



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciado en

Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Tema:

“Auditoría de gestión durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el

período marzo - junio del 2020 en la asesoría contable MSN Corp.”

Autor: Medina Rodríguez, Andrés Gonzalo

Tutor: Dr. Salazar Mejía, César Augusto

Ambato-Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. César Augusto Salazar Mejía con cédula de identidad No.1802592293, en calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19 EN EL PERÍODO MARZO - JUNIO DEL 2020 EN LA ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.”**, desarrollado por Andrés Gonzalo Medina Rodríguez, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, marzo 2021

TUTOR



Dr. César Augusto Salazar Mejía

CI. 1802592293

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Andrés Gonzalo Medina Rodríguez con cédula de identidad No.1850275569, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19 EN EL PERÍODO MARZO - JUNIO DEL 2020 EN LA ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto Integrador.

Ambato, marzo 2021

AUTOR



Andrés Gonzalo Medina Rodríguez

CI. 1850275569

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea primordiales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial, y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, marzo 2021

AUTOR



Andrés Gonzalo Medina Rodríguez

CI. 1850275569

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto Integrador, sobre el tema: “**AUDITORÍA DE GESTIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19 EN EL PERÍODO MARZO - JUNIO DEL 2020 EN LA ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.**”, elaborado por Andrés Gonzalo Medina Rodríguez, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, marzo 2021



Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dra. Karina Benitez

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Ana Córdova

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a Dios por ser quien me guía día a día, a mis padres por estar siempre conmigo y hacer que desde pequeño me inculcaran la disciplina de estudiar y luchar por los sueños. También a mi hermana y abuela quienes me han acompañado en todo momento.

Este logro no es solo mío, sino de las personas que han estado en todo momento conmigo.

Andrés Gonzalo Medina Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Técnica de Ambato y a los profesores de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por abrirme la puerta y haberme dado la oportunidad de cumplir con mis sueños.

Agradezco a mi tutor Dr. César Salazar, quien fue mi guía durante el proceso de investigación y permitió la realización de este trabajo.

A MSN Corp., en especial a Marianela Ortega por toda la colaboración brindada durante la ejecución de este trabajo.

Gracias a todas las personas que han estado a mi lado apoyándome incondicionalmente.

Andrés Gonzalo Medina Rodríguez

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19 EN EL PERÍODO MARZO - JUNIO DEL 2020 EN LA ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.”

AUTOR: Andrés Gonzalo Medina Rodríguez

TUTOR: Dr. César Augusto Salazar Mejía

FECHA: Marzo 2021

RESUMEN EJECUTIVO

Durante la emergencia sanitaria por Covid 19, la mayoría de empresas tuvieron que adaptarse a la modalidad de teletrabajo, creando deficiencias en el desempeño laboral. El presente proyecto integrador tiene como propósito elaborar una auditoria de gestión al desempeño laboral en la empresa MSN Corp., distribuido en cinco fases de la auditoría para que, de este modo conocer la eficiencia y eficacia de las operaciones efectuadas durante el teletrabajo. Este estudio se fundamenta con la aplicación de cuestionarios y encuestas dirigidas a los diferentes empleados de la empresa, obteniendo información necesaria para determinar las debilidades de los procesos internos.

Tras la elaboración de la auditoría de gestión, se establecieron conclusiones y recomendaciones que servirán de guía para una toma de decisiones óptimas, permitiendo el desarrollo empresarial y un crecimiento en el desempeño laboral para una eficiente prestación de servicios.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONOCIMIENTO PRELIMINAR, PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA, EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA, COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y MONITOREO

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: "MANAGEMENT AUDITING DURING THE HEALTH EMERGENCY DUE TO COVID-19 IN THE PERIOD MARCH - JUNE 2020 AT THE ACCOUNTING ADVISORY MSN CORP."

AUTHOR: Andrés Gonzalo Medina Rodríguez

TUTOR: Dr. César Augusto Salazar Mejía

DATE: March 2021

ABSTRACT

During the health emergency caused by Covid 19, most companies had to adapt to teleworking, creating deficiencies in job performance. The purpose of this integrating project is to prepare a management audit of work performance in the company MSN Corp., distributed in five phases of the auditing so that, in this way, know the efficiency and effectiveness of the operations carried out during teleworking. This study is based on the application of questionnaires and surveys addressed to the different employees of the company, obtaining the necessary information to determine the weaknesses of the internal processes.

After the performance of the management auditing, conclusions and recommendations were established that will serve as a guide for optimal decision-making, allowing business development and growth in job performance for efficient service provision.

KEYWORDS: MANAGEMENT AUDITING, PRELIMINARY KNOWLEDGE, AUDITING PLANNING, AUDITING EXECUTION, COMMUNICATION OF RESULTS AND MONITORING.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTARCT.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador	1
1.1.2 Descripción del entorno	5
1.1.3 Justificación	6
1.1.4 Objetivos	11
1.2 Revisión de la literatura	11
1.2.1 Auditoría	11
1.2.2 Papeles de trabajo.....	12
1.2.3 Marcas de auditoría	12
1.2.4 Informe final de auditoría.....	13

1.2.5 Auditoría de gestión	13
1.2.6 Teletrabajo	17
1.2.7 TICS	17
CAPÍTULO II	19
METODOLOGÍA	19
2.1 Descripción de la metodología.....	19
2.1.1 Unidad de análisis	19
2.1.2 Métodos, procedimientos y técnicas	19
CAPÍTULO III.....	23
DESARROLLO.....	23
3.1 Diagnóstico inicial	23
3.1.1 Análisis de los resultados de la entrevista.....	23
3.1.2 Análisis de los resultados de la encuesta.....	26
3.2 Auditoría de gestión	46
3.2.1 Fase I: Conocimiento preliminar.....	48
3.2.2 Fase II: Planificación de la auditoría.....	56
3.2.3 Fase III: Ejecución de la auditoría	77
3.2.4 Fase IV: Comunicación de resultados.....	88
3.2.5 Fase V: Monitoreo	96
CAPÍTULO IV	99
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
4.1 Conclusiones	99
4.2 Recomendaciones.....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Resultados obtenidos de la pregunta 1	26
Tabla 2. Resultados obtenidos de la pregunta 2	27
Tabla 3. Resultados obtenidos de la pregunta 3	28
Tabla 4. Resultados obtenidos de la pregunta 4	29
Tabla 5. Resultados obtenidos de la pregunta 5	30
Tabla 6. Resultados obtenidos de la pregunta 6	31
Tabla 7. Resultados obtenidos de la pregunta 7	32
Tabla 8. Resultados obtenidos de la pregunta 8	33
Tabla 9. Resultados obtenidos de la pregunta 9	34
Tabla 10. Resultados obtenidos de la pregunta 10	35
Tabla 11. Resultados obtenidos de la pregunta 11	36
Tabla 12. Resultados obtenidos de la pregunta 12	37
Tabla 13. Resultados obtenidos de la pregunta 13	38
Tabla 14. Resultados obtenidos de la pregunta 14	39
Tabla 15. Resultados obtenidos de la pregunta 15	40
Tabla 16. Resultados obtenidos de la pregunta 16	41
Tabla 17. Resultados obtenidos de la pregunta 17	42
Tabla 18. Resultados obtenidos de la pregunta 18	43
Tabla 19. Resultados obtenidos de la pregunta 19	44
Tabla 20. Resultados obtenidos de la pregunta 20	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. Logo de la empresa	1
Gráfico 2. Organigrama Asesoría Contable MSN Corp.	5
Gráfico 3. Resultados obtenidos de la pregunta 1	26
Gráfico 4. Resultados obtenidos de la pregunta 2	27
Gráfico 5. Resultados obtenidos de la pregunta 3	28
Gráfico 6. Resultados obtenidos de la pregunta 4	29
Gráfico 7. Resultados obtenidos de la pregunta 5	30
Gráfico 8. Resultados obtenidos de la pregunta 6	31
Gráfico 9. Resultados obtenidos de la pregunta 7	32
Gráfico 10. Resultados obtenidos de la pregunta 8	33
Gráfico 11. Resultados obtenidos de la pregunta 9	34
Gráfico 12. Resultados obtenidos de la pregunta 10	35
Gráfico 13. Resultados obtenidos de la pregunta 11	36
Gráfico 14. Resultados obtenidos de la pregunta 12	37
Gráfico 15. Resultados obtenidos de la pregunta 13	38
Gráfico 16. Resultados obtenidos de la pregunta 14	39
Gráfico 17. Resultados obtenidos de la pregunta 15	40
Gráfico 18. Resultados obtenidos de la pregunta 16	41
Gráfico 19. Resultados obtenidos de la pregunta 17	42
Gráfico 20. Resultados obtenidos de la pregunta 18	43
Gráfico 21. Resultados obtenidos de la pregunta 19	44
Gráfico 22. Resultados obtenidos de la pregunta 20	45

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

“Auditoría de gestión durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el período marzo - junio del 2020 en la asesoría contable MSN Corp.”

1.1 Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

Nombre de la empresa

MSN Corp. Asesoría Contable y Tributaria

Dirección

MSN Corp. cuenta con una oficina en el cantón Ambato. La oficina se encuentra entre las calles Sucre y Quito en el centro de la ciudad.

Reseña

MSN Corp. Asesoría Contable y Tributaria nace el 1 de marzo de 2010, como una empresa de servicios contables y tributarios con la finalidad de orientar y analizar las oportunidades de ahorro que permitan optimizar la situación financiera de las microempresas o a negocios representados por personas naturales de esa manera, se crea un compromiso entre la firma y el cliente.



Gráfico 1. Logo de la empresa

Fuente: Asesoría contable MSN Corp (2020)

Servicios

MSN Corp. Asesoría Contable y Tributaria, presta sus servicios a las empresas por lo general que no cuentan con un departamento financiero o tributario debido a que muchos empresarios tienen la idea equivocada del manejo y control de sus cuentas, ya que no conocen si tienen resultados o pérdidas en su negocio, creen innecesaria la contabilidad porque piensan conocerla sin ni siquiera haberla estudiado, o quizás los costos de contratar a alguien son muy elevados.

Es aquí cuando nace la oportunidad de ingresar a este mercado en expansión para que así las empresas tengan la posibilidad de realizar un análisis profundo de su situación económica actual y futura.

MSN Corp brinda un asesoramiento integral para todo tipo de negocio, cuenta con conocimientos en materias contables, tributarias, financieras y administrativas. La atención va encaminada a la pequeña y mediana empresa, asegurando el cumplimiento puntual de todas las obligaciones fiscales, contables, laborales, administrativas y financieras.

Esta asesoría contable es administrada por la gerente general, Luisa Marianela Ortega C quién ha formado una empresa junto con sus colegas: Ec. Maria Soledad Naranjo, Ing. Belén Silva, Ing. Nidia Escobar, Cba. Leonor Ortega, Ing. Dario Martinez.

Su horario de atención es de 8H00 a 18H00.

MSN Corp. cuenta con 6 empleados, quienes contribuyen al desarrollo productivo que sirve para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Proceso de Servicio

Iniciar el contacto: Los clientes deben sentirse atendidos desde el principio, causándoles una gran impresión de confianza y seguridad de los servicios a ofrecerse.

Obtener Información: Como Empresa se debe conocer las necesidades del cliente para satisfacer sus necesidades, transmitiéndole un interés en sus opiniones y sugerencias.

Satisfacer la Necesidad: El personal de la empresa debe facilitar las indicaciones, para resolver las necesidades del cliente.

Finalizar: Se asegura que la necesidad ha sido resuelta, creando una situación positiva en el cliente y continuidad en el servicio a brindar.

Misión

Contribuir a la excelencia en el manejo contable, financiero y fiscal de nuestros Clientes y de nuestra gente.

Visión

Ser reconocidos como la firma líder de servicios de Asesoría Contable, Financiera y Fiscal en el campo de la microempresa

Valores

La empresa cuenta con algunos valores que son primordiales para el compromiso y cumplimiento de los objetivos , los cuales son: código de ética, trabajo en equipo, responsabilidad, transparencia, honestidad y puntualidad.

Objetivos de la empresa

Brindar un servicio eficaz y transparente para alcanzar el más alto nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Dirigir y llevar a cabo todos los procesos comunicativos en el ámbito institucional y empresarial mediante medios y soportes físicos y también de carácter digital.

Satisfacer a los clientes mediante entregas a tiempo y atención a sus sugerencias.

Estructura Organizacional

Para el cumplimiento de los objetivos, la empresa cuenta con cuatro departamentos debidamente distribuidos con un personal de excelencia y comprometidos a satisfacer

las necesidades de los clientes. Estos departamentos son: administrativo, tributación, ventas, asesoría contable y tributaria, los mismos que se desarrollan conforme a las funciones que se detallan a continuación:

Departamento Administrativo

Gerente: Su papel es dirigir la empresa teniendo un direccionamiento y control óptimo para el desarrollo de las actividades empresariales siempre tomando en cuenta la misión y visión de la empresa.

Asistente Administrativo: Asisten a las funciones del gerente y están encargados de dar soporte a los clientes, organizar archivos, preparar documentos y programar citas, entre otras funciones más.

Departamento de Tributación

Contadora: Está encargada de ser la contraparte institucional en temas tributarios ante los fiscalizadores y dar una asesoría al cliente para aclarar toda la información en base a las disposiciones de la ley de impuestos estipuladas por el SRI.

Departamento de Ventas

Vendedor: Debe proporcionar información sobre el nicho de mercado que ha tenido la empresa en los últimos meses para así, ofertar servicios de calidad y cumplir con las necesidades de los clientes.

Departamento de asesoría contable y tributaria

Contadores: Están encargados de todo el departamento para la realización de actividades tales como el análisis, registro e interpretación de transacciones contables y tributarias diarias que tiene la empresa.

Auxiliar Contable: Verificar la información de registros, documentos e información contable y tributaria de manera rápida y oportuna en actividades que los contadores lo requieran.

Secretaria: Ayudar al auxiliar contable a la realización de actividades complementarias como registro de facturas, roles de pago y facilitar la información de cualquier documento que lo requiera.

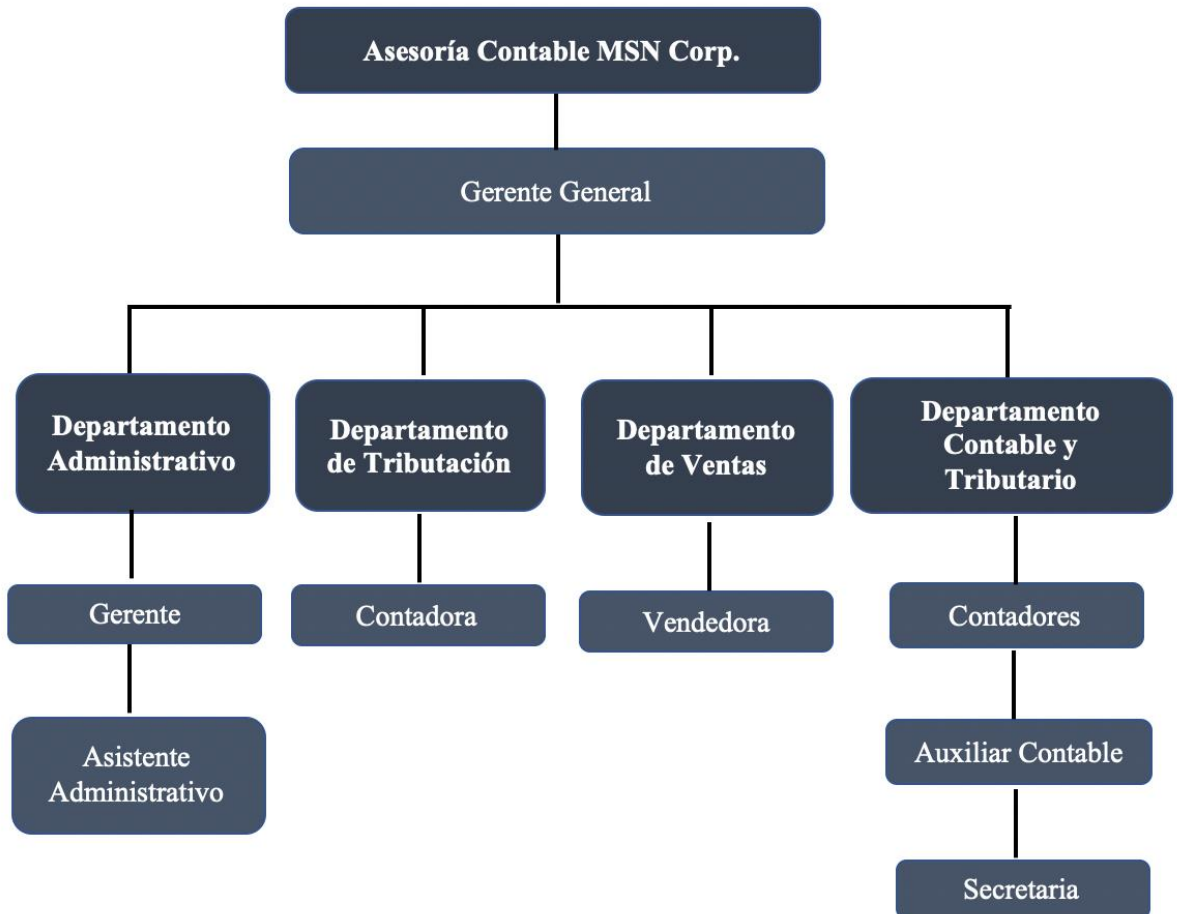


Gráfico 2. Organigrama Asesoría Contable MSN Corp.
Fuente: Asesoría Contable MSN Corp. (2020)

1.1.2 Descripción del entorno

Debido a la emergencia sanitaria por el Covid 19, muchas empresas tuvieron que ser forzadas a parar su actividad laboral por el distanciamiento social. Algunas empresas que estuvieron preparadas para cualquier acontecimiento como éste, optaron por aplicar el teletrabajo.

En MSN Corp. no fue la excepción, durante los meses de confinamiento estuvieron realizando la actividad laboral mediante el teletrabajo y existieron varias falencias y debilidades que es comprensible debido a que no existía experiencia en estas circunstancias.

Se realizó una visita a la empresa, de los cuales se determinaron en todos los departamentos ciertas debilidades en el desempeño laboral comprendidas entre los meses marzo – junio del 2020 durante el teletrabajo, es por esa razón que surge como una problemática que se puede mejorar en beneficio a la empresa.

Dicha problemática es en base a un bajo rendimiento por parte de los empleados que laboraron durante la modalidad de teletrabajo. Dentro de MSN Corp. se encontró debilidades como la falta de toma de decisiones oportunas, esto se debe a la falta de comunicación entre todo el personal.

Además, la información que se entregaba a la empresa por parte de los clientes era incompleta, por tanto, se tenía atrasos en la entrega de información y declaraciones emitidas por los empleados. Pero la debilidad más contundente, es la deficiencia de recursos tecnológicos en especial la señal de internet, debido a que en varias ocasiones se iba el sistema y no se podía manipular la información.

Es por ello que surge la propuesta de elaborar una auditoría de gestión para el mejoramiento del desempeño laboral, también tener un plan continuidad en las actividades laborales durante el teletrabajo y tener niveles de eficiencia y eficacia óptimos para el crecimiento de la empresa.

1.1.3 Justificación

1.1.3.1 Justificación teórica

Desde tiempos remotos, la pandemia ha sido considerada como un suceso, que no se puede controlar inmediatamente ni evitarlo, debido a que, es muy inoportuno. Durante años, han existido varios tipos de pandemia, las cuales, se trataron y obtuvieron una respuesta efectiva para la erradicación de dicha enfermedad.

Bajo este panorama la pandemia es considerada como una propagación generada por un nuevo virus, que se produce alrededor del mundo y que su origen es principalmente a causa de virus gripales que afectó a varios animales (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2010).

El último suceso mundial, que se dio a finales del 2019, fue el brote de una enfermedad llamada Covid-19, en China, esta enfermedad es causada por el coronavirus que siempre ha existido en los animales y no era una amenaza para los seres humanos, pero su manera de contagio ha sido muy inminente que difícilmente se puede encontrar una cura.

Los coronavirus es una enfermedad grave que se puede transmitir de animales a personas por muchos factores que involucran desde resfriados hasta el síndrome respiratorio agudo grave (Ministerio de Salud Pública, 2019).

Bajo estos preámbulos, la actividad laboral tuvo que ser forzada a pausar y terminar todos los procesos que conllevaban las empresas, debido a la emergencia sanitaria. La economía decayó por falta de ingresos, dando como resultado un problema social que difícilmente se podía recuperar, esto involucra problemas como el desempleo y la liquidación de empresas que no estuvieron preparadas para esta situación.

En tiempos difíciles, como en esta pandemia, las empresas tienen la necesidad de buscar alternativas para que sus bienes o servicios no desaparezcan. Uno de los medios que se pueden utilizar en la actualidad, es el uso del internet, que mediante sistemas tecnológicos y varias herramientas se puede sostener una empresa.

Estas herramientas están orientadas a prestar facilidades y apoyo al trabajo humano, una buena alternativa en tiempos de crisis, es trabajar de manera no presencial mediante la aplicación de la auditoría de gestión.

Para un mayor entendimiento del concepto teletrabajo basta decir que es una manera de prestar servicios fuera del lugar de trabajo, es decir, de una manera no presencial y cumplir con todas las obligaciones en jornadas ordinarias estipuladas por la ley (Ministerio del Trabajo, s.f.).

Todos estos procesos modernos abarcan una gran responsabilidad a cada uno de los trabajadores de una empresa y se ve reflejado en el desempeño laboral, esto conlleva un impacto en la toma de decisiones para gestionar y desarrollar estrategias en beneficio para todos.

El desempeño laboral es el valor aportado durante las actividades realizadas en una empresa durante un período de tiempo (Palaci, 2010).

El desempeño laboral depende de las condiciones en las que se encuentra el empleado, y en tiempos de crisis, es necesario evaluar las competencias y habilidades que se realizaron durante el teletrabajo.

La auditoría de gestión es una de las herramientas que puede medir aspectos cualitativos de las empresas, es por eso que se ha vuelto indispensable ya que no solo permiten identificar los posibles errores y problemas de las entidades, sino que sugieren acciones correctivas y preventivas en beneficio de las mismas, que aseguren con eficiencia y eficacia un adecuado cumplimiento de metas y objetivos institucionales, logrando obtener una información oportuna para una apropiada toma de decisiones.

Es así que la auditoría ha evolucionado positivamente, ya no solo analiza el comportamiento financiero ahora tiene un enfoque más amplio direccionado a la gestión ambiental, el software informático, la gestión de la calidad, la misma que busca un adecuado manejo administrativo de los recursos materiales, financieros y humanos de la organización como respuesta a necesidades futuras (Calero Mendoza & Burgos Burgos, 2016).

La auditoría es la recopilación de evidencias de la información que presentan las empresas, cuya finalidad está en conocer el grado de cumplimiento entre la información presentada y los criterios establecidos, constituyéndose así como una herramienta de supervisión que ayuda a la creación de una cultura dentro de la misma institución y permite detectar las áreas que tengan falencias o están siendo vulneradas para mejorar sus niveles de competitividad (Martínez Calderín, Godoy Collado, & Varela Izquierdo, 2016).

El propósito fundamental de la auditoría de gestión está dado a través de un enfoque que asegure eficiencia en sus procesos, procedimientos y actividades, buscando así otorgar resultados cuantitativos y cualitativos para que las organizaciones públicas y

privadas puedan alcanzar el cumplimiento de sus metas y proporcionen seguridad de que el control interno establecido pueda mitigar los riesgos (Santillana, 2013).

Según menciona Franco Martínez (2009) los fines en los que está basada la auditoría de gestión son:

- a. Resaltar oportunidades
- b. Eliminar pérdidas
- c. Observar la realización de un control adecuado
- d. Asegurarse de que las políticas y procedimientos sean bien empleados
- e. Vigilar el cumplimiento de objetivos y planes de la entidad
- f. Estudiar con amplio sentido de colaboración las nuevas ideas que se introduzcan en la excelencia administrativa.

Finalmente, la auditoría de gestión juega un papel importante en el reforzamiento de la transparencia empresarial, incrementando el nivel de participación e implicación de la entidad, debido a que contribuye al fortalecimiento de la gestión de riesgos y control (Hernández, 2016).

Se elabora este proyecto integrador principalmente con el objeto de realizar una auditoría de gestión para contribuir a la empresa MSN Corp., a mejorar sus procesos y a la toma de decisiones eficientes, siguiendo con los lineamientos y teorías que sustenten la auditoría de gestión, las mismas que con los resultados obtenidos, será posible aplicar un plan de mejora continua para que tanto directivos como empleados busquen un bien común y alcanzar la eficiencia y eficacia de la empresa.

Esta auditoría de gestión se estima realizarla en un período corto de tiempo, que no afecte en las actividades laborales que realizan los empleados, es por esa razón que será factible realizarlo en todo el mes de diciembre.

Además, será factible debido a que, al aplicar la auditoría de gestión será de gran beneficio para el personal de la empresa que permitirá establecer lineamientos efectivos como la comunicación, el trabajo en equipo y el cumplimiento de las metas

propuestas para que sus actividades laborales sean de manera eficiente inclusive durante el teletrabajo.

También será factible porque existe una apertura y colaboración con la entidad por parte de los directivos para tener el tiempo, los recursos y la información necesaria y de esta manera mejorar la situación actual de la empresa.

1.1.3.2 Justificación práctica

Para este proyecto, se ejecutará las 5 fases de la auditoría, la cual, en primera instancia se realizará el conocimiento preliminar, en conjunto con la planificación específica, permitirán conocer los datos de la empresa. Luego se realizará la ejecución de la auditoría para elaborar los papeles de trabajo y determinar los hallazgos del componente a auditar. Por último, se hará la comunicación de resultados a la empresa para dar recomendaciones y hacer el seguimiento para un correcto cumplimiento de actividades.

Es importante realizar este proyecto integrador porque aportará a la empresa de manera positiva, puesto que la auditoría de gestión en relación con los procesos de gestión estratégica, permitirá un mejor cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa debido a que no cuenta con una evaluación al desempeño laboral y esto se reflejará a futuro en la productividad y rendimiento de los empleados.

A través de este proyecto integrador, se beneficiarán los empleados de la asesoría contable MSN Corp. para que puedan mejorar y desarrollar las actividades laborales con eficiencia y eficacia. También se beneficiará el investigador debido a que, con la aplicación de lo aprendido en la universidad, logrará entrarse en el mundo real para estar preparado y solucionar cualquier problema que se le presente. Por último, se beneficiará toda la comunidad universitaria, ya que puede servir de ejemplo para futuros proyectos e investigaciones que corroboren al beneficio común y puedan dar mejoras ante ciertos problemas.

Finalmente, este proyecto integrador tendrá un impacto positivo para el futuro de la empresa MSN Corp., ya que contiene una visión de diversos problemas o necesidades

que podrán ser manejables a través de una cooperación asociativa y de esta manera provisionar eventos próximos.

1.1.4 Objetivos

1.1.4.1 Objetivo general

Aplicar una auditoría de gestión durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el período marzo - junio del 2020 en la asesoría contable MSN Corp. para el mejoramiento del desempeño laboral.

1.1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación inicial de MSN Corp. para la determinación de falencias y deficiencias en el desempeño laboral.
- Ejecutar la auditoría de gestión mediante papeles de trabajo que permitan la obtención de información veraz, oportuna y confiable dentro de MSN Corp.
- Emitir un informe de auditoría con conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia.

1.2 Revisión de la literatura

1.2.1 Auditoría

1.2.1.1 Definición

Para Tapia, Mendoza, Castillo Prieto, & Guevara (2019) la palabra auditoría proviene del latín “*auditio*” cuyo significado es audición, consiste en una revisión sistemática de los hechos y fenómenos que se encarga de evaluar el cumplimiento de criterios objetivos, políticas y procedimientos, administrando y aprovechando al máximo los recursos que se presenten en las entidades, además Arens, Elder, & Beasley (2007) mencionan que la auditoría está encaminada a la acumulación y evaluación de la evidencia de la información, para así determinar e informar sobre los acontecimientos ocurridos.

Según menciona Sandoval Morales (2012) la auditoría surge como una necesidad de buscar personal capacitado, que sea imparcial y desarrolle mecanismos de apoyo en cuanto al monitoreo de las diferentes actividades que se desarrollan en las instituciones y entidades, las primeras auditorías se enfocaban básicamente en la verificación de los registros contables, después a principios del siglo XV en países europeos, se extendió la revisión de las auditorías a otros aspectos relacionados con: la revisión de la eficiencia de los empleados, procedimientos administrativos, actualizaciones en las políticas dando como origen al nacimiento de la auditoría interna.

1.2.2 Papeles de trabajo

Son un conjunto de documentos en los que se registra los datos, información e informes que son obtenidos durante el examen de auditoría, respaldando el trabajo realizado para emitir las recomendaciones que se consideran necesarias (Quintanilla Romero & Trujillo Calero, 2015).

1.2.2.1 Características de los papeles de trabajo

Según menciona Quintanilla Romero & Trujillo Calero (2015) las características principales de los papeles de trabajo son:

- a. Deben ser preparados de forma nítida, concisa y precisa.
- b. Deben incluirse todos los datos que sean exigidos por el auditor para un adecuado criterio.
- c. Deben ser previamente planeados, de tal forma que se evidencie la labor efectuada por el auditor y sustentada con los criterios que serán emitidos.
- d. Deben adoptar medidas oportunas para garantizar su nivel de custodia y confiabilidad.

1.2.3 Marcas de auditoría

Para Franklin (2007) “Las marcas de auditoría son consideradas como símbolos convencionales los cuales suelen ser usados por el auditor para dejar constancia y evidenciar las investigaciones realizadas” (p.655).

1.2.4 Informe final de auditoría

El informe final de auditoría es un documento el cual señala los hallazgos encontrados a lo largo de la auditoría, del mismo modo las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos que fueron propuestos en el examen a ejecutarse (Franklin, 2007).

1.2.4.1 Finalidad del informe final de auditoría

Según menciona Sotomayor (2008) el informe final de auditoría presenta las siguientes finalidades para un desarrollo adecuado:

- a. Oportuno:** el informe de auditoría tiene un valor significativo cuando es presentado a tiempo y el lugar que es conveniente para comentarse y llevar de una manera adecuada y pertinente las acciones aprobadas.
- b. Constructivo y de apoyo:** Las aportaciones del informe permiten conocer aspectos administrativos dentro de la organización.
- c. Orientación a resultados y con recomendaciones:** el informe de auditoría incorpora resultados de evaluación y la aportación del auditor, de este modo el auditor propone posibles soluciones para una mejora dentro de la organización.
- d. Identificado con la evaluación solicitada:** el contenido fundamental del informe de auditoría es la evaluación a través de la aplicación del programa de auditoría.

1.2.5 Auditoría de gestión

1.2.5.1 Definición

Para Armas García (2008) la auditoría de gestión es un proceso el cual se encarga de examinar y evaluar las actividades realizadas en una entidad cuya finalidad está basada en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y calidad para el mejoramiento continuo de las entidades, así mismo para Vásquez & Pinargote (2018) la auditoría de gestión es considerada como una herramienta de mejoramiento continuo para las entidades, organizaciones e instituciones, permitiendo un adecuado cumplimiento de metas y objetivos institucionales, desde otra perspectiva para Tapia, Mendoza, Castillo Prieto, & Guevara (2019) la auditoría de gestión es una actividad independiente la

cual concibe un valor agregado y de ese modo ayuda a las operaciones que se realizan en las entidades, mejorando la gestión de riesgos, control y gobierno.

1.2.5.2 Importancia

La auditoría de gestión es de vital importancia porque permite determinar de manera clara y precisa los procesos, los cuales están enfocados en establecer la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos y políticas de las entidades, para así tener una orientación hacia los sistemas de calidad, a través de la aplicación de auditorías, además de ser una herramienta de mejora continua (Vásquez & Pinargote, 2018).

1.2.5.3 Objetivos

Según menciona Vásquez & Pinargote (2018) los objetivos de la auditoría de gestión están basados en:

1. Establecer el nivel de cumplimiento de las actividades, funciones y tareas asignadas en cada uno de los niveles de la organización, institución o entidad.
2. Determinar el nivel de control y de posibilidades para que el objeto de estudio opere con eficiencia, eficacia y economía.
3. Medir el nivel de calidad que la compañía auditada ha implementado en cada uno de los procesos.

1.2.5.4 Alcance

La auditoría de gestión puede examinar todas las operaciones o actividades de una entidad o parte de ellas, en un período determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que pueden detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere de un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía (Asamblea Nacional, 2011, pág. 9).

1.2.5.5 Características

Para Vásquez & Pinargote (2018) las características principales de la auditoría de gestión están basadas en el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales es así que se mencionan las siguientes:

Continua: Ser permanente y supervisar las no conformidades que sean detectadas a lo largo de la auditoría.

Sistemática: Coordina las actividades de auditoría de una forma minuciosa, ordenada y planificada bajo procedimientos que permitan medir el grado de calidad del trabajo que se va a realizar.

Objetiva: Asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados a través de evidencia sean suficientes, relevantes y competentes.

Confiable: La información debe ser presentada en forma precisa y veraz de acuerdo a cada uno de los procesos.

1.2.5.6 Beneficios

Según menciona Armas García (2008) los beneficios de una auditoría de gestión son los siguientes:

- a) Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para una mejora dentro de las entidades.
- b) Localizar las oportunidades para eliminar posibles ineficiencias o problemas.
- c) Reconocer los criterios emitidos para el mejoramiento continuo.
- d) Mejorar los métodos operativos y dar apoyo a las necesidades encontradas a lo largo de la auditoría.
- e) Procurar una evaluación íntegra que permita ratificar errores.

1.2.5.7 Elementos de la Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión está constituida por tres elementos fundamentales. De acuerdo con La Contraloría General del Estado (2002) están divididos en:

Eficacia: Consiste en cumplir los objetivos propuestos o los resultados deseados dentro de una entidad.

Eficiencia: Consiste en el aprovechamiento de los recursos para alcanzar los objetivos, tomando en consideración la calidad y el tiempo, es así que la auditoría de gestión se la define bajo un criterio integral relacionándola con la productividad de las actividades con un estándar de desempeño.

Economía: Se define como la reducción al mínimo del costo de los recursos que van hacer empleados para realizar un proyecto, proceso u actividad, se encarga de medir si los resultados están siendo obtenidos a un costo más bajo del que fue planificado.

1.2.5.8 Fases de la Auditoría de Gestión

Según menciona Armas García (2008) las fases de la auditoría de gestión son cuatro, las cuales se clasifican de la siguiente manera:

- 1. Planificación:** Esta fase consiste en crear estrategias vinculadas a la elaboración de cronogramas de actividades, conocimiento preliminar de la entidad y la elaboración de planes y programas de auditoría.
- 2. Ejecución:** El propósito principal de esta fase consiste en recopilar información necesaria que evidencie el juicio que se forme sobre la gestión de la entidad, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes a las conformidades detectadas a lo largo de la auditoría.
- 3. Comunicación de resultados:** Esta fase consiste en la elaboración de un informe final en el cual se refleja los hallazgos encontrados a lo largo de la auditoría, para posteriormente una toma de decisiones eficientes.
- 4. Seguimiento:** Consiste en la verificación del cumplimiento de las metas, esta revisión sirve de base para que el auditor proporcione una idea acertada de la capacidad de la institución para cumplir con lo planteado.

1.2.5.9 Riesgos de la auditoría de gestión

Según menciona La Federación Internacional de Contadores IFAC (2011) los riesgos de la auditoría de gestión están divididos en:

1. **Riesgo Inherente:** Es aquel riesgo que esta fuera del control por parte del auditor, y son hechos los cuales podrían llevar a incorrecciones en los estados financieros.
2. **Riesgo de control:** Son controles diseñados para mitigar incorrecciones en una forma oportuna.
3. **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que los procedimientos que sean seleccionados no detecten incorrecciones o errores.

1.2.6 Teletrabajo

1.2.6.1 Definición

Es una manera de realizar las actividades profesionales no presencialmente, es decir fuera del lugar de trabajo durante su horario habitual (Gray, Hodson, & Gordon, 1995).

El teletrabajo es una forma de trabajar a distancia flexiblemente, utilizando las telecomunicaciones fuera del lugar de trabajo cumpliendo con la continuidad laboral y por cuenta ajena (Chaparro, 1995).

1.2.6.2 Formalización del teletrabajo

Para Barbosa (2013) es fundamental formalizar el teletrabajo debido a que está velando por el bienestar del trabajador ejerciéndole derechos y oportunidades para que rinda de una manera efectiva fuera de la empresa, para ello el empleado debe recibir:

1. Elementos informáticos y de telefonía (TICS)
2. Contrato de teletrabajo
3. Manual del teletrabajo

1.2.7 TICS

Las Tecnologías de la información y comunicación, conocida como “TICS” es un término que comprende aspectos operativos e informáticos mediante el uso del internet para brindar herramientas de ayudan al desarrollo de las empresas (Castells, 1986).

1.2.7.1 Características de las TICS

La tecnología de la información provoca grandes cambios en empresas tradicionales, es por eso que según Gallardo (2001) es importante tener en cuenta las siguientes características representativas de las TICS:

Inmaterialidad: El objetivo es crear información y comunicación sin la necesidad de aspectos físicos y transmitirlos de un lugar a otro.

Interactividad: Se basa en el intercambio de información entre los usuarios participantes a través del uso de tecnología a manera de interacción.

Interconexión: Es el procesamiento de conectividad entre dos tecnologías para facilitar la comunicación.

Instantaneidad: Permite la interacción de la tecnología para obtener una base de datos de manera rápida y eficaz sin importar el lugar o condiciones.

Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido: Se basa en el proceso de transmisiones multimedia en tiempo real.

Digitalización: Dentro de la base de datos, transforma la información en códigos numéricos para luego representarlos en un formato único universal.

Influencia en procesos: Permite un cambio cualitativo en las operaciones, el cual abarca un conocimiento propio y un sistema adaptable al medio en donde se labora.

Penetración en todos los sectores: Se refiere a un proceso de globalización, en donde no solo se basa en un individuo sino en un conjunto de sociedades del planeta implementando este nuevo sistema.

Innovación: Es cambio social que se complementa con otros medios para sacar un mayor provecho a las operaciones y no tener un rechazo en su invención.

Tendencia hacia automatización: Las TICS ofrece servicios y herramientas para facilitar determinadas operaciones, dicha facilidad es el manejo automático y sistemático en las actividades a desarrollar.

Diversidad: Se fundamenta en el nuevo conocimiento al descubrir información requerida por los usuarios mediante el uso de la tecnología.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

Para el presente proyecto integrador se va a realizar como unidad de investigación a la empresa MSN Corp. ubicada en el cantón Ambato. La oficina se encuentra entre las calles Sucre y Quito en el centro de la ciudad. El objetivo de la empresa es brindar un servicio eficaz y transparente para alcanzar el más alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, prestando servicios contables y tributarios para orientar y analizar las oportunidades de ahorro que permitan optimizar la situación financiera de las microempresas o negocios particulares. La empresa cuenta con 6 empleados los mismos que están distribuidos entre: gerente, asistente administrativo, secretaria, contadores, auxiliar contable y vendedora.

2.1.2 Métodos, procedimientos y técnicas

2.1.2.1 Método

En primera instancia, el proyecto integrador se basa en el método de la Auditoría de Gestión, la cual comprende la revisión interna de los procedimientos realizados durante la pandemia, la cual servirá para evaluar y mejorar los niveles de eficiencia y eficacia.

2.1.2.2 Procedimiento

Para ejecutar la Auditoría de Gestión, es necesario realizar los procedimientos del archivo corriente y archivo permanente que comprenden cada uno de las cinco fases de la auditoría, las cuales son:

Fase I y II: Conocimiento preliminar y planificación de la auditoría

Para dar cumplimiento al primer objetivo, es necesario realizar un diagnóstico inicial de la empresa con el fin de identificar si existen falencias y deficiencias en los procesos, la información se obtiene a través de la aplicación de la entrevista y cuestionario realizado a los empleados de la empresa MSN Corp., en esta fase comprende las siguientes actividades:

1. Conocimiento de la información general y principales actividades, operaciones de la empresa.
2. Conocimiento de la misión, visión y valores de la empresa.
3. Determinar las entidades reguladoras de la empresa.
4. Revisar el FODA y la estructura organizacional con las respectivas funciones de cada empleado.
5. Revisar y analizar la información obtenida en la fase I, como elementos necesarios para la planificación de la auditoría de gestión.
6. Elaborar la planificación preliminar para la comprensión global de la empresa, elaborando papeles de trabajo para su mayor comprensión y orden.
7. Elaborar la planificación específica que comprende el componente a auditar.

Fase III: Ejecución del trabajo de Auditoría

Como siguiente punto, en esta fase se obtiene la evidencia suficiente para la ejecución de la auditoría y dar cumplimiento al segundo objetivo, ya que se realizan los papeles de trabajo para la obtención de información veraz, oportuna y confiable. Esta fase comprende las siguientes actividades:

1. Elaborar un cronograma de actividades para el cumplimiento eficiente de la auditoría.
2. Diseñar papeles de trabajo que corroboren con evidencias suficientes y relevantes.
3. Elaborar indicadores de gestión que reflejen la información obtenida de la empresa.

4. Elaborar hoja de hallazgos significativos por cada componente examinado.

Fase IV y V: Comunicación de resultados y seguimiento

Para dar cumplimiento al último objetivo, es necesario realizar el informe de auditoría dirigido al área administrativa, debido a que se revelará y expondrá de manera resumida, los hallazgos existentes para una toma de decisiones óptima y el mejoramiento de los procesos de la empresa auditada, además se realizará un matriz que comprenda un cronograma de monitoreo de todas las recomendaciones y acciones correctivas para la verificación del cumplimiento de la auditoría.

1. Redactar el informe de auditoría.
2. Comunicar los resultados a la gerente general.
3. Establecer responsables para cada una de las recomendaciones.
4. Elaborar indicadores de gestión que verifiquen el cumplimiento de las actividades a mejorar.
5. Determinar el tiempo de ejecución de cada una de las recomendaciones.

2.1.2.3 Técnicas

Como técnica de recolección de información, se realizará una entrevista semiestructurada para medir y verificar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa en el período marzo – junio 2020. Esta entrevista va dirigida a la gerente general de MSN Corp., las mismas que se realizarán 10 preguntas para el conocimiento global de la empresa.

También se realizará una encuesta que permitirá corroborar información necesaria para la realización de la auditoría de gestión y la formulación de conclusiones y recomendaciones. La encuesta va dirigida a todos los trabajadores que laboraron mediante la modalidad del teletrabajo, se presentaron 20 preguntas referentes al periodo marzo – junio 2020 para medir el desempeño laboral.

Por último, la técnica del check list es una herramienta óptima para la elaboración y planificación de la auditoría de gestión y de esta manera, crear un ambiente confiable y eficiente para su ejecución.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1 Diagnóstico inicial

Para la elaboración del proyecto integrador, es importante realizar un diagnóstico inicial que permita identificar si existen falencias en los diferentes procesos efectuados por la empresa MSN Corp., las mismas que se determinarán mediante las técnicas seleccionadas.

3.1.1 Análisis de los resultados de la entrevista

La técnica de la entrevista tiene como propósito conocer el diagnóstico inicial de la empresa MSN Corp., también el manejo de los procesos efectuados durante el teletrabajo y si tienen un desempeño eficiente, que servirá como fundamento para la realización de la auditoría de gestión.

Entrevista dirigida a la Gerente General de MSN Corp.

Objetivo: Conocer la información global de MSN Corp.

Pregunta 1: ¿MSN Corp. ha sido objeto de algún tipo de auditoría en los últimos años?

Respuesta: La empresa nunca ha sido objeto de algún tipo de auditoría por diferentes factores como es el presupuesto y por falta de tiempo debido a que nosotros trabajamos a contrarreloj y nuestros clientes son muy exigentes por eso nos basamos en procesos básicos pero efectivos.

Pregunta 2: ¿En que aspectos debería mejorar la asesoría contable MSN Corp.?

Respuesta: La empresa necesita aplicar nuevos métodos de comunicación para que no haya problemas entre los trabajadores, capacitaciones, innovación en la infraestructura y administrar bien los recursos tecnológicos.

Pregunta 3: ¿Considera importante la ejecución de un examen de auditoría de gestión para el mejoramiento del desempeño laboral durante el teletrabajo?

Respuesta: Si considero que es importante, debido a que no siempre estamos en lo correcto y necesitamos una guía para ver si nuestro trabajo es de calidad y continuar con un buen desempeño laboral incluso en el teletrabajo ya que han existido varios problemas durante el mismo.

Pregunta 4: ¿Con qué sistemas tecnológicos cuenta MSN Corp. para aplicar el teletrabajo?

Respuesta: Como empresa implementamos un sistema en la nube que fue necesaria para la manipulación de la información de todos nuestros clientes para así poder laborar desde la casa. También contamos con un sistema contable que fueron adaptados e ingresados en las laptops de cada empleado y se compró impresoras para la constatación física de documentos.

Pregunta 5: ¿Que obstáculos tiene la empresa al aplicar la nueva modalidad del teletrabajo?

Respuesta: Son muchos los obstáculos a los que no estuvimos preparados para esta situación, una de ellas es problemas en la comunicación debido a que a veces se nos va el internet y no tenemos como establecer lineamientos u opiniones, también la falta de capacitación ya que muchos de los empleados no manejan de manera eficiente la tecnología es por eso que se les dificulta ciertos aspectos.

Pregunta 6: ¿Cómo se puede actuar constructivamente ante problemas durante el teletrabajo?

Respuesta: La opción más viable sería guardar la calma y buscar un asesoramiento para evitar ciertos problemas hasta encontrar el equilibrio entre todo el personal ya que la mayoría pierde mucho tiempo en algo que no puede solucionar, como equipo nos apoyamos entre todos, pero la distancia nos impide manejarlo con facilidad.

Pregunta 7: ¿Dentro de MSN Corp. cuáles son los puntos fuertes que han logrado los empleados durante el teletrabajo?

Respuesta: Los puntos fuertes han sido el tiempo y el trabajo en equipo ya que, si no se entrega la información a la otra persona a tiempo, este proceso se retrasa y el cliente ya necesitaba todos los documentos en el tiempo estimado, es por eso que la mayoría trabajaba más horas de lo normal para el cumplimiento laboral.

Pregunta 8: ¿Que aspectos se debería tomar en cuenta para la evaluación de desempeño a los empleados de MSN Corp.?

Respuesta: Desde una perspectiva completa, se les debería evaluar principalmente la productividad y la calidad de trabajo ya que dependemos de buenas opiniones de nuestros clientes, para que, de esta manera poder llegar a más personas y que prefieran nuestro servicio. También se debería medir la eficiencia incluso en el teletrabajo y por último si han cumplido con los objetivos y metas de la empresa.

Pregunta 9: ¿Dentro de MSN Corp. que cambios se haría para mejorar el entorno laboral durante el teletrabajo?

Respuesta: La clave del éxito es la buena comunicación, durante el teletrabajo ha habido conflictos al no estipular ciertos lineamientos en la entrega de la información, es por eso que se debe implementar nuevos recursos que podrían ayudar a que los empleados mejoren su desempeño de manera eficiente y cumplan con los objetivos y metas de la empresa.

Pregunta 10: ¿Puede describir dos fortalezas y dos debilidades durante el teletrabajo?

Respuesta: Como fortalezas se puede acotar que durante la modalidad de teletrabajo se han reducido los costes de funcionamiento interno y también que es una innovación de la empresa, ya que podría ser más viable laborar de esta manera. Como debilidad se tuvo una pérdida de control entre los empleados y lo difícil que es comunicarse de manera eficiente entre los empleados.

3.1.2 Análisis de los resultados de la encuesta

Una de las técnicas empleadas para este proyecto integrador es el uso de la encuesta, la misma que sirve para determinar la información necesaria para la ejecución de la auditoría. Una vez obtenida la información de las encuestas realizadas a los empleados de MSN Corp. se procedió a analizar e interpretar los datos como se muestra a continuación:

Encuesta dirigida a los empleados de la asesoría contable MSN Corp.

Objetivo: Indagar la relación entre la auditoría de gestión y el desempeño laboral durante la modalidad de teletrabajo.

Interpretación de Datos

Pregunta No. 1

¿Conoce la misión y visión de MSN Corp.?

Tabla 1. Datos de la pregunta 1

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

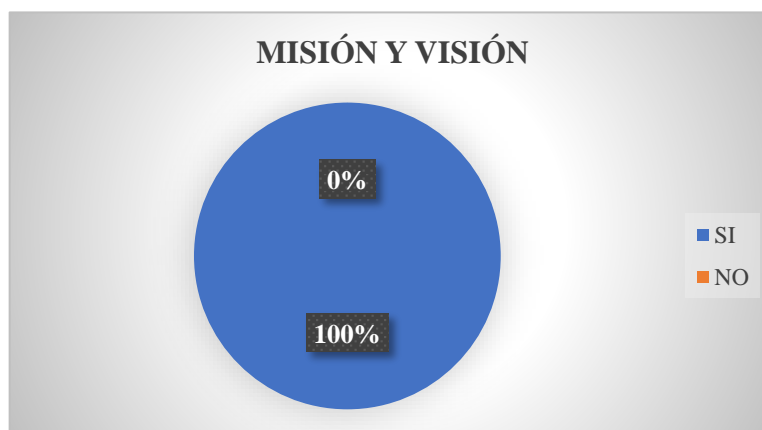


Gráfico 3. Resultados obtenidos de la pregunta 1

Fuente: Tabla No. 1

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas conocen la misión y visión de la empresa representando el 100% de la población.

Interpretación

Al aplicar la encuesta a los empleados de MSN Corp. se determinó que todos recuerdan la misión y visión de la empresa, esto demuestra un compromiso con la asesoría contable al tener en claro hacia donde quieren llegar y al mejoramiento continuo del mismo.

Pregunta No. 2

¿Conoce los objetivos de MSN Corp.?

Tabla 2. Datos de la pregunta 2

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)



Gráfico 4. Resultados obtenidos de la pregunta 2

Fuente: Tabla No. 2

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, 2 de ellas conocen los objetivos de MSN Corp. que representa el 40% de la población, por otro lado, las 3 personas restantes no conocen los objetivos que representa el 60% de la población.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, más de la mitad de los empleados no conocen los objetivos de la empresa y esto es un punto negativo debido a que no se puede cumplir con todas las expectativas esperadas por la empresa y reflejaría problemas en proyectos futuros.

Pregunta No. 3

¿Los objetivos son entendibles para todo el personal?

Tabla 3. Datos de la pregunta 3

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)

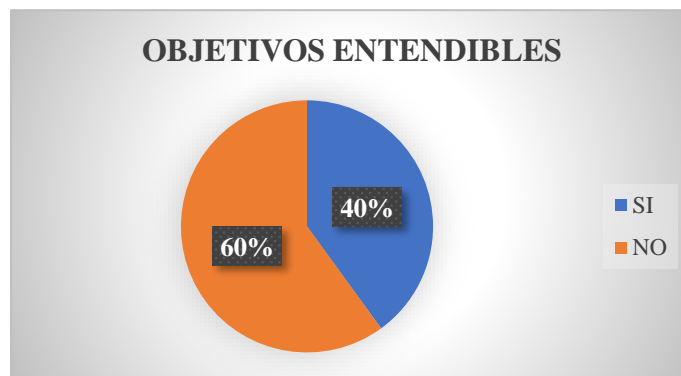


Gráfico 5. Resultados obtenidos de la pregunta 3
Fuente: Tabla No. 3
Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, 2 de ellas se les hace entendibles los objetivos de MSN Corp. que representa el 40% de la población, mientras que las 3 personas restantes, no se les hace entendible los objetivos lo cual representa el 60% de la población.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, a la mayoría de los empleados no se les hace entendible los objetivos y esto se debe a que solo lo han socializado una vez cuando ingresaron a la empresa y no se ha prestado mucha atención y es algo que se debe tomar mucha importancia para cumplir con las expectativas de la empresa de manera eficiente.

Pregunta No. 4

¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?

Tabla 4. Datos de la pregunta 4

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

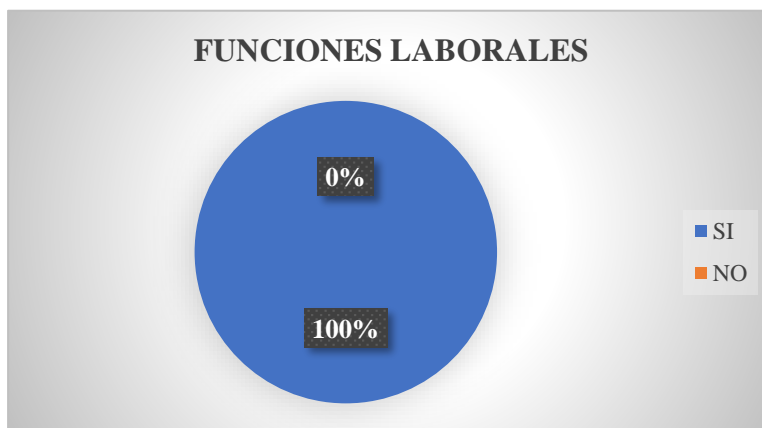


Gráfico 6. Resultados obtenidos de la pregunta 4

Fuente: Tabla No. 4

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas mencionaron que, si se encuentran definidas sus funciones laborales, representando el 100% de la población.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, todos los empleados tienen sus funciones debidamente distribuidas para cumplir con las obligaciones de cada uno y así satisfacer las necesidades de los clientes.

Pregunta No. 5

¿Las actividades en su área están organizadas eficientemente?

Tabla 5. Datos de la pregunta 5

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

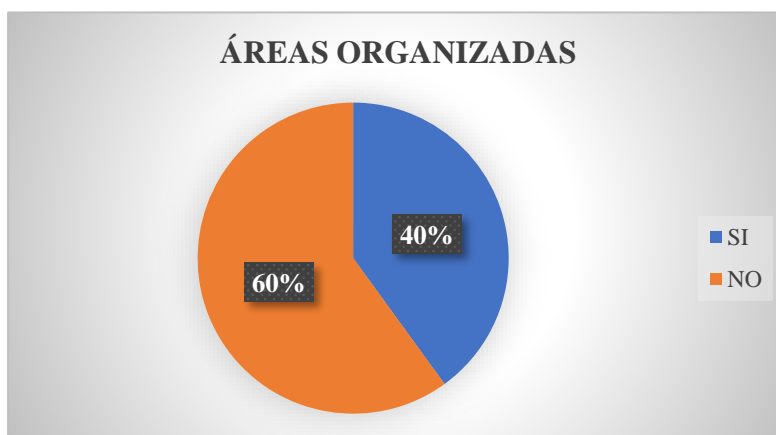


Gráfico 7. Resultados obtenidos de la pregunta 5

Fuente: Tabla No. 5

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, 2 de ellas mencionaron que las actividades en su área se encuentran bien organizadas representando el 40%, mientras que las 3 personas restantes mencionaron que su área no se encuentra bien organizada representando el 60%.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, no existe un trabajo organizado en la mayoría de áreas por diferentes factores que impiden el cumplimiento de las obligaciones dando varios atrasos en la entrega al cliente y esto se ve reflejado en la mayoría de los departamentos.

Pregunta No. 6

¿La asesoría contable MSN Corp. frecuentemente capacita a su personal?

Tabla 6. Datos de la pregunta 6

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

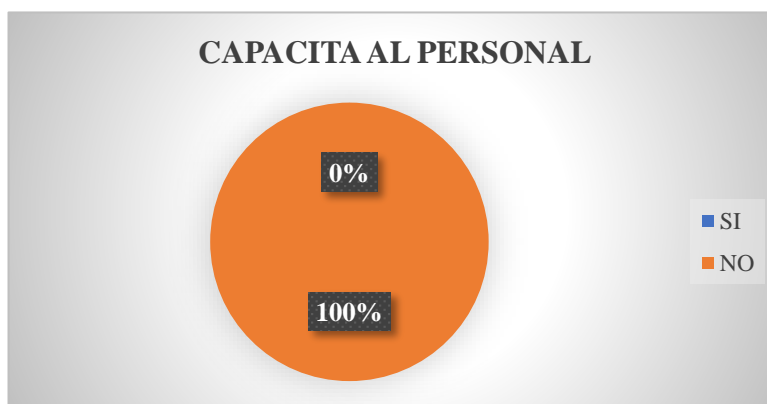


Gráfico 8. Resultados obtenidos de la pregunta 6

Fuente: Tabla No. 6

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

Como se puede apreciar en la gráfica, de las 5 personas encuestadas, ninguna ha recibido capacitaciones por parte de la empresa representando el 100 % de la población.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, todos los empleados no han sido capacitados en la empresa dando un punto negativo en todas las actualizaciones tributarias y legales para la ejecución del trabajo.

Pregunta No. 7

¿Considera usted que ha logrado cumplir sus actividades laborales con un alto nivel de eficiencia?

Tabla 7. Datos de la pregunta 7

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)

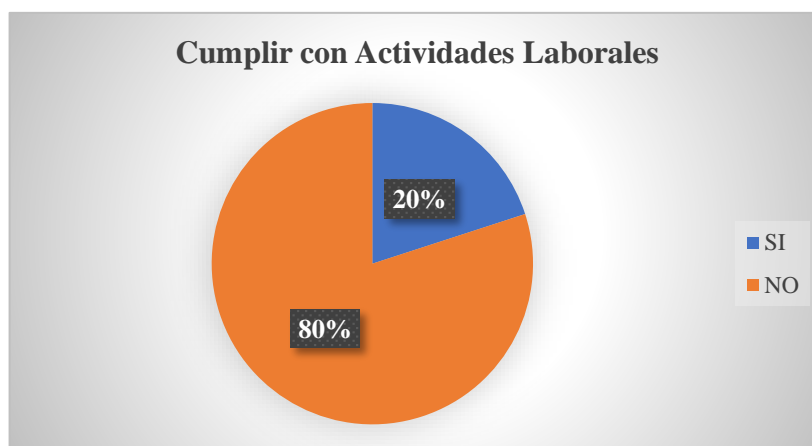


Gráfico 9. Resultados obtenidos de la pregunta 7

Fuente: Tabla No. 7
Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

Como se puede apreciar en la gráfica, de las 5 personas encuestadas, 4 de ellas indican que no han podido cumplir con las actividades laborales con un alto nivel de eficiencia representando un 80% de la población, mientras que 1 de ellos indica que sí, representando el 20%.

Interpretación

En términos generales se puede apreciar que la mayoría de los empleados de la empresa presentó varias dificultades al momento de realizar el teletrabajo por diferentes factores que impiden el cumplimiento laboral a un nivel bajo de eficiencia.

Pregunta No. 8

¿Le resultó sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo?

Tabla 8. Datos de la pregunta 8

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

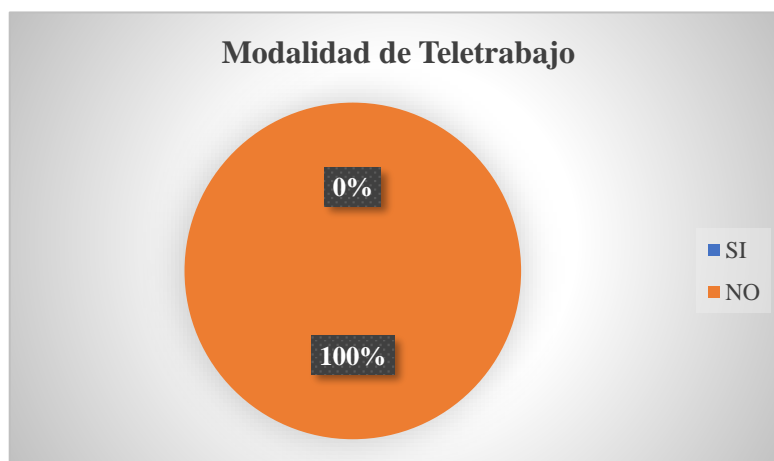


Gráfico 10. Resultados obtenidos de la pregunta 8

Fuente: Tabla No. 8

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

Acorde con la gráfica, de las 5 personas encuestadas, a todas no se les hizo sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo representando el 100% de la población.

Interpretación

Todos los empleados nunca estuvieron en esta modalidad de trabajo y se les hizo difícil acoplarse a laborar de esa manera por falta de aplicación de métodos de procesamiento electrónico de información y al manejarse solo de manera virtual no pudieron ejercer sus habilidades eficientemente.

Pregunta No. 9

¿La empresa le facilita con materiales necesarios para su trabajo?

Tabla 9. Datos de la pregunta 9

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)

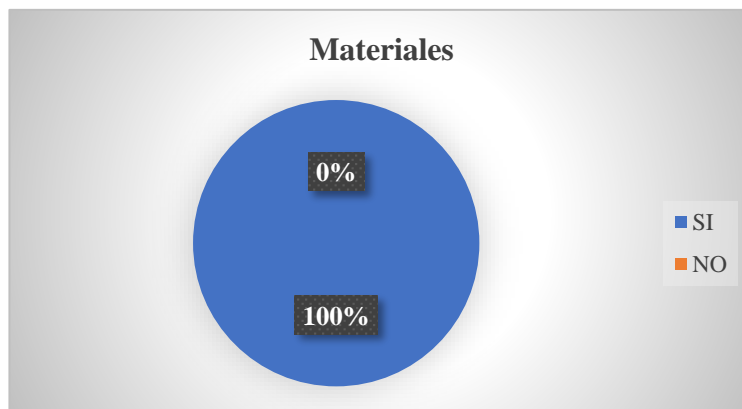


Gráfico 11. Resultados obtenidos de la pregunta 9

Fuente: Tabla No. 9

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

En los datos obtenidos se puede observar que el 100% de los encuestados respondió que la empresa si les facilitó los materiales necesarios para el teletrabajo.

Interpretación

Todos los empleados recibieron los materiales necesarios para la aplicación del teletrabajo y esto muestra un compromiso de la empresa hacia sus empleados al tratar de facilitar el trabajo para que ejerzan sus funciones de manera eficiente.

Pregunta No. 10

¿Posee recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo con un alto nivel de eficiencia?

Tabla 10. Datos de la pregunta 10

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)

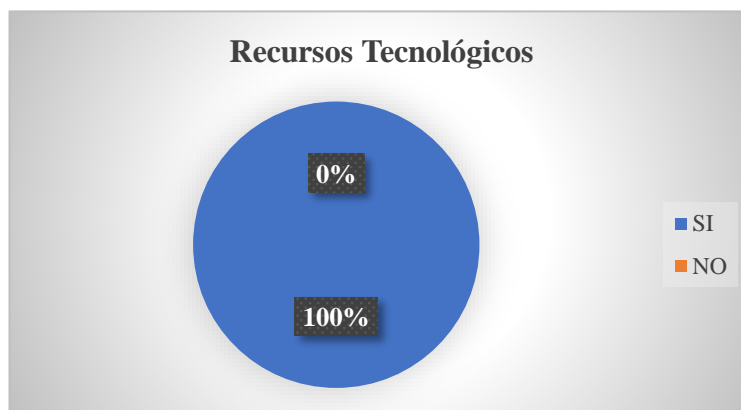


Gráfico 12. Resultados obtenidos de la pregunta 10
Fuente: Tabla No. 10
Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas cuentan con recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo a un nivel alto de eficiencia representando el 100% de la población.

Interpretación

Los empleados cuentan con recursos tecnológicos no tangibles necesarios para la realización del teletrabajo tales como: sistema contable y sistema en la nube, la cuál de esa manera se manejaba y entregaba toda la información de los clientes y de la empresa.

Pregunta No. 11

¿Puede laborar con la misma calidad durante el teletrabajo?

Tabla 11. Datos de la pregunta 11

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)



Gráfico 13. Resultados obtenidos de la pregunta 11

Fuente: Tabla No. 11
Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, 4 de ellas mencionaron que no pueden laborar con la misma calidad durante el teletrabajo representando el 80%, mientras que 1 de ellos mencionó que sí, representando el 20%.

Interpretación

De la investigación realizada, la mayoría de los empleados de la empresa se les hace difícil aplicar todo su conocimiento y habilidades de manera virtual debido a que es un campo inexplorado que les tocó acoplarse y es por eso que no se labora con la misma calidad como se acostumbra.

Pregunta No. 12

¿Le lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo?

Tabla 12. Datos de la pregunta 12

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)



Gráfico 14. Resultados obtenidos de la pregunta 12
Fuente: Tabla No. 12
Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas coinciden que les lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo representando el 100% de la población.

Interpretación

Así como la tecnología permite facilitar ciertos aspectos del teletrabajo también puede ser una complejidad al momento de laborar debido a que dependemos de una máquina que puede presentar varias fallas o distracciones que se necesitaría tiempo para solucionar dichos problemas y esto se ve reflejado en las horas de trabajo, dando así un incumplimiento de las tareas del día.

Pregunta No. 13

¿Existe buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal de la asesoría contable MSN Corp.?

Tabla 13. Datos de la pregunta 13

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)

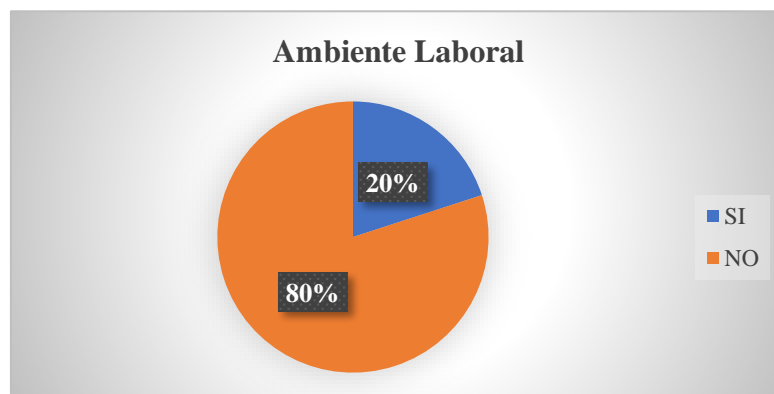


Gráfico 15. Resultados obtenidos de la pregunta 13
Fuente: Tabla No. 13
Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

Como se puede apreciar en la gráfica, de las 5 personas encuestadas, el 80% coincide que no existe un buen ambiente laboral, mientras que el 20% menciona que si existe buen ambiente laboral.

Interpretación

Acorde con los trabajadores, no existe un buen ambiente laboral inclusive durante la modalidad de teletrabajo, esto refleja la falta de compromiso para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa al no establecer lineamientos para el entendimiento mutuo y la comunicación eficiente entre el personal.

Pregunta No. 14

¿Existe el compromiso del trabajo en equipo?

Tabla 14. Datos de la pregunta 14

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.
Elaborado por: Medina (2020)

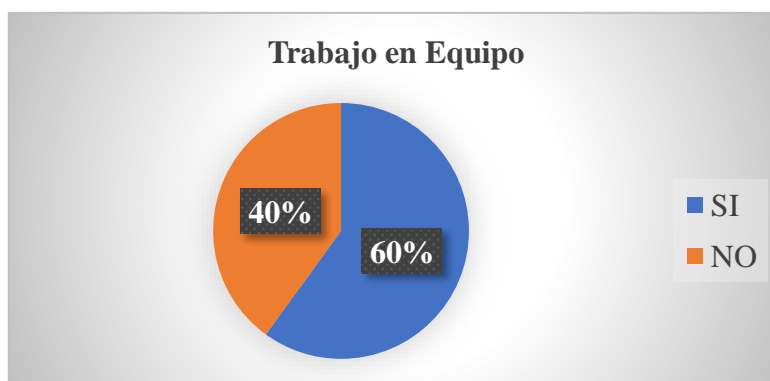


Gráfico 16. Resultados obtenidos de la pregunta 14

Fuente: Tabla No. 14

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, 3 de ellas mencionan que, si existe compromiso del trabajo en equipo representando el 60% de la población, por otro lado, las dos personas restantes mencionaron que no, representando el 40%.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, la mayoría de los empleados están dispuestos a trabajar en equipo dando resultados positivos en la entrega a sus clientes, pero hay ciertos conflictos entre algunos empleados. Estos impiden el cumplimiento del trabajo en equipo siendo este un punto de importancia para socializar entre todos los miembros de la empresa.

Pregunta No. 15

¿Le resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo?

Tabla 15. Datos de la pregunta 15

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

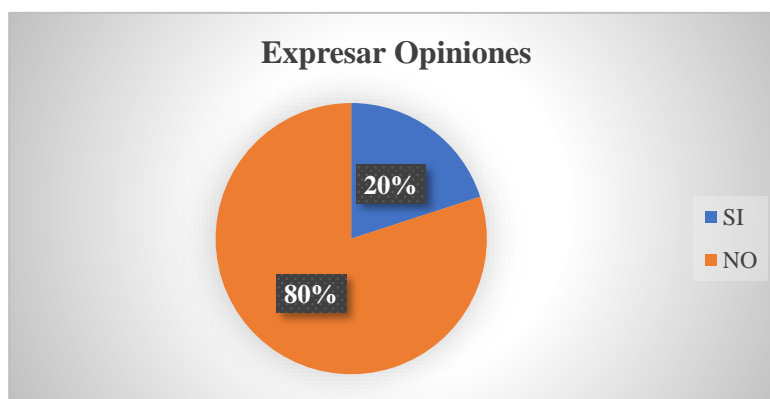


Gráfico 17. Resultados obtenidos de la pregunta 15

Fuente: Tabla No. 15

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, el 80% no les resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo, mientras que el 20% si les resulta fácil inclusive durante el teletrabajo.

Interpretación

Los empleados muestran quejas al momento de comunicarse a través del uso de la tecnología ya que no es lo mismo que comunicarse de manera presencial. El problema radica en que casi nadie tiene tiempo para dar alguna opinión o queja por la cantidad de trabajo que poseen, además por medio virtual no se realizan conversaciones continuas.

Pregunta No. 16

¿Ha podido cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficacia?

Tabla 16. Datos de la pregunta 16

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

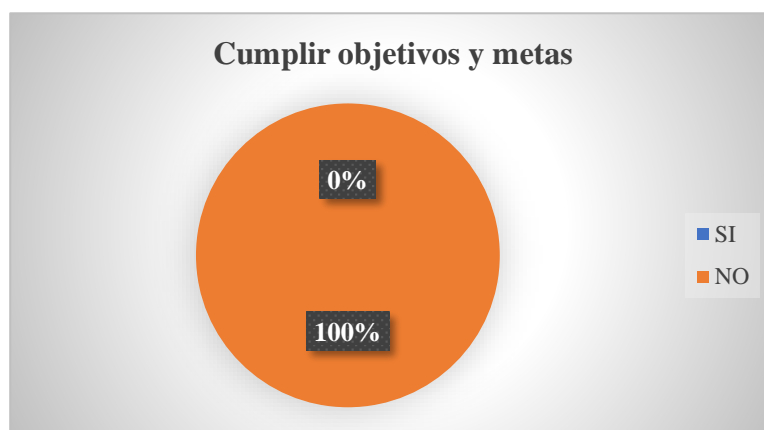


Gráfico 18. Resultados obtenidos de la pregunta 16

Fuente: Tabla No. 16

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas coinciden en que no se pudo cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficiencia.

Interpretación

Al adentrarse en la modalidad de teletrabajo les hizo difícil acostumbrarse a trabajar de esa manera, teniendo ciertos problemas y dificultades con la manipulación de la información, ya que no pudieron cumplir cabalmente con los objetivos y metas de la empresa de manera alta de eficiencia y esto involucra un bajo desempeño laboral.

Pregunta No. 17

¿Se evalúa sus actividades durante el teletrabajo?

Tabla 17. Datos de la pregunta 17

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

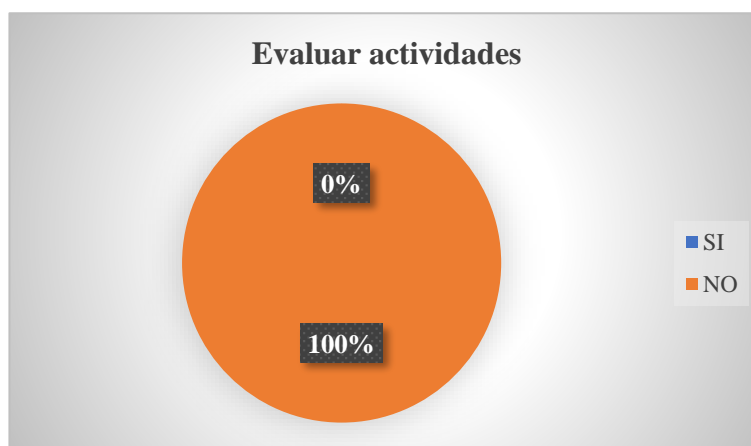


Gráfico 19. Resultados obtenidos de la pregunta 17

Fuente: Tabla No. 17

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas mencionaron que no se les ha evaluado sus actividades laborales durante el teletrabajo, representando el 100% de la población.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, todos los empleados han cumplido con sus actividades laborales, pero no han sido evaluados debido a falta de tiempo y de organización para la mejora continua de la actividad laboral. Es importante realizar una evaluación al desempeño laboral debido a que la mayoría presenta fallas y si no se erradican estos problemas, van a seguir existiendo fallas y un desempeño laboral a un nivel bajo de eficiencia.

Pregunta No. 18

¿Considera importante realizar una evaluación al desempeño laboral?

Tabla 18. Datos de la pregunta 18

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)



Gráfico 20. Resultados obtenidos de la pregunta 18

Fuente: Tabla No. 18

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas consideran importante realizar una evaluación al desempeño laboral, siendo el 100% de la población.

Interpretación

Para los trabajadores es importante realizar una evaluación al desempeño laboral, ya que si no se realiza una evaluación al desempeño laboral no se sabrá si las actividades que se realizan son de calidad o si se está cumpliendo con las metas y objetivos de la empresa, durante la modalidad del teletrabajo es obligatorio realizarlo para determinar falencias y desarrollar un plan de continuidad en las operaciones.

Pregunta No. 19

¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?

Tabla 19. Datos de la pregunta 19

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)



Gráfico 21. Resultados obtenidos de la pregunta 19

Fuente: Tabla No. 19

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas no han recibido incentivos por parte de la empresa por un trabajo extraordinario, representando el 100% de la población.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, todos los empleados trabajan sin ninguna compensación. La empresa no ve necesaria una compensación extra debido a falta de recursos económicos, la falta de políticas que estipulen las compensaciones y tiene la teoría de que un buen desempeño laboral depende de la experiencia de los empleados.

Pregunta No. 20

¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos?

Tabla 20. Datos de la pregunta 20

OPCIONES	ALCANCE	%
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Empleados de MSN Corp.

Elaborado por: Medina (2020)

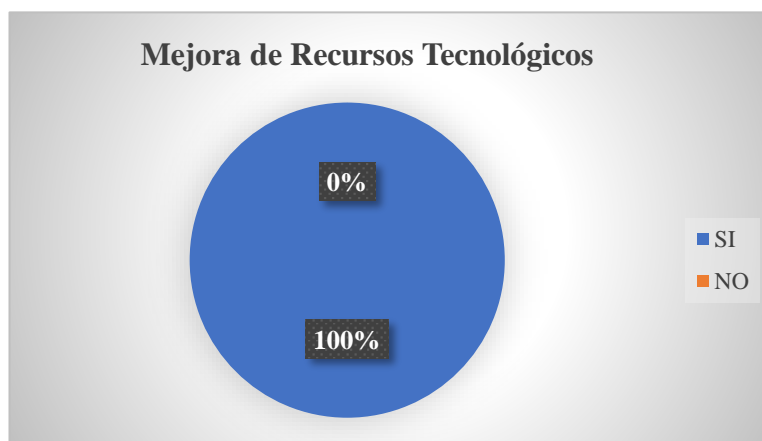


Gráfico 22. Resultados obtenidos de la pregunta 20

Fuente: Tabla No. 20

Elaborado por: Medina (2020)

Análisis

De las 5 personas que fueron encuestadas, todas coincidieron en que la empresa si adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos.

Interpretación

Como se puede apreciar en la gráfica, la empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores para que realicen bien su trabajo, al implementar necesidades acordes a sus funciones y de esta manera cumplir con las metas y objetivos incluso durante el teletrabajo.

3.2 Auditoría de gestión

A continuación, se realiza la auditoría de gestión, las cuales comprende las 5 fases de la auditoría y estas son: Conocimiento preliminar, planificación de la auditoría, ejecución, comunicación de resultados y el monitoreo. Estas fases servirán para la elaboración de conclusiones y recomendaciones en beneficio a la empresa MSN Corp.



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

3.2.1 Fase I: Conocimiento preliminar



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

AP

FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

ARCHIVO PERMANENTE

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020



ARCHIVO PERMANENTE

ÍNDICE	REF. P/T
Información general	AP1
Antecedentes	AP1
Misión y Visión	AP1
Valores	AP1
Regularizaciones de entidades de control	AP1
FODA	AP2
Estructura Organizacional	AP3

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

3.2.1.1 Información general y antecedentes



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

API 1/3

Información General

- **Nombre comercial:**
MSN Asociados
- **Actividad económica:**
Asesoramiento contable, tributario y financiero.
- **Contactos:**
Dirección: Calle Quito 03-52 entre Sucre y Bolívar.
Telf: 032820202/ Cel: 0984978860 – 0998048109.
E-mail: snaranjo@msncorp.com.ec.
Ambato – Ecuador

Antecedentes

MSN Corp. Asesoría Contable y Tributaria nace el 1 de marzo de 2010, como una empresa de servicios contables y tributarios con la finalidad de orientar y analizar las oportunidades de ahorro que permitan optimizar la situación financiera de las microempresas o a negocios representados por personas naturales de esa manera creamos un compromiso entre la firma y el cliente.

Esta asesoría contable es administrada por la gerente general, Luisa Marianela Ortega C quién ha formado una empresa junto con sus colegas: Ec. Maria Soledad Naranjo, Ing. Belén Silva, Ing. Nidia Escobar, Cba. Leonor Ortega, Ing. Dario Martinez.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

3.2.1.2 Misión, visión y valores



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

AP1 2/3

Misión

Contribuir a la excelencia en el manejo contable, financiero y fiscal de nuestros Clientes y de nuestra gente.

Visión

Ser reconocidos como la Firma líder de servicios de Asesoría Contable, Financiera y Fiscal en el campo de la microempresa

Valores

La empresa cuenta con algunos valores que son primordiales para el compromiso y cumplimiento de los objetivos , los cuales son:

- Código de ética
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Transparencia
- Honestidad
- Puntualidad

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

3.2.1.3 Regulaciones de entidades de control



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

API 3/3

Regulaciones de entidades de control

La asesoría contable MSN Corp. para poder realizar su actividad de asesoramiento contable, tributario y fiscal, debe funcionar acorde a las disposiciones de los organismos de control los cuales comprende derechos, obligaciones y responsabilidades que la empresa debe cumplir en las diferentes entidades de control como son:

- **Ministerio de Relaciones laborales**

Es la institución encargada de regular todos los procesos del desarrollo organizacional y hacer cumplir con los beneficios sociales que tiene el empleado dentro de la empresa.

- **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)**

Es la entidad encargada de otorgar la seguridad social a través de los aportes que reciben los empleados, así como también los beneficios sociales como los décimos sueldos.

- **Servicio de Rentas Internas (SRI)**

Es la entidad encargada de la recaudación de los tributos de todo el país, se dedica a regular los procesos de actividades económicas de las empresas con el cobro de impuestos, la cual la asesoría MSN Corp. tiende a conocer las reformas y aplicar las obligaciones tanto a los clientes a asesorar como a la empresa en sí.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

3.2.1.4 FODA



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

AP2

FODA

Fortalezas:

- Precios competitivos y diferenciados frente a la competencia.
- Servicio único y exclusivo en el mercado con un enfoque especial para las PYMES.
- Personal idóneo en cada puesto.
- Manejo de áreas claves como contabilidad, financiero y tributario.

Oportunidades:

- El mercado se encuentra en crecimiento.
- No existe empresa con características semejantes.
- Buenas expectativas de ingresos económicos.

Debilidades:

- No se conoce perfectamente el mercado.
- No son conocidos en el mercado.
- Posible entrega incompleta de información por parte de las empresas.
- Cultura.

Amenazas:

- La competencia podría adoptar este nuevo concepto de asesorías.
- Podrían las grandes empresas enfocarse a las PYMES creando filiales con servicio a menor costo.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

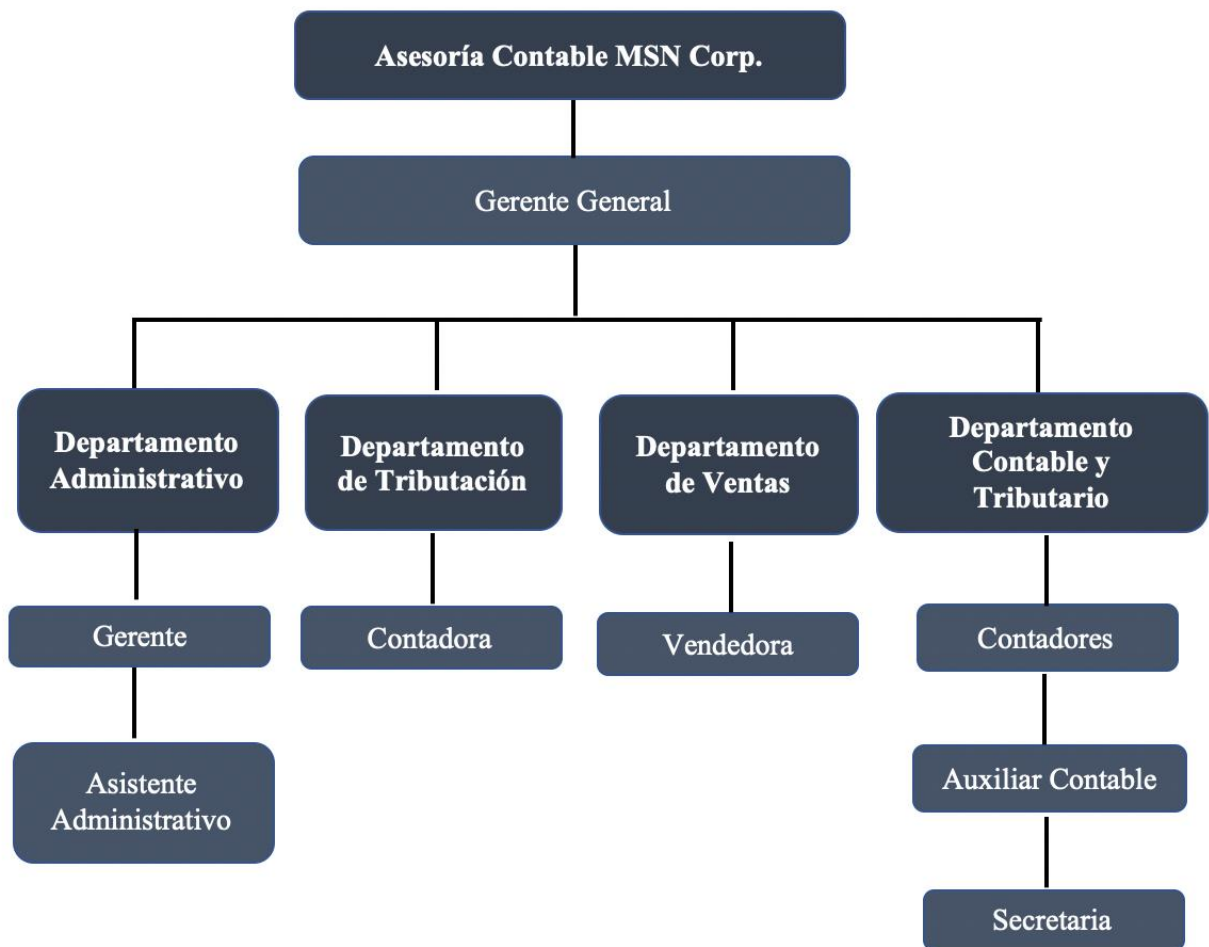
3.2.1.5 Estructura Organizacional



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

AP3

Estructura Organizacional



Elaborado por:	MRAG	Fecha:	01-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	15-12-2020

3.2.2 Fase II: Planificación de la auditoría



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

FASE II PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	03-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020



PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

ÍNDICE	REF. P/T
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	
Cuestionario de Control Interno General	CCI
Matriz de Nivel de Riesgo y Confianza	MNRC
Enfoque de la Auditoría	EA
Matriz de Evaluación de Nivel de Riesgo	MENR
Memorando de Planificación Estratégica	MPE
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	
Cuestionario de Control Interno componente sujeto de análisis	CCI-DL
Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo	MNRC-DL
Enfoque de la Auditoría	EA-DL
Matriz de Evaluación de Nivel de Riesgo	MENR-DL
Programa de Auditoría	PA

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	03-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020

3.2.2.1 Planificación preliminar



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	03-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020

3.2.2.1.1 Cuestionario de control interno



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

CCI 1/2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

No.	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO
1	ACTAS Y CONTRATOS			
1.1	¿Se encuentran legalizados los contrados de los empleados de MSN Corp.?	X		
1.2	¿MSN Corp. cuenta con un fichero donde se perciban datos de convenios y compromisos?	X		
1.3	¿Los contratos efectuados en MSN Corp. son de conocimiento del área administrativa?	X		
1.4	¿Se da seguimiento a la realización de contratos en MSN Corp.?		X	Solo se da seguimiento al momento que se les contrata.
2	ESTRUCTURA FINANCIERA			
2.1	¿MSN Corp. elabora estados financieros mensuales?	X		
2.2	¿MSN Corp. elabora conciliaciones bancarias?	X		
2.3	¿Se crean presupuestos para los gastos de MSN Corp.?	X		
2.4	¿Se presentan a tiempo las declaraciones de MSN Corp.?	X		
2.5	¿Cuenta con un archivero para la información financiera de MSN Corp.?	X		
3	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA			
3.1	¿MSN Corp. cuenta con un organigrama estructural?	X		
3.2	¿Se cumple con la misión y visión de la empresa?	X		
3.3	¿MSN Corp. cuenta con un organigrama funcional donde se describen las funciones de cada empleado?	X		

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	04-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

3.4	¿MSN Corp. cuenta con un reglamento interno?		X	No cuenta con un reglamento interno.
3.5	¿Se han difundido de manera oportuna las políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos en la entidad?		X	Solo se difundió cuando ingresaron a la empresa, la mayoría ya no lo recuerda.
4	CONTROL DEL PERSONAL Y NÓMINAS			
4.1	¿MSN Corp. posee contratos de trabajo individuales?	X		
4.2	¿Las compensaciones son aceptadas por escrito?		X	Lo hacen de manera verbal.
4.3	¿La documentación de los trabajadores es completa?		X	Falta documentación.
4.4	¿Los empleados son ingresados dentro del sistema?	X		
4.5	¿Se han evaluado las actividades que desempeñan los empleados?		X	Nunca se han evaluado las actividades.
4.6	¿Se han realizado capacitaciones para mejorar el desempeño del personal?		X	La empresa no ha realizado capacitaciones.
4.7	¿Se ha realizado planes de promoción y rotación del personal?		X	Los empleados no han sido objeto de promoción.
4.8	¿Se controla las horas trabajadas de cada empleado?		X	No se controla ni verifica las horas durante el teletrabajo.
5	SISTEMAS Y LIBROS			
5.1	¿La empresa cuenta con un catálogo de cuentas actualizado?	X		
5.2	¿MSN Corp. cuenta con una base de datos sistematizada?	X		
5.3	¿MSN Corp. cuenta con un sistema contable de última generación?	X		
	TOTAL	17	8	

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	04-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020

3.2.2.1.2 Matriz de nivel de riesgo y confianza



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

MNRC 1/2

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

No.	PREGUNTAS	SI/NO	Cal.Total	Pon.Total
PUNTUACIÓN FINAL			16	25
1	ACTAS Y CONTRATOS		3	4
1.1	¿Se encuentran legalizados los contratos de los empleados de MSN Corp.?	SI	1	
1.2	¿MSN Corp. cuenta con un fichero donde se perciban datos de convenios y compromisos?	SI	1	
1.3	¿Los contratos efectuados en MSN Corp. son de conocimiento del área administrativa?	SI	1	
1.4	¿Se da seguimiento a la realización de contratos en MSN Corp.?	NO	0	
2	ESTRUCTURA FINANCIERA		5	5
2.1	¿MSN Corp. elabora estados financieros mensuales?	SI	1	
2.2	¿MSN Corp. elabora conciliaciones bancarias?	SI	1	
2.3	¿Se crean presupuestos para los gastos de MSN Corp.?	SI	1	
2.4	¿Se presentan a tiempo las declaraciones de MSN Corp.?	SI	1	
2.5	¿Cuenta con un archivero para la información financiera de MSN Corp.?	SI	1	
3	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA EMPRESA		3	5
3.1	¿MSN Corp. cuenta con un organigrama estructural?	SI	1	
3.2	¿Se cumple con la misión y visión de la empresa?	SI	1	
3.3	¿MSN Corp. cuenta con un organigrama funcional donde se describen las funciones de cada empleado?	SI	1	

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	04-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020



MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

No.	PREGUNTAS	SI/NO	Cal.Total	Pon.Total
3.4	¿MSN Corp. cuenta con un reglamento interno?	NO	0	
3.5	¿Se han difundido de manera oportuna las políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos en la entidad?	NO	0	
4	CONTROL DEL PERSONAL Y NÓMINAS		2	8
4.1	¿MSN Corp. posee contratos de trabajo individuales?	SI	1	
4.2	¿Las compensaciones son aceptadas por escrito?	NO	0	
4.3	¿La documentación de los trabajadores es completa?	NO	0	
4.4	¿Los empleados son ingresados dentro del sistema?	SI	1	
4.5	¿Se han evaluado las actividades que desempeñan los empleados?	NO	0	
4.6	¿Se han realizado capacitaciones para mejorar el desempeño del personal?	NO	0	
4.7	¿Se ha realizado planes de promoción y rotación del personal?	NO	0	
4.8	¿Se controla las horas trabajadas de cada empleado?	NO	0	
5	SISTEMAS Y LIBROS		3	3
5.1	¿La empresa cuenta con un catálogo de cuentas actualizado?	SI	1	
5.2	¿MSN Corp. cuenta con una base de datos sistematizada?	SI	1	
5.3	¿MSN Corp. cuenta con un sistema contable de última generación?	SI	1	
CALIFICACIÓN TOTAL (CT)				16
PONDERACIÓN TOTAL (PT)				25
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT)				64%
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL (100%-NC)				36%

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	04-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020

3.2.2.1.3 Enfoque de la auditoría



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

EA 1/1

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Para identificar en que rango se encuentran los porcentajes del Control Interno Global e identificar a que nivel de confianza y riesgo, se siguen los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Con los resultados obtenidos del cuestionario de control interno global, se puede verificar en la matriz el nivel de confianza y el nivel de riesgo, los cuales presenta un **64%** de nivel de confianza y la diferencia es del **36%** perteneciente al nivel de riesgo, siendo **MODERADO**. Por lo tanto, el resultado abarca un enfoque de “**CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVO**”.

DETALLE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACIÓN
Actas y Contratos	75%	25%	
Estructura Financiera	100%	0%	
Organización y Estructura de la empresa	60%	40%	
Control del personal y Nómina	25%	75%	
Sistemas y Libros	100%	0%	

Observación: Los datos obtenidos en el cuestionario interno global muestra un nivel alto de riesgo en el área de control del personal y nómina por varios factores afectando al desempeño laboral.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	04-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020

3.2.2.1.4 Matriz de evaluación del nivel de riesgo



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
Riesgo inherente global	36%	
Actas y Contratos	Riesgo de Control 25%	
	No dan seguimiento a los contratos de manera constante	Determinar al responsable para el seguimiento de los contratos y verificar el cumplimiento de la actividad.
Organización y Estructura de la empresa	Riesgo de Control 40%	
	No cuenta con un reglamento interno	Elaborar y socializar el cumplimiento del reglamento interno.
	No han difundido las políticas, normas y procedimientos de manera oportuna a todo el personal.	Elaborar un manual de políticas y procedimientos que se socialicen dentro de la empresa.
Control del Personal y Nómina	Riesgo de Control 75%	
	Las compensaciones requeridas por los empleados no se realizan por escrito.	Elaborar, socializar y evaluar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo.
	La documentación del personal no es completa.	Determinar al responsable para el monitoreo de los contratos y verificar el cumplimiento de la actividad.
	No cuentan con evaluaciones a las actividades que desempeñan los empleados.	Elaborar y socializar un procedimiento para la evaluación al personal.
	No han realizado capacitaciones al personal	Elaborar y socializar un plan para capacitar al personal.
	No existe un plan para promoción y rotación del personal.	Elaborar y socializar un plan para promoción y rotación del personal.
	No controlan las horas que trabajan los empleados.	Socializar y evaluar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de la empresa.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	04-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	20-12-2020

3.2.2.1.5 Memorándum de planificación estratégica



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

MPE 1/4

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1.- Motivo de la Auditoría

Se realiza esta auditoría de gestión con el fin de evaluar y mejorar el desempeño laboral en la asesoría contable MSN Corp. comprendida entre los períodos marzo – junio 2020. Esta auditoría de gestión sirve para verificar todos los procesos que tuvieron durante el teletrabajo, y de esta manera comprobar si las actividades que se realizaron, fueron de manera eficiente, eficaz y de calidad.

2.- Objetivo de la Auditoría

Evaluar las actividades realizadas durante el teletrabajo por los empleados de MSN Corp. asesoría contable, con el fin de hacer cumplir las metas y objetivos de la empresa.

3.- Naturaleza y Alcance de la Auditoría

Verificar si las actividades realizadas durante el teletrabajo en MSN Corp. han sido las adecuadas.

4.- Conocimiento General de la Organización

Antecedentes

La asesoría contable y tributaria MSN Corp. empezó el 1 de marzo de 2010, como una empresa de servicios contables y tributarios con la finalidad de orientar y analizar las oportunidades de ahorro que permitan optimizar la situación financiera de las microempresas o a negocios representados por personas naturales de esa manera creamos un compromiso entre la firma y el cliente.



MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Esta asesoría contable es administrada por la gerente general, Luisa Marianela Ortega C quién ha formado una empresa junto con sus colegas: Ec. Maria Soledad Naranjo, Ing. Belén Silva, Ing. Nidia Escobar, Cba. Leonor Ortega, Ing. Dario Martinez.

Misión

Contribuir a la excelencia en el manejo contable, financiero y fiscal de nuestros Clientes y de nuestra gente.

Visión

Ser reconocidos como la Firma líder de servicios de Asesoría Contable, Financiera y Fiscal en el campo de la microempresa.

Valores

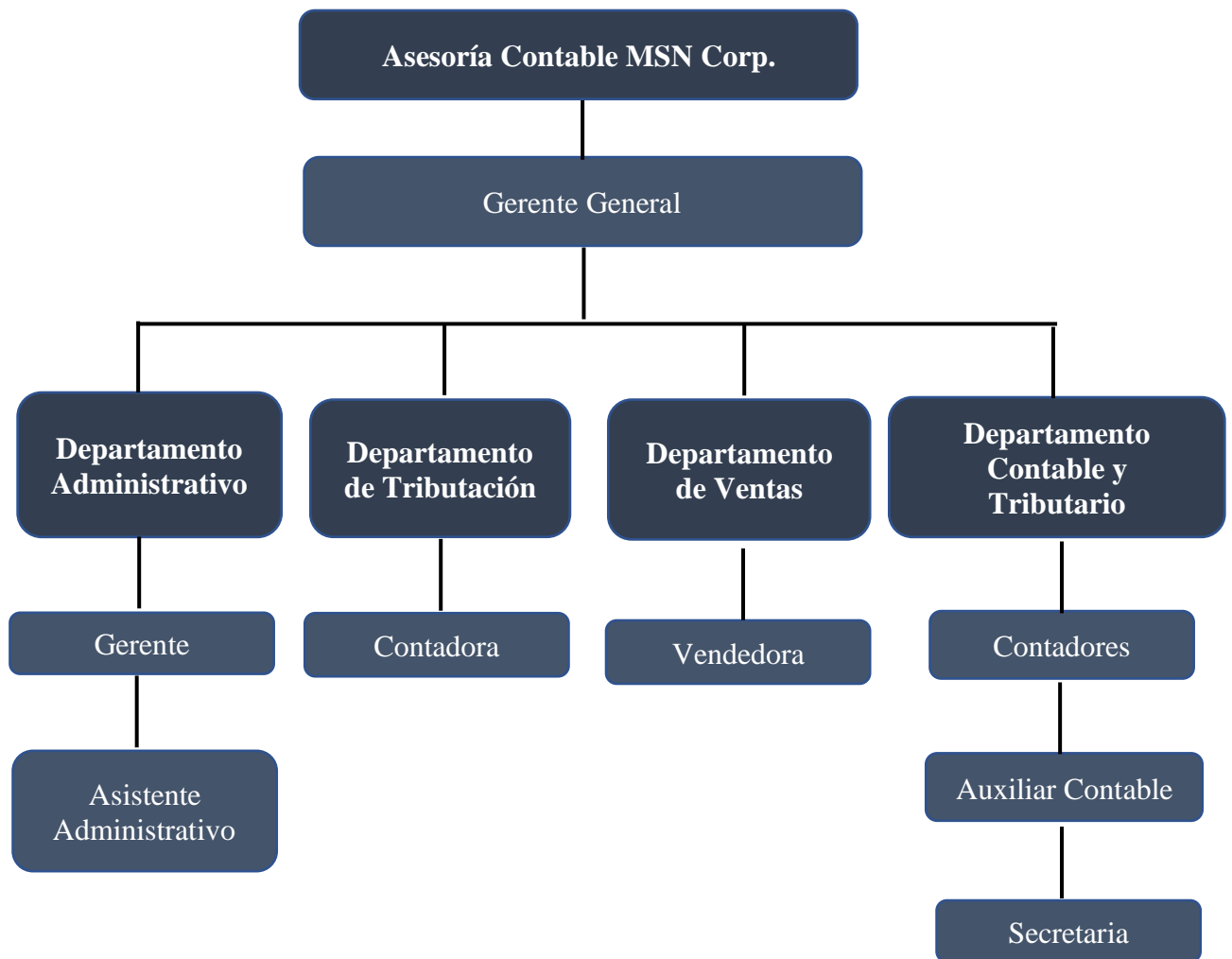
La empresa cuenta con algunos valores que son primordiales para el compromiso y cumplimiento de los objetivos , los cuales son:

- Código de ética
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Transparencia
- Honestidad
- Puntualidad



MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Estructura Organizacional



5.- Evaluación del Control Interno Global y Matriz de Riesgo

Para esta auditoría de gestión, se realizó un cuestionario de control interno global la cual consta en el papel de trabajo CCI y se determinó en algunos componentes de riesgo y se ve reflejado en la matriz de riesgo, detallado en el papel de trabajo MNRC y se determinó los niveles de confianza y de riesgo para su debida semaforización en el enfoque de auditoría con el papel de trabajo EA.



MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

6.- Recursos Financieros

Materiales: \$80,00

Viáticos: \$30,00

7.- Equipo Multidisciplinario

Supervisor 1: Dr. Cesar Salazar

Supervisor 2: Gerente General

Jefe de equipo: Andrés Medina

8.- Cronograma de Actividades

AUDITORÍA DE GESTIÓN		
FASES	ACTIVIDADES	FECHA
I	Conocimiento Preliminar	01-12-2020 / 01-12-2020
II	Planificación de la Auditoría	02-12-2020 / 07-12-2020
III	Ejecución de la Auditoría	08-12-2020 / 23-12-2020
IV	Comunicación de resultados	24-12-2020 / 27-12-2020
V	Monitoreo	28-12-2020 / 31-12-2020

Atentamente;

.....
Andrés Medina

3.2.2.2 Planificación específica



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

3.2.2.2.1 Cuestionario de control interno



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

CCI – DL 1/2

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL

No.	PREGUNTAS	SI	NO	COMENTARIO	
1	AMBIENTE DE CONTROL				
1.1	¿Los empleados actúan con integridad y de manera ética ejerciendo su profesión ?	X			
1.2	¿Se encuentran definidas las funciones de los empleados?	X			
1.3	¿Existe un buen ambiente laboral y comunicación entre departamentos?		X	La mayoría de departamentos no se comunican de manera efectiva.	Ref: H/H 1
1.4	¿Se evalúa al personal durante la modalidad de teletrabajo?		X	No se evalúa a ningún empleado.	Ref: H/H 2
1.5	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?		X	Solo se les felicita de manera verbal.	Ref: H/H 3
1.6	¿Existe sanciones por incumplimiento de actividades?		X	Solo se les llama la atención.	Ref: H/H 4
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS				
2.1	¿Los empleados conocen los objetivos de la empresa?		X	No recuerdan por falta de socialización.	Ref: H/H 5
2.2	¿Se han realizado análisis de riesgos internos y externos?	X			
2.3	¿Los métodos y procedimientos que realiza la empresa son los adecuados para los empleados?	X			

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	05-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	25-12-2020



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL

3	ACTIVIDADES DE CONTROL			
3.1	¿La empresa revisa todas sus políticas y procedimientos periódicamente para verificar si estas continúan siendo apropiadas para sus actividades?	X		
3.2	¿Existe una persona responsable que supervise las actividades durante el teletrabajo?		X	No se supervisan las actividades laborales. Ref: H/H 6
3.3	¿El personal está dividido por departamentos para desarrollar sus actividades laborales?	X		
3.4	¿Existe una apropiada segregación de funciones?	X		
3.5	¿Cuentan con protocolos de seguridad para evitar robo de información?		X	No cuentan con ningún protocolo. Ref: H/H 7
3.6	¿Cuentan con un adecuado sistema de almacenamiento de información de los clientes?	X		
4	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
4.1	¿Existe buena comunicación entre todo el personal?		X	No se comunican de manera eficiente. Ref: H/H 8
4.2	¿Se transmiten de manera eficiente las opiniones e inquietudes del personal?		X	La comunicación es deficiente. Ref: H/H 9
4.3	¿Las responsabilidades son efectuadas por un personal capacitado?		X	Personal no capacitado. Ref: H/H 10
4.4	¿Se guarda diariamente copias de respaldo de la información ingresada?	X		
4.5	¿Existe un nivel eficiente de coordinación entre los departamentos de la empresa?		X	La coordinación es solo con la gerente. Ref: H/H 11
4.6	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los canales de comunicación?	X		
5	MONITOREO			
5.1	¿El personal es evaluado periódicamente para verificar si se desempeña de forma eficiente?		X	Personal no evaluado Ref: H/H 12
5.2	¿La gerente ejecuta sus responsabilidades eficientemente?	X		
5.3	¿Existe un monitoreo para la solución de problemas?	X		
5.4	¿Se da seguimiento y mantenimiento a los sistemas incorporados en la empresa?	X		
	TOTAL	13	12	

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	05-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	25-12-2020

3.2.2.2.2 Matriz nivel de confianza y riesgo de control



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

MNCR – DL 1/2

MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL

No.	PREGUNTAS	SI/NO	CT	PT
PUNTUACIÓN FINAL			13	25
1	AMBIENTE DE CONTROL		2	6
1.1	¿Los empleados actúan con integridad y de manera ética ejerciendo su profesión ?	SI	1	
1.2	¿Se encuentran definidas las funciones de los empleados?	SI	1	
1.3	¿Existe un buen ambiente laboral y comunicación entre departamentos?	NO	0	
1.4	¿Se evalúa al personal durante la modalidad de teletrabajo?	NO	0	
1.5	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?	NO	0	
1.6	¿Existe sanciones por incumplimiento de actividades?	NO	0	
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS		2	3
2.1	¿Los empleados conocen los objetivos de la empresa?	NO	0	
2.2	¿Se han realizado análisis de riesgos internos y externos?	SI	1	
2.3	¿Los métodos y procedimientos que realiza la empresa son los adecuados para los empleados?	SI	1	
3	ACTIVIDADES DE CONTROL		4	6
3.1	¿La empresa revisa todas sus políticas y procedimientos periódicamente para verificar si estas continúan siendo apropiadas para sus actividades?	SI	1	
3.2	¿Existe una persona responsable que supervise las actividades durante el teletrabajo?	NO	0	
3.3	¿El personal está dividido por departamentos para desarrollar sus actividades laborales?	SI	1	
3.4	¿Existe una apropiada segregación de funciones?	SI	1	

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	06-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	25-12-2020



**MATRIZ NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL
COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

No.	PREGUNTAS	SI/NO	CT	PT
3.5	¿Se aplican protocolos de seguridad para evitar robo de información?	NO	0	
3.6	¿Se archivan los documentos de los clientes de manera cronológica?	SI	1	
4	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		2	6
4.1	¿Existe buena comunicación entre todo el personal?	NO	0	
4.2	¿Se transmiten de manera eficiente las opiniones e inquietudes de el personal?	NO	0	
4.3	¿Las responsabilidades son efectuadas por un personal capacitado?	NO	0	
4.4	¿Se guarda diariamente copias de respaldo de la información ingresada?	SI	1	
4.5	¿Existe un nivel eficiente de coordinación entre los departamentos de la empresa?	NO	0	
4.6	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los canales de comunicación?	SI	1	
5	MONITOREO		3	4
5.1	¿El personal es evaluado periódicamente para verificar si se desempeña de forma eficientemente?	NO	0	
5.2	¿La gerente ejecuta sus responsabilidades eficientemente?	SI	1	
5.3	¿Existe un monitoreo para la solución de problemas?	SI	1	
5.4	¿Se da seguimiento y mantenimiento a los sistemas incorporados en la empresa?	SI	1	
CALIFICACIÓN TOTAL (CT)				13
PONDERACIÓN TOTAL (PT)				25
NIVEL DE CONFIANZA (CT/PT)				52%
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL (100%-NC)				48%

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	06-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	25-12-2020

3.2.2.2.3 Enfoque de la auditoría



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

EA– DL 1/1

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Para identificar en que rango se encuentran los porcentajes del Control Interno Específico e identificar a que nivel de confianza y riesgo, se siguen los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Con los resultados obtenidos del cuestionario de control interno específico, se puede verificar en la matriz el nivel de confianza y el nivel de riesgo, los cuales presenta un **52%** de nivel de confianza y la diferencia es del **48%** perteneciente al nivel de riesgo, dando entre ambos un nivel **MODERADO**. Por lo tanto, el resultado abarca un enfoque de “**CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVO**”.

DETALLE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORIZACIÓN
Ambiente de Control	33%	67%	
Evaluación de Riesgos	67%	33%	
Actividades de Control	67%	33%	
Información y Comunicación	33%	67%	
Monitoreo	75%	25%	

Observación: Los datos obtenidos en el cuestionario interno específico muestra un nivel alto de riesgo en el área de ambiente control y en el área de información y comunicación afectando al desempeño laboral.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	07-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	25-12-2020

3.2.2.2.4 Matriz de evaluación del nivel de riesgo



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
Riesgo inherente global	48%	
AMBIENTE DE CONTROL	Riesgo de Control 67%	
	No existe buen ambiente laboral y comunicación entre departamentos.	Establecer canales de comunicación.
	No se evalúan las actividades durante el teletrabajo.	Elaborar un plan de evaluación al personal.
	Los empleados no reciben incentivo por un trabajo extraordinario.	Analizar si se cuenta con políticas que estipulen los incentivos los empleados.
	No se sanciona por incumplimiento de actividades.	Elaborar y socializar el reglamento interno en base a las sanciones por incumplimiento de actividades.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Riesgo de Control 33%	
	Los empleados no recuerdan los objetivos de la empresa.	Socializar y evaluar los objetivos de la empresa.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Riesgo de Control 33%	
	No existe un responsable que evalúa las actividades durante el teletrabajo.	Elaborar un plan de segregación funciones con la finalidad de evaluar las actividades durante el teletrabajo.
	No cuentan con protocolos de seguridad para evitar robo de información.	Elaborar y socializar el reglamento interno en base al robo de información.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Riesgo de Control 67%	
	No hay buena comunicación entre empleados	Establecer canales de comunicación.
	No se transmiten opiniones e inquietudes de manera eficiente	



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO
COMPONENTE: DESEMPEÑO LABORAL**

	Los empleados no han sido capacitados para actuar de manera efectiva.	Establecer canales de comunicación.
	No existe coordinación entre departamentos	
MONITOREO	Riesgo de Control 25%	
	No se evalúa al personal para verificar su grado de eficiencia en las actividades.	Elaborar un plan de segregación funciones con la finalidad de evaluar las actividades durante el teletrabajo.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	07-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	25-12-2020

3.2.3 Fase III: Ejecución de la auditoría



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

FASE III: EJECUCIÓN

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	08-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020



PROGRAMA DE AUDITORÍA

ÍNDICE	REF. P/T
PROGRAMA DE AUDITORÍA	
Elaborar el cronograma de actividades	CA
Elaborar indicadores de gestión	IG
Realizar la hoja de hallazgos	H/H
Preparar el informe de auditoría con conclusiones y recomendaciones	IA
Preparar un cronograma de monitoreo	CM

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	09-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020

3.2.3.1 Cronograma de actividades



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

CA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

FASES	ACTIVIDAD	Diciembre																															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
I	Conocimiento Preliminar	■																															
II	Planificación de la Auditoría		■	■	■	■	■																										
III	Ejecución de la Auditoría								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
IV	Comunicación de Resultados																								■	■	■	■					
V	Monitoreo																													■	■	■	■

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	10-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020

3.2.3.2 Indicadores de gestión



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

IG 1/4

INDICADORES DE GESTIÓN

Como producto del enfoque de auditoría, se determinó dos componentes con brechas negativas, las mismas que se deben efectuar indicadores de gestión para el mejoramiento de las mismas.

Dichos indicadores comprenden datos reales de la empresa y que están en la necesidad de un plan de mejora, dichos componentes son los siguientes:

AMBIENTE DE CONTROL

1. Análisis de un buen ambiente laboral y comunicación entre departamentos

$$\frac{\text{Departamentos con buena relación}}{\text{Total de departamentos}} \times 100 = \frac{1}{4} \times 100 = 25\%$$

Este indicador señala que solo el 25% considera que existe un buen ambiente laboral y comunicación entre departamentos, mientras el 75% consideran que no hay un buen ambiente laboral por varios factores como es la falta de comunicación eficiente.

2. Análisis de evaluación de actividades durante el teletrabajo

$$\frac{\text{Empleados evaluados}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{0}{5} \times 100 = 0\%$$

El resultado del indicador refleja la falta de interés por parte de la administración al no realizar evaluaciones al personal durante el teletrabajo, por tal motivo se evidencia la ineficacia de los procesos llevados por los empleados.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	13-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020



INDICADORES DE GESTIÓN

3. Análisis de incentivos al personal por un trabajo extraordinario

$$\frac{\text{Incentivos a los Empleados}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{0}{5} \times 100 = 0\%$$

El indicador determina que no se realizan incentivos al personal por un trabajo extraordinario, esto refleja la falta de políticas internas referentes a los incentivos si se los va a realizar o no.

4. Análisis de sanciones por incumplimiento de actividades

$$\frac{\text{Actividades sancionadas}}{\text{Total de actividades}} \times 100 = \frac{0}{8} \times 100 = 0\%$$

En la mayoría de ocasiones, las políticas y el reglamento interno no estipula lineamientos necesarios para el cumplimiento eficiente de los empleados, en este indicador no se realiza ninguna sanción y esto puede causar un problema interno que la administración debe tomar en cuenta.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

5. Análisis de conocimiento de los objetivos de la empresa

$$\frac{\text{Empleados que conocen los objetivos}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{2}{5} \times 100 = 40\%$$

Este indicador demuestra que solo el 40% de los empleados conocen o recuerdan los objetivos de la empresa, esto se debe a la falta de socialización por parte del área administrativa, ya que mucha de las veces solo se comparte esta información al momento de hacer el contrato dando como resultado una falta del cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	13-12-2020
-----------------------	-------------	---------------	------------



INDICADORES DE GESTIÓN

ACTIVIDADES DE CONTROL

6. Análisis del responsable que evalúa las actividades durante el teletrabajo.

$$\frac{\text{Empleados evaluados}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{0}{5} \times 100 = 0\%$$

Este indicador muestra que no se realizan evaluaciones a las actividades efectuadas por los empleados durante la modalidad del teletrabajo, esto es debido a la falta de una segregación de funciones óptima para cubrir estos parámetros y hacer cumplir con el deber de cada uno de los empleados.

7. Análisis de protocolos de seguridad para evitar robo de información.

$$\frac{\text{Dep. con protocolos de seguridad}}{\text{Total de departamentos}} \times 100 = \frac{0}{4} \times 100 = 0\%$$

El indicador determina que no existen protocolos de seguridad que evite el robo de información, esto se debe a la falta de un reglamento interno que estipule los lineamientos necesarios para evitar este tipo de acciones, que mediante la modalidad de teletrabajo es una posibilidad que se de este tipo de robo.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

8. Análisis de comunicación entre empleados

$$\frac{\text{Empleados con buena comunicación}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{2}{5} \times 100 = 40\%$$

El indicador demuestra que solamente el 40% de los empleados se pueden comunicar de manera eficiente, esto se debe a la falta de canales de comunicación eficientes,

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	15-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

IG 4/4

INDICADORES DE GESTIÓN

como resultado, se tiene atrasos en la entrega a los clientes y descoordinación entre departamentos para efectuar las actividades solicitadas.

9. Análisis de inquietudes y opiniones transmitidas eficientemente

$$\frac{\text{Inquietudes y opiniones de los empleados}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{1}{5} \times 100 = 20\%$$

El indicador señala que apenas el 20% de los empleados transmiten sus inquietudes y opiniones de manera eficiente, por tal motivo es necesario establecer una mejora en los canales orales de comunicación entre todo el personal para que se pueda compartir las opiniones de todos.

10. Análisis de empleados capacitados

$$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} \times 100 = \frac{0}{5} \times 100 = 0\%$$

El indicador señala una falta de interés por parte de la administración al no realizar capacitaciones, por tal motivo se evidencian debilidades al no tener empleados capacitados y refleja en un desempeño laboral deficiente.

11. Análisis de coordinación entre departamentos

$$\frac{\text{Departamentos coordinados}}{\text{Total de departamentos}} \times 100 = \frac{0}{4} \times 100 = 0\%$$

Este indicador evidencia que por falta de canales de comunicación eficientes los departamentos no se pueden coordinar, por tal motivo es necesario establecer una mejora para evitar retrasos y agilizar procesos.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	15-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020

3.2.3.3 Hoja de hallazgos



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

H/H 1/3

HOLA DE HALLAZGOS

No.	REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
1	CCI – DL 1/2	No existe un buen ambiente laboral y comunicación entre departamentos.	Un buen ambiente laboral permite la ejecución de las actividades con mayor eficiencia y en menor tiempo.	Falta de coordinación entre departamentos	Personal ineficiente, incumplimiento de actividades y pérdida de tiempo.	Gerente: Establecer canales de comunicación entre departamentos para el desenvolvimiento de los empleados.
2	CCI – DL 1/2	No se han realizado evaluaciones a las actividades durante el teletrabajo.	Las evaluaciones a las actividades permiten fomentar un desarrollo constructivista y mejora de las habilidades efectuadas.	Desconocimiento de la gerencia en cuanto a evaluaciones de desempeño.	Desorganización e incumplimiento de las metas y objetivos.	Gerente: Elaborar formatos que permita evaluar el desempeño de los empleados
3	CCI – DL 1/2	Los empleados no reciben incentivos por un trabajo extraordinario	Un incentivo es una herramienta para motivar y aumentar el rendimiento de los empleados.	Falta de un plan de incentivos al personal.	Empleados desmotivados e incapaces de realizar algo extraordinario en beneficio para la empresa.	Gerente: Definir un plan de incentivos para motivar al personal.
4	CCI – DL 1/2	No se sanciona por incumplimiento de actividades.	La importancia de realizar sanciones por incumplimiento radica en mantener la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa.	Deficiente gestión empresarial.	Descontrol en las actividades realizadas por los empleados.	Gerente: Elaborar un reglamento interno para el cumplimiento de los lineamientos de la empresa.



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

H/H 2/3

HOLA DE HALLAZGOS

No.	REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
5	CCI – DL 1/2	Los empleados no recuerdan los objetivos de la empresa.	Al establecer objetivos, los empleados pueden tomar acciones correctivas para poder cumplir las metas propuestas por la empresa y así mejorar de manera eficiente.	Falta de socialización.	Incumplimiento de las metas y objetivos de la empresa	Gerente: Definir un plan de socialización de objetivos a todo el personal y evaluarlos.
6	CCI – DL 2/2	No existe un responsable que evalúe las actividades durante el teletrabajo.	Al existir un responsable que evalúe las actividades propicia oportunidades variadas y múltiples de observar para dar cumplimiento a las responsabilidades de cada empleado.	Falta de segregación de funciones	Falta de control del personal que conforman los departamentos de la empresa.	Gerente: Elaborar un manual de asignación de funciones y responsabilidades para cada departamento.
7	CCI – DL 2/2	No se tiene protocolos de seguridad para evitar robo de información.	La importancia de implementar protocolos de seguridad crea un ambiente de confianza y compromiso tanto para los empleados como los clientes.	Deficiente gestión empresarial.	Clientes y personal interno desconfiados	Gerente: Elaborar un reglamento interno para la implementación de protocolos de seguridad que evite el robo de información.
8	CCI – DL 2/2	No hay buena comunicación entre empleados.	Una buena comunicación permite crear una cultura empresarial efectiva en base a la fuerza laboral para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	Deficientes canales de comunicación.	Confusión entre empleados y pérdidas de tiempo.	Gerente: Implementar canales de comunicación eficientes para un mejoramiento productivo.



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

H/H 3/3

HOLA DE HALLAZGOS

No.	REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
9	CCI – DL 2/2	No se transmiten opiniones e inquietudes de manera eficiente.	Establecer canales orales para una comunicación eficiente radica en el mejoramiento de los procesos efectuados por los empleados.	Falta de reuniones frecuentes entre todo el personal.	Reincidencia en errores efectuados.	Gerente: Elaborar un cronograma de reuniones para tratar opiniones e inquietudes entre todo el personal.
10	CCI – DL 2/2	Los empleados no han sido capacitados para actuar de manera efectiva.	La capacitación del personal crea un compromiso de fidelidad para el cumplimiento eficiente de las actividades.	Desinterés en la ejecución de planes de capacitación.	Disminución de la productividad.	Gerente: Realizar capacitaciones continuas para el cumplimiento eficiente de las actividades.
11	CCI – DL 2/2	No existe coordinación entre departamentos	La coordinación integra todas las actividades para que todas las unidades trabajen como un todo y permite lograr los objetivos empresariales.	El personal no se encuentra bien organizado.	Duplicidad de esfuerzos.	Gerente: Establecer canales de comunicación entre departamentos a través de un flujograma para conocer los procesos que deben ejecutar en las diferentes áreas.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	17-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	28-12-2020

3.2.4 Fase IV: Comunicación de resultados



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021

3.2.4.1 Informe de auditoría



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

IA 1/7

INFORME DE AUDITORÍA

Ambato, 14 de enero del 2021

Ing.

Luisa Marianela Ortega

GERENTE GENERAL MSN CORP.

Presente

Sra. Gerente:

Se ha realizado la auditoría de gestión con la finalidad de evaluar el desempeño laboral con eficacia y eficiencia con la que se desarrollan las actividades en MSN Corp. durante el teletrabajo comprendido en el período marzo – junio 2020.

Para la evaluación de la gestión se utilizó parámetros propios de la empresa las mismas que comprenden los diferentes procesos para el estudio de cada uno de los componentes del control interno.

El estudio efectuado permite proporcionar una opinión oportuna y clara para el mejoramiento íntegro de la empresa y de esta manera, corroborar a un manejo adecuado para la toma de decisiones de la administración.

Atentamente,

.....
Andrés Medina

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021



INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 1: Ambiente laboral y Comunicación

Conclusión:

Del total de empleados, solo el 20% mencionó que existe un buen ambiente laboral. Se establece que tiene que haber una buena relación entre departamentos para que haya buena comunicación y entendimiento a la hora de efectuar las actividades.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Establecer canales de comunicación entre departamentos a través de un chat interno para el desenvolvimiento de los empleados.

Hallazgo 2: Evaluaciones a las actividades

Conclusión:

Durante el teletrabajo no se han realizado evaluaciones a las actividades efectuadas por los empleados, esto se debe a la falta de recursos y personal para efectuar estas actividades, por tanto no existe un desempeño laboral eficiente.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Elaborar formatos que permita evaluar el desempeño de los empleados.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021



INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 3: Incentivos

Conclusión:

No se realizan incentivos por algo extraordinario al personal, esto es por la falta de un plan que estipule una motivación al personal que corrobore y ayude a la empresa a una mejora constructiva.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Definir un plan de incentivos para motivar al personal y que puedan aportar en la toma de decisiones de la empresa.

Hallazgo 4: Sanciones

Conclusión:

No se ejecuta ninguna sanción por incumplimiento de actividades, esto se deba a una falta de políticas y de un reglamento interno para que estipulen ciertos lineamientos que son necesarios para el cumplimiento eficiente de los empleados. Si no se lo realiza inmediatamente, puede causar un problema interno y afectar a el desarrollo de las actividades.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Elaborar un reglamento interno para el cumplimiento de los lineamientos de la empresa.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021



INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 5:

Conclusión:

Solamente el 40% de los empleados se pueden comunicar de manera eficiente, esto se debe a la falta de canales de comunicación eficientes, como resultado, se tiene atrasos en la entrega a los clientes y descoordinación entre departamentos para efectuar las actividades solicitadas.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Implementar canales de comunicación eficientes a través de un chat interno para un mejoramiento productivo.

Hallazgo 6:

Conclusión:

El 20% del total de empleados puede emitir opiniones e inquietudes de manera eficiente, esto se debe a que no se efectúan reuniones a los procesos efectuados entre todo el personal para el mejoramiento del desempeño laboral.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Elaborar un cronograma de reuniones para tratar opiniones e inquietudes entre todo el personal.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021



INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 7:

Conclusión:

Solamente el 40% de los empleados se pueden comunicar de manera eficiente, esto se debe a la falta de canales de comunicación eficientes, como resultado, se tiene atrasos en la entrega a los clientes y descoordinación entre departamentos para efectuar las actividades solicitadas.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Implementar canales de comunicación eficientes a través de un chat interno para un mejoramiento productivo.

Hallazgo 8: Comunicación entre empleados

Conclusión:

Solamente el 40% de los empleados se pueden comunicar de manera eficiente, esto se debe a la falta de canales de comunicación eficientes, como resultado, se tiene atrasos en la entrega a los clientes y descoordinación entre departamentos para efectuar las actividades solicitadas.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Implementar canales de comunicación eficientes a través de un chat interno para un mejoramiento productivo.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021



INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 9: Opiniones e inquietudes

Conclusión:

El 20% del total de empleados puede emitir opiniones e inquietudes de manera eficiente, esto se debe a que no se efectúan reuniones a los procesos efectuados entre todo el personal para el mejoramiento del desempeño laboral.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Elaborar un cronograma de reuniones para tratar opiniones e inquietudes entre todo el personal.

Hallazgo 10: Capacitación al personal

Conclusión:

Ningún empleado ha recibido capacitaciones de ninguna índole, esto se debe a que la empresa no tiene planificado otorgar capacitaciones por falta de recursos, dando como resultado ineficiencia e ineficacia en las actividades ejecutadas entre todo el personal.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Realizar capacitaciones continuas para el cumplimiento eficiente de las actividades.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021



INFORME DE AUDITORÍA

Hallazgo 11: Coordinación entre departamentos

Conclusión:

Ningún empleado mencionó que existe coordinación entre departamentos, esto se debe a que no se efectúan revisiones entre los distintos departamentos, tampoco conocen las actividades que ejecutan los empleados y si las mismas dependen de otros departamentos para cumplir con las actividades solicitadas.

Recomendación:

Dirigido a la gerente de la empresa. Establecer canales de comunicación entre departamentos a través de un flujograma para conocer los procesos que deben ejecutar en las diferentes áreas.

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	25-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	02-01-2021

3.2.5 Fase V: Monitoreo



**ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020**

FASE IV: MONITOREO

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	28-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	10-01-2021

3.2.5.1 Cronograma de monitoreo



ASESORÍA CONTABLE MSN CORP.
AUDITORES INDEPENDIENTES
PERÍODO MARZO – JUNIO 2020

CM

CRONOGRAMA DE MONITOREO

No.	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	INDICADOR DE VERIFICACIÓN	SEGUIMIENTO	TIEMPO DE EJECUCIÓN
1	Establecer canales de comunicación entre departamentos a través de un chat interno.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{ departamentos satisfechos}}{\# \text{ Total de departamentos}}$	MRAG	Inmediato
2	Elaborar formatos para evaluar las actividades efectuadas por el personal.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{ Evaluaciones al año realizadas}}{\# \text{ Evaluaciones previstas}}$	MRAG	Inmediato
3	Realizar un plan de incentivos para motivar al personal.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{ Incentivos Realizados}}{\text{Total de incentivos}}$	MRAG	Inmediato
4	Elaborar un reglamento interno para el cumplimiento de los lineamientos de la empresa.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{ Lineamientos cumplidos}}{\text{Total lineamientos}}$	MRAG	Inmediato
5	Definir un plan de socialización de objetivos a todo el personal y evaluarlos.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{ Socializaciones realizadas}}{\# \text{ Socializaciones previstas}}$	MRAG	Inmediato
6	Elaborar un manual de asignación de funciones y responsabilidades para cada departamento.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{ Departamentos con responsables}}{\# \text{ Total de departamentos}}$	MRAG	Inmediato



CRONOGRAMA DE MONITOREO

No.	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	INDICADOR DE VERIFICACIÓN	SEGUIMIENTO	TIEMPO DE EJECUCIÓN
7	Elaborar un reglamento interno para la implementación de protocolos de seguridad que evite el robo de información.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{Protocolos realizados}}{\# \text{Protocolos previstos}}$	MRAG	Inmediato
8	Implementar canales de comunicación eficientes para una mejora productiva a través de un chat interno.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{Empleados satisfechos}}{\# \text{Total de empleados}}$	MRAG	Inmediato
9	Elaborar un cronograma de reuniones para tratar opiniones e inquietudes entre todo el personal.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{Reuniones realizadas}}{\# \text{Reuniones planificadas}}$	MRAG	Inmediato
10	Realizar capacitaciones continuas para el cumplimiento eficiente de las actividades.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{Capacitaciones recibidas}}{\# \text{Capacitaciones Previstas}}$	MRAG	Inmediato
11	Elaborar un flujograma para conocer los procesos que deben ejecutar en las diferentes áreas.	Gerente Administrativo	$\frac{\# \text{Procesos realizados}}{\# \text{Procesos previstos}}$	MRAG	Inmediato

Elaborado por:	MRAG	Fecha:	28-12-2020
Revisado por:	SMCA	Fecha:	10-01-2021

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En el presente proyecto integrador, se determinó que mediante la aplicación de la entrevista y cuestionarios basados en el sistema de control interno en la empresa MSN Corp., no se dispone de canales de comunicación óptimos para la ejecución del teletrabajo, además de no contar con un reglamento interno, lo que ocasiona, que dentro de los empleados se repercuta de manera significativa en el desempeño laboral, también es necesario mencionar que no se han realizado evaluaciones periódicas tanto al personal de la empresa como a sus procesos laborales dando como resultado una productividad deficiente.

Al ejecutar la auditoría de gestión se puede concluir la existencia de dos componentes que presentan dificultades en la gestión organizacional de la empresa, estos componentes son el ambiente de control y la información y comunicación, que dan como resultado un nivel de confianza bajo que corresponde al 33% y un nivel de riesgo alto del 67%, lo que refleja que la empresa MSN Corp. debe tomar acciones correctivas, para mejorar los procesos internos y dar un cumplimiento óptimo de los objetivos institucionales.

Tras la elaboración del informe de auditoría de gestión se establecerá conclusiones y recomendaciones que servirán de guía para una toma de decisiones óptima del área administrativa, mejorando los niveles de eficiencia y eficacia, y así corregir el desempeño laboral y llegar a la prestación eficiente de servicios dentro de la empresa MSN Corp.

4.2 Recomendaciones

Es importante que la empresa MSN Corp., elabore manuales de políticas y procedimientos en el que se estipulen lineamientos necesarios, que incluyan todos los departamentos para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa y así dar cumplimiento a las metas y objetivos propuestos.

Es necesario que la empresa adopte canales de comunicación óptimos, a través de la organización de reuniones periódicas, cuyo fin es establecer vínculos entre trabajadores, además de realizar evaluaciones frecuentes al personal, capacitaciones y otras decisiones internas de la empresa, para garantizar un desempeño laboral eficiente y dar seguimiento a las actividades asignadas en cada uno de los departamentos.

Por último, se recomienda al área administrativa, la implementación inmediata de los indicadores de gestión sugeridos, los cuales servirán para mejorar en forma sustancial, los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos internos y corregir las deficiencias encontradas en la gestión organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). Auditoría. Un enfoque integral (Decimoprimera ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 19 de junio de 2020, de <https://skarlethcruzgaitan.files.wordpress.com/2016/04/auditoria-un-enfoque-integral-11ma-ed-alvin-a-arens-randal-j-elder-mark-s-beasley-libro-de-maestrc3ada.pdf>
- Armas García, R. (2008). Auditoría de Gestión conceptos y métodos. La Habana: Félix Varela. Recuperado el 16 de junio de 2020, de https://elibro.net/es/ereader/uta/71223?as_all=auditoria__de__gesti%C3%B3n&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as
- Asamblea Nacional. (2011). Acuerdo 047-CG-2011 Guía Metodológica para la auditoría de gestión. Quito, Ecuador. Recuperado el 18 de junio de 2020, de <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- Barbosa, V. (2013). Teletrabajo Liderar y Trabajar en equipos a distancia (Primera Edición ed.). Buenos Aires: Editorial Duken.
- Calero Mendoza, J. A., & Burgos Burgos, J. E. (septiembre de 2016). La auditoría de gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y del grado de economía, eficiencia y eficacia. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado el 5 de junio de 2020, de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
- Castells, M. (1986). El desafío tecnológico: España y las nuevas tecnologías. Madrid: Alianza editorial.
- Chaparro, F. O. (1995). El teletrabajo Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología (1ra Edición ed.). Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Contraloría General del Estado. (2002). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Pichincha, Ecuador. Recuperado el 5 de junio de 2020, de

https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf

Federación Internacional de Contadores . (2011). Guía para el uso de las Normas Internacionales de Auditoría en auditorías de pequeñas y medianas entidades. New York. Recuperado el 27 de 06 de 2020, de <https://www.ifac.org/system/files/publications/files/Guia-NIA-para-PYME-correcciones-V2.pdf>

Franklin, E. B. (2007). Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio (Segunda ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 19 de junio de 2020, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>

Gallardo, B. (2001). La integración de las nuevas tecnologías en los centros. Una aproximación multivariada. Valencia: Secretaría General Técnica.

Gray, M., Hodson, N., & Gordon, G. (1995). El teletrabajo. Aspectos generales. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Hernández, O. (julio-diciembre de 2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. Actualidad Contable Faces, 19(33), 15-41. Recuperado el 06 de junio de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25746579003>

Martínez Calderín, L., Godoy Collado, M., & Varela Izquierdo, N. (mayo-agosto de 2016). Medir los efectos de las auditorías, tarea primordial. Universidad y Sociedad, 8(2), 49-56. Recuperado el 5 de junio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000200006

Martínez, E. L. (2009). Guía para la gestión del sistema de control interno en COPEXTEL. Recuperado el noviembre de 2020, de Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Facultad Industrial-Economía, Matanzas.: <http://www.contraloria.gob.cu/sites/default/files/investigacion/2020->

01/Auditor% C3% ADa% 20de% 20gesti% C3% B3n% 20del% 20control% 20inte
rno.PDF

Ministerio de Salud Pública. (2019). Coronavirus COVID 19. Obtenido de
<https://www.salud.gob.ec/coronavirus-covid-19/>

Ministerio del Trabajo. (s.f.). Teletrabajo. Quito: Ministerio del Trabajo.

Morales, H. S. (2012). Introducción a la auditoría. Tlanneplanta, México: Red Tercer
Milenio.

Organización Mundial de la Salud (OMS). (24 de Febrero de 2010). ¿Qué es una
pandemia? Obtenido de
https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

Palaci, F. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo
contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. SciELO.

Quintanilla Romero, M., & Trujillo Calero, G. (2015). La Gestión en la Auditoría
(Primera ed.). Quintanilla Romero Marco Antonio. Recuperado el 28 de junio
de 2020, de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14177/1/La%20gesti%C3%B3n%20en%20la%20auditor%C3%ADa.pdf>

Sandoval Morales, H. (2012). Introducción a la auditoría (Primera ed.). Tlanneplanta,
México: Red Tercer Milenio. Recuperado el 27 de junio de 2020, de
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf

Santillana, J. R. (2013). Auditoría interna (Tercera ed.). Mexico, Ciudad de México,
México: Pearson Educación. Obtenido de
<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>

- Sotomayor, A. A. (2008). Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación (Primera ed.). México D.F, México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 2 de julio de 2020, de <https://fliphtml5.com/oqah/nzie/basic/>
- Tapia, C. K., Mendoza, S., Castillo Prieto, S., & Guevara, E. D. (2019). Fundamentos de auditoría. Ciudad de México, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el 30 de junio de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=4TLfDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=Auditor%C3%ADa%20integral%3A%20normas%20y%20procedimientos&pg=PT1#v=onepage&q=Auditor%C3%ADa%20integral:%20normas%20y%20procedimientos&f=false>
- Vargas, G., & Romanik, K. (2011). Una mirada a la figura del teletrabajo. Chile: Informe de actualidad laboral elaborado por la Unidad de Investigación del Departamento de Estudios, de la Dirección del Trabajo.
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. Manta, Ecuador: Ediciones Uleam. Recuperado el 16 de junio de 2020, de <http://www.munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

ANEXOS

Anexo.1 Entrevista a la gerente general de MSN Corp.



Anexo.2 Entrevista

Entrevista dirigida a la Gerente General de la asesoría contable MSN Corp.

Aplicado en:	Asesoría Contable MSN Corp.	
Nombre del entrevistado:	Luisa Marianela Ortega	
Nombre del entrevistador:	Andrés Medina	
Cargo ocupacional:	Gerente general	
Fecha:	26 de noviembre del 2020	
Hora de la entrevista	17H00	
No.	Pregunta	Respuesta
1	¿La asesoría contable MSN Corp. ha sido objeto de algún tipo de auditoría en los últimos años?	La empresa nunca ha sido objeto de algún tipo de auditoría por diferentes factores como es el presupuesto y por falta de tiempo debido a que nosotros trabajamos a contrarreloj y nuestros clientes son muy exigentes por eso nos basamos en procesos básicos pero efectivos.
2	¿En que aspectos debería mejorar la asesoría contable MSN Corp.?	La empresa necesita aplicar nuevos métodos de comunicación para que no haya problemas entre los trabajadores, capacitaciones, innovación en la infraestructura y administrar bien los recursos tecnológicos.
3	¿Considera importante la ejecución de un examen de Auditoría de Gestión para el mejoramiento del desempeño laboral durante el teletrabajo?	Si considero que es importante debido a que no siempre estamos en lo correcto y necesitamos una guía para ver si nuestro trabajo es de calidad y continuar con un buen desempeño laboral incluso en el teletrabajo ya que han existido varios problemas durante el mismo.
4	¿Con qué sistemas tecnológicos cuenta la asesoría contable MSN Corp. para aplicar el teletrabajo?	Como empresa implementamos un sistema en la nube que fue necesaria para la manipulación de la información de todos nuestros clientes para así poder laborar desde la casa. También contamos con un sistema contable que fueron adaptados e ingresados en las laptops de cada

		empleado y se compró impresoras para la constatación física de documentos.
5	¿Que obstáculos tiene la empresa al aplicar la nueva modalidad del teletrabajo?	Son muchos los obstáculos debido a que no estuvimos preparados para esta situación, una de ellas es problemas en la comunicación debido a que a veces se nos va el internet y no tenemos como establecer lineamientos u opiniones, también la falta de capacitación ya que muchos de los empleados no manejan de manera eficiente la tecnología es por eso que se les dificulta ciertos aspectos y necesitan asesoramiento de otros empleados para cumplir con el deber, pero eso significa pérdida de tiempo.
6	¿Cómo se puede actuar constructivamente ante problemas durante el teletrabajo?	La opción más viable sería guardar la calma y buscar un asesoramiento para evitar ciertos problemas hasta encontrar el equilibrio entre todo el personal ya que la mayoría pierde mucho tiempo en algo que no puede solucionar, como equipo nos apoyamos entre todos, pero la distancia nos impide manejarlo con facilidad.
7	¿Dentro de la asesoría contable MSN Corp. cuáles son los puntos fuertes que han logrado los empleados durante el teletrabajo?	Los puntos fuertes han sido el tiempo y el trabajo en equipo ya que, si no se entrega la información a la otra persona a tiempo, este proceso se retrasa y el cliente ya necesitaba todos los documentos en el tiempo estimado, es por eso que la mayoría trabajaba más horas de lo normal para el cumplimiento laboral.
8	¿Que aspectos se debería tomar en cuenta para la evaluación de desempeño a los empleados de la asesoría contable MSN Corp.?	Desde una perspectiva completa, se les debería evaluar principalmente la productividad y la calidad de trabajo ya que dependemos de buenas opiniones de nuestros clientes, para que, de esta manera poder llegar a más personas y que prefieran nuestro servicio. También se debería medir la eficiencia incluso en el teletrabajo y por último si han cumplido con los objetivos y metas de la empresa.

9	¿Dentro de la asesoría contable MSN Corp. que cambios se haría para mejorar el entorno laboral durante el teletrabajo?	La clave del éxito es la buena comunicación, durante el teletrabajo ha habido conflictos al no estipular ciertos lineamientos en la entrega de la información, es por eso que se debe implementar nuevos recursos que podrían ayudar a que los empleados mejoren su desempeño de manera eficiente y cumplan con los objetivos y metas de la empresa.
10	¿Puede describir dos fortalezas y dos debilidades durante el teletrabajo?	Como fortalezas se puede acotar que durante la modalidad de teletrabajo se han reducido los costes de funcionamiento interno y también que es una innovación de la empresa, ya que podría ser más viable laborar de esta manera. Como debilidad se tuvo una pérdida de control entre los empleados y lo difícil que es comunicarse de manera eficiente entre los empleados.

Anexo.3 Encuestas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASESORÍA CONTABLE
MSN CORP.

Objeto: Indagar la relación entre la auditoría de gestión y el desempeño laboral durante la modalidad de teletrabajo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Responda las preguntas con total sinceridad
- Marque con una X la respuesta correcta

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce la misión y visión de MSN Corp.?	X	
2	¿Conoce los objetivos de MSN Corp.?		X
3	¿Los objetivos son entendibles para todo el personal?		X
4	¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?	X	
5	¿El trabajo en su área está bien organizado?		X
6	¿La asesoría contable MSN Corp. constantemente capacita a su personal?		X
7	¿Considera usted que ha logrado cumplir sus actividades laborales con un alto nivel de eficiencia?		X
8	¿Le resultó sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo?		X
9	¿La empresa le facilita los equipos tecnológicos necesarios para su trabajo?	X	
10	¿Posee recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo con un alto nivel de eficiencia?	X	
11	¿Puede laborar con la misma calidad durante el teletrabajo?		X
12	¿Le lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo?	X	
13	¿Existe buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal de la asesoría contable MSN Corp.?		X

14	¿Existe el compromiso del trabajo en equipo?	X	
15	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo?		X
16	¿Ha podido cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficacia?		X
17	¿Se evalúa sus actividades durante el teletrabajo?		X
18	¿Considera importante realizar una evaluación al desempeño laboral?	X	
19	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?		X
20	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos?	X	

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASESORÍA CONTABLE
MSN CORP.

Objeto: Indagar la relación entre la auditoría de gestión y el desempeño laboral durante la modalidad de teletrabajo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Responda las preguntas con total sinceridad
- Marque con una X la respuesta correcta

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce la misión y visión de MSN Corp.?	X	
2	¿Conoce los objetivos de MSN Corp.?	X	
3	¿Los objetivos son entendibles para todo el personal?	X	
4	¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?	X	
5	¿El trabajo en su área está bien organizado?	X	
6	¿La asesoría contable MSN Corp. constantemente capacita a su personal?		X
7	¿Considera usted que ha logrado cumplir sus actividades laborales con un alto nivel de eficiencia?	X	
8	¿Le resultó sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo?		X
9	¿La empresa le facilita los equipos tecnológicos necesarios para su trabajo?	X	
10	¿Posee recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo con un alto nivel de eficiencia?	X	
11	¿Puede laborar con la misma calidad durante el teletrabajo?		X
12	¿Le lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo?	X	
13	¿Existe buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal de la asesoría contable MSN Corp.?	X	
14	¿Existe el compromiso del trabajo en equipo?	X	

15	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo?		X
16	¿Ha podido cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficacia?		X
17	¿Se evalúa sus actividades durante el teletrabajo?		X
18	¿Considera importante realizar una evaluación al desempeño laboral?	X	
19	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?		X
20	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos?	X	

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASESORÍA CONTABLE
MSN CORP.

Objeto: Indagar la relación entre la auditoría de gestión y el desempeño laboral durante la modalidad de teletrabajo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Responda las preguntas con total sinceridad
- Marque con una X la respuesta correcta

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce la misión y visión de MSN Corp.?	X	
2	¿Conoce los objetivos de MSN Corp.?		X
3	¿Los objetivos son entendibles para todo el personal?		X
4	¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?	X	
5	¿El trabajo en su área está bien organizado?	X	
6	¿La asesoría contable MSN Corp. constantemente capacita a su personal?		X
7	¿Considera usted que ha logrado cumplir sus actividades laborales con un alto nivel de eficiencia?		X
8	¿Le resultó sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo?		X
9	¿La empresa le facilita los equipos tecnológicos necesarios para su trabajo?	X	
10	¿Posee recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo con un alto nivel de eficiencia?	X	
11	¿Puede laborar con la misma calidad durante el teletrabajo?		X
12	¿Le lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo?	X	
13	¿Existe buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal de la asesoría contable MSN Corp.?		X
14	¿Existe el compromiso del trabajo en equipo?	X	

15	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo?		X
16	¿Ha podido cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficacia?		X
17	¿Se evalúa sus actividades durante el teletrabajo?		X
18	¿Considera importante realizar una evaluación al desempeño laboral?	X	
19	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?		X
20	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos?	X	

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASESORÍA CONTABLE
MSN CORP.

Objeto: Indagar la relación entre la auditoría de gestión y el desempeño laboral durante la modalidad de teletrabajo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Responda las preguntas con total sinceridad
- Marque con una X la respuesta correcta

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce la misión y visión de MSN Corp.?	X	
2	¿Conoce los objetivos de MSN Corp.?	X	
3	¿Los objetivos son entendibles para todo el personal?	X	
4	¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?	X	
5	¿El trabajo en su área está bien organizado?		X
6	¿La asesoría contable MSN Corp. constantemente capacita a su personal?		X
7	¿Considera usted que ha logrado cumplir sus actividades laborales con un alto nivel de eficiencia?		X
8	¿Le resultó sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo?		X
9	¿La empresa le facilita los equipos tecnológicos necesarios para su trabajo?	X	
10	¿Posee recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo con un alto nivel de eficiencia?	X	
11	¿Puede laborar con la misma calidad durante el teletrabajo?		X
12	¿Le lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo?	X	
13	¿Existe buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal de la asesoría contable MSN Corp.?		X
14	¿Existe el compromiso del trabajo en equipo?		X

15	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo?		X
16	¿Ha podido cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficacia?		X
17	¿Se evalúa sus actividades durante el teletrabajo?		X
18	¿Considera importante realizar una evaluación al desempeño laboral?	X	
19	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?		X
20	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos?	X	

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA ASESORÍA CONTABLE
MSN CORP.

Objeto: Indagar la relación entre la auditoría de gestión y el desempeño laboral durante la modalidad de teletrabajo.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Responda las preguntas con total sinceridad
- Marque con una X la respuesta correcta

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Conoce la misión y visión de MSN Corp.?	X	
2	¿Conoce los objetivos de MSN Corp.?		X
3	¿Los objetivos son entendibles para todo el personal?		X
4	¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?	X	
5	¿El trabajo en su área está bien organizado?		X
6	¿La asesoría contable MSN Corp. constantemente capacita a su personal?		X
7	¿Considera usted que ha logrado cumplir sus actividades laborales con un alto nivel de eficiencia?		X
8	¿Le resultó sencillo acoplarse a la modalidad de teletrabajo?		X
9	¿La empresa le facilita los equipos tecnológicos necesarios para su trabajo?	X	
10	¿Posee recursos tecnológicos suficientes para la realización del teletrabajo con un alto nivel de eficiencia?	X	
11	¿Puede laborar con la misma calidad durante el teletrabajo?	X	
12	¿Le lleva demasiado tiempo laborar durante el teletrabajo?		
13	¿Existe buen ambiente laboral y comunicación entre todo el personal de la asesoría contable MSN Corp.?		X
14	¿Existe el compromiso del trabajo en equipo?		X

15	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones e inquietudes durante el teletrabajo?	X	
16	¿Ha podido cumplir con los objetivos y metas durante el teletrabajo a un nivel alto de eficacia?		X
17	¿Se evalúa sus actividades durante el teletrabajo?		X
18	¿Considera importante realizar una evaluación al desempeño laboral?	X	
19	¿Recibe incentivos el personal por un trabajo extraordinario?		X
20	¿La empresa adopta nuevas técnicas para mejorar los recursos tecnológicos?	X	

Gracias por su colaboración.