



UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

**Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas**

Diplomado en Gestión Estratégica del Talento Humano

“PROGRAMA DE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS”

AUTORES:

Andrea Adarraga Guerra

Lizeth Monsalve Aparicio

Sharon Zapata Gutiérrez

TUTOR:

MARIA CECILIA BORREGO

SANTA MARTA, MAGDALENA

2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
PROGRAMA DE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS	4
Objetivo Del Programa.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Alcance Del Programa	4
Equipo Auditor	5
CUESTIONARIO	6
Del Negocio	6
De La Selección Y Contratación Del Personal.....	6
De Las Compensaciones Y Beneficios.....	6
De La Salud Y La Seguridad.....	7
De La Formación Y Desarrollo	7
De Las Relaciones Laborales.....	7
INFORME DE AUDITORÍA – RECURSOS HUMANOS.....	7
De La Selección Del Personal.....	7
Recomendaciones:	8
De La Contratación Del Personal.....	8
Recomendaciones:	8
De Las Compensaciones Y Beneficios Laborales	9
Recomendaciones	9
De la Salud y Seguridad	9
Recomendaciones	10
De la Formación y Desarrollo	10
Recomendaciones	11
RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y DICTAMEN FINAL	11

INTRODUCCIÓN

El sector estético en Colombia es uno de los que antes, durante y después de la aparición del COVID-19 ha tenido un auge importante en la ciudad de Santa Marta. Entre otros factores, esto se debe a la migración de venezolanos a nuestro territorio, que no es un secreto que en ese país vecino la estética y moda es uno de los pilares fundamentales de la economía nacional.

Este sector en nuestra ciudad tiene unos altos niveles de informalidad y regulación local, lo que lo hace que sea de acceso fácil, pues en algunos casos basta con solo tener un espacio físico abierto en alguna de las avenidas más transcurridas de nuestra ciudad.

Esto configura un riesgo en la mayoría de los casos para quienes, voluntariamente, se practican procedimientos en estos espacios informales y, además, para el tránsito de peatones en las avenidas que se ubiquen estas personas.

Sí bien es cierto que esa informalidad es en algunos casos competencia desleal, hay locales comerciales constituidos con todos los aspectos legales que buscan generar un valor agregado importando conocimiento de otras partes del mundo como, Asia, por ejemplo, y poniendo en práctica esos conocimientos. Esto es algo innovador en algunos casos, pues es son técnicas o conocimientos que aun no se practican en nuestra ciudad, e incluso, en nuestro país.

En esta auditoria nos centramos en locales comerciales que tuvieran espacio físico sin importar si están o no legalmente constituidas. En esta auditoria el principal foco u objetivo es obtener información sobre la gestión de los recursos humanos en los comercios y aportar, desde nuestra experiencia y conocimiento, ideas y conceptos que les permitan mejorar en este aspecto y que esto se vea retribuido en crecimiento y oportunidades de mejora en todos los establecimientos.

PROGRAMA DE AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS

Objetivo Del Programa

Verificar el cumplimiento de toda la normatividad vigente con referencia a las estéticas de belleza de la ciudad Santa Marta, esta reglamentación estará enfocada al departamento o área de recursos humanos de las entidades escogidas. Esto, con el fin de emitir un informe certero y veraz que permita realizar mejoras en cada una de las áreas de recursos humanos que se mencionan en el alcance del programa.

Objetivos Específicos

- Oportunidad de optimizar y mejorar procesos ejecutándolos de manera adecuada.
- implementar soluciones enfocadas a la legalidad y regulación en temas contractuales con los empleados.
- Mejorar el ambiente laboral y salvaguardar la integridad de los empleados.

Alcance Del Programa

El área de recursos humanos es uno de los departamentos de mayor importancia dentro de toda organización, pero en este caso nos enfocaremos en los siguientes ítems para desarrollar la auditoria:

- Proceso de contratación y selección
- Compensaciones y beneficios
- Salud, seguridad y riesgo
- Formación y desarrollo
- Relaciones laborales

Equipo Auditor

Sharon Zapata Gutiérrez, Andrea Adarraga Guerra, Lizeth Monsalve Aparicio.

Etapa	Fecha	Proceso	Observaciones	Auditado	Auditor
Etapa 1	18-22 abril 22	Revisión documental y reunión de apertura	Conocimiento del negocio, reuniones iniciales y acuerdo de entrega de información.	Los negocios seleccionados.	Equipo Auditor.
Etapa 2	25-29 abril 22	Visitas físicas y conocimiento del negocio	Visitas a los locales comerciales, entrevistas a los empleados y confirmaciones con clientes.	Los negocios seleccionados.	Equipo Auditor.
Etapa 3	2-9 mayo 22	Elaboración de informes finales e informe de auditoría	Elaboración de informes finales para presentación.	Los negocios seleccionados.	Equipo Auditor.

CUESTIONARIO

Del Negocio

1. ¿Cuánto tiempo tiene existiendo este negocio?
2. ¿Está constituido legalmente?
3. ¿Está dividido el negocio por actividades o por departamentos?
4. ¿El propietario es administrador y trabajador o tiene contratado personal para esas labores?
5. ¿Tiene redes sociales?
6. ¿Los clientes pueden apartar cita por medios virtuales?
7. ¿Qué métodos de pago tiene habilitado?
8. ¿Tiene algún buzón de sugerencias y/o recomendaciones para los clientes?
9. ¿Tiene en cuenta la opinión verbal de sus clientes sobre la percepción del servicio recibido en el negocio?
10. ¿Durante los últimos 6 meses ha realizado mejoras en el negocio y sus procesos producto de recomendaciones o sugerencias de los clientes?
11. ¿Cuántos trabajadores tiene actualmente el negocio?
12. ¿Cuántos hombres tiene en su equipo de trabajo?
13. ¿Cuántas mujeres tiene en su equipo de trabajo?

De La Selección Y Contratación Del Personal

1. ¿Tiene en cuenta el grado de formación o preparación de los empleados a la hora de contratar?
2. ¿Cuáles son los parámetros o criterios que debe cumplir una persona para ser contratada?
3. ¿Realiza pruebas de conocimiento a sus empleados a la hora de contratar?
4. ¿Por qué medios o de qué forma recibe candidatos para una vacante en su equipo de trabajo?
5. ¿Los empleados una vez son contratados tienen un periodo de prueba?
6. ¿Los contratos que realiza con sus empleados son verbales o escritos?
7. ¿Qué tipo de contratos son?

De Las Compensaciones Y Beneficios

1. ¿El salario de sus empleados es fijo o por comisión?
2. ¿Paga prestaciones sociales a sus empleados?
3. ¿Paga seguridad Social a sus empleados?
4. ¿Disfrutan de vacaciones sus empleados?
5. ¿Cuándo un empleado es despedido se le paga la indemnización?

De La Salud Y La Seguridad

1. ¿Sus empleados están afiliados a ARL?
2. ¿Cuenta con un plan de contingencias, riesgos y/o emergencias?
3. ¿Tiene rutas de evacuación el local comercial?
4. ¿Los implementos son desinfectados y lavados?
5. ¿El local comercial tiene señalización?
6. ¿El local comercial tiene baño interno?

De La Formación Y Desarrollo

1. ¿Capacita periódicamente a sus empleados?
2. ¿Tiene en cuenta el nivel de formación académica de sus empleados?
3. ¿Los empleados tienen libertad de innovar y/o aportar nuevas ideas?

De Las Relaciones Laborales

1. ¿Realiza integraciones o salidas sociales con su equipo de trabajo?
2. ¿Hay relación laboral entre los empleados?
3. ¿Cohíbe o prohíbe de alguna practica o actividad personal a sus empleados en el local comercial?
4. ¿Tiene espacios de descanso en el local comercial?

INFORME DE AUDITORÍA – RECURSOS HUMANOS

De La Selección Del Personal

En el 80% de los negocios entrevistados se evidenció que la selección de personal cuando existe una vacante dentro del equipo de trabajo se realiza por recomendaciones familiares o personales, no se realiza una convocatoria ni se tiene en cuenta el grado de formación de las personas. No hay parámetros establecidos para hacer el proceso más riguroso y así garantizar que la persona contratada cumpla con las expectativas del negocio y llegue a suplir la necesidad que se tiene en el momento.

Recomendaciones:

Si bien es cierto que legalmente no hay una norma que estipule o regule el proceso de selección de las empresas, a partir de nuestro conocimiento y por el conocimiento del negocio que tenemos, recomendamos lo siguiente:

1. Realizar convocatorias abiertas de personal para tener una muestra amplia y así garantizar contratar el personal idóneo.
2. Medir el grado de formación académica y la experiencia del personal que se va a contratar, esto nos da un mayor grado de certeza de que cumplirá con sus funciones a cabalidad y nos brindará un óptimo servicio en pro de satisfacer al cliente y tener mejores resultados económicos.
3. Establecer parámetros a la hora de escoger personal, es decir, medir donde está la necesidad y saber qué habilidades debe tener la persona que están buscando para contratar.
4. Medir esos parámetros que se establecieron, es decir, prueba de conocimiento. Esto nos garantiza que estemos escogiendo a la persona que en realidad va a suplir la necesidad que se está presentando.
5. Y, por último, una vez escogida la persona, delegar funciones específicas y realizar charlas sobre el negocio y sus particularidades.

De La Contratación Del Personal

De los comercios auditados se encontró que el 80% de estos realiza contratos de manera verbal con sus empleados. Además, que todos los contratos que se celebran son laborales.

Recomendaciones:

Si bien es cierto que los contratos verbales están reglamentados en el Artículo 38 del Código Sustantivo del Trabajo, estos tienen sus puntos desfavorables. Uno de ellos es que siempre que se celebren este tipo de contratos y no se pacte su duración, estos pasan a ser termino indefinido. Y, particularmente ninguno de los comercios pacta la duración del contrato, haciendo que todos estos sean a término indefinido, esto según la Sentencia SL2600-2018 de la Corte Suprema de Justicia. Otra negativa de este tipo de contratación es que no reposa información física sobre la labor realizada, haciendo difícil probar cualquier situación que se pueda presentar.

El Literal C del artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo nos dice que debe haber una remuneración para que se entienda como laboral un tipo de contrato. En este caso, se está incumpliendo esa norma ya que a los empleados se les paga por comisión con base a los servicios que realice.

Finalmente, recomendamos:

1. Realizar todos los contratos escritos para que repose información y soportes físicos sobre ello, esto amparado en el Artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo.
2. Que los contratos que se firmen sean por prestación de servicios, esto nos permitirá pactar un porcentaje de acuerdo con el servicio que se preste y nos evitará realizar el pago de prestaciones sociales y demás beneficios legales a los empleados. Todo esto reglamentado por el Artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo.

De Las Compensaciones Y Beneficios Laborales

Encontramos que a pesar de que la naturaleza de los contratos de los empleados es de tipo laboral, el 80% de los establecimientos no paga prestaciones sociales ni los beneficios de ley a sus empleados.

Recomendaciones

Las prestaciones sociales son beneficios de ley que debe gozar todo empleado que contrate bajo la modalidad de contrato de trabajo. El no pagar estos beneficios podría acarrear sanciones económicas, laborales y hasta de censura del negocio. De acuerdo con los artículos 306, 249 y 230 del código sustantivo del trabajo, el empleador está obligado a pagar la prima de servicios, las cesantías y la dotación, respectivamente. Además, el artículo 99 de la ley 50 de 1990 obliga al empleador a pagar los intereses por las cesantías consignadas al trabajador.

El artículo 65 del código sustantivo del trabajo señala que, si una vez finalizada la relación laboral no se pagan las prestaciones sociales y demás factores salariales adeudados a la fecha, la multa será de un salario diario por cada día de retraso y esto puede extender máximo hasta 24 meses.

Por lo anteriormente mencionado, y con base en la recomendación hecha en el número 2 de la **contratación de personal**, es pertinente adoptar los cambios contractuales con los empleados de manera inmediata ya que se está incumpliendo la ley y esto puede generar consecuencias en la actividad del negocio.

De la Salud y Seguridad

Se encontró que el 60% de los negocios escogidos no tienen en cuenta las normas de salud y seguridad en el trabajo con sus empleados, por ejemplo, certificados de manipulación de residuos, afiliaciones a prestadoras de salud y riesgos laborales entre otras descritas a continuación. Mientras que el 20% de los negocios escogidos no cuentan con normas de evacuación y señalización acordes a la ley.

Recomendaciones

La UGPP (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscal) es la entidad encargada de verificar el cumplimiento de pagos de toda la seguridad social de los empleados en Colombia. Y, las sanciones económicas que impondrá este ente están consignadas en el artículo 179 ley 1607 de 2012. Estas sanciones pueden ser por omisión de declaración, inexactitudes en la declaración y reportar la información fuera del plazo establecido. Estas sanciones pueden ser hasta de 15.000 UVT. Además, las sanciones por no afiliar a los empleados a la ARL rondan entre los 500 SMMLV.

El numeral 4 del artículo 3 de la Resolución 2117 de 2010 nos obliga a señalar y marcar las áreas de tránsito y circulación dentro de los locales comerciales estéticos y de tipo peluquerías, encontramos que las señalizaciones en estos espacios auditados están en estado desfavorable y pone en riesgo la seguridad de los trabajadores, clientes y en general de la comunidad. El numeral 6 del artículo 3 de la resolución 2117 de 2010 nos obliga a tener un botiquín de primeros auxilios, encontramos que en estos espacios no los hay.

En cuanto al manejo de residuos y desechos, evidenciamos que en el 80% de lugares auditados tenían conocimiento y aplican lo dispuesto por el Gobierno Nacional, plasmado en la Decreto 351 de 2014 Capítulo 3 artículo 6 numeral 6. Este incumplimiento es producto en algunos casos al desconocimiento de la norma y en otros por omisión de esta. En cualquiera de los 2 casos es una falta de la ley y esto puede tener consecuencias legales que podrían terminar en la censura del establecimiento de comercio.

Por último, se evidencio que el 80% de locales no tiene planes de evacuación, riesgo y contingencia para emergencias.

Por lo anterior, se recomienda:

1. Una vez hecho el cambio de contratos laborales de los empleados del negocio, para realizar los pagos correspondientes al salario, solicitar al empleado que suministra las planillas de pago de seguridad social como independiente, esto como lo indica La ley 1955 de 2019 en su artículo 244.
2. Adoptar lo relacionado con las señalizaciones e indicaciones de espacios tal como lo señala la Resolución 2117 de 2010.
3. Adoptar lo descrito en el Decreto 2157 de 2017. Esto, asesorado por un profesional del área que indique los lineamientos legales para adoptar lo allí descrito.

De la Formación y Desarrollo

Encontramos que en el 100% de los comercios auditados no se tiene en cuenta el grado de preparación o la formación de los empleados.

Recomendaciones

Si bien es cierto que legalmente no se está obligado a capacitar, formar o preparar periódicamente a los empleados, en temas de estética y belleza es necesario estar a la vanguardia. Y, para estar al frente en el negocio y poder brindar una atención óptima a los clientes, sería ideal que como organización se planificara un número de mínimo anual de preparaciones en temas relacionados con el área estética en que se encuentre desempeñándose el empleado. Estas capacitaciones pueden ser costeadas con recursos propios de la compañía y que el empleado aporte un porcentaje. Esto brindará una mejor preparación a los empleados que se verá retribuido en una mejor atención al cliente y posteriormente en la satisfacción de este.

Finalmente, haremos unas breves recomendaciones generales de situaciones que vimos en nuestra visita a los negocios.

1. El empleado debe dotar al trabajador con las herramientas necesarias para brindar una óptima atención al cliente, y siempre debe estar presto a actualizar, modificar o renovar esas herramientas.
2. Las condiciones laborales deben ser óptimas para esperar obtener un buen desempeño de los trabajadores. Los ambientes hostiles no son buenos para el desarrollo de este tipo de actividad.
3. Creemos que el porcentaje ideal que se debe pactar a cada empleado por servicio sería 60% para el empleador y 40% para el empleado, esto entendiendo que los gastos administrativos del local los debe asumir el empleador.
4. El bienestar y comodidad de los trabajadores se ve retribuido en un mejor servicio prestado al cliente.

RECOMENDACIONES, CONCLUSIONES Y DICTAMEN FINAL

Por último, encontramos muchos aspectos del negocio en general que nos hicieron generar juicios y observaciones al respecto, pero en esta auditoria nos enfocamos en los Recursos Humanos, por ende, no se hizo observaciones más allá de los temas que tuvieran referencia.

Con referencia a las empresas auditadas, pudimos observar que muchas de ellas tienen falencias en los aspectos que, para nosotros, son claves en la gestión del Talento Humano esto debido a los altos niveles de informalidad y en la mayoría de los casos por falta de conocimiento de la ley o normal que regula los servicios que ellos prestan. Además, en algunos casos los locales comerciales están en un proceso de reapertura producto de la pandemia y no cuentan con capital para hacer las adecuaciones y sobrellevar los gastos que les generaría estar en la "legalidad".

Nuestro dictamen final para el 80% de estas empresas es desfavorable con posibilidades de mejora y para el 20% es favorable con expectativas de crecimiento y mejora continua. Esto, basado en las experiencias vividas en las visitas a los negocios, en la información recolectada y en las confirmaciones internas que realizamos en todo el plan de auditoria ejecutado.

Las empresas que arrojaron dictamen desfavorable se comprometieron en, poco a poco, y según la reactivación económica de su negocio, ir incluyendo los ítems que remarcamos donde tienen falencias y/o incumplimiento de la Ley.

Cabe resaltar que todo lo antes expuesto es producto de nuestro juicio personal y profesional, de nuestra experiencia y conocimientos adquiridos. Desde nuestra óptica, y dentro de las posibilidades del negocio así se gestionan correctamente los Recursos Humanos.

Equipo Auditor.