



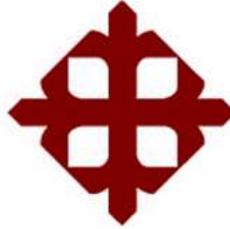
**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA DE CASO DE ESTUDIO/ENSAYO:
Análisis de los efectos del teletrabajo en las empresas que
prestan servicios de auditoría en Ecuador**

**AUTORA:
Macías Jiménez, Dina Patricia**

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Dina Patricia Macías Jiménez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

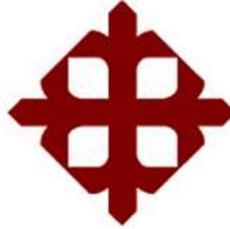
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los 01 de junio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Dina Patricia Macías Jiménez**

DECLARO QUE:

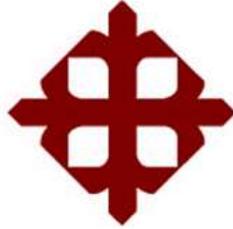
El trabajo **Análisis de los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 01 días del mes de junio del año 2023

LA AUTORA

Dina Patricia Macías Jiménez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

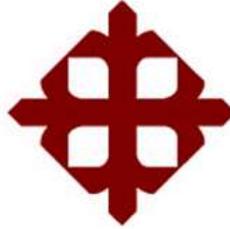
Yo, Dina Patricia Macías Jiménez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo de Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Análisis de los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 01 días del mes de junio del año 2023

LA AUTORA:

Dina Patricia Macías Jiménez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE URKUND

Document: [Estrategia de Innovación en el Sector Público](#) (14/03/2020)

Presentado por: [Dra. Patricia Bayle](#)

Resúmenes: [Resumen de la tesis](#)

Mensaje: [Mensaje de la tesis](#)

En esta página, se comparten de texto presente en 1 fuente.

Categoría	Enlaces de archivos
Fuentes alternativas	https://repositorio.cebsa.int/bitstream/handle/10665/3411114402.pdf
Fuentes no usadas	

SPM

Los servicios que pueden prestarse electrónicamente se han mencionado e incluso respaldados, pero no es de los que requieren asistencia de forma física así como requiere

Fuente externa: <https://repositorio.cebsa.int/bitstream/handle/10665/3411114402.pdf>

Los servicios que pueden prestarse electrónicamente se han mencionado, e incluso han propuestos, pero no es de los servicios que requieren asistencia física así como requiere

Sánchez, Bayle et al. (2020). *Impacto y rol de la tecnología en el sector público*. En: *Impacto de la tecnología en el sector público*. Edición de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. ISBN: 978-9954-94-111-1. Págs. 1-10.

Los servicios que pueden prestarse electrónicamente se han mencionado e incluso respaldados, pero no es de los que requieren asistencia de forma física así como requiere

El objetivo de esta investigación es analizar el impacto de la tecnología en el sector público, considerando que en la implementación del desarrollo por COVID-19 los líderes y supervisores de las SPMP se ven en una situación crítica, y para sustituir la presencia física de los empleados, es necesario tener un sistema de control, utilizando software para el monitoreo de las actividades de los colaboradores e implementando los recursos digitales. Esta situación es lo que los empleados perciben que les perjudica al momento de trabajar, ya que las necesidades de atención y relación de los empleados se ven afectadas por los cambios en las prácticas de gestión de recursos, y por ende su productividad. Además, existen que muchas empresas que ofrecen servicios como los efectos de la tecnología en sus empleados, pueden ser beneficiados en la automatización de los recursos, y se espera que estos beneficios se reflejen, pero se enfocan únicamente a los efectos del desarrollo durante el COVID-19. Sánchez et al. (2020), en su investigación resaltan los impactos económicos, financieros y psicológicos que mejoran los empleados relacionados con el trabajo remoto y la transformación digital durante el COVID-19, considerando que para la mayoría de los trabajadores, el trabajo remoto es un aspecto negativo en sus vidas, debido al exceso de trabajo como horas extras y falta de control, y aumento de costos como internet, servicios básicos, tecnología y plataformas digitales. Los cambios fueron más allá de lo que se anunció en todos los niveles de organización y otros recursos. Además, concluyen que el acceso de trabajo, salud y bienestar durante del desarrollo, han tenido un impacto positivo en los empleados, haciendo que lo perciban como un tipo de trabajo que debe implementarse sólo en casos de emergencia, ya la estabilidad requiere un tipo de trabajo que debe implementarse sólo en casos de emergencia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida, por la salud, por su palabra y su perfecto amor. A mis padres, por la vida, su amor y apoyo incondicional, sus consejos, valores, y por su ejemplo de vida. A los profesionales que con mucha predisposición entregaron sus opiniones respecto al tema de estudio. A todos los maestros de esta Maestría, que sin duda dejaron su huella en nosotros. A la universidad y a su personal, que siempre brindaron su apoyo para que cumplamos con nuestro propósito. A Romero & Asociados Cía. Ltda. por ser la casa durante estos 12 años en los que me he desarrollado profesionalmente y por confiar en mi trabajo. Finalmente, a mis compañeros de Maestría, por la unidad que nos caracterizó y el apoyo mutuo.

DINA MACÍAS

DEDICATORIA

**A Dios, a mis padres, a mi hijo y a todos los profesionales de contabilidad
y auditoría.**

DINA MACÍAS

Análisis de los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador

Por Dina Patricia Macías Jiménez

Resumen

El presente documento analiza los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador. Para lograr este propósito el ensayo ha sido estructurado en cinco secciones. En la primera sección se resalta la importancia de los servicios de auditoría externa financiera y la realidad de esta industria en Ecuador. La segunda sección define el concepto de teletrabajo, conflicto trabajo – familia, cómo éste afecta a las relaciones familiares y laborales y cómo llegar a un balance. La tercera sección resume estudios sobre la implementación del teletrabajo en varias industrias durante y post pandemia del COVID-19, cuáles fueron sus efectos en las empresas, en la administración de los recursos humanos, materiales y tecnológicos. La cuarta sección resume entrevistas realizadas a varios auditores sobre su experiencia en la implementación del teletrabajo durante COVID – 19, cómo afectó a sus compañías, su vida personal y profesional y su preferencia de modalidad de trabajo post COVID – 19, logrando resumir sus ventajas y desventajas. La quinta sección expone soluciones prácticas que podrían ayudar a las empresas que prestan servicios de auditoría a minimizar los efectos negativos de la implementación del teletrabajo. La última sección cierra con conclusiones y recomendaciones basadas en las investigaciones expuestas, las cuales permitieron concluir que la industria de prestación de servicios de auditoría aún no está preparada para el 100% teletrabajo y por lo tanto es mejor para esta industria implementar una modalidad híbrida, la cual se describe con más detalle en el apartado de soluciones o cambios propuestos de este documento.

Introducción

La pandemia del COVID-19 se convirtió en uno de los eventos que marcó la historia de la humanidad, uno de los mayores retos a los que se ha enfrentado desde la segunda guerra mundial, que no trajo sólo consecuencias graves a la salud de las personas, sino también efectos negativos significativos en la economía mundial, originando una recesión económica global que durante el 2020 empujó a 88 millones de personas a la pobreza extrema (Blake & Wadhwa, 2020), contrajo la economía mundial bajando el crecimiento porcentual del PIB de 2.8% en el 2019 a -3.2% en el 2020 (Gopalakrishnan et al., 2021), redujo los ingresos per cápita haciendo que los dos deciles más ricos y los dos deciles más pobres pierdan alrededor del 5% y 6% de sus ingresos, respectivamente (Yonzan et al., 2021). Muchas industrias sufrieron de forma dramática las consecuencias del confinamiento, algunas empresas estuvieron al borde de la quiebra y soportaron hasta el levantamiento de las medidas tomadas por la emergencia sanitaria, otras desaparecieron totalmente; algunas, como la industria alimenticia, eran tan necesarias para la subsistencia que inclusive tuvieron mayores ganancias que en otros años, y otras se adaptaron a la nueva realidad de teletrabajo para subsistir (Donthu & Gustafsson, 2020).

El teletrabajo no es nuevo (Hafermalz, 2020; Delfino & Van Der Kolk, 2021), pues se ha venido implementando en algunos países en las últimas dos décadas (Daniels et al., 2001; Nambisan, 2017 citados por Battisti et al., 2022), sin embargo, con la pandemia, este tipo de trabajo tomó fuerza (Hafermalz, 2021; Delfino & Van Der Kolk, 2021). En septiembre del 2021, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) resumió información acerca de la evolución del teletrabajo durante el primer año de la pandemia de COVID-19 (2020) en sus países miembros, concluyendo que no todas las industrias pudieron cambiar su forma de empleo de presencial a teletrabajo en el mismo nivel. Ciertas empresas como las de turismo, restaurantes o pequeños minoristas no pudieron operar ni mucho menos teletrabajar, por su tipo de negocio que obliga a la presencialidad. Las industrias que

involucran producción o atención física, como fábricas, atención médica y social, tuvieron tasas mucho más bajas de teletrabajo que las industrias que se dedican a la prestación de servicios con un nivel alto de digitalización tales como servicios de información, comunicación, financieros, profesionales, técnicos, entre otros, las cuales lograron que más del 50% promedio de sus empleados teletrabajen.

Un estudio realizado por Pew Research Center incluido en un artículo del World Economic Forum (WEF) muestra que en la industria de servicios profesionales, científicos y técnicos el 59% de los empleados afirman que la mayor parte de las responsabilidades de sus trabajos pueden ser desarrolladas desde sus casas. Este es el caso de las empresas que prestan servicios de auditoría, aunque es un poco difícil aún tanto para los clientes como para ciertos auditores aceptar por completo esta realidad, ya que en este tipo de trabajos muchas veces la relación social es vital para demostrar profesionalismo y entregar un mejor valor agregado. Sin embargo, en un mundo en el que aún se está aprendiendo a vivir con el coronavirus, que no está libre de la aparición de una nueva pandemia o catástrofe (Donthu & Gustafsson, 2020), realmente es importante la pregunta si no sería mejor para prevenir, ir cambiando la modalidad de trabajo de presencial a teletrabajo.

De acuerdo con una estadística publicada por Statista Research Department en julio del 2022, únicamente las cuatro firmas más importantes a nivel mundial generaron 160 000 millones de dólares en todo el mundo en el 2020 y emplearon a más de un millón de personas en todo el mundo. La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS, 2020) informa que estas mismas empresas generaron alrededor de 26 millones de dólares en el Ecuador y emplean a más de 600 empleados. Las provincias con un mayor número de auditores son Guayas, Pichincha y Azuay con 660, 550 y 105 auditores externos registrados en esta entidad, respectivamente, de un total de 1355 auditores registrados en todo el país. Además, esta misma entidad, ha ido ampliando sus requerimientos para que más empresas entren a la obligatoriedad de ser auditados,

incrementando el registro de auditores externos en los últimos cinco años en una tasa promedio del 18% anual, siendo el 2021 el año de mayor crecimiento con un 38%.

Este ensayo analiza los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador, con el propósito de concluir sobre si la adopción del teletrabajo en este tipo de empresas es beneficioso o no.

Importancia de los Servicios de Auditoría Externa Financiera

La auditoría nace para satisfacer una necesidad de seguridad de los usuarios de los estados financieros de que la información financiera de la entidad está razonablemente presentada y de que los recursos invertidos, generados y utilizados sean propios de la operación, con el propósito de que las decisiones de inversión o financiamiento sean realizadas sobre información fidedigna (Hay & Cordery, 2018). A medida que han ido evolucionado y creciendo las industrias a nivel mundial, ha ido evolucionando y creciendo también los servicios auxiliares tecnológicos, contables, financieros y de auditoría que forman parte de su gestión.

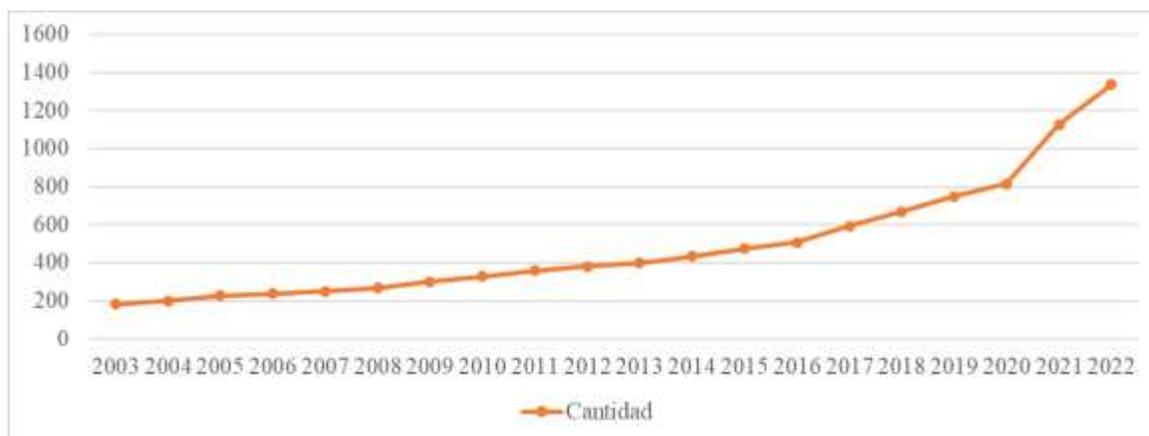
En Ecuador la auditoría financiera es una práctica que ha sido ejercida por más de 50 años y actualmente es regulada por las entidades de control, dependiendo de la naturaleza de las empresas auditadas, sean estas la Superintendencia de Bancos, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y la Contraloría General del Estado. En el 2021, solo en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros existían 119,255 compañías activas, de las cuales 88,456 presentaron balances (esta cifra es menor en el 2022, por tener un plazo máximo de presentación hasta abril del siguiente año). Así mismo, las condiciones para que una compañía regulada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros sea sujeta a auditoría obligatoria también han ido cambiando a través del tiempo, para que cada vez sean más las compañías obligadas a contratar auditores externos. Actualmente, de acuerdo la Ley de Compañías (2023) y al Reglamento sobre

Auditoría Externa (2021), las compañías obligadas a contratar auditoría son aquellas cuyos montos de activos excedan los US\$500,000.

La actual tendencia de las compañías de fortalecer sus ambientes de control, con el propósito de mejorar su gestión y sus reportes financieros, sumado a las reformas legales antes expuestas, ha ocasionado que la demanda de servicios de auditoría externa se aumente a través del tiempo. Como se puede observar en la figura 1, en los últimos 20 años, las compañías que prestan servicios de auditoría externa se han ido incrementando en Ecuador, teniendo un repunte a partir del 2021, año en el que se redujo el monto de activos como condición para contratar auditorías externas de forma obligatoria.

Figura 1

Número de auditores externos en los últimos 20 años, registrados en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de Ecuador



Adicionalmente, en la Tabla 1, se muestra que Guayas, Pichincha y Azuay son las provincias con mayor registro de auditores externos, siendo Guayaquil, Quito y Cuenca las ciudades con más número de auditores.

Tabla 1*Número de auditores externos registrados por provincia*

Provincia	Número de Auditores
Guayas	660
Pichincha	502
Azuay	105
Manabí	30
El Oro	9
Tungurahua	14
Los Ríos	3
Loja	24
Otros	8
	1,355

Los estudios de efectos de teletrabajo en el caso particular de empresas de auditoría son escasos, sin embargo, el creciente número de auditores externos en el país hace necesario que se analice los efectos de esta nueva modalidad de trabajo en las empresas que prestan estos servicios y concluir si esta modalidad es beneficio o no para las mismas.

Definiciones importantes

Con el propósito de comprender cómo la nueva modalidad de trabajo denominada “teletrabajo”, ha afectado al mundo tanto a nivel laboral como familiar, es importante conocer ciertas definiciones y análisis que han sido abordados por otros autores en sus investigaciones, consideradas relevantes para este estudio. Dichas definiciones se muestran a continuación:

Teletrabajo

Toshihiro Okubo (2022) realizó un estudio sobre el teletrabajo en la propagación de COVID – 19, en el cual definió el teletrabajo como trabajo en forma remota utilizando dispositivos TIC, sin especificar un lugar (casa o establecimientos públicos); esto coincide con la Real Academia Española que lo define como “Trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas”. Ambas definiciones atienden el propósito de este ensayo, pues los servicios de auditoría hoy en día necesariamente son prestados a través del uso de la tecnología, y lo que se pretende concluir es que no es indispensable que sea prestado de forma presencial sino desde cualquier lugar.

Conflicto trabajo – familia

Timothy D. Golden publicó un artículo en el 2021 donde aborda el conflicto trabajo – familia que enfrentan los teletrabajadores. En este artículo explica que al ser el “trabajo” un empleo remunerado y la “familia” connota relaciones con personas y actividades distintas del trabajo (incluyendo inclusive situaciones no relacionadas a los parientes, por ejemplo: actividades sociales con amigos, clubes, deportes, religión, etc.), son términos cuyos roles se contraponen, creando necesariamente un conflicto, pues las presiones del trabajo para cumplir con lo encomendado y sobresalir como trabajador, más las presiones familiares que demandan atención de personas o necesidades causan a la persona estrés, ansiedad y culpa por la insatisfacción de ambas caras. Este tipo de

conflicto no es propio del teletrabajo, sino de toda persona, sin embargo, este conflicto se agudiza en los teletrabajadores.

El conflicto vida - trabajo, de acuerdo a la teoría del conflicto entre roles, presenta tres formas: conflictos basados en el tiempo, en la tensión y en el comportamiento (Greenhaus & Beutell, 1985 citado por Zhang et al., 2020) y, además, presenta dos direcciones: del trabajo a la familia (interferencia del trabajo con la familia) y de familia a trabajo (interferencia de la familia con el trabajo) (Zhang et al., 2020). Golden (2021) concluye a través de su investigación, que existe menos interferencia del trabajo en la familia con el teletrabajo, debido a que éste evita o reduce el desplazamiento, interrupciones por parte de compañeros o supervisores del trabajo y ahorro de energía emocional al no atender inmediatamente solicitudes no urgentes de colegas; por el contrario, mientras más teletrabajan las personas, mayor es la interferencia de la familia en el trabajo, debido a que ya no existe la distancia entre el hogar y el trabajo físico, por lo tanto los miembros de la familia perciben al trabajador como disponible, además del ruido típico del ambiente familiar, necesidades de los más pequeños, entre otros.

El concepto balance trabajo – familia es uno de los principales motores del teletrabajo (Haddad et al., 2009; Mokhtarian & Salomon, 1997 citados por Zhang et al., 2020) y depende en gran medida del género, estado civil o tipo de persona, ya que cada individuo es diferente.

Zhang et al. (2020) concluyó en su investigación que los individuos sin hijos prefieren teletrabajar que sus pares que son padres, los solteros se inclinarían más por el teletrabajo que las personas casadas y que es más probable que los hombres teletrabajen que las mujeres, por el contrario, indica que los padres con parejas son más propensos a teletrabajar que los que son padres solteros, y las mujeres prefieren teletrabajar más que los hombres.

Golden (2021) menciona que hay dos tipos de trabajadores en este contexto, los segmentadores, quienes prefieren mantener separada la vida personal de la laboral, es decir, no hablan de sus familias en sus trabajos ni involucran actividades laborales en su hogar; y, los integradores, quienes no tienen ningún problema en dar tiempo para contestar correos o llamadas laborales durante su tiempo de descanso familiar, o inclusive llevar algunas llamadas o actividades familiares a su trabajo; esto lleva a concluir al autor que balancear el trabajo – familia durante el teletrabajo es un desafío único, y propone ciertas técnicas para lograrlo, que se resumen en: (a) mantener un espacio separado y exclusivo para el teletrabajo dentro del hogar, eliminando distracciones (olores, ruidos, visuales) y mantener un sistema de comunicación familiar a través de notas adhesivas, para evitar interrupciones prolongadas; y (b) revisar los mensajes de trabajo periódicamente durante las horas laborales, establecer rutinas para tomar descansos y hacer frente a los roles familiares, cerrar la sesión de trabajo fuera de las horas familiares, apagar la computadora, no contestar llamadas laborales a deshora. Al aplicar estas técnicas, Golden concluye que los teletrabajadores pueden llevar a cabo con éxito sus responsabilidades laborales y domésticas mientras minimizan el conflicto entre dominios. Al hacerlo, pueden aprovechar los beneficios del teletrabajo sin dejar de ser fieles tanto a su trabajo como a su familia.

Efectos del teletrabajo durante COVID - 19

La pandemia del COVID-19 aceleró la transformación laboral de forma drástica, obligando a las organizaciones a cambiar sus métodos de selección de personal, capacitación y socialización que se realizaban cara a cara, a virtual, provocando un aumento de las comunicaciones digitales (Donthu & Gustafsson, 2020). Esto ha originado una crisis laboral que afecta al nivel y la composición del empleo, y las consecuencias varían según el tipo de trabajo, pues los servicios que podían prestarse electrónicamente se han mantenido e incluso mejorado, mientras que los que requieren prestarse de forma física han tenido mayores dificultades (Beylis et al., 2020).

Delfino y Van Der Kolk (2021) para su investigación realizó entrevistas a los empleados de las empresas que prestan servicios profesionales (EPSP) en Italia, concluyendo que en la implementación del teletrabajo por COVID – 19 los clientes y supervisores de las EPSP se volvieron más exigentes, y para sustituir la presencia física de sus empleados, incrementaron sus acciones de control, utilizando softwares para el monitoreo de las actividades de los colaboradores e incrementando las reuniones digitales. Esta situación hizo que los empleados percibieran que las jerarquías se aumentaron, es decir, las necesidades de autonomía y relación de los empleados se vieron afectadas por los cambios en las prácticas de gestión de control, y por ende su motivación. Además, advierten que aquellas empresas que abordan con demasiado éxito los efectos de la motivación en los empleados, podrían desencadenar en una auto-explotación de los mismos, y dejan claro que existen limitaciones a su estudio, pues se enfocan únicamente a los efectos del teletrabajo durante el COVID-19.

Battista et al. (2022), en su investigación resume los impactos económicos - financieros y psicológicos que manejaron los empleados italianos con el trabajo remoto y la transformación digital durante el COVID – 19, concluyendo que para la mayoría de los trabajadores, el teletrabajo tuvo un impacto negativo en sus finanzas, debido al recorte de pagos como horas extras y vales de comida, y aumento de costos como internet, servicios básicos, tecnología y plataformas digitales, los cuales fueron más altos de lo que se ahorran en costos de movilización y otros menores. Además, concluye que el exceso de trabajo, estrés y cansancio derivados del teletrabajo, han tenido un impacto nocivo en los empleados, haciendo que lo perciban como un tipo de trabajo que debe implementarse sólo en época de emergencia, sin la estabilidad requerida como para optar por ello post - pandemia. De este último estudio se puede inferir que esos efectos negativos para los empleados, tuvieron en cierta escala una ventaja económica para las compañías, pues tuvieron gran ahorro en los costos administrativos.

Por otro lado, Ng et al. (2022) explicó que a pesar de que la pandemia de COVID-19 ha establecido el trabajo remoto como la nueva normalidad, los factores que

influyen en la efectividad del trabajo remoto están sin explorar. Por ello, el autor centró su estudio en las relaciones entre el trabajo remoto, el desempeño laboral y el agotamiento emocional. Su estudio utilizó como base teórica el marco de tecnología-organización-entorno (TOE) y la teoría del comportamiento planificado (TPB) para examinar los factores internos y externos que afectan el trabajo remoto y el equilibrio entre el trabajo y la vida. Su investigación se basa en datos de encuesta aplicada en línea a trabajadores de una consultora que realizan trabajo remoto en Hong Kong. Con dichos datos se encontró que el trabajo remoto se asocia positivamente con el desempeño laboral pero no tiene asociación con el agotamiento emocional. Estos hallazgos sugieren que, para garantizar una transición exitosa a la nueva normalidad, los gobiernos y las organizaciones deberían brindar apoyo técnico a los empleados que realizan trabajo remoto.

Finalmente, Kazekami (2020) investigó la influencia del teletrabajo en la productividad laboral en Japón, y concluye en su estudio que teletrabajar una cantidad de horas apropiadas aumenta la productividad laboral, sin embargo, si son muy largas las jornadas, la disminuye. Por otro lado, indica que, si bien el teletrabajo aumenta la satisfacción con la vida, y esto a su vez mejora la productividad laboral, también aumenta el estrés de equilibrar el trabajo con las tareas domésticas, y esto disminuye la satisfacción con la vida. Además, menciona otros beneficios como reducción de tiempos de desplazamiento, que más adelante se mencionan en este estudio analizando la realidad de Ecuador.

El efecto del teletrabajo en una muestra de empresas que prestan servicios de auditoría

Al finalizar este apartado, en la Tabla 2, se presenta un resumen de las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría de acuerdo a la investigación realizada, que recopiló las percepciones de

profesionales con distintos cargos (gerentes, supervisores, seniors, semi seniors y juniors) que trabajan en las “Big Four” (denominadas así por ser consideradas las cuatro más importantes del mundo), en una firma con representación internacional dentro del Top Ten (las diez más grandes del mundo) y en firmas locales, además, a profesional independiente, y se explican con más detalle a continuación.

Ventajas

Todos los profesionales entrevistados y algunos de los que dieron su opinión en el focus group, concordaron que el beneficio del teletrabajo en las compañías auditoras, es principalmente en la reducción de los costos operativos, sean estos arriendos, servicios básicos como energía, agua, teléfono, servicios administrativos como limpieza, mantenimiento y conserjería, además que, para los empleados es más cómodo trabajar desde casa por beneficiar de forma importante a sus relaciones familiares, disminución de tiempo invertido en alistarse para ir a oficina y en movilización, pues normalmente gastan una hora en prepararse para salir de casa y en Guayaquil algunos gastan hasta una hora y media para llegar a sus lugares de trabajo. Y, en la ciudad de Quito este tiempo llega hasta 4 horas; por lo tanto, concluyen que estos beneficios hacen que el trabajo sea más productivo.

Los profesionales también mencionaron que el teletrabajo en otros países se desarrollaba desde hace mucho antes, mientras que en Ecuador esta modalidad es nueva, pues empezó a raíz de la pandemia del COVID-19, y ahora constituye una oportunidad de negocio para las firmas auditoras que permite eliminar horas improductivas, pues al romper la barrera de la ubicación, pueden prestar los servicios de auditoría a empresas ubicadas en otras partes del mundo, ya sea colaborando con sus firmas globales o realizando proyectos por su cuenta, en temporadas que se pueden considerar como bajas en el país (los informes de auditoría se deben presentar hasta abril, de acuerdo a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y las etapas interinas de las auditorías empiezan por lo regular en agosto o septiembre, después de la contratación del auditor).

En cuanto a los beneficios para el cliente la mayoría coincidió en que existen grandes beneficios en cuanto a reducción de costos de movilización y alimentación, pues estos gastos normalmente en las “Big Four” son reembolsados por los clientes, mientras que en otras empresas más pequeñas son asumidos por la firma o por el empleado. Por otro lado, algunos de los entrevistados indican que el 50% de sus clientes les beneficia el teletrabajo por ahorro de espacio que debe ser separado para los auditores si el trabajo fuera bajo la modalidad presencial y, porque no existe la presión más de cerca del auditor para conseguir la información.

Desventajas

Todos los entrevistados opinan que una de las desventajas principales del teletrabajo para las empresas que prestan servicios de auditoría es que se pone en riesgo la fidelización del cliente que se logra con la relación interpersonal con los funcionarios clave de las gerencias y otros miembros, cuestión que es vital en este tipo de servicios, y que al menos en la cultura latina se desarrolla mejor de forma presencial, por ser considerada una de las culturas de alto contexto, ya que de acuerdo a las características que Edward T. Hall (1976) menciona en su libro *Beyond Culture*, este tipo de culturas son menos directas y dan mayor importancia al ambiente, las relaciones personales de largo plazo y los mensajes no verbales.

Coinciden también en que es más productiva la presencialidad para el entendimiento de la entidad a ser auditada, comprensión de ciertos registros, riesgos y controles implementados, además de que se ejerce presión en el personal del cliente para obtener de forma más rápida la información necesaria para el diseño, desarrollo y ejecución de los procedimientos de auditoría. Además, como todos los entrevistados tienen cargos que involucran la responsabilidad de supervisión, concordaron en que otro de los aspectos considerados como clave en el desarrollo de las auditorías, es el control del trabajo de los colaboradores, el cual se complica con el teletrabajo si el personal es de la categoría Junior, pues consideran que no todos los profesionales de esta categoría captan de igual forma, y, para un mayor entendimiento del trabajo a realizar es mejor el

trabajo presencial. También destacaron que parte importante del desarrollo de esta profesión consiste en formar al personal, y con el objetivo de brindarles a los juniors una buena preparación como auditor, es necesario que ellos tengan la experiencia del contacto presencial con el cliente. Algunos mencionaron también que en los seminarios es una desventaja porque el locutor no puede controlar la concentración de los asistentes, pues algunos no podían encender la cámara de video por la calidad del internet.

A nivel personal, algunos coincidieron en que la desventaja del teletrabajo es que la mayoría lo desarrolla en casa, y existen problemas de concentración, tales como ruidos de barrio y familiares, pues los miembros de la familia los perciben como que están disponibles en cualquier momento; además, que estar permanente en un lugar, sin salir a distraerse por lo menos con la movilización al cliente o con el salir a almorzar con los colegas, es un aspecto que afecta de forma psicológica a cualquier persona y más aún a los auditores, pues este es un tipo de trabajo no estático, es decir, que el personal rota entre cliente y cliente, teniendo la oportunidad de conocer nuevos lugares y nuevas personas cada vez.

La mayoría indicó que el 50% de sus clientes quiere o se siente más cómodo con que el trabajo de auditoría se desarrolle de forma presencial, pues con el teletrabajo perciben como que el auditor no está prestando ningún servicio.

Uno de los entrevistados en relación de dependencia de una firma de auditoría local, mencionó que para este tipo de compañías el teletrabajo definitivamente es una gran desventaja, a menos que se realice una gran inversión en plataformas tecnológicas que le permitan interactuar con el cliente y completar los procedimientos de acuerdo a lo exigido por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). En este aspecto, las empresas “Big Four” o las que cuentan con una representación internacional de empresas importantes a nivel global, definitivamente tienen la ventaja.

Tabla 2

Resumen de las ventajas y desventajas de la implementación del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador

Ventajas	Desventajas
Reducción de costos operativos.	Arriesga la fidelización del cliente.
Comodidad y satisfacción de los empleados.	Debilita las relaciones interpersonales entre auditores y clientes.
Aprovecha horas que antes eran improductivas.	Dificulta la comprensión del negocio y de transacciones necesarias en la ejecución de procedimientos.
Oportunidad de negocio fuera del territorio local.	Dificulta el control y supervisión del staff de categorías iniciales.
Reducción de costos de movilización y alimentación.	Disminuye la productividad por distracciones propias del hogar.
Ahorro de espacio para el cliente.	Afectación psicológica por el personal que se siente "encerrado en casa".
Los clientes se sienten "más libres" de los auditores.	La información requerida fluye con lentitud.
Empresas medianas y grandes ya cuentan con tecnología.	Empresas pequeñas no cuentan con recursos para invertir en tecnología.

Soluciones o cambios propuestos

Las ventajas y desventajas antes descritas, sugieren que es más conveniente para las empresas que prestan servicios de auditoría en el Ecuador implementar una modalidad de trabajo híbrida, entendiendo por ésta, una mezcla entre el trabajo presencial y el teletrabajo, pues de esta forma se mezclan los beneficios de ambas, reduciendo así sus desventajas. Así coincidieron los profesionales entrevistados que tienen su experiencia de trabajo en las “Big Four” y los participantes que dieron su opinión en el Focus Group de la firma con representación internacional. Sin embargo, la realidad para otras firmas más pequeñas es otra, ya que requieren inversión en tecnología para que esta modalidad híbrida propuesta pueda funcionar.

Por lo antes mencionado, se propone a las empresas que prestan servicios de auditoría, medianas y pequeñas, que aún se mantienen en la modalidad de trabajo 100% presencial o 100% teletrabajo, ir realizando el cambio paulatinamente, iniciando primero con dos días de teletrabajo y tres días de modalidad presencial.

Durante los días de modalidad presencial, se sugiere enfocar su trabajo en fortalecer las relaciones interpersonales con los miembros del cliente y del staff, obtener la información y explicaciones necesarias para poder ejecutar los procedimientos de auditoría, planear el trabajo y explicar el trabajo a los miembros del staff, de esta manera se pueden ir formando de más sólidamente. Es necesario poner límites de tiempo, por ejemplo, en el día en que se reúnen de forma presencial acuerdan con fechas y horas de entrega los papeles de trabajo requeridos, y en el próximo encuentro, entregar la retroalimentación respectiva.

Durante los días de modalidad en teletrabajo, se sugiere dar libertad para que los miembros del staff puedan ejecutar los procedimientos de auditoría, sin dejar de lado la supervisión adecuada, como se mencionó en el párrafo anterior, se debe controlar el cumplimiento de las fechas y horas de entrega. Se sugiere también, en la medida de lo necesario, invertir en plataformas tecnológicas que les permitan mantenerse

comunicados con los miembros del equipo auditor y clientes, y respaldar los papeles de trabajo e información del cliente en una nube. No se considera necesario realizar grandes inversiones, pues hoy en día hay plataformas tecnológicas asequibles.

Lo que sí queda claro, es que la formación en los seminarios, al menos los que son locales, necesariamente debe ser de forma presencial, para controlar la concentración de los participantes y que puedan captar de mejor manera la información que se les entrega, además aprovechar ese tiempo de formación para fomentar el trabajo en equipo, que es de vital importancia en el desarrollo de las auditorías, tratar de que los empleados no sólo se comprometan, sino que se involucren en el proceso de planeación, ejecución y conclusión de las auditorías, para poder sacar adelante los proyectos.

Periódicamente, cada equipo de trabajo, a cargo de los Gerentes de Auditoría, podría evaluar qué miembros pueden pasar de dos / tres, a tres / dos, es decir, incrementar los días de teletrabajo a tres y disminuir los días de la modalidad presencial a dos. Siempre enfocando el trabajo de la misma forma antes sugerida.

La solución propuesta permitirá a las empresas que prestan servicios de auditoría aprovechar grandes beneficios, entre los principales, la reducción de costos operativos, comodidad y satisfacción para sus empleados, sin debilitar las relaciones interpersonales entre auditores y clientes ni arriesgar su fidelización, permitirá aprovechar horas improductivas, otorgará libertad al personal sin perder el control o supervisión del trabajo desarrollado por los distintos niveles del staff.

Conclusiones y recomendaciones

La revolución digital que provocó la pandemia del COVID-19 hizo que los países subdesarrollados se adelanten por lo menos diez años a lo previsto, y aunque muchas personas son reacias al cambio, las obligó a transformar su forma de vida y de trabajo, pasando de la modalidad presencial a teletrabajo.

El teletrabajo es una opción viable para diversas industrias, principalmente para las dedicadas a la prestación de servicios. Sin embargo, la industria de prestación de servicios de auditoría en el Ecuador, aún no está preparada para implementar 100% esta modalidad, pues tiene tantos beneficios como desventajas, y, debido a la cultura de alto contexto que caracteriza a los latinos, tampoco funcionaría.

Bajo las circunstancias actuales en Ecuador, el teletrabajo no es mejor opción que el trabajo presencial, sin embargo, la modalidad híbrida, es una buena alternativa, con lo cual dicha industria tendría grandes ventajas a nivel de negocio, recurso humano y para el cliente, logrando que sus empleados alcancen el equilibrio entre su vida laboral y personal reduciendo costos tanto para las firmas como para sus clientes, sin perder su fidelización.

Para una aplicación adecuada de la modalidad híbrida es necesario realizar un análisis por cargo de los miembros que podrían aplicar la mezcla de días dos-tres, o tres-dos, en modalidad presencial-teletrabajo, con la posibilidad de rotación de acuerdo a la necesidad.

La implementación de la modalidad híbrida ayudará a los auditores a acoplarse poco a poco a la era de la transformación digital, pues no es recomendable esperar que otra pandemia los tome por sorpresa.

Referencias

- Adamovic, M. (2022). How does employee cultural background influence the effects of telework on job stress? The roles of power distance, individualism, and beliefs about telework. *International Journal of Information Management*, 62, 102437. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102437>
- Battisti, E., Alfiero, S., & Leonidou, E. (2022). Remote working and digital transformation during the COVID-19 pandemic: Economic–financial impacts and psychological drivers for employees. *Journal of Business Research*, 150, 38-50. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.06.010>
- Beylis, G., Jaef, R. F., Sinha, R., & Morris, M. (2020). Going Viral: COVID-19 and the Accelerated Transformation of Jobs in Latin America and the Caribbean. *World Bank Publications*. doi:10.1596/978-1-4648-1638-3. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/34413/211448SP.pdf>
- Blake, B & Wadhwa, D. (14 de diciembre del 2020). Resumen anual 2020: El impacto de la COVID-19 (coronavirus) en 12 gráficos. *Banco Mundial Blogs* <https://blogs.worldbank.org/es/voices/resumen-anual-2020-el-impacto-de-la-covid-19-coronavirus-en-12-graficos>
- Delfino, G. F., & Van Der Kolk, B. (2021). Remote working, management control changes and employee responses during the COVID-19 crisis. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 34(6), 1376-1387. <https://doi.org/10.1108/AAAJ-06-2020-4657>
- Donthu, N., & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of business research*, 117, 284-289. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>

- Española, R. A. (1999). Real academia española.
- Golden, T. D. (2021). Telework and the navigation of work-home boundaries. *Organizational Dynamics*, 50(1), 100822. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2020.100822>
- Gopalakrishnan, V., Wadhwa D., Haddad S. & Blake P. (31 de diciembre del 2021). Resumen del año 2021 en 11 gráficos: la pandemia de la desigualdad. *Banco Mundial*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/12/20/year-2021-in-review-the-inequality-pandemic>
- Hafermalz, E. (2021). Out of the Panopticon and into Exile: Visibility and control in distributed new culture organizations. *Organization Studies*, 42(5), 697-717. <https://doi.org/10.1177/0170840620909962>
- Hall, E. (1976). *Beyond Culture*. (1st ed.). Anchor Press/Doubleday. <https://archive.org/details/beyondculture0000hall/page/n5/mode/2up>
- Hay, D., & Cordery, C. (2018). The value of public sector audit: Literature and history. *Journal of Accounting Literature*, 40(1), 1-15.
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 101868. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Ley de Ley Reformatoria a la Ley de Compañías para la Optimización e Impulso Empresarial y para el Fomento del Gobierno Corporativo del 2023. Por la cual se reforma la Ley de Compañías. 15 de marzo del 2023. Suplemento No. 269 del Registro Oficial.
- Minkin, R. (2021, 28 de enero). Which industries are now teleworking and what are the challenges?. *World Economic Forum*.

<https://www.weforum.org/agenda/2021/01/teleworking-remote-working-pandemic-covid-19-industry>

Ng, P. M., Lit, K. K., & Cheung, C. T. (2022). Remote work as a new normal? The technology-organization-environment (TOE) context. *Technology in Society*, 70, 102022. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102022>

Okubo, T. (2022). Telework in the Spread of COVID-19. *Information Economics and Policy*, 60, 100987. <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2022.100987>

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (21 de septiembre del 2021). *Teleworking in the COVID-19 pandemic: Trends and prospects*. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/teleworking-in-the-covid-19-pandemic-trends-and-prospects-72a416b6/>

Patel, J. D., Trivedi, R. H., & Yagnik, A. (2020). Self-identity and internal environmental locus of control: Comparing their influences on green purchase intentions in high-context versus low-context cultures. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 102003. <http://hdl.handle.net/10454/17524>

Pimienta, J. & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3era ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2021-0012 del 2021 [Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros]. Por la cual se reforma la resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2016-011 de 21 de septiembre de 2016, publicada en el Registro Oficial No. 879 de 11 de noviembre de 2016, que contiene el Reglamento sobre Auditoría Externa. 23 de julio del 2021.

Silva-C, A., Montoya I. & Valencia A. (2019). The attitude of managers toward telework, why is it so difficult to adopt it in organizations?. *Technology in Society*, 59, 101133. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.04.009>

- Statista Research Department. (2021). *Revenue of the Big Four accounting / audit firms worldwide in 2021, by geographical region*. Julio 2022. <https://www.statista.com/statistics/250944/big-four-accounting-firms-geographical-breakdown-of-revenues/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2023). *Listado de auditores externos*. <https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2020). <https://mercadodevalores.supercias.gob.ec/reportes/auditoresExternos.jsf>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2021). <https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/ranking/reporte.html>
- Yang, Y. K., & Lin, W. S. (2022). How to enhance workplace climate through telework communication approaches in organization during the era of changes? Evidences of authentic leaders. *Asia Pacific Management Review*. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2022.07.002>
- Yonzan, N., Lakner, C., & Mahler, D. G. (7 de octubre del 2021). Is COVID-19 increasing global inequality?. *World Bank Blogs*. <https://blogs.worldbank.org/opendata/covid-19-increasing-global-inequality>
- Zhang, S., Moeckel, R., Moreno, A. T., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 141, 51-68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Dina Patricia Macías Jiménez, con C.C: # 0927114793 autora del trabajo de titulación: *Análisis de los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

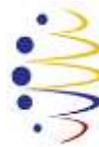
2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 01 de junio de 2023

f. _____

Nombre: Dina Patricia Macías Jiménez

C.C: 0927114793



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Macías Jiménez Dina Patricia		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01 de junio de 2023	No. DE PÁGINAS:	18
ÁREAS TEMÁTICAS:	Contabilidad, auditoría, teletrabajo.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Auditoría, Modalidad Digital, Teletrabajo		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente documento analiza los efectos del teletrabajo en las empresas que prestan servicios de auditoría en Ecuador. Para lograr este propósito el ensayo ha sido estructurado en cinco secciones. En la primera sección se resalta la importancia de los servicios de auditoría externa financiera y la realidad de esta industria en Ecuador. La segunda sección define el concepto de teletrabajo, conflicto trabajo – familia, cómo éste afecta a las relaciones familiares y laborales y cómo llegar a un balance. La tercera sección resume estudios sobre la implementación del teletrabajo en varias industrias durante y post pandemia del COVID-19, cuáles fueron sus efectos en las empresas, en la administración de los recursos humanos, materiales y tecnológicos. La cuarta sección resume entrevistas realizadas a varios auditores sobre su experiencia en la implementación del teletrabajo durante COVID – 19, cómo afectó a sus compañías, su vida personal y profesional y su preferencia de modalidad de trabajo post COVID – 19, logrando resumir sus ventajas y desventajas. La quinta sección expone soluciones prácticas que podrían ayudar a las empresas que prestan servicios de auditoría a minimizar los efectos negativos de la implementación del teletrabajo. La última sección cierra con conclusiones y recomendaciones basadas en las investigaciones expuestas, las cuales permitieron concluir que la industria de prestación de servicios de auditoría aún no está preparada para el 100% teletrabajo y por lo tanto es mejor para esta industria implementar una modalidad híbrida, la cual se describe con más detalle en el apartado de soluciones o cambios propuestos de este documento.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2404077 / 0983386476	E-mail: dina.macias@cu.ucsg.edu.ec / dinamj36@hotmail.com / dina.macias@crowe.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	