

# INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



LAURA VANESSA HENRÍQUEZ REQUENE

LISSETH PAOLA PEÑA MADURO

IAN ALFONSO URBINA CASTRO

## **AUTORES**

MARÍA CECILIA BORREGO

## **TUTOR**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS**

**DIPLOMADO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO**

**SANTA MARTA, MAGDALENA**

**2022**

## INTRODUCCIÓN

El presente informe hace parte del desarrollo de una auditoría de gestión efectuada a cinco (5) establecimientos, dentro de los cuales hicieron parte salones de belleza y peluquerías ubicadas en la comuna número 8 según la división administrativa que opera en el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta. Del mismo modo, para la consecución de esta auditoría, se creó la firma AC (Auditores & Consultores) sobre la cual se llevó a cabo este ejercicio académico que pretendía evaluar administrativa, financiera y operacionalmente estos negocios; pretendiendo identificar qué actividades se desarrollan según lo estipulado, y cuáles de ellas son susceptibles de mejora.

## HALLAZGOS

---

En el desarrollo de la auditoría de gestión a los establecimientos: **SALÓN DE BELLEZA SABRINA STYLE, PERLA OLAYA PELUQUERÍA, SALÓN DE BELLEZA FASHION LOOK, SALÓN DE BELLEZA MARYOLI DUARTE y SALÓN DE BELLEZA MIS CEJAS**. Se encontraron los siguientes hallazgos luego de visitar las instalaciones y aplicar el cuestionario guía:

- A nivel administrativo, estos establecimientos carecen de herramientas de gestión, tales como: manuales de funciones, de procedimientos, de descripción de cargos y de reglamento interno; lo cual les impide el mantenimiento de sus recursos y el control de sus actividades.
- En cuanto a la gestión del capital humano, se evidencia que en estos establecimientos ninguno de sus empleados o colaboradores cuenta con seguridad social (salud, pensión y ARL) aun ejerciendo sus labores con un horario extendido de lunes a domingo (superior a 8 horas) sin derecho a descanso o compensación por horas extras. Adicionalmente, su remuneración o salario base se efectúa bajo el modelo de comisiones por servicios prestados, las cuales se cancelan al final del día laborado.
- Los aspirantes o trabajadores que hacen parte de estos establecimientos, no cuentan con formación académica especializada para ejercer sus labores en específico. Con el agravante de que durante su instancia como empleados, no reciben ningún tipo de formación o capacitación que les impulse a desarrollar sus habilidades o destrezas.
- En relación a los recursos materiales, estos establecimientos gozan de buenos insumos, materias primas, herramientas, máquinas y equipos de calidad para ejercer su objeto o razón social. Sin embargo, tienen un deficiente control de inventarios lo que eventualmente les puede ocasionar retrasos en la prestación de sus servicios ofertados.



## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### Equipo Auditor

Laura Vanessa Henríquez Requene  
Lisseth Paola Peña Maduro

CÓDIGO: GSE-02

VERSIÓN: 02

FECHA: 03/01/2022

PÁGINA: 1 DE 4

### Fecha De Emisión Del Informe

Día

10

Mes

05

Año

2022

Nombre De Auditoría

Informe Ejecutivo de Auditoria de Gestión

Líder de Proceso | Responsable

Ian Alfonso Urbina Castro

Ejecutivo A Reportar

María Cecilia Borrego

### Reunión De Apertura

### Ejecución De La Auditoría

### Reunión De Cierre

Día

27

Mes

02

Año

2022

Desde

07/03/22

Hasta

04/04/22

Día

02

Mes

05

Año

2022

D / M / A

D / M / A

## 1. OBEJTIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La presente auditoría de gestión tiene como objetivo principal el diagnosticar, controlar, verificar y establecer recomendaciones en todos los procesos que las empresas, “Salón De Belleza Sabrina Style, Perla Olaya Peluquería, Salón De Belleza Fashion Look, Salón De Belleza Maryoli Duarte Y Salón De Belleza Mis Cejas”, precisen para lograr la consecución y cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

## 2. OBEJTIVOS ESPECÍFICOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos administrativos adecuados para la operación de los establecimientos.
- Comprobar la adecuada administración del capital humano en todas sus dimensiones.



### 3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

**Periodo De Tiempo:** 07 de Marzo de 2022 al 04 de Abril de 2022

Comprendió el análisis de las actividades, operaciones realizadas, revisión de documentos, y demás información necesaria para la obtención de evidencia. Dentro de su enfoque, se evaluaron tres (3) grandes áreas de los establecimientos, que de acuerdo con el diagnóstico efectuado, comprenden: el área administrativa, el área operacional y financiera, a fin de permear toda la empresa.

**Limitaciones De Alcance:** No se presentaron limitantes de alcance en el desarrollo de la auditoría de gestión.

### 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN - NORMAS LEGALES

- Leyes, reglamentos, instructivos y demás normativa que regule el funcionamiento de este tipo de establecimientos.
- Manuales operativos y de procedimientos de las empresas.
- Estatutos internos de las empresas.
- Literatura relacionada con el tema sujeto de examen.

### 5. METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos propuestos en la auditoría de gestión, se emplearon como técnicas: la observación y el cuestionario.

Dentro de los cuales se efectuaron las siguientes actividades:

1. Se evaluaron los planes, políticas y programas y a fin de ver si están encaminados con la consecución de los objetivos en cada uno de los establecimientos.
2. Se evaluó el grado de eficiencia y eficacia con el que se manejan los recursos (humanos y materiales) disponibles en cada uno de los establecimientos.
3. Se evaluaron los manuales de funciones o procedimientos, con el fin de establecer si estos son de conocimiento por parte de los empleados del área administrativa; además se verificó si estos se encuentran actualizados.
4. Se evaluó la existencia de procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de estos establecimientos.

## 6. RESULTADO DE LOS HALLAZGOS

Dentro de las consecuencias que estos hallazgos causarían para con estos establecimientos, se destacan:

### Según el Artículo 23 del Código Sustantivo Del Trabajo

Para que haya contrato de trabajo se requiere que concurren estos tres elementos esenciales:

1. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo.
2. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato.
3. Un salario como retribución del servicio.

Teniendo en cuenta a lo anteriormente expuesto, se puede constatar que los empleados de los establecimientos de belleza o peluquerías en mención, cumplen con todos los requisitos fundamentales para que sean vinculados laboralmente a través de un contrato de trabajo (con todas sus prestaciones sociales). Es preciso decir que esta situación por la cual atraviesan actualmente los empleados de dichos establecimientos, no debería presentarse bajo ninguna circunstancia, no solo porque constituye un acto ilegal, sino porque implica aprovecharse de quienes buscan una oportunidad laboral para solventar sus necesidades económicas.

Las consecuencias que puede enfrentar el empleador si decide seguir con esta práctica de vincular trabajadores de forma irregular:

- a. Sanciones económicas por el no pago de prestaciones sociales y parafiscales de acuerdo con la Ley 1819 de 2016.
- b. Sanciones económicas por no pagar la prima de servicios reglamentada por el Artículo 306 del CST.
- c. Sanciones económicas por no pagar la liquidación del contrato de trabajo como lo indica el Artículo 65 del CST.

### Según la Resolución 2117 de 2010

Se deben cumplir ciertos requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicio de estética ornamental tales como: barberías, peluquerías y salones de belleza:

**Artículo 4º:** *“Todo trabajador que se desempeñe en el área de la estética ornamental deberá acreditar su idoneidad mediante certificado otorgado por instituciones de educación para el trabajo y desarrollo humano y/o superior, que cuenten con un programa debidamente registrado ante la Sec. de Educación”.*

En caso de persistir estas irregularidades, en la que personal no idóneo ejerza o preste servicios de estética ornamental (barberías, peluquerías y salones de belleza), el empleador (dueño o propietario) se expondrá a:

- a. Cierres temporales o definitivos del establecimiento.
- b. Multas de índole económico que pueden llegar hasta los 10 mil salarios mínimos legales vigentes.

Por otro lado, más allá de las sanciones a las que se exponen las empresas por estas irregularidades, esta problemática conlleva en los establecimientos a:

- a. Un incremento desmesurado en la rotación de personal.
- b. Un mal clima o ambiente laboral.
- c. La pérdida de clientes y potenciales ganancias.

### **A Nivel Administrativo**

La carencia de herramientas de gestión en estos establecimientos los expone inminentemente a:

- a. Mala Administración: Ésta es una de las razones más comunes por las cuales los dueños de estos establecimientos en crecimiento sucumben. La mala administración se refiere a problemas como: la mezcla de los gastos personales de los dueños con los gastos de la compañía, la falta de controles anti-fraude, el incumplimiento de los procesos de cuentas por cobrar, entre otros.
- b. Falta De Previsión Financiera: Es necesario que estos establecimientos definan una estructura financiera clara; esta es la única manera de que conozcan lo que se gasta y los beneficios que se obtienen de su objeto social o actividad económica.
- c. Eventos Adversos Y Mal Servicio: Estos se presentan al no existir manuales de funciones, de procedimientos, de descripción de cargos y de reglamento interno.

## **7. RECOMENDACIONES**

Con el propósito de salvaguardar la integridad y operación de estos establecimientos, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. Garantizar que los negocios cumplan con todos los requisitos normativos (legales) y metas marcadas a fin de contribuir con la supervivencia y crecimiento del mismo.
2. Desarrollar capacitaciones a empleados en su ámbito o entorno laboral, con el propósito de brindarles mejores herramientas a nivel cognoscitivo que sean aplicadas a beneficio de las organizaciones.
3. Gestionar toda la información vinculada a los costos de las empresas con el objetivo de controlar, registrar y analizar todos los gastos que se realizan en las mismas.
4. Interiorizar una cultura del autocontrol, como estrategia para incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de cada uno de los procesos que se adelantan al interior de los establecimientos.
5. Fortalecer el seguimiento de la eficacia y eficiencia, y la evaluación de la efectividad de los procesos por medio de indicadores, como práctica de autocontrol de los dueños de los establecimientos.

## DICTAMEN DE AUDITOR DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACIÓN – NAI, Y LAS NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA – NIAS

A los propietarios de los establecimientos:

**SALÓN DE BELLEZA SABRINA STYLE, PERLA OLAYA PELUQUERÍA, SALÓN DE BELLEZA FASHION LOOK, SALÓN DE BELLEZA MARYOLI DUARTE, SALÓN DE BELLEZA MIS CEJAS.**

### Alcance

Hemos examinado tres áreas de los establecimientos antes mencionados, concretamente el área financiera, administrativa y operacional, en las cuales se efectuó una auditoría de gestión; el alcance de esta auditoría comprende las operaciones realizadas desde el 07 de marzo al 04 de abril del 2022.

### Responsabilidad De La Administración

La administración de estos establecimientos es responsable por el adecuado del control interno, por el cumplimiento de las leyes y normas de tipo regulatorio a las que se someten este tipo de empresas, por la adecuada gestión de sus recursos tanto humanos como materiales, y por el debido y estricto control financiero.

### Responsabilidad Del Auditor Independiente

La responsabilidad de AC Auditores & Consultores es expresar una opinión sobre la razonabilidad de la auditoría de gestión; la cual se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Esas normas requieren que se cumplan requerimientos éticos y que se planifique y se realice la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si las áreas más representativas de estos establecimientos están libres de errores significativos. Esta auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia acerca de la situación de las áreas más relevantes de una organización. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos.



IAN ALFONSO URBINA CASTRO

**AC Auditores & Consultores**

10 de Mayo de 2022

