

**Universidad del Salvador**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**  
**Maestría en Coaching y Cambio Organizacional**

**Mejora del cumplimiento de fechas de entrega de informes de una gerencia de auditoría  
externa de RedCo S.A.**



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

**Dafne Debuchy**

**Cohorte VII (2010-2011)**

**25/04/2017**

Titulo abreviado: MEJORA DEL CUMPLIMIENTO DE FECHAS DE ENTREGA DE INFORMES

**Mejora del cumplimiento de fechas de entrega de informes de una gerencia de auditoria  
externa de RedCo S.A.**

**Dafne Debuchy**

**Universidad del Salvador**



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

### **Dedicatorias y Agradecimientos**

Dedico este trabajo a mi familia,  
que me acompañaron permanentemente.

Agradezco al equipo de RedCo S.A.  
por su colaboración en esta intervención.

A todos los profesores y ayudantes de la maestría  
por su entrega y profesionalismo.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

**Índice**

<b>Resumen .....</b>	<b>5</b>
<b>Summary .....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>7</b>
<b>Planteamiento del Problema .....</b>	<b>14</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>15</b>
<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>Preguntas de la Investigación.....</b>	<b>15</b>
<b>Justificación de la Investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>Viabilidad de la Intervención.....</b>	<b>17</b>
<b>Evaluación de las Deficiencias en el Conocimiento del Problema .....</b>	<b>18</b>
<b>Aportes de la Investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>Limitaciones del Estudio.....</b>	<b>18</b>
<b>Diagnóstico.....</b>	<b>19</b>
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>33</b>
<b>Enfoque Metodológico .....</b>	<b>48</b>
<b>Estrategia y Plan de Acción.....</b>	<b>51</b>
<b>Implementación del Plan de Acción .....</b>	<b>57</b>
<b>Preparación y Análisis de Datos .....</b>	<b>62</b>
<b>Consideraciones Generales.....</b>	<b>64</b>
<b>Resultados Indirectos.....</b>	<b>65</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>70</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>72</b>
<b>Referencias no Bibliográficas.....</b>	<b>72</b>

**Índice de Figuras .....73**

**Índice de Tablas.....74**

**Anexos .....75**



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

### Resumen

El Trabajo Final de Maestría consistió en realizar un proceso de Coaching en una organización real dedicada a la prestación de servicios profesionales en cuatro áreas: Auditoría, Impuestos, Consultoría y Finanzas Corporativas. La intervención se realizó en un equipo de trabajo perteneciente a una de las gerencias del departamento de auditoria.

La investigación se efectuó bajo una metodología de tipo mixta, cualitativa y cuantitativa, aplicando el método de investigación – acción

El objetivo general de la investigación fue mejorar el cumplimiento de fechas de entrega de informes de una gerencia del departamento de auditoria externa.

Al finalizar el proceso pudo detectarse una mejora cualitativa en el comportamiento deseado, que se tradujo en la formación de un equipo de trabajo con mejores vinculaciones, alineamiento y compromiso. La mejora cuantitativa pudo observarse en una disminución en la cantidad de horas insumidas en los proyectos, con el consecuente aumento de la rentabilidad de los mismos.

Se concluyó que el Coaching Organizacional contribuyó a mejorar el cumplimiento de fechas de entrega de informes del equipo de trabajo.

**Palabras claves:** Investigación- Acción. Visión, Misión y Valores compartidos. Coordinación de acciones. Competencias conversacionales. Coaching.

### Summary

The Master's Final Project consisted in conducting a Coaching process in a real organization dedicated to the provision of professional services in four professional areas: Audit, Tax, Consulting and Corporate Finance. The intervention was performed in one of the team that belongs to the audit department.

The research was performed under a qualitative and quantitative mixed methodology type, applying a design research – action method.

The general objective of the investigation was to improve compliance with the reporting due dates of an external audit department.

At the end of the process it was possible to detect a qualitative improvement in the desired behavior, which resulted in the development of a work team with better links, alignment and commitment. The quantitative improvement was observed in a decrease in the number of hours spent per project, with the consequent increase of their profitability.

It was concluded that the Organizational Coaching contributed to improve compliance with the dates of delivery of reports of the team.

**Keywords:** Research - Action. Shared Vision, Mission and Values. Coordination of actions.

Conversational competences. Coaching.

## **Mejora del Cumplimiento de Fechas de Entrega de Informes de Una Gerencia de Auditoría Externa de RedCo S.A.**

La organización RedCo S.A. (cuya verdadera razón social ha sido reemplazada por una de fantasía para cuidar la confidencialidad de los involucrados) es una organización dedicada a la prestación de servicios profesionales y de asesoramiento, centrados en el servicio al cliente, con una estrategia global ejecutada localmente en todas sus oficinas alrededor del mundo.

Integrada por aproximadamente 168.000 personas en todo el mundo, brinda servicios en cuatro áreas profesionales – Auditoría, Impuestos, Consultoría y Corporate Finance. Las firmas miembro atienden a más de la mitad de las compañías más grandes a nivel mundial, así como a grandes empresas nacionales, instituciones públicas y empresas locales importantes.

RedCo S.A. inició sus actividades en la Argentina el 30 de noviembre de 1908, siendo la primera organización de servicios profesionales internacional en radicarse en el país. Cuenta con oficinas en Buenos Aires, Córdoba, Rosario y Mendoza.

Atiende a más del 80% de las empresas “Fortune Global 500® 2007”.

En Argentina es la primera firma de tamaño, medido éste en términos de personal profesional, a la vez que lidera las encuestas de imagen.

### **Los orígenes de la firma en Argentina**

Los antecedentes de la Firma en la Argentina se remontan a 1895, cuando el socio fundador inició el ejercicio de la profesión en Buenos Aires.

En 1908 obtuvo la representación de una importante firma inglesa de auditores, siendo la primera organización internacional de servicios profesionales en radicarse en el país.

En 1986 la firma se asoció con una importante firma de la ciudad de Rosario nacida en 1967.