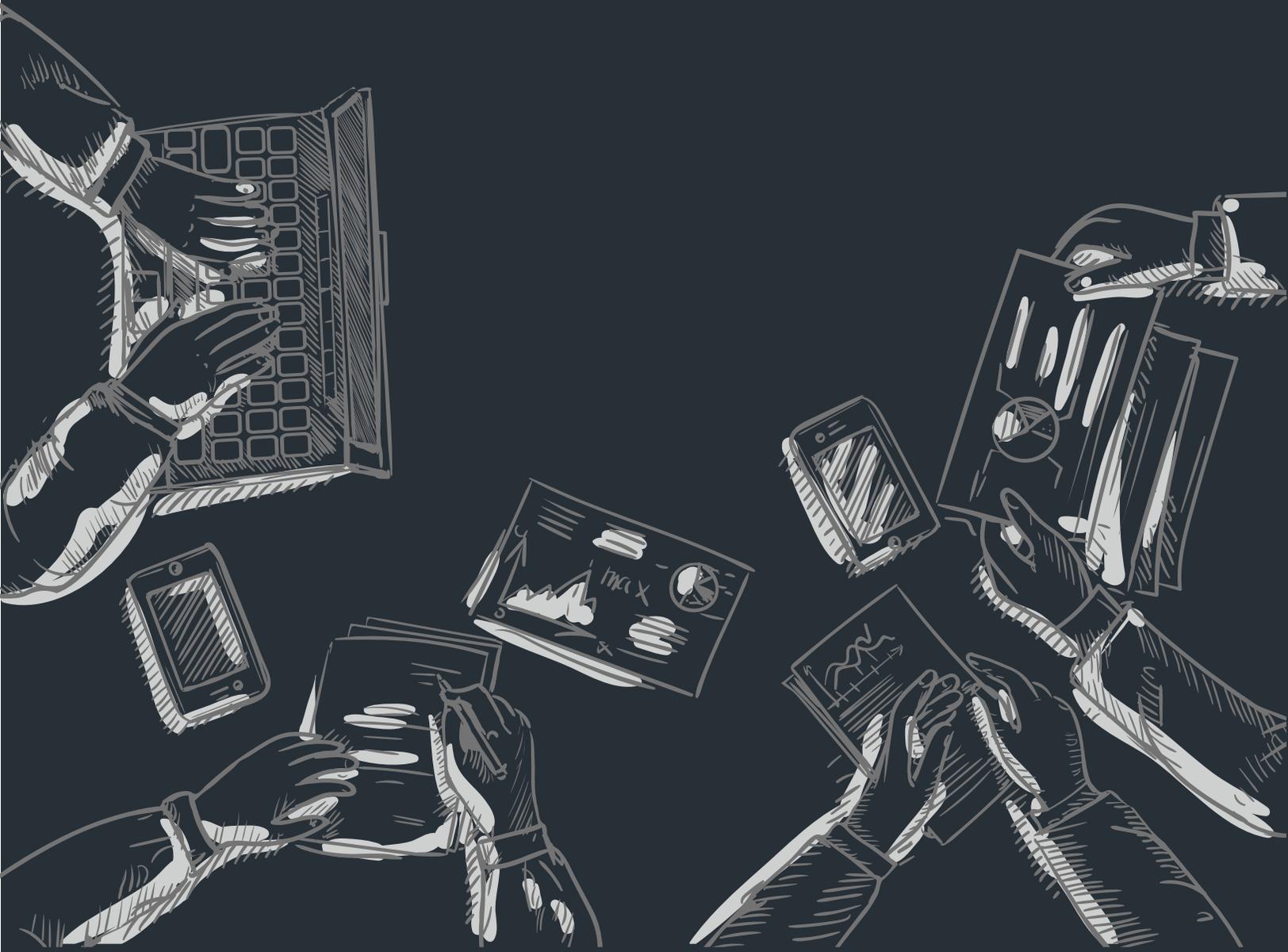


Clima laboral y auditoría interna desde la percepción de los trabajadores en una empresa pyme textil

Catalina Agudelo Madrid
Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria



Resumen

El presente ejercicio tiene como fundamento identificar el impacto que pueden tener las auditorías internas en una empresa y su influencia en el clima laboral. Este proyecto con enfoque cualitativo se realiza en una empresa pyme textil, mediante la aplicación de encuestas a empleados para recopilar la información necesaria y determinar así qué tanta influencia tienen estos procesos en las empresas. A través de los datos recogidos se evidencia que las auditorías internas tienen una influencia en el clima laboral por el desconocimiento que tienen los colaboradores sobre la función de dichos procedimientos al considerar que son contraproducentes y que la información que se recopila puede ser utilizada para determinar su continuidad laboral en la organización. De allí la importancia de la socialización permanente a los empleados sobre los procesos que se implementan en las auditorías haciendo énfasis en su utilidad y la gestión de la información recopilada.

Palabras clave: auditoría, clima laboral, percepción.

Introducción

Desde la Edad Antigua, se ha utilizado la auditoría para controlar la economía y evitar desfalcos. Entre 1862 y 1905 es reconocida esta actividad por primera vez, bajo la ley Británica de Sociedades Anónimas; floreció en Inglaterra y Estados Unidos y es concebida, no solo, como para la detección del fraude, sino para la identificación de errores en la gestión financiera de las empresas

Paralelamente, en Estado Unidos, la auditoría entra a formar parte del gobierno corporativo y se relaciona con auditorías independientes de las empresas para el desarrollo y mantenimiento de adecuados procedimientos y acciones de control interno, diferentes a la contabilidad.

La auditoría es considerada el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto a la calidad esperada en las empresas.

En contexto con lo anterior, la auditoría es un proceso que permite la mejora continua de las organizaciones y facilita su sostenibilidad; sin embargo, este proceso, al tener una connotación tradicional de evaluación, asociada al concepto de premio o castigo, causa alteraciones en el estado emocional de las personas que son objeto de revisión y consecuente con ello, impacta el clima organizacional de las empresas.

Al momento de realizar una auditoría, se ha detectado un grado de temor por parte de los empleados de ser involucrados de una u otra forma en el buen o mal desempeño de sus labores y el no cumplimiento de los procesos y que ello pueda generarles represalias. De allí la importancia que las empresas tengan definido correctamente, dentro del sistema de calidad, el procedimiento de auditorías internas y que le den a conocer a cada uno de los colaboradores cómo funciona este y la importancia del seguimiento constante a cada proceso o procedimientos con el fin de implementar acciones correctivas o de mejora para garantizar su eficiencia y eficacia permitiendo así la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

Este proceso de investigación se enfoca en encontrar las causas por las cuales las auditorías en las empresas generan estrés y temores en los funcionarios por ende en el clima laboral, por tal motivo es importante verificar la actitud de los empleados e identificar el concepto que tienen sobre los departamentos y procesos auditoría.

Metodología

El método utilizado en la investigación fue la encuesta y es de tipo descriptiva, pues la intencionalidad fue describir la percepción que tienen los funcionarios de la empresa pyme textil frente a las auditorías internas y su influencia en el clima laboral; adicionalmente, se realizaron varias entrevistas “in situ” a algunos colaboradores de la empresa para indagar más a fondo sobre los estados emocionales de los colaboradores de la empresa a la hora de enfrentarse a una auditoría

De igual manera, se utilizó en esta investigación el método de observación que permitió conocer el comportamiento real de los empleados frente a una auditoría, complementado con los métodos inductivo y deductivo que ayudó al análisis de la problemática que se presenta en las empresas cada vez que se hace una auditoría y el cambio de conducta de cada uno de los empleados frente a este proceso.

Discusión de resultados

Luego de presentar los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento diseñado, y con el propósito de contrastar el presente estudio con otras investigaciones y referentes teóricos, se realiza el siguiente análisis.

El 83 % de los colaboradores afirmó que no cree que a la hora de ser auditado esto afecta su trabajo; por otra parte, solamente una minoría que representa 17 %, indicó que sí se afecta su trabajo a la hora de ser auditado.

El 75 % de los encuestados manifiesta que no tienen problemas con la auditoría debido a que hacen bien su trabajo. Un 8 % manifiestan inconformidad porque consideran que trabajan bajo presión, siempre es un mismo auditor y es una pérdida de tiempo.

De acuerdo con el trabajo de campo realizado, se determina que las auditorías internas son de suma importancia para que los procesos al interior de la empresa se puedan desarrollar y permiten identificar las dificultades o errores al realizar la labor, por ende, tener un buen funcionamiento organizacional lo cual permite alcanzar sus objetivos de manera adecuada.

La comunicación cordial va unida a un ambiente agradable que ayuda a mejorar el clima laboral, dado que el 94 % de los colaboradores encuestados aseguran que la comunicación se provee de una manera cordial y que el ambiente es agradable porque existe respeto entre todos los colaboradores, el 4 % asegura que la comunicación no se provee de una manera cordial y que el ambiente es desagradable porque es bajo presión, el 2 % restante no respondió este cuestionamiento; de la misma manera el 86 % de los encuestados contestó que si se provee la información de manera cordial en un ambiente agradable porque todos son seres humanos y son profesionales, un 14 % de ellos no contestó a la pregunta.

Tanto la satisfacción laboral, el clima laboral y la motivación tienen efectos en la productividad de una empresa, sin embargo, uno de los más grandes potenciadores que influye en la misma es el empoderamiento, ya que cuando los colaboradores se sienten parte de la empresa también se identifican con sus logros, por lo que además es importante hacerlos partícipes de estos logros y así se empoderen de la organización aún más.

Se puede hablar de un ciclo donde los colaboradores se sienten identificados con su organización, lo que hace que realicen su labor de muy buena manera y al saber que se realiza una buena labor mejora su empoderamiento.

La motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción y la insatisfacción son una secuela afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad.

En el estudio se encontró que el 58 % de los empleados opinan que el grado de importancia de las auditorías internas para ellos es excelente, y un 42 % le parece que las auditorías son buenas pudiendo determinar que el éxito de la empresa va de la mano con los buenos resultados que arrojan las auditorías internas.

En sintonía con esta afirmación, han explicado que los colaboradores tienen un mayor sentido de pertenencia con la organización, si se les comparten los logros de esta, ya que se sienten parte de su consecución.

Se pudo identificar también que el 83 % de los encuestados consideran que el entorno laboral no le afecta en su rendimiento, las principales razones son: que están pendientes de su trabajo, se esmeran por cumplir con las funciones y son preocupados por mejorar día a día la producción. El 50 % dice que se debe estar pendiente de lo que se hace, el 17 % considera que es una mejora de la calidad, el 17 % siguiente opina que

está en lo suyo y el último 17 % opina que es una pérdida de tiempo. El 92 % de los empleados manifiesta que le gusta ser auditado, mientras que solamente el 8 % manifiesta no gustarle; es de gran importancia cultivar este sentido de pertenencia porque con él se consiguen colaboradores fieles, sin embargo, no se logra solo con comunicarles los éxitos sino también con claridad en los objetivos, metas, valores y estrategias de la organización.

Conclusiones

El clima laboral en las organizaciones lo hacen todos los miembros de la empresa, pero quienes tienen la responsabilidad de transformar un clima laboral negativo a positivo son los líderes ya sean directivos, gerentes, subgerentes, encargados, supervisores; pues es en la toma de decisiones y la forma de planear, organizar, dirigir, controlar, tratar, respetar, valorar y motivar, haciendo que los empleados se sientan integrados, valorados e importantes en el equipo de trabajo. Esto provoca un ambiente positivo e influye de manera importante en el logro de los objetivos de la organización.

La capacitación que se da a los empleados es de suma importancia, pues esta ampliará sus habilidades y conocimientos, esto ayuda a la empresa al logro de sus objetivos. La identificación y desarrollo de las competencias de los funcionarios son claves necesarias para respaldar el negocio. La implementación y desarrollo de iniciativas de educación continuada al interior de la organización respalda la cultura, los valores y los principios operativos comunes en la empresa. Finalmente, la función de la auditoría interna es mostrar cómo está funcionando cada proceso al interior de la empresa, identificando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo.