

## Auditoría por teletrabajo y su influencia en la optimización de los servicios de auditoría externa

*Audit by teleworking and its influence on the optimization of external audit services*

**Rafael Romero Carazas**

<https://orcid.org/0000-0001-8909-7782> - [rafael.romero@upeu.edu.pe](mailto:rafael.romero@upeu.edu.pe)

**Gladys Choquehuanca Torres**

<https://orcid.org/0000-0002-7462-4620> - [choquehuancagladys@gmail.com](mailto:choquehuancagladys@gmail.com)

**Nereyda Cahuana Laura**

<https://orcid.org/0009-0009-1297-632X> - [nereyda.cahuana@upeu.edu.pe](mailto:nereyda.cahuana@upeu.edu.pe)

**Pedro Orlando Vega Espilco**

<https://orcid.org/0000-0002-3135-9282> - [pvega@upeu.edu.pe](mailto:pvega@upeu.edu.pe)

Universidad Peruana Unión – Lima - Perú

Recibido: 23/03/2023 – Revisado: 03/04/2023 - Publicado: 29/07/2023

### Resumen

El presente artículo tuvo por objetivo determinar la influencia de la auditoría por teletrabajo en la optimización de los servicios de auditoría externa en la provincia de Arequipa. La investigación respondió a un estudio cuantitativo, explicativo de corte transversal la investigación respondió a un diseño no experimental; ya que no se manipularon de forma directa las variables, nivel correlacional causal de corte transaccional, ya que se indagó la relación existente entre las variables de estudio y validar la influencia de una sobre la otra por medio de parámetros estadísticos inferenciales. Se evidencia dentro del análisis inferencial por medio de la regresión lineal, Anova y coeficientes que la significancia estadística es de 0,000 y como se posiciona dentro de un carácter inferior a 0.01 se establece que si existe relación significativa entre la variable auditoría por teletrabajo y optimización de los servicios de auditoría externa. A ello,

como el R cuadrado se posiciona dentro del resumen del modelo en 0,702, se concluye que la auditoría por teletrabajo define o influye sobre la optimización de los servicios de auditoría externa en un 70.2%.

**Palabras clave:** Auditoría, Modelo, Tecnologías, Economía.

### Abstract

*The objective of this article was to determine the influence of the audit by telework in the optimization of the external audit services in the province of Arequipa. The research responded to a quantitative, explanatory study, cross-sectional research responded to a non-experimental design; since the variables were not manipulated directly, coupled with this, it was causal correlational transactional cut, since the relationship between the variables of study and validate the influence of one on the other by means of inferential statistical parameters was investigated. It is evidenced within the inferential analysis*

*by means of linear regression, Anova and coefficients that the statistical significance is 0.000 and as it is positioned within a character lower than 0.01 it is established that there is a significant relationship between the variable audit by teleworking and optimization of the external audit*

*services. In addition, as the R-squared is positioned within the summary of the model at 0.702, it is concluded that the audit by telework defines or influences the optimization of external audit services in 70.2%.*

**Keywords:** Audit, Model, Technologies, Economics.

### Introducción

Los auditores desempeñan un papel crucial en la determinación de la fiabilidad de los datos económicos y financieros facilitados a los usuarios auditados, así como en la determinación de la eficacia del control interno de una organización durante un periodo de tiempo determinado (Sotelo, 2018). Las auditorías se realizaban in situ, estableciéndose una comunicación cara a cara entre el auditor y el auditado, la pandemia mundial de COVID19 en 2020 hizo que la mayoría de los países adoptaran medidas restrictivas para evitar la propagación de la enfermedad, con consecuencias para la economía y los resultados de las empresas que repercutieron en las empresas de auditoría (Cruz, 2020; Albarracín et al., 2021).

En este marco, las firmas de auditoría deberían reformular y explorar otras soluciones que no interfieran con la actividad habitual y les permitan seguir prestando a las empresas la ayuda que necesitan para evaluar sus datos financieros. Según PWC España (2020), una crisis como la provocada por la COVID-19 representa una oportunidad para que los auditores evalúen los efectos a corto y largo plazo de la pandemia en una empresa, así como para identificar y destacar cualquier riesgo que pueda impedir que la empresa alcance sus objetivos (Quispe et al., 2016).

Consecuentemente, debido a las restricciones del gobierno central, la economía peruana se someterá a un periodo de "reactivación" de cuatro fases a partir de mayo de 2020. En el momento de redactar este informe (basado en el Decreto Supremo N° 117-2020-PCM), la tercera y última fase de esta reacción entró en vigor en julio de 2020. Esto afectará a los precios de los servicios de auditoría. Aunque la auditoría solía realizarse físicamente y durante un periodo de tiempo más largo en las instalaciones de la organización auditada, este método se hizo insostenible a medida que la pandemia continuaba y había que aplicar nuevas normativas y precauciones sanitarias, así como la fase 3 de la fase de reacción económica (Vallejo, 2021).

A consecuencia de esto, el principal problema para los auditores externos era que se les restringía la posibilidad de visitar las sedes de las empresas auditadas para llevar a cabo sus procedimientos de auditoría in situ; además, ya no podían actuar como supervisores de la realización de inventarios de fin de ejercicio, del vencimiento de determinados contratos o de la falta de confianza en los controles previamente establecidos. Así las cosas, era necesario desarrollar nuevos mecanismos que permitieran el desarrollo continuo del servicio de auditoría, cambios que implicaban una nueva perspectiva que iba desde la ampliación del alcance del trabajo a realizar dentro de una organización en función de los cambios en los modelos de negocio del cliente para mejorar la detección de riesgos materiales de auditoría (Aguilar et al., 2019).

Esta circunstancia ha impulsado la adopción de una estrategia de auditoría a distancia, que constituye una alternativa viable y necesaria para llevar a cabo los procedimientos de auditoría, simplificando la carga de trabajo del auditor con la ayuda de herramientas digitales de auditoría y revisando las políticas y procedimientos a través de canales digitales para garantizar el pleno cumplimiento de las normas de auditoría. El marco para la realización de auditorías a distancia según las normas internacionales de auditoría permanece inalterado; no obstante, la utilización de este método de trabajo requiere que el auditor externo determine qué secciones de la NIA tendrán mayor incidencia en la auditoría virtual (Ramos et al., 2020; Camacho et al., 2017).

En tal virtud, luego del cese paulatino de restricciones a causa de la coyuntura vivida a consecuencia del SARS-CoV-2, la auditoría por teletrabajo si bien fue una estrategia implementada en ese momento, la misma ha quedado consolidada dentro de las labores de revisión externa por parte de las organizaciones encargadas de dicho rubro, por ello, la misma repercute en dichos análisis externos; es por ello, que, es necesario estudiar la influencia de la auditoría por teletrabajo en la optimización de la auditoría externa; específicamente en la provincia de Arequipa. Con base a esta premisa, el presente artículo tuvo por objetivo determinar la influencia de la auditoría por teletrabajo en la optimización de los servicios de auditoría externa en la provincia de Arequipa, 2023.

### **Estado del arte**

Moya (2021), en su tesis de grado titulada “teletrabajo y su influencia en la mejora de la calidad de vida y optimización del gasto público en una entidad estatal”. Los autores establecen que, en respuesta al brote de COVID-19 que comenzó en marzo de 2020, el gobierno peruano instituyó una serie de medidas, conocidas como Decretos de Urgencia,

a través de las cuales se implementaron medidas de emergencia, incluyendo restricciones a la libre circulación, cierre de fronteras y cierre de empresas y corporaciones. No contento con aplicar únicamente medidas restrictivas, también fomentó activamente otras modalidades de trabajo, incluido el teletrabajo tanto para el sector público como para el privado. Por ello, la presente investigación pretende evaluar el impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores y la reducción del gasto público. Los resultados de un análisis factorial exploratorio y confirmatorio indican que el teletrabajo contribuye, por término medio, a un aumento del 75% de la calidad de vida y a una reducción del 21% del gasto público. Basándonos en los datos recogidos, podemos afirmar que el teletrabajo tiene un impacto notable tanto en el frente de la calidad de vida como en el de la optimización del gasto público; concretamente, tiene un impacto del 86% en el primero, mientras que tiene un impacto del 62% en el segundo.

Por su parte, Rojas y Escobar (2021), en su artículo científico titulado “beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura”. En este artículo se analizan las ventajas de utilizar tecnologías digitales en el proceso de auditoría como resultado de una revisión sistemática de la literatura sobre contabilidad y sistemas de información. Esta revisión bibliográfica estuvo motivada por la siguiente pregunta de investigación “¿cuáles son los beneficios que aporta la incorporación de las tecnologías digitales de la información al proceso de auditoría externa?”. La metodología utilizada fue la selección y el análisis de 50 documentos de revistas indexadas en Scopus de un conjunto de 3.649 artículos de investigación de 38 publicaciones periódicas. Los autores también analizaron los distintos tipos de metodologías y enfoques que utilizaron, así como los resultados y hallazgos que descubrieron, en cada fase del proceso de auditoría. La gran mayoría de los autores consultados coinciden en que el uso de tecnologías digitales tiene el potencial de proporcionar eficiencia y optimización en el proceso general de auditoría, y que el enfoque actual de auditoría podría alterarse pasando de la revisión periódica a la continua.

Asimismo, Pizarro et al. (2018), en su artículo científico titulado “la auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador”. En la actualidad, las firmas de auditoría tienen que adherirse a regulaciones, políticas y procedimientos diseñados para proporcionar a los clientes una seguridad razonable de que su negocio y sus empleados cumplen con las normas profesionales. Este estudio pretende abordar la importancia de la auditoría y su control sobre los procesos

establecidos en las empresas de auditoría de Manab, Ecuador, a la luz de las funciones que estas empresas desempeñan. La investigación demostró que estas empresas realizan varias auditorías, garantizando la calidad de sus servicios, las normas morales de sus empleados y la integridad de su trabajo.

Robles (2020), en su tesis de grado titulado “la auditoria financiera y su influencia en la optimización de los procesos contables de una empresa de outsourcing ubicada en el distrito de Chorrillos, 2019”. El objetivo principal de este proyecto era recopilar datos que pudieran utilizarse para crear una regla de juicio de estados financieros justos para la empresa Outsourcing. El objetivo de este trabajo era hacer una contribución a la práctica de la auditoría financiera para facilitar la resolución de cuestiones sobre cómo maximizar los procedimientos contables. Todo ello con el fin de poder realizar una evaluación justa de la situación financiera de la empresa. No obstante, se aplicó un método de investigación descriptivo, basado en un diseño causal. Diez empleados diferentes de la empresa contribuyeron a la muestra. En este caso, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de dos variables. El objetivo general de este estudio era conocer cómo puede afectar la auditoría financiera a la eficacia de los procedimientos contables de una empresa de subcontratación.

Finalmente, Cruz (2022), en su tesis de grado titulada “auditoria remota y su influencia en el desarrollo del servicio de auditoria en la provincia de Trujillo, periodo 2020-2021”. El estudio no fue experimental, y su diseño fue de tipo correlacional, transaccional y causal; la muestra fue una muestra de conveniencia extraída de los clientes de la empresa de auditoría externa Tejada Arbul & Asociados, SA; el método empleado fue una encuesta administrada a una muestra aleatoria de 12 participantes mediante un cuestionario; los datos recogidos se analizaron utilizando un software estadístico. De acuerdo con la investigación realizada, se determinó que la Auditoría a Distancia y los Servicios de Auditoría Externa están directamente relacionados entre sí, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,998 y un nivel de significación inferior al 5% (P 0,05). Se sugiere a la Gerencia General de la Firma de Auditoría Externa "Tejada Arbul & Asociados S.A." evaluar y gestionar la factibilidad y consideraciones necesarias para el uso de técnicas de auditoría remota, así como elaborar e implementar mecanismos de prevención en materia de confidencialidad, seguridad y protección de la información que se utiliza con ayuda de herramientas digitales

## **Metodología**

La investigación respondió a un enfoque cuantitativo. La investigación cuantitativa es un enfoque de la indagación que prima la cuantificación de la recogida y el análisis de datos. Se desarrolla a partir de una estrategia deductiva que hace hincapié en la verificación de la teoría, según la influencia de las filosofías positivista y empirista (Espinoza-Casco et al., 2023).

Asimismo, se aplicaron los siguientes métodos: descriptivo: Método para deducir la naturaleza de una situación mediante un examen minucioso de las pruebas disponibles. Esta metodología permitirá conocer los acontecimientos y ajustes más importantes que repercuten en la ejecución de un servicio de auditoría externa y explicativo: Utilizando este método, podemos comparar los efectos de la auditoría a distancia sobre los servicios de auditoría externa analizando la correlación entre las variables independientes y dependientes (Espinoza-Casco et al., 2023).

La investigación respondió a un diseño no experimental; ya que no se manipularon de forma directa las variables, aunado a ello, fue correlacional causal de corte transaccional, ya que se indagó la relación existente entre las variables de estudio y validar la influencia de una sobre la otra por medio de parámetros estadísticos inferenciales (Espinoza-Casco et al., 2023).

La población estuvo conformada por 10 departamentos o sociedades que ejercen la auditoría externa bajo la jurisdicción de la ciudad de Arequipa, tomando en consideración ejercicio actual del año 2021. Asimismo, la muestra se indagó por medio de un muestreo probabilístico por conveniencia donde se tomará en consideración una sociedad auditora externa (Espinoza-Casco et al., 2023).

### **Técnicas de recolección de datos**

#### **Análisis documental**

Se revisó la documentación, como correos electrónicos, memorandos e informes, para garantizar que son coherentes con los últimos cambios resultantes de la participación en auditorías por teletrabajo.

#### **Encuesta**

Se encuestaron a los empleados de las empresas de auditoría antes y después del ciclo de auditoría de 2021 para conocer mejor cómo se han interpretado

las directrices de auditoría a distancia de la NIA y cómo han evolucionado los servicios de auditoría externa de la empresa.

### **Guía documental**

Le permite ver hasta dónde le ha llevado su investigación en términos de documentación de apoyo, y eso ayuda a proporcionar una imagen bibliográfica y cronológica del trabajo de su estudio.

### **Cuestionario**

Con el uso de esta herramienta, se pudo recoger datos para ambas variables, lo que permitió comprender mejor las respuestas a las encuestas diseñadas utilizando la escala de Likert. Los cuestionarios con valores asignados como "1" para "malo", "2" para "regular" y "3" para "bueno" será la escala de recolección de información autosuficiente para dar respuesta a los objetivos del presente estudio.

### **Procesamiento de información**

Se abordó la estadística descriptiva para realizar el estudio de frecuencia y porcentaje en respuesta a los cuestionarios de recolección de información. Asimismo, se hizo empleo de la estadística inferencial por medio del parámetro chi cuadrado y pseudo R cuadrado para medir la influencia de una variable sobre la otra; asimismo, el procesamiento se realizó por medio del software estadístico SPSS V.26.

## **Resultados**

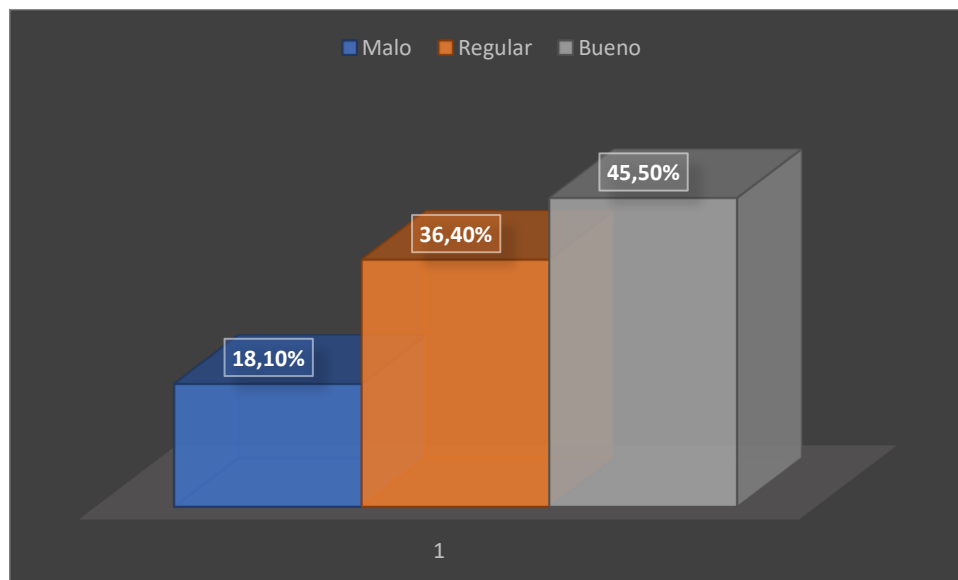
### **Análisis descriptivo de la variable auditoría por teletrabajo.**

**Tabla 1**

*Análisis descriptivo de la variable auditoría por teletrabajo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	10	18.1%	18.1%	18.1%
	<b>Regular</b>	20	36.4%	36.4%	54.5%
	<b>Bueno</b>	25	45.5%	45.5%	100%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: elaboración propia.



**Figura 1.** Estadística descriptiva de la variable auditoría por teletrabajo. Fuente: elaboración propia.

Se evidencia en la tabla 1 y figura 1 los comportamientos descriptivos de la variable auditoría por teletrabajo, las mismas dejan en evidencia que existe una predominancia de nivel válido de respuesta por parte de los encuestados buena representada por el 45.5% (25) de los participantes; asimismo, se evidencia un nivel de respuesta regular válido en el 36.40% (20) de los participantes; finalmente, se evidencia que el 18.10% (10) se posicionan en un nivel malo de respuesta en cuanto a la variable en cuestión.

*Análisis descriptivo de la variable optimización de los servicios de auditoría externa*

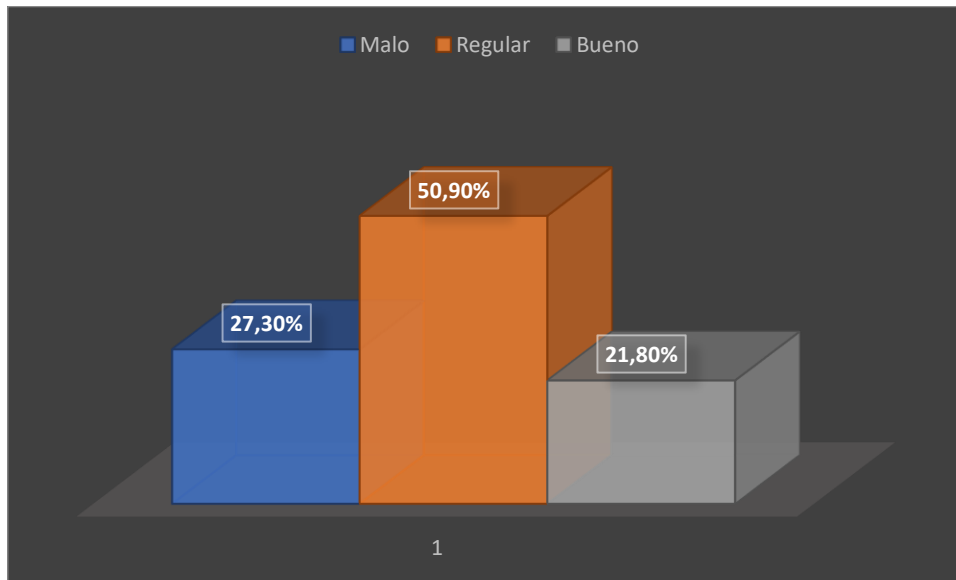
**Tabla 2**

*Análisis descriptivo de la variable optimización de los servicios de auditoría externa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	15	27.3%	27.3%	27.3%
	<b>Regular</b>	28	50.9%	50.9%	78.2%
	<b>Bueno</b>	12	21.8%	21.8%	100%
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: elaboración propia.





**Figura 2.** Estadística descriptiva de la variable optimización de los servicios de auditoría externa. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 y figura 2 se evidencia los comportamientos descriptivos de la variable optimización de los servicios de auditoría externa, en tal sentido se establece que el 50.9% (28) de la muestra encuestada se posiciona en un nivel válido regular en cuanto a las preguntas abordadas en materia de dicha variable. Asimismo, el 27.3% (15) se posicionan en un nivel malo de respuesta; finalmente, se evidencia que el 21.8% (12) de los participantes se posicionan en un nivel bueno de respuesta.

**Correlaciones**

**Tabla 3**

*Regresión lineal*

Variables entradas/eliminadas <sup>a</sup>				
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método	
1	Auditoría por teletrabajo <sup>b</sup>		Introducir	
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,865 <sup>a</sup>	,702	,815	1,923342

a. Variable dependiente: rentabilidad

- b. Todas las variables solicitadas introducidas
- a. Predictores (constantes) auditoría por teletrabajo (resumen del modelo)

**Tabla 4**

*Anova*

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	136,767	5	111,532	39,216	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	59,777	20	4.654		
	Total	198,130	30			

**Tabla 5**

*Coefficientes*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			99.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desviación error	Beta	T	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constantes)	11,987	3,121		5,322	,002	3,993	21,910
	Auditoría por teletrabajo	2,331	,220	,876	5,333	,000	,674	2,302

Se evidencia dentro del análisis inferencial por medio de la regresión lineal, Anova y coeficientes de las tablas 3, 4 y 5 que la significancia estadística es de 0,000 y como se posiciona dentro de un carácter inferior a 0.01 se establece que si existe relación significativa entre la variable auditoría por teletrabajo y optimización de los servicios de auditoría externa. Aunado a ello, como el R cuadrado se posiciona dentro del resumen del modelo en 0,702, se concluye que la auditoría por teletrabajo define o influye sobre la optimización de los servicios de auditoría externa en un 70.2%.

## Discusión

La optimización de la auditoría externa permite comprender el funcionamiento interno de cada organización. En el caso de la contabilidad, que tiene sus propias características y normas, el modo en que se comportan sus empleados, la impresión que se quiere transmitir a los clientes internos y externos y el impacto que las políticas de la empresa tienen en la productividad de los empleados son consideraciones relevantes. En tal sentido, en contraste con los resultados inferenciales donde la auditoría por teletrabajo explica en un 70.2% la optimización del servicio de auditoría externa, valor similar a lo esclarecido por Cruz (2020), quien establece que la valoración de la efectividad de los procesos de auditoría dependerá de las herramientas empleadas para tal fin.

Asimismo, la aplicación de auditorías a distancia ayuda a reducir el desempleo y a identificar posibles soluciones a los desequilibrios entre la oferta y la demanda del mercado laboral, además de promover la diversidad y la inclusión laboral de los grupos marginados. Rojas y Escobar (2021), también señalan que esta práctica tiene beneficios medioambientales y sociales.

Asimismo, la evidencia descriptiva coincide con lo descrito por Llumiguano et al. (2021) en que es necesario un cambio de cultura entre las organizaciones y los individuos para implantar con éxito el teletrabajo. Los teletrabajadores de esta y otras organizaciones deben ser capaces de demostrar una serie de rasgos deseables, como el compromiso de trabajar de forma autónoma y un profundo conocimiento de las tecnologías de la información y la comunicación. La mayoría de los puestos de trabajo a distancia utilizan el trabajo basado en objetivos para medir el rendimiento, por lo que los candidatos con estos rasgos están muy solicitados. Es decir, el uso de herramientas en este ámbito puede ayudar a establecer procedimientos contables más fiables, al tiempo que se reducen los robos y otras formas de mala gestión financiera.

Todo lo anterior es coherente con lo que se ha constatado en numerosos estudios: que aceptar el trabajo a distancia exige un cambio en las posturas contables que permita a los trabajadores una mayor agencia profesional y personal, más voz en la forma en que se les gestiona y métodos de evaluación del rendimiento diferentes que hagan menos hincapié en el control de la producción de los trabajadores (Pizarro et al., 2018).

Las principales ventajas de la auditoría a distancia son el ahorro de costes tanto para la empresa como para sus empleados, una mayor flexibilidad en el lugar de trabajo e

independencia y credibilidad, y el establecimiento de procesos normalizados para la supervisión continua de las operaciones de la empresa.

Los resultados del análisis muestran que la auditoría a distancia tiene un impacto significativo en la mejora de los servicios de auditoría externa; sin estos servicios, la auditoría a distancia sencillamente no podría llevarse a cabo. Al evaluar la eficacia de la auditoría del teletrabajo de la institución, queda claro que su alta dirección se resiste al cambio, lo que revela una notable preocupación por la ausencia de supervisión continua de sus empleados (Franco y Bedoya, 2017).

Los resultados de las encuestas realizadas a los directivos indican que existe consenso sobre la necesidad de supervisión directa para controlar las actividades laborales de los empleados y la postura adoptada ante un cambio en la naturaleza del trabajo, y que hay acuerdo sobre la existencia de riesgos para mantener la seguridad de la información cuando un trabajador desempeña sus funciones desde casa (Quispe et al., 2016; Moya 2021).

Las auditorías de teletrabajo pueden llevar mucho tiempo y ser laboriosas, ya que los auditores no tienen acceso directo al usuario para conocer sus necesidades particulares y la mejor manera de satisfacerlas a través del servicio prestado (Sotelo, 2018). Por otra parte, algunos afiliados envían la misma solicitud varias veces o no comprueban su correo electrónico para ver si se ha enviado su solicitud, lo que crea un ambiente de incertidumbre y estrés para la persona que presenta las tareas, aporta las soluciones o facilita la información solicitada (Robles, 2020).

Según la investigación realizada, uno de los retos de la auditoría a distancia es que pocas personas conocen sus objetivos y la esencia de esta modalidad de trabajo, ya que se implantó en respuesta a las necesidades urgentes tras la pandemia de Covid-19, lo que puso de relieve las prioridades de los directivos, como las actitudes directivas hacia los elementos de la organización (Aguilar et al., 2019; Albarracín et al., 2021).

### **Conclusiones**

Los comportamientos descriptivos de la variable auditoría por teletrabajo, las mismas dejan en evidencia que existe una predominancia de nivel válido de respuesta por parte de los encuestados buena representada por el 45.5% (25) de los participantes; asimismo, se evidencia un nivel de respuesta regular válido en el 36.40% (20) de los participantes; finalmente, se evidencia que el 18.10% (10) se posicionan en un nivel malo de respuesta en cuanto a la variable en cuestión.

Los comportamientos descriptivos de la variable optimización de los servicios de auditoría externa, en tal sentido se establece que el 50.9% (28) de la muestra encuestada se posiciona en un nivel válido regular en cuanto a las preguntas abordadas en materia de dicha variable. Asimismo, el 27.3% (15) se posicionan en un nivel malo de respuesta; finalmente, se evidencia que el 21.8% (12) de los participantes se posicionan en un nivel bueno de respuesta.

Se evidencia dentro del análisis inferencial por medio de la regresión lineal, Anova y coeficientes que la significancia estadística es de 0,000 y como se posiciona dentro de un carácter inferior a 0.01 se establece que si existe relación significativa entre la variable auditoría por teletrabajo y optimización de los servicios de auditoría externa. Aunado a ello, como el R cuadrado se posiciona dentro del resumen del modelo en 0,702, se concluye que la auditoría por teletrabajo define o influye sobre la optimización de los servicios de auditoría externa en un 70.2%.

Se recomienda que futuros estudios incorporen las expectativas de los afiliados en cuanto al grado de satisfacción hacia sus requerimientos y cómo esta variación afecta el desempeño personal y profesional del elemento humano que los atendió, según consideren o no que las políticas de la institución se ajustan a los estándares que presentaron. Sistemas de trabajo deficientes en incentivos no económicos, tanto a nivel individual como grupal, con escasas oportunidades de crecimiento profesional inciden negativamente en la calidad del servicio y atentan contra las políticas internas de la institución, lo que se refleja en clientes insatisfechos.

### Referencias

- Aguilar, I., Labatut, G. y Bustos, E. (2019). Análisis del riesgo desde el punto de vista de la auditoría. *Revista Contabilidad y Dirección*, 28, 27-42. <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/2-1.pdf>
- Albarracín, L., Marín, C., Lozada, J. y Martínez, J. (2021). Auditoría informática dentro de la empresa “Promaelec” de la ciudad de Quevedo, en tiempos de Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 345-354. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202021000500345](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000500345)
- Camacho, J., Torres, D. y Chavarría, T. (2017). Gestión de equipos médicos: implementación y validación de una herramienta de auditoría. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 38(1). <https://doi.org/10.17488/rmib.38.1.5>
- Cruz, G. (2022). *Auditoría remota y su influencia en el desarrollo del servicio de auditoría externa en la provincia de Trujillo, periodo 2020-2021*. [Tesis de grado,

- Universidad Nacional de Trujillo, Perú]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20071/cruzbobadilla\\_gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20071/cruzbobadilla_gerson.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, J. (2020). La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos. *Podium*, (38), 67-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.5>
- Cruz, J. (2020). La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos. *Podium*, (38), 67-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.38.5>
- Espinoza Casco, R. J., Sánchez Camargo, M. R., Velasco Taipe, M. A., Gonzáles Sánchez, A., Romero-Carazas, R., & Mory Chiparra, W. E. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Franco, J. y Bedoya, J. (2018). Análisis de modelos de talento humano aplicados en organizaciones pymes. *Revista CEA*, 4(7), 85-101. <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167723006/html/>
- Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Chávez, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Políticas y Valores*, 8(spe 3), 00042. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Moya, R. (2021). *Teletrabajo y su influencia en la mejora de calidad de vida y su optimización del gasto público en una entidad estatal*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63431>
- Pizarro, S., Ormaza, M. y Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12(2), 268-279. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200019)
- Pizarro, S., Ormaza, M. y Ruiz, M. (2018). La auditoría y su control de calidad: visualización de los servicios que ofrecen las empresas auditoras de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12(2), 268-279. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000200019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200019)
- Quispe, G., Arellano, O. y Ayaviri, D. (2016). Aplicación de la auditoría en las MYPES del Ecuador: un estudio de la demanda. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 483-493. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2016.241>
- Ramos, G., González, A., Hernández, A., Prado, G., Garay, M. y Scull, M. (2020). La auditoría académica como herramienta para evaluar la calidad y apoyar la acreditación institucional. *Educación Médica Superior*, 34(2), e1903.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412020000200018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200018)

- Robles, C. (2020). *La auditoría financiera y su incidencia en la optimización de los procesos contables de una empresa de outsourcing ubicada en el distrito de Chorrillos, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú, Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/976>
- Rojas, J. y Escobar, M. (2021). Beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 29(2), 45-65. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n2/0121-6805-rfce-29-02-45.pdf>
- Rojas, J. y Escobar, M. (2021). Beneficios del uso de tecnologías digitales en la auditoría externa: una revisión de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(2), 45-65. <https://doi.org/10.18359/rfce.5170>
- Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19001: 2011. *RIDE*, 8(16). <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.329>
- Vallejo, L. (2021). Efectos de la reactivación económica en Colombia. *Apuntes del Cenes*, 39(70), 1-3. <https://doi.org/10.19053/01203053.v39.n69.2020.10738>