

TRABAJO DE GRADO

MODELO DE RAE

Título

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

Audit of the Human Management Process for a Company in the Construction Sector According to the Criteria Defined in the ISO 9001: 2015 Standard

Autor

GRAJALES, Mayerly; GUTIERREZ, Yasmine

Publicación

Bogotá, Corporación Universitaria Minuto de Dios –UNIMINUTO U.V.D-, 2020. 59 Páginas

Unidad Patrocinante

Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO), Vicerrectoría Académica U.V.D.

Palabras Claves

Auditoría, Diagnóstico, Enganche y Contratación, Gestión Humana, Productividad, Selección.

Descripción

Este documento sustenta la realización de la auditoría al proceso de Gestión Humana a una empresa del sector de la construcción; tomando como base la Norma ISO 19011:2018. “Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión”. El tipo de investigación desarrollada es desde sus objetivos aplicada y desde sus fuentes de

información mixta, con un alcance descriptivo y un enfoque cualitativo. Como resultados o hallazgos; la auditoría muestra las fortalezas, oportunidades de mejora y los incumplimientos a uno o varios requisitos de la norma ISO 9001:2015 “Sistema de gestión de la calidad” contra la cual se evalúa el proceso, los cuales le permiten a la empresa establecer planes de acción para mantener o mejorar su desempeño. Todos estos hallazgos se registran en el informe final de auditoría.

Fuentes

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"](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>

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>

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

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.esepoch.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

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>
- 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 Humanos 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). Auditoría 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&isAllowed=y
- 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>

Contenidos

El documento se encuentra subdividido en 5 capítulos a lo largo de los cuales se puede apreciar: los antecedentes donde contextualiza la investigación, tomando como referentes tesis de grado que se han realizado en el área de Gestión Humana; la justificación vemos la importancia de este proyecto para la disciplina contable, el planteamiento del problema se

evidencia la demora en la contratación del personal, se encuentra que afectan diferentes causas como el proceso de contratación es muy largo, pocos candidatos superan las pruebas o no cumplen con el perfil, y las condiciones no son las deseadas por el personal que aplica, (esto en cuanto a horarios, salarios, Funciones, etc); el marco referencial es la normativa aplicada en la auditoria; el objetivo general y específicos que se orientan a realizar una auditoría al proceso de gestión humana de la empresa XYZ Adhesivos y evaluar cada uno de los indicadores que permita el cumplimiento de los requisitos que contempla la norma ISO ; la metodología, los resultados esperados y por último al divulgación y promoción de la investigación.

Metodología (SÓLO PARA EMPRENDIMIENTO SOCIAL Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL)

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.

El alcance de esta investigación es descriptivo de tipo observacional.

Conclusiones

Esta Investigación tuvo como propósito la realización de una auditoria al proceso de Gestión Humana. 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 las empresas. Dentro de los Hallazgos de la auditoria al Proceso de Gestión Humana se evidencia 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.

De acuerdo al análisis realizado, se concluye que el departamento de Gestión Humana es clave en las compañías y se ratifica lo mencionado en la teoría, ya que, si este departamento no desarrolla su gestión adecuadamente, la compañía no contaría con el personal idóneo para desarrollar las labores y por ende no se obtendrían los resultados que pretende la empresa.

El primer objetivo específico señala hacer un diagnóstico del Proceso de Selección, Enganche y Contratación de la compañía para determinar el cumplimiento en los tiempos de ejecución de esta actividad, en este sentido al momento de realizar la respectiva indagación en el proceso anteriormente mencionado, se evidencia que las demás áreas hacen la solicitud de personal por medio de correo electrónico, el cual no cuenta con características específicas para la solicitud del cargo.

El segundo objetivo específico señala evaluar las actividades que realiza el proceso de GH para asegurar la retención del talento humano y el comportamiento del indicador de rotación de personal. Establecer 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, frente a este objetivo se encuentra que no se está asegurando la retención del talento humano ya que para este indicador se tiene definido un 70% y la compañía está cumpliendo sólo el 65%, no se cuentan con acciones de mejora para indicador por ende se está incumpliendo lo estipulado en el requisito 9.1 de la norma ISO 9001:2015 seguimiento, medición, análisis y evaluación. Dada la implicación de los hallazgos encontrados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos para la empresa; es importante tomar acción sobre los mismos, por ello se sugieren algunas recomendaciones:

- Realizar actividades que permitan al personal de la empresa un buen clima laboral, ya que este se considera como parte del salario emocional; de esta manera se logrará mejorar el sentido de pertenencia por parte de los mismos, esto impacta positivamente en el logro de los objetivos que plantea la empresa.
- Establecer un documento en el cual se reporte de manera específica la necesidad del personal y características del mismo, esto permite que no se pasen por alto puntos relevantes, además de servir como insumo para el departamento de GH en el diseño adecuado de pruebas específicas que permitan encontrar a el personal idóneo para el cargo, lo cual contribuiría a un mejor desempeño.
- Es de gran importancia tener presente las conclusiones y resultados de auditorías pasadas pues esto permite verificar las acciones y mejoras que ha realizado el proceso de GH.