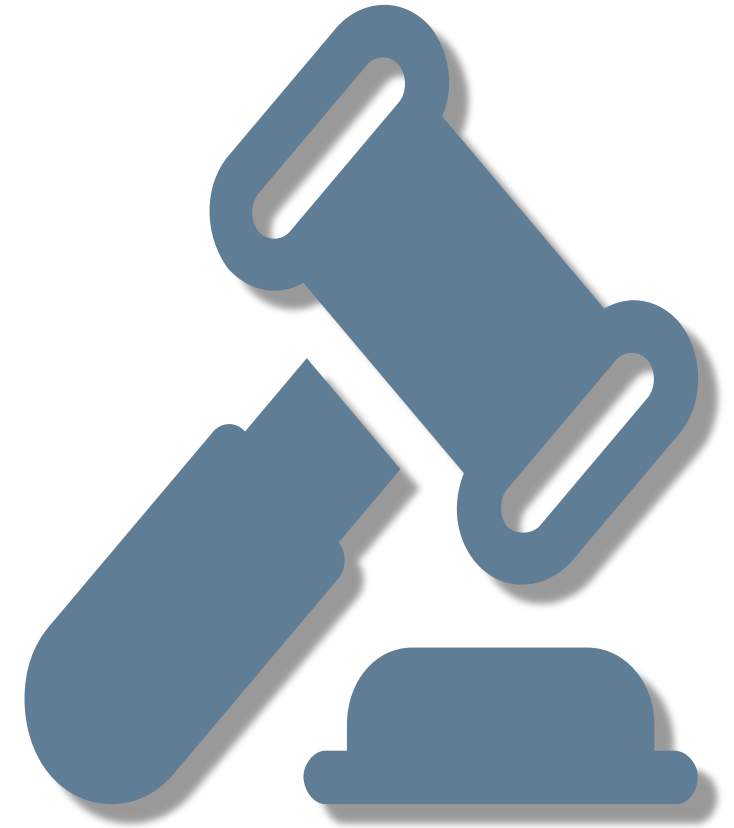
- El tipo de investigación usada para este proyecto, en función de los objetivos es aplicada y en función de la fuente de los datos es mixta.
- El enfoque utilizado en el proyecto de investigación es cualitativo dado que se utiliza entrevista, para la aplicación de la auditoría, esta permite averiguar cuáles son las causas del fenómeno presentado y evidenciar las opciones de mejora a que haya lugar.
- El alcance de esta investigación es descriptivo de tipo observacional.

Metodología



Marco Referencial

- Norma ISO 9001:2015, Norma de Requisitos para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad: esta norma indica tanto la metodología como los requisitos que debe tener un proceso.
- Norma ISO 19011:2018, Dicta las directrices para realizar la Auditoría de procesos. Ésta norma es una guía que puede utilizar cualquier tipo de empresa independientemente de su tamaño; de igual manera se adapta al programa de auditoría sin importar el alcance, la complejidad o la escala.



Marco Referencial

Importancia de la Gestión Humana en las Organizaciones



- Responsable de la provisión del Talento Humano.
- Apoya a las diferentes áreas de la empresa: Recurso Humano Idóneo.
- Evaluación del personal → Establecer esquemas de selección
- Gestionar por Competencias → Trabajador alineado con los propósitos de la Empresa

El mejoramiento de las Organizaciones apoyado por los lineamientos de la Normas ISO:



- Sistema para evaluar los procedimientos que aseguren y administren la calidad de una empresa
- Incrementar la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus Clientes.
- Brindar confianza en la Gestión de los procesos y la calidad de productos para los Clientes

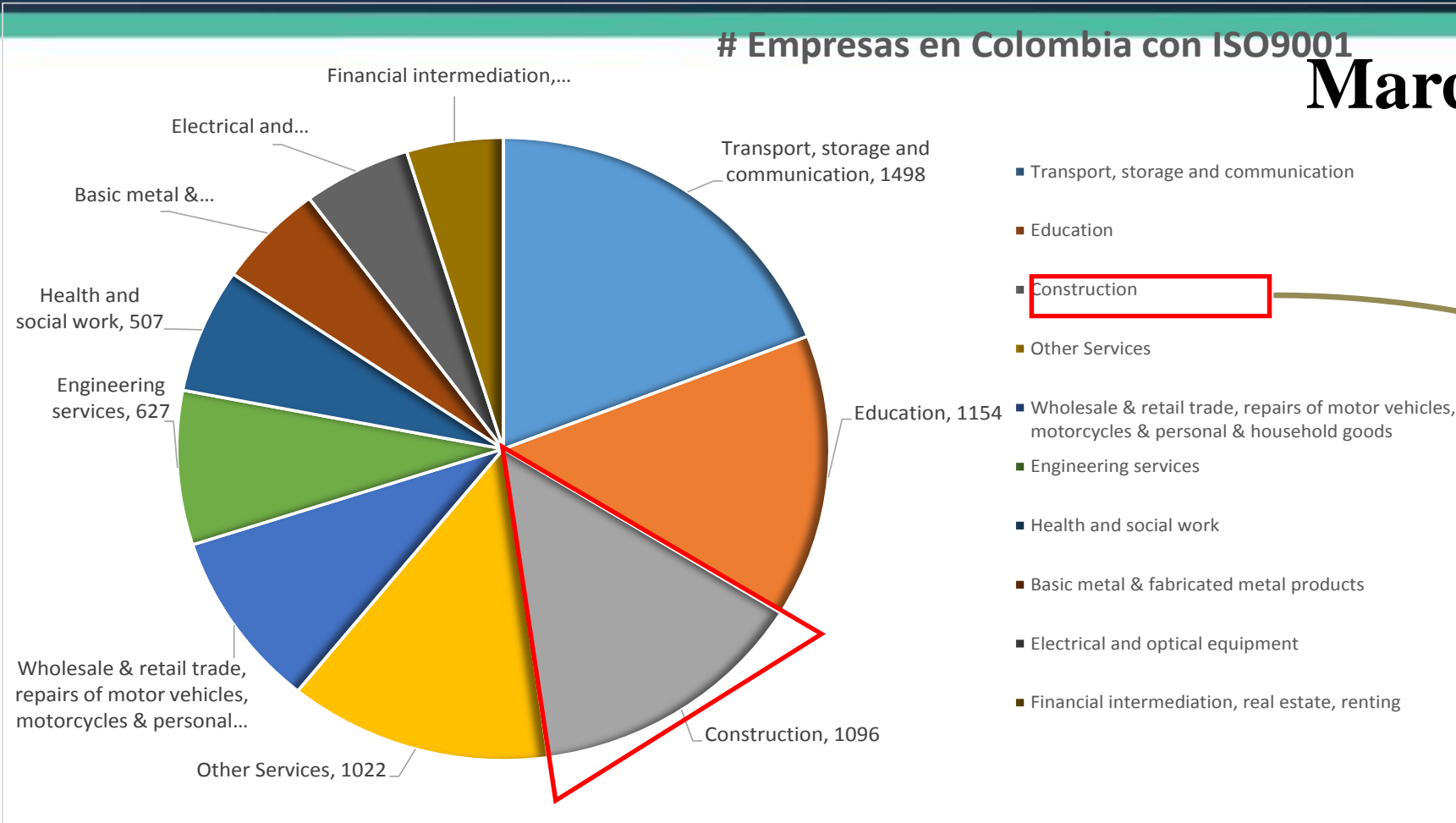
Normas ISO en el sector de la Construcción:



- El sector contribuye de manera importante a la política económica por su efecto de reactivación.
- Primero en reactivarse en las crisis económicas del 1974, 1999 y 2020
- Este sector incide en alto grado en la propensión marginal al consumo
- La Norma ISO contribuye a

Empresas en Colombia con ISO9001

Marco Referencial



■ (1096 Empresas)

- Se evidencia que el sector de la construcción ha optado por certificar sus procesos de acuerdo a lo descrito en la Norma ISO 9001:2015 → Buscado dar confianza a sus clientes en cumplimiento de las leyes y normas Colombianas

Resultados

Lista de Verificación: Lista de chequeo utilizada para consignar las preguntas que se harán a la persona entrevistada (*auditado*), así como registrar las evidencias (*respuestas y hallazgos*) del cumplimiento o no del proceso frente a los requisitos evaluados.

INFORME DE AUDITORIA

Página 1 de 3

EMPRESA:	XYZ Adhesivos			
Dirección:	Carrera las cruces 26 - No. 19 - 99 Puente Asunción			
Proceso:	Gestión Humana			
Cargo:	Jefe de Gestión Humana	Correo electrónico contacto	ghumana@xyzadhesivos.co	

Hallazgos de la auditoria

Fortalezas

- En XYZAdhesivos, se ha venido trabajando desde el año 2019 con el propósito de implementar un Sistema bajo los lineamientos de la guía NTC ISO 9001:2015, Se evidencia un avance en la implementación de herramientas de gestión que le permitan mejorar el desempeño de sus procesos.

Oportunidades de Mejora

- Implementar acciones para mejor el clima laboral producto de la medición que se realizó en el 2019, básicamente en la variable de sentido de pertenencia de los Trabajadores de la compañía.

No conformidades

- Al solicitar evidencias sobre las descripciones de cargo definidas en el procedimiento de Selección de Personal, se evidencia que no se cuentan para los cargos (Analista de Logística y Auxiliar de Laboratorio) evaluados durante la auditoria, incumpliendo lo solicitado por el requisito 7.1 de la ISO 9001:2015, recursos - Personas.

		PLAN DE AUDITORIA INTERNA: PROCESO DE GESTION HUMANA		XYZ-SG-RG-01 V - 001 Página: 1 de 1	
FECHA:	09 / 07 / 2020	PROCESO:	Gestión Humana	AUDITORIA No. 02	
OBJETIVO:	Identificar oportunidades de mejora en el proceso; revisar que lo ejecutado y documentado dentro del proceso de Gestión de calidad esté conforme con lo descrito en el SGC y con el estándar NTC/ISO 9001:2008.				
CRITERIOS:	Verificar conformidad con los procedimientos definidos para el proceso de Gestión Humana Verificar la mejora continua del proceso de Gestión Humana Verificar la aplicación y eficacia de los planes de acción emprendidos a partir de las no conformidades detectadas en la auditoria interna anterior.				
ALCANCE:	Todas las actividades involucradas dentro del proceso de Gestión Humana				
Marque con equis (X) en la casilla que corresponda así: C: Conforme NC: No Conforme O: Oportunidad de Mejora					
REF.	LISTA DE CHEQUEO	Observaciones	C	NC	O
1	¿Cuál es el objetivos del proceso? ¿Cuales son las responsabilidades del líder del proceso?	El responsable del proceso afirma que el objetivo del proceso de Gestión Humana es el de suplir las necesidades de personal de la compañía, con el fin de asegurar que los procesos cumplan los objetivos, determinando planes de desempeño y desarrollos, y definiendo los roles y responsabilidades claros. Se evidencia que tiee claridad del objetivo - Define sus responsabilidades con claridad y muestra el perfil de cargo donde se encuentran registradas.	X		
2	Muestreme por favor los perfiles de cargo del las 5 personas recientemente contradas. ¿Existen los Perfiles? ¿Hay claridad en los requisitos exigidos por los procesos para su contratación?	Se evidencia los Cargos de Analista de Logistica y Auxiliar de Laboratorio que no cuentan con perfil de cargo . Por otro lado no se evidencia que se les hayan realizado las pruebas de aptitud y valoración de competencias descritas en el proceso de contratación. No se pudo evidenciar que se cumpla con los requisitos exigidos por el jefe del proceso que realizó la solicitud de personal		X	

Informe de Auditoria: Instrumento donde se consignan los resultados de la Auditoria como son Fortalezas, oportunidades de mejora y No Conformidades halladas durante la revisión y diagnostico del proceso evaluado.

Resultados

Fortalezas:

- **Hay avance en la implementación de herramientas de gestión** como indicadores, estructura documental y Ambiente de trabajo
- **El liderazgo visible de la Jefe Gestión Humana** por el trato de las personas a su cargo y el compromiso en mejorar su proceso
- **El compromiso de la Gerencia en disponer los recursos** necesario para fortalecer este proceso en los cambios a realizar.



Oportunidades de Mejora:

- Implementar acciones para mejorar el clima laboral: **Se evidencia un clima laboral no adecuado para el desarrollo de las actividades.**
- Definir claramente las responsabilidad y Autoridad. **Se pregunto a 3 entrevistados y no tenían claridad de sus responsabilidad y autoridad de acuerdo a su cargo**
- Establecer Manuales de funciones para todos los cargos. **No se encontraron 3 de 4 cargos evaluados durante la Auditoria**

Resultados



Hallazgos: No Conformidades:

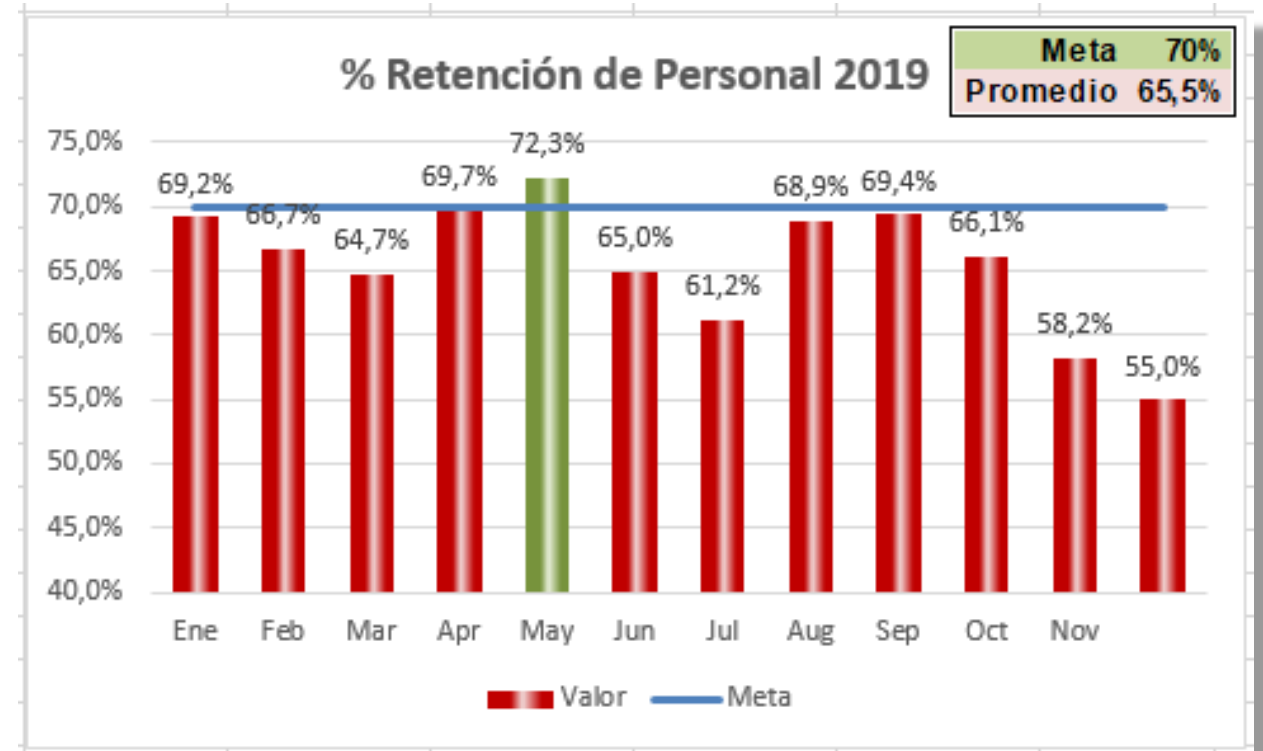
1. ***No se encuentra las descripciones de cargo definidas en el procedimiento de Selección de Personal.*** Para los cargos Auxiliar del Laboratorio, Auxiliar de Logística y analista de calidad contratados durante el 2019. **Requisito 7.1 de la ISO 9001:2015, recursos - Personas.**

Marque con equis (X) en la casilla que corresponda así: C: Conforme NC: No Conforme O: Oportunidad de Mejora					
REF.	LISTA DE CHEQUEO	Observaciones	C	NC	O
2	Muestreme por favor los perfiles de cargo del las 5 personas recientemente contradas. ¿Existen los Perfiles? ¿Hay claridad en los requisitos exigidos por los procesos para su contratación?	Se evidencia los <i>Cargos de Analista de Logística y Auxiliar de Laboratorio</i> que no cuentan con perfil de cargo. Por otro lado no se evidencia que se les hayan realizado las pruebas de aptitud y valoración de competencias descritas en el proceso de contratación. No se pudo evidenciar que se cumpla con los requisitos exigidos por el jefe del proceso que realizó la solicitud de personal		X	

Resultados

Hallazgo : No Conformidades:

2. *No se evidencia acciones para mejorar el indicador “Retención de los colaboradores” durante el 2019 el indicador no cumplió el objetivo evidenciando una alta rotación en los diferentes procesos. Requisito 9.1 de la ISO 9001:2015, “Seguimiento, medición, análisis y evaluación”*

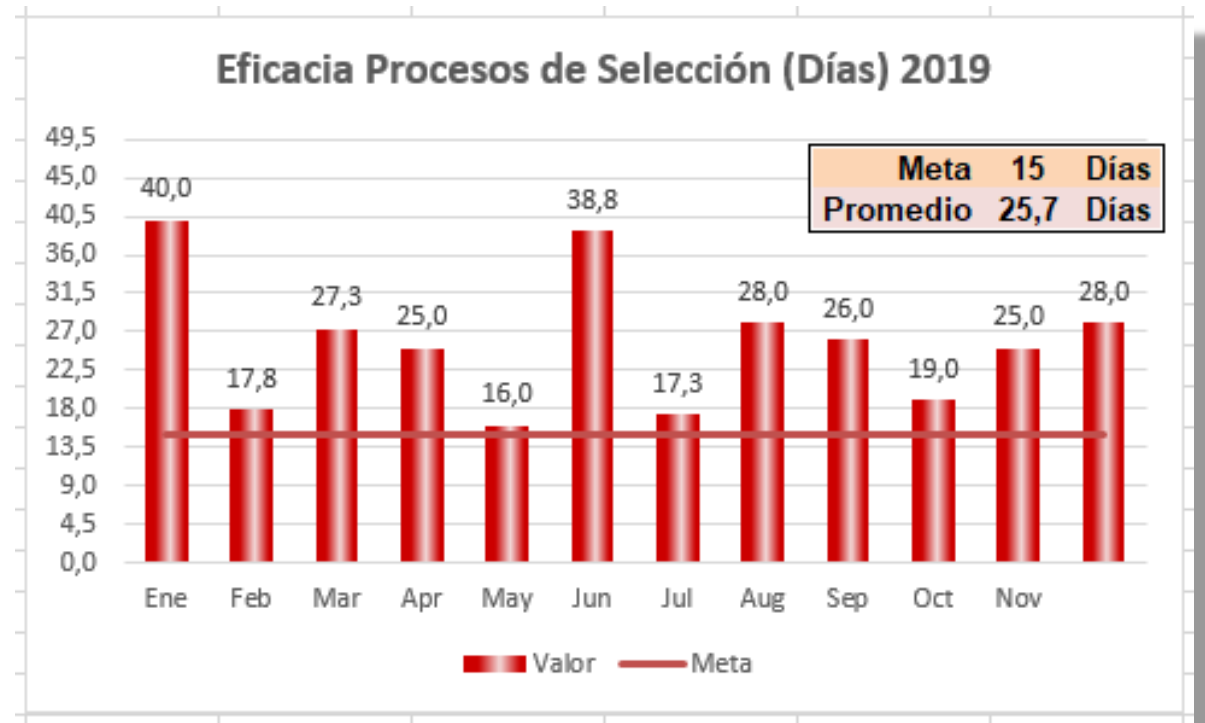


Fuente: Elaboración Propia a partir de los indicadores para el proceso de GH de la Empresa XYZ Adhesivos

Resultados

Hallazgos: No Conformidades:

3. *No hay una metodología para hacer la medición y análisis de las competencias del Personal*, No se evidencia la medición ni evaluación de desempeño ni competencias de los cargos que consideran críticos de los procesos que afectan la calidad y el desempeño de los procesos. Requisito 7.2 de la ISO 9001:2015, Competencia.



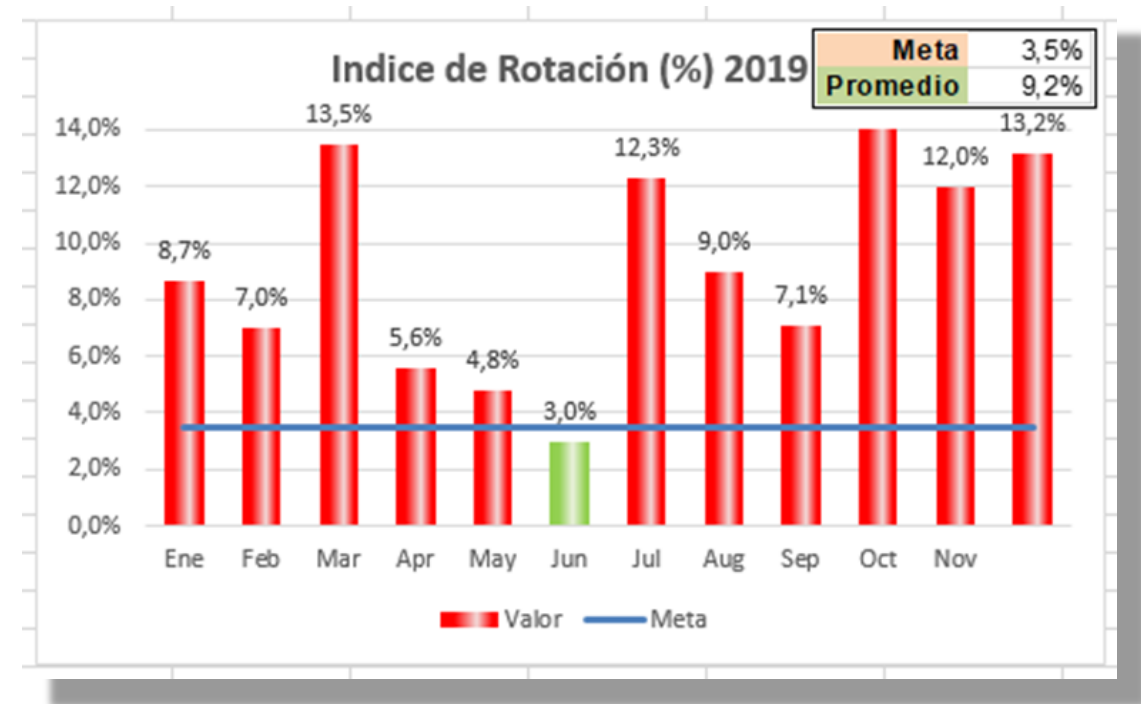
Fuente: Elaboración Propia a partir de los indicadores para el proceso de GH de la Empresa XYZ Adhesivos

Resultados

Hallazgo

- **La auditoria evidenció la no alineación de los objetivos de este proceso con los objetivos estratégicos de la compañía, dado que ninguno de los objetivos establecidos para el proceso de Gestión Humana está cumpliendo con las metas establecidas por la dirección.**

Requisito 10.1 de la ISO 9001:2015, Mejora.



Fuente: Elaboración Propia a partir de los indicadores para el proceso de GH de la Empresa XYZ Adhesivos

Discusión

- ***La realización de esta auditoría es de gran utilidad para la empresa XYZ Adhesivos y para cualquier otra empresa que presente una problemática similar a la encontrada. Dado que la auditoría interna de procesos permite identificar los problemas que se presentan dentro de la gestión del proceso.***
- ***A diferencia de la auditoría de control interno que busca el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la compañía, la de procesos busca que el proceso se gestione de manera sistemática y organizada***

Conclusiones

- ***De acuerdo a la investigación realizada, se ve la importancia de la Gestión Humana en las organizaciones; desde una perspectiva estratégica se vincula esta área con el logro de los objetivos y metas concluyentes en la empresa, puesto que de su gestión eficaz depende en gran manera el desempeño de la organización***
- ***La Auditoria Interna es clave en la identificación de problemas en las Compañías y dada la implicación de los hallazgos encontrados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos para la empresas; es importante tomar acción sobre los mismos***
- ***En el desarrollo de este proyecto nos encontramos que en Colombia son escasos los antecedentes de investigación en auditorias al Proceso de GH. Estos fueron soportados con información de trabajos investigativos de otros países.***

Referencias Bibliográficas

Alles, M. (2006). Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias. (2a ed. 2a reimp.)

Ediciones Granica S.A. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=jozhbqMukZsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>

A., S., W., G. (2013). Administración de recursos humanos. (16a. ed.) Cengage. Página: Cover9.

Arévalo Plúa, D. C. (2014). Auditoría administrativa al departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Valencia, provincia de Los Ríos, período 2012 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de

"<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5457/1/82T00369.pdf>

Arguello Delgado, V. del C. (2020). Herramientas de la auditoría integral en la validación eficaz del sistema de gestión del talento humano en empresas de seguridad y protección ecuatorianas. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 4(34), 36-41. Recuperado de <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp36-41>

Referencias Bibliográficas

Armijos Mosquera, J. J. (2019). Auditoría de gestión al componente de talento humano de la comercializadora de calzado Comecsa SA, cantón La Libertad, año 2017 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.). Recuperado de <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/46000/5217>

B., W. (2014). Administración de recursos humanos. (7a. ed.) McGraw-Hill Interamericana.

Calderón, G. Naranjo, J. C. Álvarez, C. M. (2007). La gestión humana en Colombia: características y tendencias de la práctica y de la investigación, Estudios Gerenciales, 23, (103), 39-64. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592307700098>

Carrera, J.S, Bedor, D. B, Borja, E. I. (2020). Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa. Revista científico - profesional, 5 (3), 903-921. Recuperado de <https://dialnet.ezproxy.uniminuto.edu/servlet/articulo?codigo=7518075>

Charlet L. (2019). Encuesta ISO Bogotá. ISO. Recuperado de: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Referencias Bibliográficas

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. (5a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=9350&pg=197>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (3a. ed.) McGraw-Hill Interamericana. Página: 35.

Cuesta, A. (2017). Gestión del talento humano y del conocimiento. (2a. ed.) Ecoe Ediciones. Página: 362. Recuperado de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=5043&pg=397>

Dessler, G., Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. (6a. ed.) Pearson Educación. Recuperado de: <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>

Gómez-Mejía, L. (2016). Gestión de recursos humanos. (8a. ed.) Pearson Educación.

López, S., Ruiz, E. (2015). Operaciones administrativas de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana

Referencias Bibliográficas

L., S., Valle, R., López, Á. (2014). La gestión de personas y del talento. McGraw-Hill Interamericana.

Louffat, E. (2013). Administración de equipos humanos. Cengage. Página: Coverix.

Macancela Sigua, E. R. (2019). Auditoría de gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Arboriente SA matriz de la ciudad de Puyo, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13716/1/72T01342.pdf>

Mantilla, S. (2018). Auditoría del control interno. (4a. ed.) Ecoe Ediciones. Página: 8. Recueprado de:

<https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6315&pg=19>

Menúzate, M. & Renau, J.J. (1991). La Dirección Estratégica de la Empresa. Barcelona: Ariel

Referencias Bibliográficas

Párraga, S. M. Mendoza, H. F, (2016). La Auditoría Integral. Aplicación a una Institución Pública de Ecuador. Dominio de las Ciencias, 2 (1 (1), 236-249. Recuperado de

<https://dialnet.ezproxy.uniminuto.edu/servlet/articulo?codigo=5761534>

Platt R. (2017). Información y Noticias FIIC. Bogotá. Federación interamericana de la industria de la construcción. Recuperado de: <http://fiic.la/blog/2017/03/27/construccion-pilar-de-la-economia-el-desarrollo-urbano-y-el-avance-industrial/>

Quintanilla, J., Poal, G., Gutiérrez, S., Sánchez-Runde, C. (2012). Retos de la dirección de personas. Pearson Educación.

Ricardo, G. (2011). Administración de recursos humanos. (5a. ed.) Pearson Educación.

Romero, L. M. Salcedo, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. Signos.11(2).99-117 Recuperado de

<https://dialnet.ezproxy.uniminuto.edu/servlet/articulo?codigo=6990344>

Referencias Bibliográficas

Ruiz, E., Gago, M., García, C., López, S. (2016). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. (2a. ed.) McGraw-Hill Interamericana.

Saavedra Peña, M. P. (2014). Auditoría de gestión en el Área de Recursos Rumanos de la Municipalidad Distrital Norte Chico del Dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión. Recuperado de http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/180/1/TL_SaavedraPenaMarita.pdf

Saldarriaga, J. G. (2008). Gestión humana: tendencias y perspectivas, Estudios Gerenciales, 24, (107), 137-159. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592308700408>

Sánchez Bravo, K. J. (2017). Auditoria Aplicada Al Recurso Humano Para Una Mejor Gestión Laboral. Caso: Empresa Costa Transport Eirl, Paita-2017. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10782/sanchez_bk.pdf?sequence=1&isAlloved=y

Referencias Bibliográficas

Sánchez, J. (2014). Fundamentos de auditoría de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana.

Sierra, C.A (2011). La educación virtual como favorecedora del aprendizaje autónomo. Politécnico

Grancolombiano. 73-87. Recuperado de

<https://journal.poligran.edu.co/index.php/panorama/article/view/37/28>

Soto, G. A. (2017). Propuesta de procedimientos de control interno para el área de Talento Humano. Revista

Publicando, 4(13 (3), 14-32. Recuperado de

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/823>

Trujillo Wong, A. J. (2017). Auditoría de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta

IMPETU editorial SRL distrito de Callería, Pucallpa 2016. Recuperado de

http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/96/1/tesis_trujillo.pdf

Velázquez, R. (2009). Auditoría como herramienta para el control de la gestión de los recursos humanos.

Dimensión. 7(1).6-10. Recuperado de

<https://dialnet.ezproxy.uniminuto.edu/servlet/articulo?codigo=3990181>