



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector
Público

Incidencia de la auditoría interna en arrendamientos
con pagos variables en una empresa de
telecomunicaciones, Lima, 2024

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Alessandra Ariana GIRALDO ZA VALETA

ASESOR

Mg. Javier Jesús PÉREZ CASTILLO

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Giraldo, A. (2024). *Incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Alessandra Ariana Giraldo Zavaleta
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75157053
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-3070-869X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Javier Jesús Pérez Castillo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08059437
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2483-8521
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Edwin Collazos Paucar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	22997939
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Edith Carla Melgar Esquivel
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42009236
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.44 Auditoría interna
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: La Victoria Urbanización: Santa Catalina Calle: Nicolas Arriola Nro. 480 Latitud: -11.77453 Longitud: -76.98543
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 0042-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, en el local del Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a las 17:00 horas del día dieciocho de noviembre del año dos mil veinticuatro, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 002298-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 18 de noviembre de 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO ASESOR	:	Mag. Javier Jesús Pérez Castillo
MIEMBROS	:	Dr. Edwin Collazos Paucar
		Mag. Edith Carla Melgar Esquivel

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de la Tesis titulada: ***"INCIDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN ARRENDAMIENTOS CON PAGOS VARIABLES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2024"***, presentado por la bachiller Alessandra Ariana Giraldo Zavaleta con código de matrícula N° 17110231, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 18:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente

Mag. Javier Jesús Pérez Castillo
Miembro - Asesor

Dr. Edwin Collazos Paucar
Miembro

Mag. Edith Carla Melgar Esquivel
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

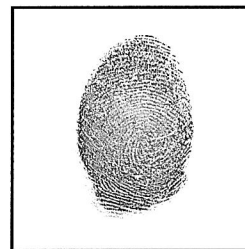
Yo Mag. Javier Jesús Pérez Castillo mi condición de asesor acreditado con el Oficio N° 000252-2024-EPAESP-FCC/UNMSM de fecha 20 de setiembre de 2024 de la tesis, cuyo título es **"INCIDENCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA EN ARRENDAMIENTOS CON PAGOS VARIABLES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2024"**, presentado por la bachiller **Giraldo Zavaleta, Alessandra Ariana**, para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **15 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública, correspondiente.

Firma del Asesor: _____

DNI: 08059437

Nombres y apellidos del asesor: Mag. Javier Jesús Pérez Castillo



DEDICATORIA

Agradezco a mi familia por brindarme la oportunidad de estudiar y su apoyo constante hacia mi crecimiento académico, en especial a mi madre.

AGRADECIMIENTO

A mi alma mater, la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por forjarme desde los primeros años universitarios en la Facultad de Ciencias Contables a lo largo de la carrera. Por otra parte, mis agradecimientos profundos a los docentes por su orientación y asesoramiento que fueron parte del proceso de la culminación de mi tesis.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
I.1 Introducción.....	11
I.2 Descripción de la realidad problemática.....	13
I.3 Formulación del problema.....	21
I.3.1 Problema general	21
I.3.2 Problemas específicos.....	21
I.4 Objetivos.....	21
I.4.1 Objetivo general.....	21
I.4.2 Objetivos específicos	21
I.5 Justificación e importancia de la investigación	22
I.5.1 Justificación teórica	22
I.5.2 Justificación practica	22
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	23
II.1 Antecedentes del estudio	23
II.1.1 Antecedentes nacionales.....	23
II.1.2 Antecedentes internacionales	30
II.2 Bases teóricas	37
II.3 Definición de categorías de análisis	42
II.3.1 Auditoría interna.....	42
II.3.2 Importancia de la auditoría interna.....	44
II.3.3 Procedimientos de la auditoría interna	45
II.3.4 Gestión de riesgo	46
II.3.5 Gestión de riesgo empresarial	51

II.3.6 Riesgo.....	53
II.3.7 Gestión de procesos.....	54
II.4 Definición de términos	58
II.4.1 Activo subyacente	58
II.4.2 Arrendador	58
II.4.3 Arrendatario	58
II.4.4 Arrendamiento.....	58
II.4.5 Coordinador del Distribuidor Autorizado	58
II.4.6 Correlación entre ingresos y gastos.....	59
II.4.7 Distribuidor Autorizado	59
II.4.8 Flujograma	59
II.4.9 Nivel o volumen de ventas	60
II.4.10 Pagos por arrendamientos	60
II.4.11 Sección 404 de la Ley Sarbanes - Oxley.....	61
II.4.12 Subarrendamiento.....	61
II.4.13 Unidad económica o unidad de negocio.....	61
III. SUPUESTOS HIPOTÉTICOS Y CATEGORÍAS.....	62
III.1 Supuestos hipotéticos.....	62
III.1.1 Supuesto hipotético general	62
III.1.2 Supuestos hipotéticos específicos	62
III.2 Sistemas y categorías de análisis	63
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	67
IV.1 Enfoque de la investigación.....	67
IV.2 Diseño de la investigación	67
IV.3 Credibilidad de la investigación	67
IV.4 Sujetos de estudio	68
IV.5 Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de información	69

IV.5.1 Procedimientos.....	69
IV.5.2 Técnicas de instrumentación.....	69
IV.5.3 Instrumentos de recolección de información	70
IV.6 Análisis de datos	70
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	71
V.I Presentación y análisis de resultados	71
VI.1 Aporte de la investigación	92
VI.2 Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos.....	95
VI.3 Validación de la teoría referente.....	96
VI.4 Limitaciones del estudio	97
VI.5 Agenda futura de la investigación	97
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	101
REFERENCIAS	103
ANEXOS.....	113

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Categoría, subcategoría y categorías específicas.....	62
Tabla 2 Categoría de análisis	63
Tabla 3 Operacionalización categorial	64
Tabla 4 Sistemas de categorías del objeto de estudio.....	65
Tabla 5 Sujetos informantes.....	67
Tabla 6 Cantidad de años laborados de los sujetos entrevistados en la empresa	71
Tabla 7 Matriz de riesgo de los arrendamientos con pagos variables.....	87

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de contabilización y emisión de facturas de arrendamientos con pagos variables.....	15
Figura 2 Diseño de controles al ciclo de registro de facturas de arrendamientos.....	17
Figura 3 Componentes de la auditoría interna.....	41
Figura 4 Evolución de la auditoría interna frente a la gestión de riesgos.....	46
Figura 5 Paradigmas de la auditoría interna.....	47
Figura 6 Mapa conceptual de categoría, subcategorías y categorías específicas.....	78

RESUMEN

El propósito del trabajo de investigación fue evaluar la incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables de una empresa de telecomunicaciones, en el periodo 2024. La metodología empleada fue cualitativa, de diseño estudio de caso. El contexto de los negocios actualmente es significativamente diferente de cómo eran en un pasado, es más complejo y está más enlazado. Las empresas cada vez más se enfrentan a riesgos nuevos y desconocidos, pero también a oportunidades inexploradas. Visualizar los planes de auditoría como estructuras que modifican a medida que ocurran los eventos, ayuda a alcanzar propósitos empresariales aportando un enfoque más disciplinado y sistemático para evaluar y enriquecer la eficacia de los procesos de gestión de riesgo empresarial, control y gobierno. Dado que existe la necesidad de que la auditoría interna brinde mayor apoyo estratégico y añada valor a todos los departamentos, deben de asegurar que el trabajo está alineado con todos los riesgos significativos, especialmente los riesgos operativos. Los riesgos cambian e incluso los planes de auditoría mejor preparados deberán de ser flexibles y estar sujetos a modificaciones a medida que surgen amenazas. Las entrevistas realizadas a cinco trabajadores proporcionaron conocer la condición actual del proceso de arrendamientos con pagos variables. Los resultados demostraron la ausencia de aplicación de un proceso que soporte seguridad, fiabilidad y optimización de actividades, no obstante, no cuenta con ningún plan o política que salvaguarden posibles peligros que afecten al negocio. Por esta razón, se recomienda la implementación de un proceso que aporte al cumplimiento de objetivos empresarial e incentive una gestión de procesos óptima y eficiente.

Palabras clave: Auditoría interna, gestión de riesgo empresarial, eficacia, riesgo operativo, arrendamientos con pagos variables, gestión de procesos.

ABSTRACT

The purpose of the research work was to evaluate the incidence of the internal audit in leases with variable payments of a telecommunications company, in the period 2024. The methodology used was qualitative, with a case study design. The context of business today is significantly different from what it was in the past, it is more complex and more connected. Companies increasingly face new and unknown risks, but also unexplored opportunities. Viewing audit plans as structures that modify as events occur helps achieve business purposes by providing a more disciplined and systematic approach to evaluate and enrich the effectiveness of enterprise risk management, control and governance processes. As there is a need for internal audit to provide greater strategic support and add value to all departments, they must ensure that the work is aligned with all significant risks, especially operational risks. Risks change and even the best prepared audit plans will need to be flexible and subject to modification as threats arise. The interviews conducted with five workers provided insight into the current condition of the leasing process with variable payments. The results demonstrated the absence of application of a process that supports security, reliability and optimization of activities, however, it does not have any plan or policy that safeguards possible dangers that affect the business. For this reason, the implementation of a process that contributes to the fulfillment of business objectives and encourages optimal and efficient process management is recommended.

Keywords: Internal audit, business risk management, effectiveness, operational risk, leases with variable payments, process management.

I. INTRODUCCIÓN

I.1 Introducción

Cada organización enfrenta su propia colección de prioridades y demandas, las pocas se encuentran en perfecta armonía. La auditoría interna tiende por naturaleza a estar en la parte más complicada de esas disparidades. Los líderes de la auditoría tiene la doble tarea de sopesar las prioridades e identificar como asegurar que todos entendieron las decisiones que se tomaron, como parte de sus actividades se encuentra cooperar al gobierno corporativo para el desarrollo de la gestión empresarial. Es importante mencionar que, debido a la ausencia de procesos operativos han afectado a diferentes departamentos dentro de la compañía, generando desconfianza hacia el equipo de contabilidad, no obstante en los últimos años la compañía ha presentado inconvenientes con el reconocimiento de provisiones por pagos variables surgidos de los contratos de arrendamientos que se tiene con los centros comerciales, por consecuencia se tenía que esperar el centro comercial envié su comprobante de pago siendo no de manera oportuno por lo que se perdía el crédito fiscal. De igual manera sucedió con el equipo de operaciones comerciales que no pudieron recuperar gasto de periodos retroactivos, se encargaban de refacturar dichos comprobantes que enviaba el centro comercial al equipo de contabilidad, ya sea porque al distribuidor que se encontraba bajo un contrato de subarrendamiento ya no trabaja con la compañía de telecomunicaciones. Por tal motivo, la presente investigación busca explicar el impacto de la función de la auditoría en dicho ente. La importancia de explorar este tema en específico radica en que toda empresa busca mayores beneficios económicos, mediante reducción de tiempo, eficacia, innovaciones de proceso que persigan una meta en conjunto con las diferentes áreas para el logro del éxito y permanencia en el mercado.

El enfoque de la investigación es cualitativo, explicativo diseño estudio de caso; por tanto, se orienta a explicar la auditoría interna en el proceso de los arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones. La investigación tuvo como instrumento a la guía de entrevista a cinco trabajadores del negocio.

A continuación, se presenta la división de los capítulos:

Capítulo 1: Explica la descripción de la realidad problemática, definición del problema, objetivo, justificación e importancia de la investigación

Capítulo 2: Se procede a realizar el marco teórico sobre nuestras categorías y subcategorías, la revisión de la literatura relacionadas a esta investigación, posteriormente la definición de las bases teóricas y el glosario de términos.

Capítulo 3: Se define los supuestos hipotéticos, luego la operacionalización de las categorías y se construye el sistema de categorías.

Capítulo 4: Se explica el tipo y diseño de investigación, así como se selecciona la población y muestra. Además, se menciona los procedimientos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y constatación del supuesto hipotético y especifica a través del proceso estadístico.

Capítulo 5: Se muestra el resultado del proceso estadístico, se definen los resultados finales de la investigación e indicando sus respectivos comentarios sobre la prueba de contrastación del supuesto hipotético planteado previamente.

Capítulo 6: Se realiza una contrastación de los hallazgos resultantes, por lo cual se desprende la discusión de resultados con otras investigaciones.

I.2 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día el sector de telecomunicaciones ha crecido de manera sostenida. Al respecto, Osipitel (2023), menciona que se produjo un incremento de inversión del 10.7% al cierre del tercer trimestre 2023 sumando un conjunto de S/1,674 millones. Así mismo, los ingresos de dicho sector crecieron en un 0.6% de enero a setiembre del mismo año. Por ello, se destaca que las compañías de telecomunicaciones fomentan el crecimiento económico y ayuda a mejorar las vidas de las personas. Sin embargo, todas las empresas, independientemente del giro del negocio, están obligadas a lidiar con riesgos de diversas clases, a fin de constituir un entorno óptimo que les permita fortalecer el gobierno corporativo en la gestión de riesgos, que incluye los riesgos estratégicos, financieros, operacionales, éticos, etc. a través de las herramientas, técnicas fiables y objetivas que nos brinda la auditoría interna y conseguir mitigar los riesgos a una escala razonable. Así surge la importancia de plantear, monitorear e implementar procedimientos de controles en todas las áreas, en especial en el área de la contabilidad, dado que permitirá obtener una información fiable y oportuna, lo que influenciará en salvaguardar riesgos financieros y/o operativos.

Como sabemos existen factores internos y externos que pueden influenciar en los riesgos, dentro de esos factores se encuentran la mala organización, errores administrativos como facturas incorrectas, fallos en los análisis y validaciones en reportes económicos de carácter sensible, desconocimiento del impacto económico que podría llevar una función mal ejecutada por parte de los trabajadores, entre otros.

PwC (2023) en su estudio comenta que los fracasos corporativos más relevantes surgen de lo inesperado o de desentendidos por la organización y que así mismo los riesgos, ocasionalmente no se manifiestan de manera evidente, ya que pueden ser de magnitudes

considerables como factores macroeconómicos como también encontrarse ocultos en áreas técnicas complejas, aspectos regulatorios, comerciales y cibernéticos. Cuando estos riesgos se materializan, su repercusión puede acabar con diversos departamentos de la organización afectando la reputación de la empresa.

Para ir contextualizando es necesario comprender que la auditoría interna tuvo su expansión a inicios de la Segunda Guerra Mundial cuando las empresas tuvieron mayor conformación de trabajadores, volúmenes de transacciones y operaciones comerciales en diversas localidades y países, dado que se había reportado fraudes, manejos inadecuados en los registros contables, lo que causo centrar su atención de los dueños y empresarios en necesitar los servicios de auditores internos y de firmas de contadores para mantener en marcha su organización. A medida que pasaron los años el auditor interno empezó a contar con dos bases de sustentación: los resultados de la valoración de riesgos y las entrevistas con los responsables de los procesos, donde intercambian opiniones, se escuchan recomendaciones y como producto final, elaboran el programa de trabajo a desarrollar; es decir trabajan conjuntamente con los encargados de los procesos existiendo una interacción, para luego deliberar observaciones de manera abierta y transparente, con el fin de que el informe final no sea sorpresivo sino que es producto de un consenso incluyendo compromisos con un proyecto de acción planeado por la organización para corregir deficiencias o debilidades. Es así como surge la necesidad de apoyo de la auditoría interna por parte de la alta dirección dado que ellos reciben una garantía independiente del cumplimiento de los objetivos de la organización.

El Instituto de Auditores Internos (IIA) tiene una fuerte conexión global con la historia de la auditoría interna, ya que dicho instituto se fundó en 1941 en Estados Unidos y se encarga

de la emisión de las normas de auditoría internas a nivel internacional. Financial Crime Academy (2024).

Las exigencias de una compañía moderna han ido más allá de los requerimientos financieros y de valuación del control interno que tradicionalmente eran las funciones. Para muchos líderes empresariales consideran con mayor importancia la intervención de las auditorías internas en la etapa de identificación y evaluación de riesgos, así como también en la comprobación de la eficacia de los procesos y controles, ante la presencia de riesgos y retos dentro de la organización. No solo se debe de enfocar en la esencia en el conocimiento integral del negocio y en su actividad principal saber qué es lo que produce o servicios que brinda, como es que produce y cuál es el procedimiento de ventas afectando al margen de la utilidad; sino también a partir de ello evaluar las operaciones, componentes más importantes del negocio, análisis y tratamientos contables aplicados en su conjunto, para luego comprobar transacciones individuales, e identificar cuáles son los riesgos individuales para los componentes y dar un enfoque más adecuado.

Ha habido casos de empresas que han quebrado en todo el mundo debido a fraudes, fallos en los controles de los procesos, independencia de los directivos en actividades inadecuadas, prácticas contables y gestión de riesgos. Un ejemplo de ello es Barings Bank y las pérdidas que sufrió, así como las de los inversores. Aponte (2021).

Por otro lado, tenemos el caso sucedido en México (2024), de acuerdo al informe de los resultados finales de la auditoría interna a la secretaria de Bienestar, indicó que no había procedimientos, actividades relacionadas a la confirmación del proceso de entrega y reposición de las tarjetas para adultos mayores. La fiscalización el Órgano Interno de Control (OCI) concluyó que “no fue presentada evidencia suficiente, competente, relevante y pertinente para

identificar, en el Catálogo Nacional de Trámites, Servicios, Inspecciones y Regulaciones de todo México, el registro de los trámites y servicios inscritos, relacionados con el Programa S176 Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, vigentes al 2023, ni de las fichas de los trámites relacionados con los trámites y servicios para la entrega o reposición de tarjetas bancarias”. Lo cual afectó a varios pensionistas para retirar el dinero de sus pensiones en las sucursales del Banco del Bienestar.

Del caso mencionado podemos inferir, si se tiene un débil proceso y controles establecido se repercute en cometer errores intencionales o no intencionales generando reprocesos para la organización he incluso llevar a pérdidas económicas en la solución del error incurrido.

A nivel nacional a mediados del año 2024, la microfinanciera Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A. había sido intervenida y disuelta por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, dentro de la resolución emitida (SBS N°02477-2024), ha expuesto las observaciones, así como también indica las consecuencias de factores internos, como deficiencias en la gestión de riesgos, procesos contables y estimaciones de provisiones ascendiendo una deuda de 56 mil millones de soles solo en los puntos observados. Generando así una desconfianza de la imagen y de la información financiera hacia inversionistas, llegando, así como consecuencia final al cese de sus actividades y liquidación.

De lo revisado y comentado se infiere que es imprescindible manejar procesos de controles dentro de la auditoría interna no solo con la identificación de posibles hechos desfavorables para la institución, sino también generar un valor agregado he implementar controles y su optimización de ellos como determinante del éxito o fracaso del control implementado, poniendo énfasis en la evaluación de políticas, procedimientos, métodos, así como el análisis de tareas.

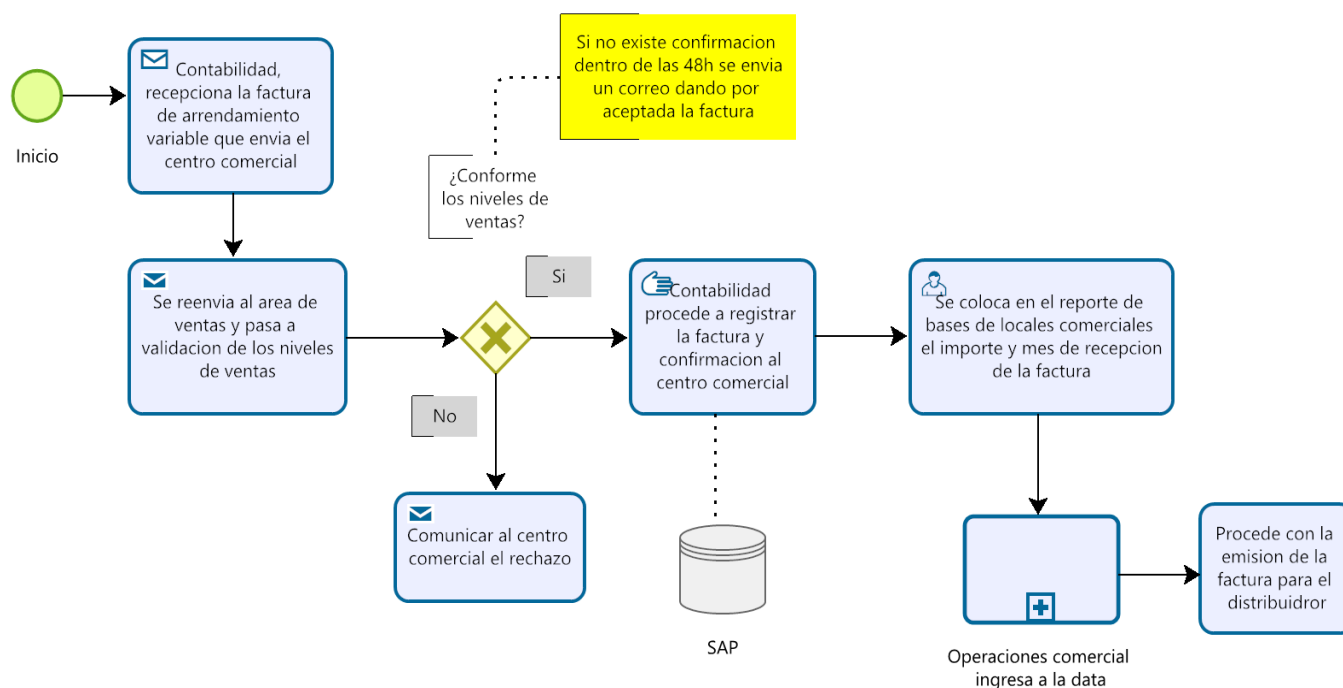
En lo que concierne a la realidad problemática local, el siguiente trabajo de investigación se analizó en una compañía orientada a ofrecer servicios de telecomunicaciones en base al proceso de control que maneja por los arrendamientos con pagos variables. A nivel interno como estructura organizacional, se verán involucradas dentro del proceso; el área de operaciones comerciales, el área de ventas y área de contabilidad.

A inicios del año 2023 se ha presentado ausencia de controles, descoordinación, desorden y ausencia de validaciones de los importes de los volúmenes de ventas por parte de los coordinadores de ventas o jefes zonales hacia los distribuidores autorizados ubicados en los centros comerciales, originando fluctuaciones frecuentes en las cuentas contables de arrendamiento, he incluso le tocó asumir a la compañía gastos que no podían ser recuperados posteriormente, por factores contingentes como la salida del distribuidor de la tienda y renunciaciones de coordinadores de ventas que se encontraba supervisando en ese tiempo. Afectando la rentabilidad de la empresa, y presupuestos adicionales por un gasto que no se preveo en su momento.

Ante lo expuesto se detalla un diagrama del proceso de la contabilización de la factura que envía el centro comercial hacia la compañía y la emisión de la factura de la compañía hacia el distribuidor autorizado por conceptos de rentas variables:

Figura 1

Proceso de contabilización y emisión de facturas de arrendamientos con pagos variables



Nota: El diagrama muestra al centro comercial como el input dentro del proceso para la validación, y contabilización de la factura; para posterior cobro al distribuidor. Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los controles sox, la empresa de telecomunicaciones solo cuenta lo siguiente para el registro de las facturas de alquileres:

El proveedor ingresa al aplicativo “Portal de Proveedores” con su usuario y clave. Luego, registra toda la información de su factura (fecha de emisión, referencia de la factura, indicador de detracción o retención, fecha de envío de la factura) y hace referencia al contrato de arrendamiento (alquiler). Finalmente, obtiene el “Número de Lote” del pre-registro.

1. Recibir la factura y verificar la información vs el pre- registro en el Portal Financiero

El proveedor envía la factura electrónica en formato PDF y XML y el “Número de Lote” previamente generado en el “Portal de Proveedores” al Área de Ciclo de Egresos de acuerdo con lo siguiente:

- ✓ En Lima y Centro: a través de la bandeja de recepción del Portal Financiero o al buzón
- ✓ En Norte y Sur: a través de la bandeja de recepción del Portal Financiero o a los Analista de Contabilidad de dichas regiones

Diariamente, el Analista de Ciclo de Egresos verifica que la factura cuente con todos los requisitos establecidos por SUNAT, a su vez valida que los indicadores de retención y detracción estén correctamente aplicados.

Luego, verifica que la factura se encuentre registrada en el "Portal Financiero", comprobando que los importes indicados en el documento cuadren con lo registrado en el "Portal Financiero". La información que valida es la siguiente, referencia (serie y correlativo), fecha de emisión, importe y moneda.

¿Validación conforme?

Sí, continua con la actividad 3

No, continua con la actividad 2

2. Rechaza la factura

De encontrar inconsistencias en su validación, el Analista de Egresos rechaza la factura y envía un correo electrónico al Proveedor indicando los motivos del rechazo para que vuelva a registrar su factura en el “Portal de Proveedores”.

FIN

3. Contabilizar la factura en el Portal Financiero

Finalmente, de ser conforme, el Analista de Ciclo de Egresos procede con el registro contable de la factura en el “Portal Financiero” y envía un correo de confirmación al proveedor en señal de conformidad.

Figura 2

Diseño de controles al proceso de registro de facturas de arrendamientos

RIESGO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO			ACTIVIDAD DE CONTROL	OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL					OPERACIÓN DEL CONTROL	
	PROBAB	IMPACTO	CLASIFICACIÓN			ANTIFRAUDE	PREVENTIVO	DETECTIVO	AUTOMATIZADO	SEMI MANUAL	APLICACIÓN TI	EVIDENCIA
	1 BAJO 2 MEDIO 3 ALTO	1 BAJO 3 MEDIO 5 ALTO	DE 1 A 5 BAJO DE 6 A 9 MEDIO DE 10 A 15 ALTO									
Que se registren facturas por pagar sin sustento puede ocasionar una sobrevaluación de las cuentas por pagar	1	5	BAJO dc	Diariamente, el Analista de Ciclo de Egresos verifica que la factura cuente con todos los requisitos establecidos por SUNAT, a su vez valida que los indicadores de retención y detracción estén correctamente aplicados. Luego, verifica que la factura se encuentre registrada en el "Portal Financiero", comprobando que los importes indicados en el documento cuadren con lo registrado en el "Portal Financiero". La información que valida es la siguiente, referencia (serie y correlativo), fecha de emisión, importe y moneda. Finalmente, de ser conforme, el Analista de Ciclo de Egresos procede con el registro contable de la factura en el "Portal Financiero" y envía un correo de confirmación al Proveedor. De lo contrario, rechaza la factura y envía un correo electrónico al Proveedor indicando los motivos del rechazo para que vuelva a registrar su factura en el "Portal de Proveedores".	Garantizar que las cuentas por pagar a proveedores cuenten con la documentación de soporte adecuados, considerando también los requerimientos tributarios.		X				X	<u>Evidencia:</u> 1) Correo de confirmación del registro efectuado enviado al proveedor. 2) Correo electrónico enviado al Proveedor indicando los motivos del rechazo, en caso aplique.

Nota: La imagen muestra el control de actividad a los registros de facturas de arrendamiento.

Fuente: Matriz sox de la empresa de telecomunicaciones (2023).

Como se puede visualizar en la matriz no se han considerado actividades de controles a los comprobantes de pago por conceptos de arrendamientos porcentuales (conceptos que dependen de los volúmenes de ventas), ya que se necesita previa validación del departamento de ventas para su contabilización.

I.3 Formulación del problema

I.3.1 Problema general

¿Cuál es incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024?

I.3.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cuáles son los procedimientos de auditoría interna que influyen en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024?

PE2: ¿De qué manera la gestión de procesos contribuye a la confiabilidad de la información financiera en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024?

PE3: ¿De qué manera la auditoría interna influye en la gestión de riesgo empresarial en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024?

I.4 Objetivos

I.4.1 Objetivo general

Evaluar la incidencia de la auditoría interna en los arrendamientos con pagos variables de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

I.4.2 Objetivos específicos

OE1: Analizar como los procedimientos de auditoría interna influyen en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

OE2: Comprender como la gestión de procesos contribuyen a la información financiera en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

OE3: Explicar como la auditoría interna influye en la gestión de riesgo empresarial en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

I.5 Justificación e importancia de la investigación

I.5.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación, busca contribuir un aporte académico mediante los resultados obtenidos dado que sirvan de apoyo a la auditoría interna específicamente en el proceso de pagos por arrendamientos variables, y a la mitigación de los riesgos financieros de una empresa de telecomunicaciones. Así mismo la línea de investigación tiene como objetivo a las mejoras alineadas al desarrollo y cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible Industria, Innovación e Infraestructura (ODS N°9), generando una fuente de referencia para futuras investigaciones de las áreas de auditoría interna y riesgos financieros, adicional el estudio se justifica en servir como un antecedente de investigación para otras empresas.

I.5.2 Justificación practica

El siguiente trabajo de investigación se realiza con el fin de implementar y establecer mejoras en la organización mediante la incidencia de la auditoría interna en el procedimiento y mecanismo de monitoreo, con una frecuencia suficiente para garantizar la mitigación pérdidas económicas de los desembolsos asumidos por conceptos de arrendamientos con pagos variables y la existencia de la transparencia en los procesos financieros. Así mismo, obtener una información a tiempo de los niveles de ventas reportados por los distribuidores a los coordinadores de la empresa y la realización de los cálculos de manera oportuna como parte de la

verificación del importe facturado del centro comercial y proporcionar la documentación y procesos de control que sustente el desprendimiento de dinero. Finalmente, en adición, la importancia sin duda también de la auditoría interna es buscar disminuir las variaciones mensuales del análisis detallado de la cuenta por arrendamiento como oportunidad de prevención frente a los riesgos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

II.1 Antecedentes del estudio

Al desarrollar la presente investigación se realizó una amplia indagación y revisión de artículos, informes y tesis de investigación de diferentes autores a nivel internacional, nacional que contenían una relación cercana con el estudio del presente trabajo.

Señalado en el párrafo anterior, se exponen las tesis de investigación que han sido útiles como marco teórico, las cuales están ordenadas por orden cronológico de manera ascendente:

II.1.1 Antecedentes nacionales

Picasso (2019) en su tesis, titulada: “Auditoría interna y su incidencia en la gestión de la subgerencia de tesorería de la municipalidad metropolitana de Lima – periodo 2016”, tuvo como objetivo demostrar si la auditoría interna mejora la gestión de la tesorería del municipio de Lima Metropolitana y si el nivel de eficacia y eficiencia de los auditores mejora la gestión de la tesorería. La metodología fue de diseño cuantitativo y cualitativo, para ello desarrolló como técnicas: la encuesta a 90 profesionales entre ellos contadores, administradores y empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima; análisis documental y observación. Obtuvo como resultado que un 73% de los encuestados opinaba que el grado eficiencia y eficacia de los auditores incidía positivamente en los estatutos de la entidad, de igual manera un 72.2% opino

que la eficiencia y eficacia de los auditores influyen favorablemente en la eficacia en el monto de recaudación; es decir si se realiza adecuadamente la actividad de recaudo ejecutivo y tributario.

Así mismo un 70% de los encuestado consideró que el grado de eficiencia y eficacia de los auditores influye en la aplicación de elementos de gestión de caja que acceden a la utilización de iniciación de caja única a través de automatización de procedimientos y un 74.4% considero que la auditoría interna incide favorablemente en la gestión de la sugerencia de tesorería de la Municipalidad cuyo compromiso del área es planear, regular e inspeccionar las tareas realizadas para garantizar el uso apropiado de los recursos económicos. Finalmente el autor concluye que la auditora interna ayuda no solo a salvaguardar los activos sino también para continuar la competitividad de la organización al generar un valor agregado y la gestión de la subgerencia dentro de la municipalidad si obedece a fundamentos, reglamentos y otros aspectos administrativos que aseguren un seguimiento eficaz y activo del efectivo y la combinación de actividades que faculden el entendimiento de entornos desfavorables para comenzar acciones de correcciones de forma adecuada garantizando la reducción de elementos que incidan desfavorablemente en la gestión de tesorería.

Seclen & Calsina (2019) en su investigación titulada: “Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área de Agri- Food” tuvo como objetivo determinar el impacto de un modelo de gestión por procesos en el desempeño del área de Agri- Food con el fin de la búsqueda de reducción de problemas como quejas de clientes por la desorganización al ejecutar exámenes, auditorias, ensayos y certificaciones de alimentos solicitados por el sector público y privado, así como también la falta de procedimientos ya que cada inspector realizaba de diversas maneras un trabajo para un mismo servicio, la escasas de control de la entrada y salida de artículos en almacén, por lo que en ocasiones faltaban materiales que eran requeridos por todo el

personal y finalmente la demora en la llegada de los pedidos por parte del área de compras por lo que para solucionar los problemas realizaban pedidos de urgencia a los proveedores y había un recargo del 15% en los costos debido a una deficiente gestión. Para el estudio uso un enfoque cuantitativo de diseño cuasiexperimental y de tipo serie de tiempo, se tomó como muestra 385 solicitudes de la inspección de las cuales 166 servicios presentaron quejas que representó un 43%, mientras que 219 inspecciones no presentaban quejas es decir un 57% de la población. Para disminuir las quejas de clientes solicito información al área de certificaciones la relación de clientes, luego implementó formatos para el procesamiento de datos y se detalló los pasos para completar correctamente el formato y dicha información fue compartida por todas áreas involucradas para realizar la actividad de campo, de tal forma que la información recibida por los inspectores les permitió anticiparse y decidir los materiales a usar como también les ayudó a estimar la distancia que existe entre la empresa hasta las plantas y almacenes de los clientes. Como resultado obtuvo de la muestra señalada anteriormente, el 10% represento quejas es decir 40 servicios mientras que 345 servicios representando un 90% estaba conforme. Finalmente concluyó la importancia de la planificación de operaciones con el objetivo de lograr metas propuestas dentro de la entidad ya que permite una mejor asignación de los recursos de forma eficaz.

Hopkins (2020) en su tesis, titulada: “Auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en Essalud, de Lima Metropolitana, 2018 – 2019”, presento determinar si el plan de acción y las actividades de auditoría tienen efecto en la evaluación del grado de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud, el propósito de este trabajo es explicar si la auditoría interna tiene efecto en la gestión de riesgos operativos en la prestación de servicios de

salud en los hospitales nacionales de Lima Metropolitana. Entre los problemas detallados se encuentra, el no logro del bienestar integral de los asegurados, producto de factores internos como la limitación de un orden y medida para la gestionar las adquisiciones del ente, lo que advierte riesgos en sobrevaloraciones que desfavorecen a la organización pública y por ende afecta a los objetivos fijados. La metodología fue de diseño cuantitativo descriptivo correlacional, para ello desarrolló como técnica la encuesta a 118 auditores, funcionarios y servidores públicos de la institución y tuvo como resultado que un 72% opinaba que la auditoría interna incide positivamente en la gestión de riesgos operaciones en la prestación de servicios, así mismo un 43% opino que el informe de auditoría interna incide en la adecuada elección de herramientas administrativas para identificar, valorar y monitorear los diversos riesgos del seguro social de salud en Perú. Así mismo un 42.4% de los encuestados están de acuerdo en que la evaluación del control interno es crucial para determinar el carácter, el alcance y el ámbito de los procedimientos, y la misma proporción de encuestados cree que las personas encargadas de llevar a cabo la auditoría interna deben crear y aprobar el plan y el programa. Como parte del seguimiento y la identificación de nuevos riesgos, el autor concluye destacando que la gestión del riesgo operacional abarca los procesos de planificación, identificación, análisis, respuesta y control de los riesgos de una entidad, como parte de un seguimiento e identificar nuevos riesgos.

Huamán (2020) en su artículo de investigación, titulado “Auditoría interna como gestor de optimización en los servicios públicos: Seguro Social de Salud del Perú” propuso demostrar si la auditoría interna conforma un agente importante que permita mejorar los procesos de calidad de los servicios que presta Essalud en el Perú. Entre los problemas detallados se encuentran quejas del sistema de atención, del otorgamiento de citas, de la falta de interés y poco abastecimiento de medicamentos, mientras la población crece a un ritmo de 1.3% anual como

promedio, la propuesta de servicios no ha incrementado a este mismo ritmo; es de verse que existe una carencia de acceso de cobertura y atención. Essalud está vinculada a controles gubernamentales que evalúan las decisiones ejecutivas y son limitante para la atención adecuada y oportuna de los seguros. Para la investigación aplico un diseño descriptivo, transversal, prospectivo, analítico correlacional no experimental, cuantitativo. Tuvo como instrumento la encuesta a 184 usuarios del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen y del Hospital IV Alberto Sabogal Sologuren. Como resultado obtuvo por cada mil asegurados se dispone de 0.78 camas, así como un 31.51% se siente insatisfecho de la calidad de servicio, también un 42.5% de los encuestados considera que el trabajo de auditoría es deficiente en labores de control, no obstante, existe una correlación positiva baja de los niveles de calidad de los servicios de Essalud y la aplicación pertinente de la auditoría interna, ya que habría otros factores que influyen en la calidad del servicio asistencial. Finalmente, la autora concluye dadas las circunstancias la aplicación de la auditoría aporta a la optimización de gestión de servicios, siendo una tarea necesaria que ayuda a equilibrar la ejecución de tarea, sin embargo, de acuerdo al punto de vista de los encuestados se tiene un acumulado del 57.5% entre regular y excelente por tanto se opina que se debe de continuar fomentando actividades de control para impulsar una óptima gestión en los hospitales.

Castañeda, Guevara y Rojas (2022) en su tesis, titulada : “Valoración del riesgo fraude interno en el subproceso de compras comerciales de Supermercados Peruanos S.A. de acuerdo al principio N°2 del fraud risk management guide”, en dicha investigación buscaron identificar los riesgos de fraude interno en el subproceso de compras comerciales del retail y propusieron medidas de prevención frente a los riesgos reconocidos, aplicando la metodología propuesta en el Principio N° 2 del Fraud Risk Management Guide emitido por COSO. Para ello, usaron el

enfoque de investigación cualitativo, no experimental ya que se basa en el análisis de eventos ocurridos de manera natural y tuvo como instrumento de recolección de datos la entrevista a 9 trabajadores como directores, gerentes y jefes de las áreas involucradas. Se identificó del estudio; el riesgo resaltante de ayuda indebida a proveedores en los que se tiene interés comercial y la compañía se resguarda en los controles como el código de conducta y línea de éticas para colaboradores y proveedores. Se concluyó como fraude más expuesto la corrupción en el ámbito privado basándose en evaluaciones realizadas por la gerencia de auditoría interna y la difusión del código de ética y sistema confidencial de denuncias.

Olivera (2022), en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno para los procesos de compra y venta en la empresa Agriland Global”, se enfocó en la evaluación y propuesta de mejora del sistema de control a través de un diseño de control para los procesos de compra y venta dentro en la empresa Agriland Global. Entre los principales problemas que enfrenta la empresa son en la administración y en el control de operaciones, las cuales obstaculizan el crecimiento y la existencia con el tiempo en el mercado. La metodología que uso fue de carácter cualitativo de diseño fenomenológico, explorándonos desde el punto de vista de los integrantes de un ambiente natural y en relación con su contexto, para la recolección de datos uso la entrevista. De la encuesta realizada un 61% de colaboradores afirmó que no existía la presencia de un sistema de control interno, o el mismo no es eficiente; es por ello que propone esquematizar un sistema de control interno apropiado para el tamaño de la empresa mediante un entendimiento de los procesos de compra y venta que fueron plasmados en un flujograma de procesos para reconocer los riesgos a los que encontraba expuesta la compañía y de acuerdo a ello se estableció los controles adecuados que en su mayoría eran manuales, puesto que las conciliaciones, revisiones y reportes se utilizaban herramientas como excel, sin embargo, para

mitigar el riesgo, Agriland puede implementar un software contable, como SAP business one en cual genere reporte en automáticos y posterior conciliación, así mismo dentro no se encontró un personal capacitado para la elaboración de estados financieros por lo que propuso contratar un contador para dicha tarea. Finalmente, la compañía debió tener en cuenta que el control interno es un proceso que está en constante modificación y dicho estudio fue un primer paso hacia el diseño del sistema de control con el fin de asegurar la subsistencia de la empresa durante los próximos años.

Carrillo (2023) en su tesis, titulada: “Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de rendición de gastos del personal de ventas en la empresa Grupo Cala Perú SAC”, se propuso esquematizar un sistema de control para optimizar el proceso de rendición de gastos del personal de ventas en una compañía multilatinas dedicada al rubro de consumo masivo a través de compra y venta de diversas marcas como Caricia, Moncler y Nã Pancha a Procter & Gamble. Entre los problemas detallados esta la demora en la rendición de los comprobantes de gastos, los cuáles algunos no cumplen con la normativa de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, por lo que la compañía no puede deducir dichos gastos para efectos tributarios, así como también el extravío de los mismos. La metodología que uso fue un enfoque de investigación descriptivo fenomenológico, cualitativo y como instrumento para la obtención de información se empleó la encuesta a 20 trabajadores de la empresa. Como resultado se obtuvo la identificación de tres riesgos altos, evidenciando ello prescindió realizar un esquema de diseño de sistema de control para mejorar el mencionado proceso. Finalmente concluyó que no existían mecanismos de controles internos ni una política de valoración de riesgos, sin embargo, logró reconocer y proponer mecanismos administrativos y contables adecuados para la erradicación de las deficiencias o falencias determinadas en el

proceso de rendición de gastos del personal de ventas de la empresa. Ello se dio a través de la propuesta de diseño mediante un flujograma y estableciendo la optimización en cada uno de los componentes, basados en el Modelo COSO.

II.1.2 Antecedentes internacionales

En Colombia, el autor Lastra (2018), en su investigación titulada: “Análisis de los beneficios de implementar controles financieros bajo la Ley Sarbanes Oxley (Sox) en empresas colombianas del Sector Real” donde se planteó como objetivo explicar los beneficios que tiene las empresas de Colombia de la implementación de controles financieros bajo lineamientos de la Ley Sarbanes Oxley, usando el método teórico con el objetivo de hacer un análisis comparativo entre las normas aplicadas en Colombia y la ley SOX. La metodología fue de carácter cualitativo, diseño descriptivo, como trabajo de campo uso la técnica de recolección de datos, libros, investigaciones de grados, páginas web, normas necesarias y análisis de los registros documentales. Como resultado obtuvo que la norma colombiana establece medidas de preservación y custodia de los bienes y lo dispone como una responsabilidad del auditor, así mismo establece que el auditor aplique las Normas Internacionales de Auditoría, dentro del desarrollo de una auditoría, sin embargo, no obliga a la entidad a tener un sistema de control interno bajo un marco normativo; mientras que la ley SOX obliga a la gerencia en determinar y comunicar si existen debilidades materiales en el control interno y las deficiencias son significativas. Finalmente concluyó bajo lo establecido por la ley Sarbanes Oxley como seguramientos de la información financiera va a ayudar al cumplimiento y aplicación de la norma colombiana porque la empresa tendrá un sólido sistema de control que permita ejercer la gestión de riesgos y pueda garantizar la seguridad a los accionistas y el seguimiento de posibles fraudes dentro de la compañía.

Al analizar este trabajo de investigación podemos inferir como el autor realizó un análisis comparativo entre las normas de su país y la ley Sox, donde pudo destacar que había una limitación por parte de la primera en cuanto al desarrollo de controles internos dentro de las empresas. Al implementarse un control sox se tendrá un mejor respaldo ante la existencia de exposición de riesgos.

Plaza (2019), en su tesis titulada “La auditoría interna como herramienta de gestión en las empresas públicas de la ciudad de Esmeraldas” se propuso analizar la auditoría como herramienta de gestión en empresas públicas de dicha ciudad, así como también realizar un diagnóstico de la participación que tiene la auditoría interna e identificar herramientas utilizadas por la gerencia para la toma de decisiones. Para la autora menciona, que los auditores son vistos como asesores de confianza dentro de la organización como una función de auditoría de control, sin embargo, es varias ocasiones se desconoce el grado de participación en las pruebas de auditoría, ni se sabe cómo los gerentes incluyen esta herramienta para que contribuya al momento de tomar decisiones. Para su investigación uso el enfoque cualitativo de diseño no experimental, técnica para recolección de datos fue la entrevista y tuvo como población a cuatro entes públicos. Como resultado los entrevistados comentaron que la auditoría interna no solo les orientaba, sino que también ayuda a las organizaciones a alcanzar sus objetivos. Otro hallazgo fue que los mismos, opinaron que la auditoría interna es un proceso de seguimiento y control de las tareas para confirmar que se siguen las directrices establecidas. También se mencionó que la dirección basa sus decisiones en las observaciones de los auditores internos recogidas en el informe de auditoría.

En México, Rizo (2019) en su tesis titulada: “Importancia de la auditoría interna para una pyme mexicana: una aproximación cualitativa desde el sector de la construcción”, se propuso

informar sobre el valor de las funciones de auditoría interna en las pymes seleccionadas, a raíz de que estas generan un 72% de empleo, sin embargo dos de cada tres empresas mexicana quiebra antes de que cumpla sus primeros cinco años de vida productiva debido a factores internos como externos, cuyos algunos errores es no contar con un plan de negocio, visibilidad de lo que se quiere realizar a futuro y como lograrlo, prometer cosas imposibles a los clientes, desconocimiento de financiamientos óptimos, decisiones aceleradas y desinterés en la evolución del mercado, entre otros. La metodología fue de enfoque cualitativo y la técnica de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada realizadas en lugares establecidos por los entrevistado que fueron cinco empresas, el análisis de la respuestas concluye que las pymes seleccionadas no contaban con una cultura de control interno, visión clara y una planificación para el logro de las metas de la compañía, así mismo detectó que los participantes contaban con un concepto errado ya que para los dueños el área de construcción u operativa era la más importes sin embargo detrás de ello se desempeñan tareas administrativas, de igual manera cuando pregunto sobre riesgos ellos mencionaron al área de mano de obra y no temas financieros o administrativos, finalmente se observó que existe una sobrecarga de trabajo para los dueños ya que desempeñaban todas las tareas y advirtió de seguir con esa dinámica podría traerle futuros problemas como la continuación del negocio, de ello el autor infiere desde su perspectiva las ventajas al haber una implementación gradual de funciones de auditoria como brindar un panorama de la situación más claro acorde al negocio, un plan de acción para mejoras oportunidades y objetivos de mediano y corto plazo determinados, evitar la situación de sobrecarga laboral y delegación poca eficaz de la funciones, establecer un organigrama adecuado y fortaleciendo la administración de riesgos de manera que el personal se identifiqué y mitigue.

Torres et. al (2019), en su investigación titulada: “La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas” explica cómo la falta de un sistema de gestión de procesos y, en consecuencia, un control deficiente, causa una mala gestión de los recursos y el incumplimiento de los objetivos empresariales pueden dar lugar a un entorno de trabajo inadecuado, así como a una información y comunicación inapropiadas e inadecuadas. También pone de relieve cómo la ausencia y el desconocimiento de las responsabilidades, procesos, funciones y delimitación de los empleados asignados oficialmente dentro de una organización también pueden dar lugar a estos problemas. Por este motivo, que se planteó averiguar si la gestión por procesos es un mecanismo de control eficaz en las empresas. Su enfoque fue de carácter cualitativo, diseño documental con un alcance descriptivo y la técnica de instrumento fue la entrevista a cuarenta y cuatro directivos de diversas empresas. De los entrevistados el 86% afirmó que su empresa tiene implantado un sistema de gestión por procesos, el 57% opino que el principal beneficio de implantar un sistema es el aumento de la productividad, el 52% afirmó que el objetivo de implantar un sistema de este tipo es aumentar la satisfacción del cliente, el 84% afirmó que la gestión por procesos es una herramienta de gestión eficaz. Sin embargo, al estar implicados en la ejecución diaria de los procesos, todos los empleados de una empresa tienen como uno de sus objetivos la mejora continua de cada uno de los procesos que llevan a cabo. También afirman que la gestión por procesos es un sistema de control ideal que disminuye el despilfarro de recursos económicos, optimización de tiempos de operación como también incrementan la productividad y competitividad hacia la mejora de la calidad y posicionamiento en el mercado.

Sáenz (2021), en su investigación titulada: “La matriz de gestión y control de riesgos: herramienta efectiva en la auditoría interna para las empresas comerciales de la ciudad de

Panamá” tuvo como objetivo evaluar la matriz de gestión y control de riesgos como herramienta de auditoría interna., cuyo enfoque fue cuantitativo de criterio investigativo no experimental de tipo descriptivo y de técnica fue la encuesta a 30 profesionales auditores y contables de las pequeñas y medianas empresas comerciales todas radicadas en Panamá. Del análisis de las variables el autor indujo que muchos encuestados conocían la matriz de riesgos y control, sin embargo, no la aplicaban para el reconocimiento de riesgos, ya que un 73% opino conocerla y un 27% tenía desconocimiento, por ende, señalaron que la mayoría de las compañías no tenían establecido un proyecto de gestión y control de riesgos mediante la auditoria. De igual manera, de los encuestados un 50% menciona que, a pesar del conocimiento de las normas internacionales de auditoría, no eran ni alto, ni bajo para conocer los diferentes riesgos y sus correspondientes controles, así mismo un 50% si adujeron que el grado de control y supervisión a través de la auditoria permite el reconocimiento de las faltas y vulnerabilidades en este rubro de negocios. Finalmente, un 73% estuvo de acuerdo que el uso de la matriz de riesgos como herramienta de auditoría podría simplificar el entendimiento, clasificación y evaluación de los diversos riesgos. Por tanto, concluyo de la muestra que la matriz de riesgos y control son una clave efectiva para evaluar y diagnosticar riesgos para su posterior control mediante la auditoria y de los riesgos de mayor relevancia en las empresas comerciales se encontró los pronunciamientos contables, la incorporación de nuevas tecnologías y la inclusión de nuevo personal a las operaciones del negocio, entre otros cambios operativos.

Valderrama et. al (2021) en su investigación titulada: “Procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada en la auditoria financiera”, buscó contribuir a la comprensión de la actividad del auditor respecto a procedimientos que favorecen a la obtención de una apropiada evidencia en el campo de auditoría. El enfoque fue de carácter cualitativo, teórico y normativo

así mismo para la recolección de datos se basó en las revisiones y análisis de documentos de investigaciones, para fundamentar el estado del arte. Logró entender los lineamientos establecidos en las Normas Internacionales de Auditoria respecto a los procedimientos de auditoría y aplico un diseño propio que le permitió las interpretaciones de las teorías de los diferentes autores, por ende, él consideró que mediante la revisión de información procedente de sistemas como los estados financieros ayudan a la evidencia de la auditoria; para ello el profesional debe de ejecutar tales procedimientos que sean analíticos y de controles de acuerdo a un juicio necesario y pertinente. Por otro lado, menciona que el diseño y aplicación correcta de dichos procedimientos no solo favorece al desempeño del trabajo por el auditor sino también sirve para lograr los fines correspondientes. Finalmente concluyó que existen cuatro tipos de procedimientos en auditoria desde diferentes enfoques, el primero es hacia los sistemas contables que a su vez se dividen en pruebas de control y cumplimiento y el segundo sobre la información que genera el sistema los cuales será pruebas analíticas y de verificación. Siendo ambas perspectivas una herramienta útil para las funciones del auditor, razón por la cual se aplica de acuerdo al conocimiento del cliente.

De acuerdo con el Instituto de Auditores Internos y la Fundación de Auditores Internos (2022) y su investigación titulada “Auditoría interna: un panorama internacional”, tuvo como objetivo recopilar información de las funciones y enfoques de auditoría interna, como también a ayudar a los profesionales a impulsar el crecimiento constante de la carrera y la confianza en líderes de opinión, por ello se llevó a cabo una encuesta a nivel mundial desde el 2015. En dicho estudio indicaron directores ejecutivos de auditoría que la incidencia más alta o significativa que tiene la auditoría interna son en las actividades de cumplimiento normativa con un 78%, seguidamente de fraude con un 57% y gestión de riesgos con un 56%. Siguiendo con el mismo

estudio, se realizó la pregunta a los líderes empresariales, cuáles eran los atributos más importantes de su departamento de auditoría interna y el 29% respondió en la mentalidad de riesgo y control, seguidamente de un 28% en independencia y objetividad, finalmente un con un 26% y 24% conocimiento y experiencia empresarial y capacidad para comprender procesos respectivamente.

Se destaca en la investigación el número considerable de incidencia más significativa de la auditoría interna, como son: el cumplimiento de la norma, fraude y gestiones de riesgos. Así mismo dicho resultado de la encuesta nos apoyará en la investigación, dado que se infiere de los atributos más importantes que consideran los líderes empresariales dentro del área de auditoría, son aquellas que el auditor debe desarrollar día a día con las actividades frecuentes que están afectas las empresas frente a un riesgo.

Ullaguari & Montero (2024) en su investigación titulada: “Auditoria de gestión: identificación de riesgos en empresas” propusieron evaluar la efectividad de la gestión proactiva de riesgos, dicha investigación fue de enfoque cualitativo de diseño descriptivo de carácter comparativo entre diferentes situaciones estudiadas, subrayando que el análisis de riesgos no es un proceso estático, sino que debe ser flexible a medida que cambia el entorno, y que de encontrar fallos en los procedimientos operativos da a los auditores la oportunidad de gestionar y poner en marcha acciones preventivas y correctivas para reducir los riesgos. Al realizarlo las organizaciones se fortalecen para enfrentar desafíos y maximizar su crecimiento a lo largo del tiempo, durante la evaluación de riesgos se realiza en diversas etapas. Como identificación de los riesgos relevantes, la consecuencia de ello, su naturaleza, ocurrencia, frecuencia y gravedad, por lo cual se usa herramientas y técnicas para manejar dichos riesgos. Finalmente, el autor concluyó que la administración centrada en gestión proactiva de riesgos evita futuras complicaciones,

también afirma que todos los empleados de una empresa deben comprender los riesgos y ser capaces de reconocerlos y gestionarlos eficazmente. Asimismo, para reducir los riesgos empresariales, las empresas deben tener un enfoque diversificado de las operaciones, una actitud organizativa, tecnológica flexible y la capacidad de hacer frente a los obstáculos del mundo empresarial.

II.2 Bases teóricas

La elaboración de la investigación propuesta, se apoyó en contextualizaciones teóricas que ayudarán a la comprensión desde una perspectiva epistemológica del objeto de estudio.

Para Chiavenato (2015), la teoría de sistemas tiene su origen en los trabajos del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy, cuyo objetivo no era resolver problemas ni intentar soluciones prácticas, sino elaborar teorías y formulaciones conceptuales aplicables a la realidad empírica. A su vez, Chiavenato considera el término «sistemas» como una visión global, integradora, holística y gestáltica de un conjunto de cosas complejas, dotándolas de configuración e identidad, así mismo nos brinda varias definiciones de sistemas, siendo uno de los más relevantes, nos sostiene que un sistema puede ser una colección de piezas interdependientes e interactuantes que trabajan juntas para lograr un propósito, o puede ser una colección de unidades diversas que forman un todo organizado con cualidades únicas. De la misma forma, para Bertalanffy es un conjunto de unidades mutuamente relacionadas del que se derivan las nociones de globalización y finalidad u objetivo. Esto se debe a que cualquier cambio en uno de los componentes del sistema afectará a todas las demás unidades debido a la relación que existe entre ellas. En definitiva, la teoría de sistemas permite repensar los fenómenos desde una perspectiva global, profundizando en las relaciones y la integración de problemas que, en principio, son de tipos distintos.

Dicha teoría se apoya en la psicología de Gestalt que surgió en 1912 del (alemán Gestalt que significa forma, configuración, estructura); cuya tesis principal fue “el todo es mayor que la suma de las partes” explica que el todo no debe ser comparado con agregaciones adicionales, por ende, no vemos solo líneas y puntos en una figura sino configuraciones (es decir un todo). Cabe mencionar que la psicología Gestalt estudio los temas de procesos mentales relacionados con la percepción y cognición por los cuales los seres humanos comprenden el mundo y forma parte de su conocimiento.

Entrada, salida, procesamiento, retroalimentación y entorno son los parámetros de un sistema. Estos parámetros son constantes que definen el valor y la descripción dimensional de un sistema o elemento del sistema.

La entrada (input), a menudo denominada importación, es donde comienza el sistema y suministra los datos o materiales necesarios para que el sistema funcione.

El resultado (output) se denomina el efecto para el que se combinan las relaciones y partes del sistema. Debe ser coherente con el objetivo del sistema. Lo llamamos exportación.

Procesamiento o procesador (through-put) es el mecanismo de transformación de las entradas y salidas.

Retroalimentación (feedback) es la función del sistema que compara la salida con un criterio predeterminado, para mantener el rendimiento dentro de unos límites establecidos.

Ambiente, sirve como fuente de energía, materiales o información para que el sistema sea viable y sobreviva, este debe de adaptarse, cambiar y responder a las exigencias del entorno externo.

También menciona a Fayol, uno de los pioneros de la teoría clásica de la administración en 1916. Esta teoría se basa en un enfoque sintetizado, universal y global de la empresa. Esbozó las operaciones fundamentales de una empresa y los llamados principios generales de administración como procesos aplicables a cualquier empresa y centrados en la comprensión de los órganos o partes de una estructura organizativa. La división del trabajo y las especializaciones relacionadas de estos órganos son necesarias para un estudio racional de esta estructura. Para garantizar la correcta armonía del conjunto y cumplir así los objetivos empresariales, además de la división del trabajo y la especialización es necesario desarrollar la coordinación.

Pacheco (2019) nos explica a la teoría principal - agente surgida en el ámbito de la administración empresarial por Stephen Ross y Barry Mitnick en 1973, dicha teoría básicamente se encarga de estudiar el desarrollo empresarial a través del diseño de mecanismos necesarios para solucionar y minimizar los problemas que surgen entre dos partes o en una relación de principal – agente, así como analizar sus efectos. El origen de los problemas inherente a la relación nace fundamentalmente en la divergencia de intereses que existe entre las partes, dado que cada parte busca obtener su propia función de utilidad, lo cual genera una desarmonía en los objetivos que persiguen y una disfuncionalidad de la relación, esto es lo que se conoce como pérdida de la agencia y la teoría trata de reducir esa pérdida en la mejor medida posible. Para comprender mejor la relación de codependencia Canales (s.f) menciona que la relación agente – principal es como la relación de médico – paciente, abogado – cliente, compañía asegurada – asegurado y en esos casos se trata de una delegación de función a otra persona y la mejor opción es cuando las dos partes poseen informaciones completas sobre las condiciones y se complementan, sin embargo, esto no es usual y generalmente existe una información asimétrica

que luego causa conflicto y riesgo. Como consecuencia del riesgo ambas partes encuentran divergencias que da lugar a no tomar optimas decisiones.

Diaz (2000) explica a los enfoques de la auditoria basados en las nuevas corrientes de la administración como la gestión y profundidad de análisis de riesgos que existen dentro de una organización auditada. Previo avance, menciono al enfoque tradicional que consistió en dos etapas: la auditoria direccionada inicialmente a las grandes compañías que reportaban altos costos de procesos, con un equipo estructurado con bastantes personas y elevadas horas hombre.

El desarrollo y la expansión de conceptos como la planificación, el control interno, los procedimientos de muestreo y las pruebas de auditoría durante la segunda mitad del siglo XX hicieron avanzar la idea de la eficiencia del proceso de auditoría al reducir significativamente las horas de trabajo del mismo.

Posterior a ello, la nueva metodología de auditoría afirmaba entonces que se basaba en procesos eficaces y que identificaba el «conocimiento integral del negocio» como un componente clave del proceso de auditoría, junto con una comprensión profunda de la planificación estratégica y la evaluación de riesgos de auditoría. Seguidamente el enfoque empresarial tomo características del nuevo enfoque y agrega que la auditoria puede ser aplicado a cualquier ente a auditar de diferentes rubros de negocios ya sean lucrativos o públicos; sus características de dicho enfoque:

- De arriba hacia abajo o análisis de negocio que significa estudiar a la organización, procesos, producción, entorno económico donde se desarrolla son sumamente importante para el análisis de transacciones y saldos de cuentas.

- Importancia en el conocimiento y entendimiento de los costos, gastos e ingresos, vulnerabilidad frente al entorno donde se desarrolla.
- Énfasis en la planificación estratégica, ya que determina previamente los principales focos a auditarse en cada uno de los departamentos operativos.
- Evaluación del riesgo auditoría, desde la fase de planeamiento cuyo fin es enfatizar las áreas de mayores riesgos.
- Identificar los controles críticos, son aquellos que contribuyen a la eficacia y eficiencia de los procesos que deben implantarse.
- Decidir los procedimientos de auditoría, son específicos para la organización a auditarse.

Finalmente, como los clientes quieren un producto que no sólo se ajuste a sus expectativas, sino que también funcione como herramienta para la gestión de la empresa, el método estructural funcionalista pretendía redefinir el papel del auditor y modificar la actitud hacia ellos.

De tal manera que, la gestión se centraliza en mejoramiento continuo de los procesos de la organización, explotación de conocimientos e innovadora. Si la gerencia busca maximizar su gestión, los profesionales de auditoría deben de buscar nuevos horizontes que ayuden a la optimización de procesos y la entrega del producto de auditoría a la empresa el cual debe de contar con el valor agregado. De acuerdo con el autor, en todos los enfoques de auditoría se tiene como meta la evaluación y mejoramiento de la eficacia de la organización sin embargo a inicios de nuestra profesión no se tenían concepciones claras del valor agregado la cual se la plantea en la última corriente.

II.3 Definición de categorías de análisis

II.3.1 Auditoría interna

El Instituto Internacional de Auditores (IIA) describe la auditoría interna como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización”. Al ofrecer una estrategia metódica y disciplinada para evaluar y mejorar la eficacia de los procedimientos de gestión de riesgos, control y gobernanza, ayuda a una organización a alcanzar sus objetivos.

Borrajó (2006) menciona al evaluar la eficacia de los controles y fomentar la mejora continua, la auditoría interna paralelamente debe de ayudar a la empresa a mantener controles eficientes, como también debe evaluar la suficiencia de dichos controles que conforman los sistemas de información, operaciones y organización de la organización.

Esta evaluación debe incluir: la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como la fiabilidad e integridad de los datos financieros y operativos.

Santillana (2013) no define a la auditoría interna como tal, pero si sostiene que el principal ámbito de la auditoría es la revisión y evaluación de la eficacia operativa, la fiabilidad de la información financiera y operativa, como también el cumplimiento de las políticas y procedimientos organizativos mediante un enfoque que garantice la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobernanza. El objetivo último de la auditoría interna es proporcionar a la alta dirección resultados independientes, fiables, oportunos y objetivos, tanto cualitativos como cuantitativos, que les ayuden a alcanzar sus metas y objetivos.

De la Peña (2014) considera a la auditoría interna como un proceso de acumulación de evidencias las cuales son alcanzadas mediante pruebas y procedimientos, esta actividad es

llevada a cabo por un staff de la organización para analizar y evaluar las operaciones y el sistema de control interno de la organización con el fin de garantizar la exactitud de los datos suministrados por los distintos sistemas implantados en la empresa, la eficacia de sus sistemas de gestión y la integridad de sus activos.

De acuerdo con la Universidad Nacional Autónoma de México (2016), se muestra la siguiente figura que desglosan los componentes de la definición de auditoría:

Figura 3

Componentes de la auditoría interna



Nota. La figura muestra los componentes de la auditoría interna. Fuente: Apuntes de auditoría interna, UNAM- Libro Auditoría interna Perspectiva de la vanguardia (2016).

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017), menciona que la auditoría interna es vital para el fortalecimiento de las áreas de control. Actualmente se debe de diseñar un plan de auditoria enfocado en aquellas áreas de procesos significativos respecto al tipo de riesgo que

enfrenta la empresa con el fin de mitigar y prevenir riesgos para el logro de la eficacia operativa a través de la eficiencia de la aplicación de controles operacionales.

II.3.2 Importancia de la auditoría interna

De acuerdo con Santilla (2013), la importancia radica en brindar una seguridad en la eficiencia del diseño y operación del sistema de control interno (también conocido como controles internos) cuya estructura, actividades y procesos contribuyen a lograr una administración efectiva mediante el asesoramiento, y en el proceso de administración de riesgos como parte de la mitigación de riesgos de manera apropiada, ello debido a que los auditores internos son peritos en el entendimiento de los riesgos dentro de la empresa. Su apoyo consiste en el conocimiento de estos temas, que dan base para proponer recomendaciones para su mejora.

De acuerdo con el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017), la auditoría interna es necesaria para fortalecer las áreas de control interno en las empresas con el fin de disminuir y prevenir riesgos, proteger los activos y evitar fraudes, cumplir con los requerimientos legales y recabar información financiera para el logro de la eficiencia operativa a través de la eficacia y eficiencia de dichos controles, así como de todas las operaciones institucionales.

Adicionalmente, menciona que la actividad consistía tradicionalmente en identificar unidades organizacionales con mayor impacto según el nivel de transacciones en los estados financieros. Actualmente, se debe de diseñar un plan de auditoria centralizando aquellas áreas de procesos significativos respecto al tipo de riesgo que enfrenta la organización, por tanto, se debe de tomar en consideración los siguientes puntos:

- ✓ Capacidad operativa y la competencia del equipo de auditoria para el tema elegido.

- ✓ Complejidad del objeto a auditar y la rapidez de conseguir la información.
- ✓ Explicación del enfoque de la revisión en relación con los objetivos de control.
- ✓ Número de procedimientos que componen el universo sujeto a auditoría de la empresa.

García (s.f), considera la auditoría interna como una herramienta vital para la empresa, dado que permite establecer claramente cuáles son los problemas internos, ya sean comunicativos, registros, relación entre funciones departamentales o sencillamente actividades que ocasionen riesgos, sean del tipo administrativos, operativo o financiero.

II.3.3 Procedimientos de la auditoría interna

Para la Norma Internacional de Auditoría 500 - Evidencia de la auditoría (2009), menciona que teniendo en cuenta la pertinencia y fiabilidad de los datos que se utilizarán como pruebas de auditoría, el auditor debe crear y aplicar métodos de auditoría adecuados que ayuden a recopilar pruebas aceptables adecuadas. La NIA, menciona que los procedimientos se dividen en: pruebas de controles y procedimientos sustantivos que incluyen procedimientos analíticos.

De acuerdo con Luna (2015), el origen de los procedimientos de auditoría se refiere al objetivo, el control de la prueba y los procesos sustantivos (como la inspección, la observación, la indagación o los métodos analíticos) de los procedimientos de auditoría. La elección que realice el auditor entre los procedimientos será basada en la valoración de riesgos, así mismo la extensión de los procedimientos; por ejemplo, el tamaño de muestra o una cantidad de observaciones de un procedimiento de control.

Sánchez (2019) menciona que los procedimientos de auditoría son el conjunto de métodos de investigación aplicables a una cuenta concreta o a un conjunto de hechos y

circunstancias relacionados con los estados financieros y que proporcionan al auditor la base para su evaluación.

II.3.3.1 Procedimientos sustantivos

Luna (2015) define a los procedimientos sustantivos como pruebas de obtención de evidencias en la auditoría cuyo objetivo es encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, del mismo modo señala que son de dos tipos: a) pruebas de detalle de transacciones y saldos y b) procedimientos analíticos

II.3.3.2 Pruebas de control

Luna (2015) considera que las pruebas de control, son una forma de reunir pruebas de auditoría sobre la arquitectura correcta y el funcionamiento eficiente de los sistemas de contabilidad y control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el nivel de eficacia, economía, eficiencia y gestión de la organización.

II.3.4 Gestión de riesgo

Estupiñán (2011) la gestión de riesgos es un proceso organizado y continuo que utiliza toda la organización para reconocer, evaluar, cuantificar e informar sobre las oportunidades y los riesgos que repercuten en la consecución de los objetivos.

La ISO 31000 (2018) define a la gestión de riesgos como la aplicación metódica de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a las tareas de comunicación, consulta, establecimiento del contexto e identificación, análisis, evaluación, valoración, tratamiento, supervisión y revisión de riesgos. El desarrollo de la norma implica integrar, diseñar, implementar, evaluar y mejorar la administración en gestión de riesgos dentro de la

organización; para ello cada empresa deberá de evaluar sus procesos existentes y adaptarlas dentro del perfil de riesgo establecido que proporcione seguridad razonable.

Por su parte, Saborit et.al (2020), proponen a la gestión de riesgos como una proceso lógico y sistemático utilizando diferentes técnicas de otras ciencias, mediante la articulación integrada por principios, conceptos y herramientas de la gestión por procesos para identificar y evaluar riesgos que influyen en una actividad de la organización con el fin de manejar tales riesgos que puedan aparecer en el contexto interno y externo. Así mismo, consideran que el procedimiento de una gestión de riesgos, consiste en los siguientes pasos:

- ✓ Determinar y evaluar los riesgos que podrían provocar pérdidas.
- ✓ Plantear opciones de gestión viables para resolver de problemas riesgos
- ✓ Elegir métodos alternativos más eficaces o una combinación de ellos.
- ✓ Utilizar los métodos seleccionados.
- ✓ Controlar los resultados, y si resulta necesario.
- ✓ Ajustar las acciones seleccionadas para adaptarlas a cualquier cambio.

Guerra (s.f) menciona que la gestión de riesgos es el proceso metódico de tomar decisiones en una situación en la que existe una alta posibilidad de que ocurra un evento y que, si ocurre, tendrá efectos negativos. Por ello, sugiere cómo se relacionan los procesos entre sí, cómo interactúa una empresa con su entorno y cómo establecer salvaguardas que garanticen la supervivencia de la empresa y la preservación de activos e intereses.

En concordancia con los autores, la gestión de riesgos considera una serie de procedimientos lógicos y sistemáticos que ayudan a identificar y valorar la probabilidad de ocurrencia de un hecho negativo para las empresas, y a permitir que tomen medidas de control

para no incurrir en errores y a evitar decisiones que lleven por el camino incorrecto a la compañía y puedan llegar a la materializarse en resultados económicos desfavorables.

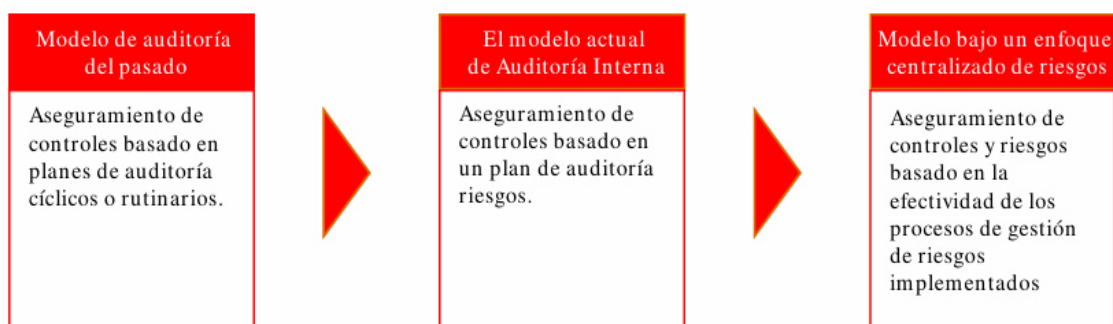
II.3.4.1 Rol de la auditoría interna en la gestión de riesgos

Los roles de la gestión de riesgo según el IIA (2004) son:

- ✓ Garantizar que los riesgos se evalúan adecuadamente y que los procedimientos de gestión de riesgos están bien diseñados y son eficaces.
- ✓ Evaluar los procesos de gestión de riesgos.
- ✓ Evaluar la información sobre riesgos y controles importantes.
- ✓ Examinar cómo se gestionan los riesgos importantes, teniendo en cuenta la eficacia de los controles y otras contramedidas.

Figura 4

Evolución de la auditoría interna frente a la gestión de riesgos



Nota. La figura muestra como la auditoría interna ha ido integrándose en el proceso de la gestión de riesgos. Fuente: Auditoría interna y el aseguramiento de la gestión de riesgos, Pwc (2022).

Para Estupiñán (2011), la auditoría interna no ha sido ajena al proceso de cambios de la administración de riesgos y controles internos; por el contrario, participa mediante la revisión de la confiabilidad e integridad de la información, el cumplimiento de las políticas y reglamento, el

uso económico y eficiente de los recursos de acuerdo a los objetivos establecidos por la compañía. Así mismo, todas las actividades financieras y operativas, incluidas las operaciones del sistema, se incluyen en la actividad de auditoría interna.

Para pasar del enfoque financiero y contable tradicional a un enfoque empresarial y de riesgos asociados, el nuevo enfoque del auditor requiere y exige el desarrollo de la perspicacia empresarial, la planificación basada en el riesgo y las habilidades de comunicación. Estas habilidades deben añadirse como parte del proceso de revisión y proyectarse a la generación de recomendaciones de alto valor añadido.

Figura 5

Paradigmas de la auditoría interna

CARACTERÍSTICAS	ANTIGUO PARADIGMA	NUEVO PARADIGMA
Enfoque de la AI	Control Interno	Riesgos del negocio
Respuesta	Reactiva, posterior a los hechos. Observadores de las iniciativas del plan estratégico.	Proactiva, en tiempo real. Monitoreo continuo y participación en el proceso del plan estratégico.
Pruebas de AI	Importancia de los controles	Importancia de los riesgos
Métodos de AI	Énfasis en integridad de la evaluación de controles detallados	Énfasis en la importancia de una significativa cobertura de los riesgos del negocio
Recomendaciones de AI	Controles Internos: -Fortalezas/ debilidades -Costo/beneficio -Eficiencia/ efectividad	Manejo del riesgo: -Evitarlos/diversificados -Repartición/transferencia -Controlarlos/aceptarlos
Informes de AI	Dirigidos hacia la funcionalidad de los controles.	Dirigidos hacia el proceso de riesgos.
Rol de la AI en la organización	Función de evaluación Independiente de los controles internos	Integración en el manejo del riesgo y comunicación constante con la Dirección.

Nota. La figura muestra los cambios de paradigmas de la auditoría interna. Fuente: libro Administración de riesgos E.R.M y la auditoría interna, Estupiñán (2011).

II.3.4.2 Elementos de la gestión de riesgos

Gaitán (2015), plantea los siguientes elementos como parte del proceso de la gestión:

- ✓ Establecer el contexto: Definir el contexto de gestión de riesgo y organizacional, en el cual sucederá el proceso. Deberá establecerse criterios de evaluación de riesgo y establecer la estructura de análisis.
- ✓ Identificar riesgos: Reconocer como pueden surgir elementos con base para un estudio posterior.
- ✓ Analizar riesgos: Delimitar los controles existentes y examinar los riesgos en términos de posibilidad y consecuencia. Dicho estos últimos conceptos se pueden combinar para elaborar un estimado del nivel de riesgos.
- ✓ Evaluar los riesgos: Contrastar los niveles de riesgo valorados contra los parámetros pre- establecidos de modo que se reconozca prioridades de gestión. Si los niveles de riesgos son bajos puede corresponder a una categoría moderada aceptable y es probable que no se requiera un tratamiento.
- ✓ Tratar los riesgos: Aceptar y monitorear los riesgos de nivel bajo, para darle un desarrollo e implementación a un plan de gestión específico a otros riesgos que considere los recursos existentes.
- ✓ Monitorear y revisar: Verificar el sistema de desempeño del sistema de gestión del riesgo y los cambios que pudieran dañarlos.
- ✓ Comunicar y consultar: Trasmitir y preguntar con las partes interesadas externas e internas en cada etapa del proceso de gestión de riesgos y acordar algo relacionado como el proceso como un todo.

II.3.5 Gestión de riesgo empresarial

De acuerdo al Instituto de Auditores Internos (s.f) la gestión del riesgo empresarial es un proceso que llevan a cabo el consejo de administración, la dirección y otros miembros del personal de una organización. Se aplica tanto dentro de la organización como en un marco estratégico. Su objetivo es identificar los posibles acontecimientos que podrían tener un impacto en la organización y gestionar los riesgos que se encuentran dentro de límites razonables para ofrecer una garantía razonable de que se cumplirán los objetivos de la organización.

El Consejo de Administración y la dirección tienen acceso a la política de gestión de riesgos, ya que comprenden las obligaciones que conlleva la gestión de los distintos riesgos y conocen los procedimientos y la estructura organizativa de apoyo, evaluación y seguimiento. Junto con el comité de auditoría, establecen las políticas y el perfil de riesgo de la entidad en consonancia con los protocolos previstos para la aplicación de controles operativos específicos.

COSO ERM (2017) sostiene que la gestión de riesgo empresarial es un conjunto de directrices que pueden utilizarse para desarrollar o incorporar procedimientos para una organización específica en un sistema de supervisión, aprendizaje y mejora del rendimiento. También se tratan otros temas como la formulación de estrategias, la gobernanza, la comunicación con las partes interesadas y la evaluación del rendimiento.

Fiorito (2021) define a la gestión de riesgos como actividades coordinadas para identificar, conducir y controlar el riesgo. También señala que una gestión eficaz del riesgo permite tomar mejores decisiones con los conocimientos necesarios. En consecuencia, al facilitar la consecución de objetivos, prevenir pérdidas y mejorar el rendimiento en todos los sentidos, la toma de decisiones acertadas aumenta la posibilidad de alcanzar los objetivos de la empresa. Sin embargo, requiere que identifiquemos y gestionemos continuamente los riesgos, teniendo en

cuenta la posibilidad de que se alteren o de que surjan otros nuevos debido a modificaciones en el entorno interno o externo.

II.3.5.1 Importancia de la gestión empresarial

COSO ERM (2017), propone el ajuste periódico de estrategias dentro de las organizaciones como una vista a mejoras de oportunidades, siendo consciente de los cambios para la generación valor y retos que presentan la búsqueda de ello, es por ello que las organizaciones al considerar la gestión de riesgo empresarial pueden conseguir muchos beneficios:

- ✓ Aumentar la gama de oportunidades disponibles: Al tener una vista panorámica la dirección de los aspectos positivos y negativos del riesgo, les ayuda a determinar las posibles oportunidades y desafíos de nuevas oportunidades actuales.
- ✓ Identificar y gestionar el riesgo en toda la entidad: Una entidad puede enfrentar diversos riesgos, sin embargo, dicho riesgo se puede originar en un área y afectar a otras áreas a su vez, no obstante, la dirección identifica y gestiona a nivel de toda empresa para mantener y optimizar el desempeño.
- ✓ Aumentar los resultados óptimos y las ventajas a la vez que se reducen las sorpresas negativas: La gestión de riesgo empresarial permite determinar mejorar el grado de capacidad de identificar riesgos y determinar respuestas adecuadas que ayuden a la disminución pérdidas y costes.
- ✓ Reducir la variabilidad del desempeño: Mediante la gestión del riesgo empresarial, las organizaciones pueden prever los riesgos de rendimiento y aplicar las salvaguardias adecuadas para minimizar las interrupciones y maximizar las posibilidades.

- ✓ Mejorar el despliegue de recursos: Los riesgos puede considerarse una solicitud de recursos, por ello la dirección puede valorar las necesidades generales de recursos, determinar prioridades en su despliegue y mejorar su asignación.
- ✓ Mejorar la resiliencia de las empresas: La capacidad de una organización para prever el cambio y adaptarse a él es esencial para su supervivencia a medio y largo plazo, así como para su potencial de crecimiento y éxito. Una gestión eficaz del riesgo puede ayudar a conseguirlo.

II.3.5.2 Evaluación de riesgos

Estupiñán (2006) define la evaluación de riesgos como el proceso de identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de objetivos; la dirección debe proyectar la probabilidad de los riesgos, cuantificar su magnitud y considerar sus posibles consecuencias. Además, señala que las metodologías que existen de medición del riesgo buscan la fiabilidad en la identificación de distintos tipos de riesgos. Por ejemplo, tienen en cuenta que la negociación, el control de riesgos y la contabilidad son independientes entre sí, dependen de distintas áreas funcionales, tienen un proceso continuo de mejora, cuentan con mecanismos de seguridad a un nivel aceptable y permiten verificar periódicamente que las operaciones se han realizado de acuerdo con las políticas de la organización y los criterios acordados. La contabilización de las operaciones se ejecuta oportunamente, evitando incurrir en errores que pudieran significar pérdidas o utilidades equivocadas.

II.3.6 Riesgo

Estupiñán (2011) define la palabra riesgo a probabilidad de que ocurra algo malo o de que no ocurra algo bueno. Una empresa que puede identificar sus riesgos con rapidez y eficacia y gestionarlos tiene una ventaja significativa.

Para Deloitte (2015) el riesgo es el impacto y la probabilidad de que una amenaza (o de una serie de eventos/ amenazas) puedan afectar de manera adversa la consecución de los objetivos.

II.3.6.1 Riesgo operativo

Núñez y Chávez (2018) destacan al riesgo operativo como uno de los riesgos más antiguos y existe en todo tipo de empresas, ya que forma parte natural de cualquier actividad, independientemente de las personas, los procedimientos y las plataformas tecnológicas utilizadas. Por ello, lo caracterizan como la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un fallo externo o de los sistemas, personas y procedimientos internos.

Palomo (2019) menciona al riesgo operativo a la falta de procedimientos para cada uno de los procesos, áreas y programas específicos definidos en los manuales donde incluya actividades a ejecutar ante posibles eventos que puedan suceder, así como políticas de guía a los responsables de cómo realizar actividades específicas de manera conjunta que contribuyan al logro de los objetivos planeados por la organización y a la falta de descripciones formales de cada uno de los puestos que deben de realizar los trabajadores para el desempeño de lograr metas propuestas.

II.3.7 Gestión de procesos

Mallar (2010), menciona cuando los empleados comprenden que sus funciones particulares forman parte de un proceso más amplio, se esfuerzan por alcanzar objetivos compartidos. La gestión de procesos garantiza que las actividades se planifican, crean y ejecutan dentro de los parámetros de un proceso.

Maldonado (2011), señala la gestión de procesos como una herramienta que las organizaciones pueden utilizar para aplicar estrategias de mejora continua, ahorrar gastos y maximizar recursos. También subraya lo crucial que es asegurarse de que todos los procesos se crean de forma coordinada, lo que aumenta la eficacia de una empresa e incrementa la satisfacción de las partes interesadas.

II.3.7.1 Método cuestionario

Santillana (2015) menciona que el uso de cuestionarios comprende preguntas sobre la gestión de las operaciones o procesos y la identidad del responsable de los mismos. Se diseñan de forma que las respuestas positivas muestren que existe una medida de control adecuada, mientras que las negativas indican que el sistema es deficiente.

De la misma línea de investigación García (2017) indica que el método del cuestionario consiste en la formulación de preguntas acerca de temas básicos de investigar, con la finalidad de conseguir una respuesta que permita realizar un juicio profesional de poder encontrar debilidades del control interno y centrarse en áreas de mayor fragilidad sin descuidar sus objetivos y la obtención de resultados.

II.3.7.2 Mapeo de procesos

Conexión ESAN (2016) menciona que es fundamental distinguir entre procesos y procedimientos, ya que los primeros tienen por objeto prestar un servicio que satisfaga las necesidades del cliente o usuario, mientras que los segundos son el método concreto por el que se lleva a cabo un proceso.

Santos (2024) considera que dominar un proceso no solo implica comprenderlo a detalle, sino también poder comunicarlo de manera efectiva, dentro de un entorno empresarial un mapeo

de procesos es una representación gráfica de todas las actividades y usuarios responsables que se encuentren dentro de un flujo de trabajo cuya finalidad es obtener una mejor comprensión de las tareas, objetivos y metas que ayuden a su productividad.

II.3.7.3 Método grafico

Santillana (2015) que es factible identificar rápidamente los lugares en los que se descubren fallos de control utilizando tablas y gráficos para mostrar el flujo de operaciones a través de las áreas en las que se identifican las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.

Para García (2017) sostiene que el método grafico es la esquematización de las operaciones de una empresa mediante dibujos, flechas, cuadros y figuras geométricas en donde nos muestra sus variaciones con respecto a periodos anteriores.

II.3.7.4 Optimización de procesos

Lira (2021) considera que un proceso ineficaz y no optimizado nunca puede producir resultados más eficaces; pero, cuando se ejecuta correctamente, la optimización de procesos puede ahorrar a la empresa tiempo, dinero y errores de proceso, al tiempo que mejora los resultados empresariales.

El objetivo de la optimización de procesos es alcanzar la meta del proceso minimizando y eliminando la pérdida de tiempo y recursos, los costes innecesarios y la confusión. A continuación, el autor esboza el proceso metódico para alcanzar el objetivo.

- ✓ Identificar: Pensar en un procedimiento corporativo que esté gastando más de la cuenta, generando descontento entre usuarios o clientes, o incluso estresando a los empleados. Para identificar el núcleo del proceso, debe plantearse preguntas

como: ¿Cuál es el objetivo final del proceso?, ¿cuál debe ser el resultado?, ¿dónde empieza y dónde acaba?, ¿qué áreas están involucradas?, ¿qué información pasa entre los pasos?, ¿cuáles son las etapas?, ¿cuáles son los pasos del proceso y qué es el proceso en sí?

- ✓ Repensar: Es el momento de trazar el proceso, observar cómo se completan los pasos, examinar cómo fluye el proceso y plantear al equipo las siguientes preguntas: ¿Existe una forma mejor de completar el proceso?, ¿cuánto tiempo y recursos se emplean?, ¿dónde está paralizado el proceso?, ¿dónde está paralizado?
- ✓ Implementar: Un aspecto delicado de la optimización de procesos consiste en poner en práctica lo que se ha investigado y examinado mediante un nuevo procedimiento. Dado que existe la posibilidad de que el proceso no salga como estaba previsto, de que el equipo no se adapte o de que la aplicación no se haga correctamente, es imprescindible que todo el mundo adopte el nuevo procedimiento desde el principio y aplique todos los cambios sugeridos. En estas situaciones será necesario reiniciar el procedimiento.
- ✓ Automatizar: Los procesos probados y aprobados dispérselo por toda la organización, lo que se traduce en menos gastos, menos equivocaciones menos desperdicios y más producción.

II.4 Definición de términos

II.4.1 Activo subyacente

Un activo que es sujeto de un arrendamiento, por el cual el derecho a usar ese activo ha sido proporcionado por un arrendador a un arrendatario. Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos (IFRS16).

II.4.2 Arrendador

Una entidad que proporciona el derecho a usar un activo subyacente por un periodo de tiempo a cambio de una contraprestación. Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos (IFRS16).

II.4.3 Arrendatario

Una entidad que obtiene el derecho a usar un activo subyacente por un periodo de tiempo a cambio de una contraprestación. Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos (IFRS16).

II.4.4 Arrendamiento

Un contrato, o parte de un contrato, que transfiere el derecho de usar un activo (activo subyacente) por un periodo de tiempo a cambio de una contraprestación. Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos (IFRS16).

II.4.5 Coordinador del Distribuidor Autorizado

Jefe encargado de la supervisión de la unidad de económica, personal directo de la compañía de telecomunicaciones.

II.4.6 Correlación entre ingresos y gastos

Slosse et. al (2020) sostiene que la relación recíproca entre dos o más elementos de los estados de resultados, la colocación de los ingresos implicaría que los egresos también estén registrados. De esta manera, “se está aseverando que la totalidad de costos y gastos relacionados con las mismas fueron registrados” Por consiguiente el auditor deberá de verificar si existen procesos de costeo o sistemas que aseguren lo incluido dentro de los estados contables.

Así mismo la Norma Internacional de Contabilidad 18 - Ingresos de Actividades Ordinarias o NIC18, se interpreta que la relación entre gastos e ingresos es el término utilizado para describir el reconocimiento simultáneo de ingresos y gastos asociados a la misma transacción o evento. Una vez satisfechos los demás requisitos para el reconocimiento de ingresos, los gastos, garantías y otros costes asociados a la entrega de bienes pueden cuantificarse con precisión. Sin embargo, si los costes asociados no pueden calcularse con exactitud, los ingresos no pueden reconocerse; en estas situaciones, cualquier dinero ya recibido por la venta de los artículos se reconoce como un pasivo.

II.4.7 Distribuidor Autorizado

Se define a la unidad de negocio ubicada en el centro comercial, que es administrada por un personal externo a la compañía.

II.4.8 Flujoograma

Para Pelazas (2022), los flujogramas son “representaciones gráficas de los procesos operativos en un sistema de control, en función de los movimientos cronológicos de los documentos y registros contables”. Con la facilidad de visualizar las funciones distribuidas en los diferentes departamentos involucrados dentro de un proceso, permite darles un seguimiento

lógico a las operaciones y prevenir errores lingüísticos del método descriptivo. Así mismo, indica para una auditoría interna el método más adecuado son los flujogramas complementados con los cuestionarios destinados a analizar la organización del personal.

II.4.9 Nivel o volumen de ventas

La cantidad de unidades vendidas durante un periodo determinado se conoce como nivel de ventas. Los inversores utilizan esta cifra para determinar si una empresa está creciendo o decreciendo. El volumen de ventas puede controlarse a nivel de producto, línea de producto, cliente, filial o área de ventas dentro de una organización.

La fórmula del volumen de ventas es la siguiente:

$$\text{Volumen o nivel de ventas} = \text{total de productos vendidos} \times \text{precio unitario de venta}$$

II.4.9.1 Importancia del nivel de ventas

Una de las medidas más importantes de la salud de la empresa es su volumen de ventas. Permite controlar la eficacia de las campañas publicitarias, evaluar el trabajo de los vendedores y determinar las estrategias ideales para las tiendas físicas como parte de los planes de negocio.

II.4.10 Pagos por arrendamientos

Los pagos realizados por un arrendatario a un arrendador relacionado con el derecho de usar un activo subyacente a lo largo del plazo del arrendamiento, que comprendan lo siguiente:

- ✓ **Pagos fijos** (incluyendo los pagos fijos en esencia), menos los incentivos del arrendamiento por pagar,
- ✓ **Pagos por arrendamientos variables** que dependen de un índice o tasa;

El precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario esta razonablemente seguro de ejercer esa opción; y

Pagos por penalizaciones derivadas de la terminación del arrendamiento, si el plazo de arrendamiento refleja que el arrendatario ejercerá una opción para terminar el arrendamiento. Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos (IFRS16).

II.4.11 Sección 404 de la Ley Sarbanes - Oxley

Establece normas específicas para fortalecer los controles internos en las empresas, específicamente en lo relacionado con la obligación de certificar los estados financieros y sus procesos de elaboración y evaluación de los controles internos, valorado, documentado y certificado por la dirección y auditado Ley Sarbanes – Oxley (2012).

II.4.12 Subarrendamiento

Una transacción por la cual un activo subyacente es arrendado nuevamente por un arrendatario (“arrendador intermedio”) a un tercero, y el arrendamiento (“arrendamiento principal”) entre el arrendador que es el propietario y el arrendatario permanece vigente. Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos (IFRS16).

II.4.13 Unidad económica o unidad de negocio

Se define al espacio ocupado por el arrendatario para fines lucrativos.

III. SUPUESTOS HIPOTÉTICOS Y CATEGORÍAS

III.1 Supuestos hipotéticos

III.1.1 Supuesto hipotético general

La auditoría interna tiene una influencia positiva en los arrendamientos con pagos variables de una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

III.1.2 Supuestos hipotéticos específicos

SHE1: Los procedimientos de auditoría interna que se realizan contribuyen para la optimización del proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

SHE2: La adecuada gestión de procesos contribuye a la confiabilidad de la información financiera en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

SHE3: La auditoría interna ayudara a una apropiada gestión de riesgo empresarial en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024.

III.2 Sistemas y categorías de análisis

Tabla 1

Categoría, subcategorías y categorías específicas

Categoría	Subcategorías	Categorías específicas
Auditoría interna	Procedimientos de auditoria	Pruebas de controles
		Procedimientos sustantivos
	Gestión de procesos	Mapeo de procesos
		Método grafico
		Método de cuestionario
	Gestión de riesgo empresarial	Evaluación de riesgos
		Riesgo operativo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Categoría de análisis

Categoría	Subcategoría	Preguntas de investigación	Técnica	Fuente teórica
Auditoría interna	Procedimientos de auditoría	¿La revisión y actualización de flujos de trabajo fomenta la optimización de los procesos de control dentro de las diferentes áreas de la compañía?	Entrevista a profundidad	Según la NIA 500 (2009) Evidencia de auditoría, el auditor debe planificar y llevar a cabo procedimientos de auditoría adecuados con el fin de reunir suficientes pruebas pertinentes para evaluar la exactitud y fiabilidad de los datos que se utilizarán como evidencia de auditoría. Según la NIA, los procedimientos se dividen en procedimientos sustantivos, que incluyen técnicas analíticas, y pruebas de controles.
		¿Con que frecuencia se realiza la delimitación y listado de actividades para cada integrante del área?		
		¿De qué manera se realiza el procedimiento de validación de los niveles que reporta el distribuidor?		
		¿Cómo se realiza el procedimiento de emisión de facturas hacia los distribuidores tercerizados?		
	Gestión de procesos	¿Cómo la elaboración de un mapeo de procesos por arrendamientos variables fomenta la disminución de fallas y error dentro de la contabilidad?		Mallar (2010), menciona que la gestión de procesos garantiza que las actividades se piensen, diseñen y efectúen en el marco de un proceso, cuando los trabajadores reconocen que sus tareas individuales son parte de algo mayor, se encaminan hacia metas comunes, no obstante, cuando un proceso contiene un diseño explícito del principio a fin, los humanos pueden realizarlo de manera correcta y los gerentes están en condiciones de actualizarlo.
		¿De qué modo el circuito del proceso por arrendamientos porcentuales, facilita la generación de la información confiable? ¿Se podría decir que los cálculos por rentas variables se tienen a tiempo?		
		¿Cómo se efectúa la estimación de una provisión por arrendamientos con pagos variables en la empresa de telecomunicaciones?		
	Gestión de riesgo empresarial	¿Cómo asegura que las contrapartidas de gastos e ingresos por conceptos de arrendamientos variables se contabilicen de manera oportuna y adecuadamente?		Fiorito (2021) define a la gestión de riesgos como actividades coordinadas para identificar, conducir y controlar el riesgo, así mismo una óptima y eficiente gestión de riesgos faculta tomar mejores decisiones incrementando la probabilidad de lograr metas a nivel corporativo. Por ello, necesita que constantemente estemos en el proceso de reconocer y gestionar riesgos, considerando que estos pueden ir modificándose o ir apareciendo nuevos, ya sea producto cambios en el entorno interno o externo.
		¿Podría detallarnos si el área de auditoría interna tiene un procedimiento sox para el registro de las facturas de rentas variables?		
		¿Considera que el nivel de procesos utilizado hasta inicios de este año por las áreas involucradas en pagos por arrendamientos variables garantiza la prevención de los riesgos operacionales? ¿Por qué y cómo?		
		¿De qué manera la ausencia de un proceso de arrendamientos variables afecta a la administración de riesgos?		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Operacionalización categorial*

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías	Definición categorial	Categorías específicas	Ítems
Auditoría interna	Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017), menciona que la auditoría interna es vital para el fortalecimiento de las áreas de control. Actualmente se debe de diseñar un plan de auditoria enfocado en aquellas áreas de procesos significativos respecto al tipo de riesgo que enfrenta la empresa con el fin de mitigar y prevenir riesgos para el logro de la eficacia operativa a través de la eficiencia de la aplicación de controles operacionales. El Instituto Internacional de Auditores (IIA) describe la auditoría interna como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización”.	Procedimientos de auditoria	Sánchez (2019) define a los procedimientos de auditoría como un conjunto de métodos de investigación aplicables a una cuenta concreta o a un conjunto de hechos y circunstancias relacionados con los estados financieros que proporcionan al auditor la base para su evaluación.	Pruebas de controles	1,2,3
				Procedimientos sustantivos	4
		Gestión de procesos	Maldonado (2011), señala la gestión de procesos como una herramienta de mejora en las organizaciones para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos. Así mismo señala su importancia la cual es, asegurar que todos los procesos se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas en una compañía.	Mapeo de procesos	5
				Método grafico	6
				Método de cuestionario	7,8
		Gestión de riesgo empresarial	Estupiñán (2011), considera a la gestión de riesgo igual a la administración de riesgos por lo que la define como un término lógico y sistemático que constituye en el contexto, detección, análisis, evaluación y tratamiento y monitoreo sobre los riesgos asociados a ciertos procesos y actividades.	Evaluación de riesgos	9,10
				Riesgo operativo	11

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Sistema de categorías del objeto de estudio*

Problema general	Objetivo general	Supuesto general	Categorías	Subcategorías	Categorías específicas	Metodología
¿Cuál es incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones?	Evaluar la incidencia de la auditoría interna en los arrendamientos con pagos variables de una empresa de telecomunicaciones.	La auditoría interna tiene una influencia positiva en los arrendamientos con pagos variables de una empresa de telecomunicaciones.	Categoría A: Auditoría interna	Procedimientos de auditoría	Pruebas de controles	Tipo de investigación El enfoque de la investigación es cualitativo, estudio de caso
Problemas específicos	Objetivos específicos	Supuestos específicos			Procedimientos sustantivos	
- ¿Cuáles son los procedimientos de auditoría interna que influyen en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones?	Analizar como los procedimientos de auditoría interna influyen en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones.	Los procedimientos de auditoría interna que se realizan contribuyen para la optimización del proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones.		Gestión de procesos	Mapeo de procesos	
- ¿De qué manera la gestión de procesos contribuye a la confiabilidad de la información financiera en una empresa de telecomunicaciones?	Comprender como la gestión de procesos contribuyen a la información financiera en una empresa de telecomunicaciones.	La adecuada gestión de procesos contribuye a la confiabilidad de la información financiera en una empresa de telecomunicaciones.			Método grafico	Técnicas de recolección de datos
- ¿De qué manera la auditoría interna influye en la gestión de riesgo empresarial en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones?	Explicar como la auditoría interna influye en la gestión de riesgo empresarial en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones.	La auditoría interna ayudara a una apropiada gestión de riesgo empresarial en el proceso de arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones			Método de cuestionario	En la investigación se utilizó la entrevista a profundidad
				Gestión de riesgo empresarial	Evaluación de riesgos	
					Riesgo operativo	

Fuente: Elaboración propia

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

IV.1 Enfoque de la investigación

De acuerdo con el autor Sánchez (2019), esta tesis adopta un enfoque cualitativo, debido a que se caracteriza por entender, describir y explicar de manera profunda un estudio de caso, a través de la aplicación de métodos y técnicas que ayuden a la recolección de la información y con ello se obtendrán resultados de manera flexible proponiendo soluciones a la descripción del problema. A su vez, Maxwell (2019), menciona que una característica particular e importante de la investigación cualitativa consiste en el empleo del enfoque basado en la teoría procesos, es decir consideran la comprensión de una casuística mediante situaciones, eventos, y de los procesos que se conectan entre sí. Así mismo, la explicación está basada en el análisis de como algunas situaciones y acontecimientos influyen sobre otros acontecimientos y eventos.

IV.2 Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño estudio de caso, puesto que se planteó investigar la particularidad, la unicidad, del caso singular. Según Simons (2019) un estudio de caso es un examen exhaustivo y desde múltiples perspectivas de la complejidad y singularidad de una iniciativa, organización o sistema concretos en un entorno real. y se guía por las pruebas; cuya finalidad es generar una comprensión completa de un determinado proyecto para difundir conocimientos e informar la práctica profesional.

IV.3 Credibilidad de la investigación

Cortés e Iglesias (2004) mencionan que el planteamiento de calidad de la investigación se vincula a la credibilidad del trabajo desarrollado, de igual manera cuando hablamos de calidad de la investigación aludimos al rigor metodológico con que ha sido diseñada y desarrollada, y a la

confianza que, como derivación de ello, podemos tener en la veracidad de los resultados conseguidos.

La pieza fundamental en la credibilidad de la investigación se encuentra en la manera en que es narrada y en las evidencias que se exponen para apoyar su autenticidad, por ende, a través del informe de tesis se demostró la veracidad de los argumentos y de las fuentes de datos que se ha consultado, tales como: revistas, libros, tesis, trabajos de investigación, artículos y el desenvolvimiento de entrevistas que ayudo a respaldar los supuestos hipotéticos y complementar al presente trabajo.

IV.4 Sujetos de estudio

Los entrevistados fueron profesionales con experiencia o alta experiencia en el tema con un promedio de antigüedad de años laborando en la empresa de 10 años, a continuación, se detalla los sujetos de estudios:

Tabla 6

Sujetos informantes

Sujeto informante	Profesión	Años en la empresa	Posición laboral
Sujeto informante 1	Contabilidad	15	Analista de contabilidad Norte
Sujeto informante 2	Economía	12	Analista de operaciones comerciales
Sujeto informante 3	Marketing	10	Coordinador de ventas de Lima Metropolitana
Sujeto informante 4	Contabilidad	8	Analista de contabilidad Lima
Sujeto informante 5	Auditoria empresarial	3	Analista de control financiero

Fuente: Elaboración propia

IV.5 Procedimiento, técnicas e instrumentos de recolección de información

IV.5.1 Procedimientos

Durante el proceso investigativo, se reclutará a los participantes y considerando las cuatro áreas que están involucradas en el proceso de arrendamiento con pagos variables, las cuales están conformadas por: el área de Control Financiero, Operaciones Comerciales, Ventas y Contabilidad, así mismo cada pregunta esta formulada para un grupo en específico. Luego se envió correos de seguimiento a los participantes que hayan dado su consentimiento con el fin de programar la cita y enviarles la URL, las entrevistas se ejecutarán en línea y de manera individual mediante el aplicativo Microsoft teams y su duración será entre 30 minutos aproximadamente, posteriormente se transcribieron las contestaciones de los entrevistados para su análisis correspondiente.

Finalmente se pasará a la codificación e ingreso de dichas respuestas en la herramienta de software Atlas.ti versión 9. Para el desarrollo del análisis de la data se usó la triangulación de información, cuya definición de acuerdo con Valdés (2015) es una herramienta que ayuda a dar consistencia y credibilidad a la investigación mediante los datos que ha recogido el investigador, permite que los datos interpretados se correspondan con los significados que los investigadores asignan a los fenómenos que estudian y que no sean prejuicios o proyecciones.

IV.5.2 Técnicas de instrumentación

Como técnica a utilizar será la entrevista profunda para recopilar información acerca de la categoría y subcategorías estudiadas de la auditoría interna. Para Guillen (2019), las entrevistas buscan tener una proximidad con el objeto de estudio desde la perspectiva subjetivo de acuerdo a la experiencia específica vivida. Del mismo modo, (2022) afirman que las entrevistas de profundidad, tiene una característica de ser flexibles y dinámicas y se describen

cómo no estandarizadas y abiertas; no obstante, se decidió realizar la entrevista de manera virtual aplicada a la muestra de 5 trabajadores, debido a que representa mayor facilidad de acceso para los entrevistados.

IV.5.3 Instrumentos de recolección de información

Quecedo y Castaño (2002), consideran a la guía de entrevista como una lista de áreas generales que sirve básicamente para asegurarse de que el tema clave de la investigación sea explorado y cubierto por un cierto número de entrevistados. Por consiguiente, el instrumento de recolección de la información a utilizar será la guía de entrevista, la cual se ha elaborado a partir de las categorías específicas, iniciando con 13 preguntas las cuales pueden disminuir en caso el entrevistado responda 2 o más preguntas a la vez; o aumentar si hubiera una necesidad de ampliación, dichas preguntas son de un enfoque inductivo y con un final abierto.

IV.6 Análisis de datos

Según Hernández- Sampieri (2020), la triangulación de datos se emplea desde varios fundamentos y métodos de recopilación, en investigaciones cualitativas la recolección y el análisis ocurren en paralelo, así mismo el análisis no es uniforme de una manera establecida, sino cada estudio requiere un esquema particular. Al análisis cualitativo recibimos datos no estructurados a lo cuales nosotros les proporcionamos una estructura. Los datos son muy variados para ello los propósitos centrales del análisis cualitativo son:

1. Exploración de datos
2. Establecerles una estructura
3. Describir las experiencias de los entrevistados según su óptica, expresiones y lenguajes

4. Explorar los conceptos, temas y patrones a fin de otorgarles un sentido y explicarlos de acuerdo al problema planteado
5. Comprender de manera profunda el entorno que rodea a los datos
6. Reconstruir hechos
7. Conectar los resultados con el conocimiento disponible
8. Originar una teoría fundamentada en los datos.

Después de llevar a cabo el trabajo de campo, se siguió los siguientes pasos para la ejecución del análisis:

1. Organizar la información de acuerdo con los objetivos de la investigación
2. Se transcribió datos lingüísticos en textos y guardar las grabaciones
3. Ingresar al atlas ti y seleccionar las unidades de análisis para un significado apropiado.
4. Codificar las unidades y asignarle las subcategorías de la investigación
5. Ilustración de la categoría, subcategorías y categorías específicas de segmentos de contenidos, comentarios o citas.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Se construyó los resultados del presente estudio de investigación, considerando los objetivos con el fin de analizar e interpretar la transcripción de las respuestas de los entrevistados. A continuación, se explican y detallan los hallazgos realizados mediante once preguntas a cinco trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, cuyo discurso ayudó a entender la perspectiva de cada uno de los participantes.

V.I Presentación y análisis de resultados

Se procedió a la codificación de las respuestas de los participantes en la entrevista, en una empresa de telecomunicaciones:

Tabla 7

Cantidad de años laborados de los sujetos entrevistados en la empresa:

Sujetos entrevistados	Tiempo de servicio laboral
Analista de contabilidad Norte	15
Analista de operaciones comerciales	12
Coordinadora de venta de Lima Metropolitana	10
Analista de contabilidad Lima	8
Analista de control financiero	3

Fuente: Elaboración propia

1. Pruebas de controles

Las pruebas de control se ejecutan con la finalidad de garantizar que los procedimientos, practicas puedan salvaguardar los riesgos operativos y de acuerdo con las respuestas de los entrevistados ellos consideran que la revisión continua y actualización de los trabajos no solo contribuye a la optimización de tiempo y a obtener menores fallas en las tareas, sino que también

les permite estar ordenados con cada procedimiento que deben de realizar, asimismo indicaron que al tener la actualización de sus procesos va a brindar un mejor soporte ante la detección de riesgos que es lo que busca la compañía. Se manifestó lo siguiente:

“Se lleva un control y tu jefa esta enterada de todo el trabajo que estas realizando”

Analista de contabilidad Norte.

“Cuando ya se tienen actividades predeterminadas y establecidas, los procesos se tienen más ordenados y probablemente a que se incurran menos fallas” Analista de operaciones comerciales

“Al tener procesos de controles va a ayudar de cierta forma a la compañía tener menos perdidas o menos equivocaciones en las actividades que realizan los trabajadores”

Coordinadora de ventas de Lima.

“Cada área sabe lo que tiene que hacer y esto podría ayudar a que se optimice el tiempo y de haber alguna falla podrán detectarlo con facilidad” Analista de contabilidad Lima.

“La revisión y actualizar los procesos nos permite tener visibilidad de debilidades en los procedimientos de un proceso. Al desarrollar mejoras a un proceso definitivamente nos a optimizar tiempos en actividades” Analista de control financiero.

De igual manera todas las áreas entrevistadas indicaron que contaban con un listado de actividades que son plasmados en un word o excel por ellos mismo y lo realizan al cierre del mes o a inicios, también se pudo evidenciar que no existe un formato igual para todos los departamentos de la empresa, sin embargo, comentaron que dicho control de tareas es firmado por sus jefaturas y posterior a ello es almacenado en una compartido, con el objetivo mostrar

controles ante una auditoria, es importante mencionar que cada gerencia se hace responsable de ello y está en la condición de brindar apoyo a través de las jefaturas para la presentación de requerimientos; en caso el auditor lo necesite.

Por otro lado, indicaron que dicho listado les ayuda a salvaguardar sus actividades porque si hubiera algún error, el jefe también se hace responsable. Se manifestó que:

“Al terminar el cierre nosotros como parte del procedimiento sox, si tenemos un listado de las actividades que hacemos y lo tiene que firmar la jefa en conformidad, un formato simple que tiene el listado de actividades y la firma de la jefa del área. Es para tener un control, que la jefa este al tanto de las actividades que nosotros hacemos y también nos sirve como sustento sabe del proceso que hemos realizado y nos respalda y no estoy haciendo las cosas por hacer o porque quiero, sino porque es parte de un proceso y ella tiene que estar enterada de que se está haciendo, cosa que si hay un problema puede que me haya pasado ella también tiene que hacerse responsable y no el analista” Analista de contabilidad Norte”

“Sí tenemos un checklist de las actividades que realizamos, mi jefe sabe las funciones que hago, pero para mantener un orden y control de todo, este formato lo firma mi jefe” Analista de operaciones comerciales.

“Realizo un listado de todas mis actividades a inicios de cada mes porque a veces estoy en campo, pero todo este listado lo comparto al jefe zonal para que lo firme” Coordinadora de venta de Lima.

“Dicho documento luego se guarda en una carpeta como evidencia para control de auditoría y lo realizamos al término del cierre”. Analista de contabilidad Lima.

“Cada área tiene actividades que realizan al cierre del mes, cada función que realiza el analista lo traslada en un Word o excel y debe ser firmado por cada jefatura como conformidad de ello. Cuando tenemos auditoría interna y si ellos lo solicitan se deriva con cada gerencia para apoyo de los requerimientos” Analista de control financiero.

Con respecto a la información que se comparten entre áreas; ventas y operaciones comerciales, se evidencia que el centro comercial si cuenta con un sistema para el registro de ventas, sin embargo, la empresa de telecomunicaciones aún no ha implementado ello, ya que cada distribuidor debe de rellenar un formato de manera manual, especialmente para el coordinador o la empresa de telecomunicaciones. Se infiere que podríamos estar frente a importes errados, lo cual dificulta la validación y contabilización de los comprobantes por este concepto. Se manifestó que:

“El reporte que el distribuidor manda al centro comercial viaja a través de un sistema del centro comercial, nosotros hacemos trabajar al distribuidor doble, porque él tiene que llenar en un formato que pide el analista de ventas.... otro formato en Excel. Y el distribuidor tiene que ponerse a digitar todo lo que paso en el mes”

“¿Por qué pide otro formato el área de ventas? Bueno, porque cada centro comercial maneja un formato diferente, y área de ventas tenía que ver varios reportes entonces ellos pusieron un solo formato para todos los centros comerciales”. Coordinadora de ventas de Lima.

De acuerdo con las validaciones de niveles de ventas que debe de realizar el coordinador de ventas se pudo inferir de que no existe la veracidad de los datos, ni se puede asegurar dicha data, ya que se carece un control y supervisión por parte de la empresa y dependen de los centros

comerciales para contrastar dicha información, al depender de otras áreas se permite a la organización que la comunicación sea más fluida, trabajo en equipo y división de trabajos. Por tanto, existe una probabilidad de que dichos importes de ventas estén errados. Se manifestó que:

“Yo no valido como coordinador, tampoco Alexis puede validar que es nuestro analista, porque el DAC efectivamente vende y ellos ingresan sus boletas, tanto al registro del centro comercial como en este Excel que es manual. Yo efectivamente hoy día si el DAC quiere puede vender cinco celulares y si él quiere puede registrar 4 y ahí tendríamos sentarnos a revisar in situ como se controlaría”

“Hoy en día nosotros no tenemos como saber si el distribuidor puede reducirte ventas, que yo si fuera un distribuidor buscaría eso para que no me cobren una renta variable pero no tenemos como controlar eso, porque nosotros no estamos en los puntos de ventas metidos viendo cuanto vende el distribuidor”. Coordinadora de ventas de Lima.

“La fuente es el coordinador, porque ¿quién me fiscaliza que el coordinador me trae la información buena? podría emitir mal la factura al distribuidor. Pero yo no realizo las validaciones de ventas”

“Respondiendo tu pregunta, sé que hay un registro de ventas que el distribuidor va registrando día a día del primero al treinta uno y después hace una sumatoria total y esa sumatoria total es lo que registra, y lo envía al centro comercial, pero esto es a través del sistema que ellos tienen”. Analista de operaciones comerciales.

2. Procedimientos sustantivos

En cuanto a los procedimientos que realiza la compañía para la emisión de facturas de los conceptos de rentas variables hasta inicios del año 2024, esperaba a la información que

contabilidad mostraba en su data de registro de facturas. Dicho proceso era lento para el área de operaciones ya que son quienes emiten las facturas al distribuidor, y a veces contabilidad no recibía todos los comprobantes de pago de los centros comerciales a tiempo, puesto que registraban meses y años después por este concepto.

También se observó que no todos los usuarios agentes al proceso conocían como se realiza el proceso de emisión de facturas. De lo expuesto se muestra un deficiente orden, comunicación y conocimiento en los procesos arrendamientos variables. Se manifestó que:

“Antes tomábamos para la emisión lo que ustedes como contabilidad ponían en su base de Excel.. yo solo esperaba que el centro comercial les pasara la facturas a ustedes y con eso facturaba al distribuidor” Analista de operaciones comerciales

“Se le cobra todos los conceptos del contrato por subarrendamiento y que, si supera el monto de la renta fija por niveles de ventas se cobra solo la renta variable, pero si no reporto ventas solo se cobraría la renta fija. Tengo entendido que solo se cobra uno de los dos conceptos” Coordinadora de ventas de Lima

“Operaciones comerciales antes emitían las facturas cuando veían el monto actualizado del registro en nuestras bases, cuando digo base me refiero a un data en excel de todos los locales arrendados que tenemos y mes a mes voy a actualizando” Analista de contabilidad Lima

“Rentas variables no he oído, dependen de los volúmenes de ventas que realiza el distribuidor si se; pero el procedimiento tengo entendido que lo realizan entre ventas, se tiene un control sox para la emisión de facturas, pero si dependen de otras áreas habría que ajustar el proceso ahí” Analista de control financiero.

Respecto al nuevo ordenamiento interno entre áreas, el analista de operaciones comerciales nos menciona que se ha tratado de rediseñar el proceso de los arrendamientos variables en conjunto con contabilidad sin embargo dicho proceso aun no forma parte de los controles del ente. Se manifestó que:

“Yo tengo hasta el día 5 de recepcionar su información entonces se consolida esa data según el analista de venta (y eso me lo remite), yo tengo desde el día 5 hasta el día 12 de hacer los cálculos de lo que se va a facturar por renta variable y de ahí notifico a los distribuidores que sobrepasaron el monto de la renta fija para que me digan alguna observación o me hagan la consulta, algunos me dicen okay, otros de acuerdo y otros no me dicen nada, si no hay una respuesta en 48h se entiende que está bien y doy por aceptado” Analista de operaciones comerciales de Lima.

3. Mapeo de procesos

Respecto si a la elaboración de un mapeo de procesos fomenta la reducción de fallas el equipo de control financiero considera que ayuda a mejorar los resultados, a diseñar pasos de áreas más específicos como también facilita la identificación de posibles riesgos y complementar el proceso a través de roles definidos. Se manifestó que:

“Si, de hecho, nos permite mapear roles claros y una mejor coordinación entre equipos, se puede identificar cuellos de botellas por ende nos vas permitir que podamos resolver

fallas y obstáculos que se presenten dentro de un departamento por parte de cada jefatura permite que puedan visualizar procesos precisos y seguros con miras a una reducción de costos siempre” Analista de control financiero.

“La idea es que un proceso nos ayude a tener un orden para la ejecución de la actividad en su conjunto con los equipos de otras áreas” Analista de contabilidad Norte.

“Yo considero que debe de verse desde todos los puntos para que el proceso sea menos engorroso, rápido y se cumpla todo a tiempo. Pero si hay un proceso respecto a la validación de ventas estaría bien, porque hoy en día no tengo la seguridad de que la información que me comparte el analista de venta es correcta” Analista de operaciones comerciales.

“Un proceso no va a garantizar 100% que no exista fallas, porque también las puede haber al registrar mal un comprobante como algún error nuestro, pero si considero que va a ayudar a disminuir fallas” Analista de contabilidad Lima.

4. Método grafico

Respecto a al circuito de proceso de arrendamientos variable, nos explican que el uso de un nuevo proceso implementado por necesidad con los usuarios, le ayuda al equipo de contabilidad provisionar y garantizar cierta seguridad de que dicho monto es correcto, también consideran que es más ordenado. Se manifestó que:

“No había un proceso, inicialmente querían que yo recepciones niveles de ventas y lo que yo hacía era replicarle el correo del centro comercial a ventas para que me indicaran si es conforme el cálculo que el centro comercial había mandado, entonces la gerencia dijo estamos haciendo todo al revés, porque no es el centro comercial quien

debe indicarnos las ventas sino la empresa porque nosotros vendemos a través de los distribuidores” Analista de contabilidad Norte

“La información que le comparto a contabilidad le ayuda a que ellos realicen la provisión, ya que antes ellos desconocían el importe de las rentas variables que debería de pagar y por lado cobrar. Y respecto a los tiempos si les cumplo al equipo con las fechas ya pactas y de acuerdo al cronograma que envían a todas las direcciones. Entonces si tiene contabilidad la información a tiempo” Analista de operaciones comerciales

“Con el reporte de operaciones comerciales nos ayuda a provisionar el gasto que le tocaría asumir a la compañía en caso el centro comercial no le haya enviado su factura. Esto permite que podamos monitorear y hacerle seguimiento a la recepción de la factura” Analista de contabilidad Lima.

5. Método cuestionario

Se puede evidenciar que el equipo de contabilidad de la zona norte provisionaba, se infiere que es un monto recurrente o promedio del gasto aproximado que le llegaba, sin embargo, al no existir lineamientos establecidos, coordinaciones entre los demás departamentos se extorna la provisión y consecuente trae ciertas variaciones en la cuenta. Se manifestó que:

“Inicialmente yo provisionaba las rentas variables antes del 2023 por un local en específico por el monto mes a mes que me llegaba, sin embargo, tuve una observación de la zona de Lima y me dijeron porque provisionaba un gasto que no conozco y les dije: provisiono porque sé que me va a venir un gasto similar al monto que estoy provisionando y me estoy protegiendo para que mi cuenta no se eleve, me mandaron un

correo y desde ahí ya no se provisionada desde el año 2022, a raíz de eso hemos tenido problemas y mi cuenta se eleve” Analista de contabilidad Norte.

Del mismo modo, se evidencia que no existe un proceso para reconocimiento de la provisión por arrendamientos porcentuales. Se manifestó que:

“Te comento nosotros nunca hemos provisionado rentas variables, pero a finales del mes el área de operaciones comerciales nos envía un correo con copia su jefatura de todo lo que ha facturado dentro del mes, a ese listado debo de revisar que comprobante me llegó y de acuerdo a eso provisiono” Analista de contabilidad Lima.

El área de control financiero sí indica que dentro de las políticas y controles que tiene la empresa de telecomunicaciones, las provisiones que son enviadas por usuarios de diferentes departamentos deben de ser compartida a contabilidad con copia de jefatura y gerencia, sin embargo, desconocen cómo se realiza la provisión de rentas variables. Se manifestó que:

“Lo que sí sabemos es que la provisiones que proceden de otras áreas usuarios deben ser enviadas con copias de las jefaturas y de ser posible gerencia como parte de los controles” Analista de control financiero.

Para el aseguramiento de las contabilizaciones de ingresos y gastos de las contrapartidas, verificando si se registran o se reconocen de manera oportuna, los encuestados mencionaron sus problemas inicialmente; pero con un nuevo ordenamiento que han logrado a través de coordinaciones internas en vista del caos del área, sí garantizan que hay un orden y que a medida que provisionan tienen visibilidad de los gastos que van a ocurrir lo cual les permite recuperar a factura del gasto y operaciones comerciales a la par emite su factura de ingresos. Asimismo, respecto a los procesos usados antes de marzo 2024, se evalúa que dicho proceso implementado no garantizaba la permanencia del distribuidor dado que se realizaba cobros

excesivos de todo un año y no de manera progresiva mensualmente, dicho impacto no sale generaba un malestar hacia el cliente sino también replicaba hacia el equipo de contabilidad ya que presentaba variaciones muy altas en las cuentas de arrendamientos por gastos no provisionados. Se manifestó que:

“Antes teníamos picos altos y el problema era que el centro comercial enviaba sus facturas de rentas variables cuando ellos querían, tienen que enviar mes porque el contrato también dice que la facturación es mensual, por decirte ellos envían casi un año después o siete meses después y el distribuidor se quejaba porque después de 7 meses me vienen rentas variables de todo un año y se cobraba un montón y ahora mes a mes se le va cobrando lo que corresponden y está más ordenado” Analista de contabilidad Norte.

“Con todos los defectos que tenemos yo estoy cumpliendo con la información que te envió a contabilidad, pero hasta ahora no tenido quejas, desde que hemos empezado a llevar este año a ordenarnos” Analista de operaciones comerciales.

“Antes no provisionamos estos posibles gastos de asumir por rentas variables, esperábamos que el centro comercial nos notifique a nosotros enviando su factura, pero hoy en día ya estamos ordenándonos de una manera que nos permita que asegurarnos el ingreso de los distribuidores y el gasto que se abona” Analista de contabilidad Lima.

Desde otra perspectiva cuando se entrevistó al área de control financiero quienes son los encargados del diseño de procesos y brindan soporte a las diferentes áreas que contribuyen a un resultado óptimo para las auditorías comento que desconocía el proceso que se realiza por rentas variables. Se manifestó que:

“Nosotros no analizamos cuentas porque contabilidad le reporta al área de planeamiento financiero y no sabría decirte si ellos registran oportunamente,

tendrían que revisarlo con ellos” Analista de control financiero.

Respecto a si se tiene la validación de los niveles de ventas por parte del departamento responsable de manera oportuna, se evidenció que no hay mucha comunicación con ellos y en oportunidades el equipo de contabilidad indica que no responden los correos, ya sea por desconocimiento de ello o falta de interacción entre coordinador de ventas y el distribuidor. Se manifestó que:

“Ha habido oportunidades donde se remitía al coordinador de ventas su apoyo para la conformidad de los volúmenes de ventas de un distribuidor sin embargo no recibíamos respuesta por parte de ellos, entonces nosotros no teníamos sustentos para rechazar la factura y procedíamos con el registro previo aviso” Analista de contabilidad Lima.

6. Evaluación de riesgos

Adicionalmente se consultó a los sujetos entrevistados si el área de auditoría interna tiene un proceso para el registro de rentas variables, indicaron que no. Porque en el tiempo que se dejó de provisionar y no había un orden de funciones como también desconocimiento por parte de las otras usuarias, contabilidad ha podido notar que no ha habido un control para ello. Se manifestó que:

“No sé si está en el proceso sox, pero debería ser un ordenamiento a nivel nacional. Pero desde este año ya al menos estábamos avanzados gracias al proceso. Me parece super importante que lo puedan incluirlo porque hemos visto la necesidad de implementar este proceso” Analista de contabilidad Norte.

“Opino que no hay procesos de los registros de facturas variables porque nosotros como área también estaríamos involucrados o no sé si hay procesos por separado. Con

respecto a cómo se deben emitir las facturas hay un manual, pero no sé si están incluido en los soxs de la empresa” Analista de operaciones comerciales.

“No hay un proceso o procedimiento, porque si no hubiéramos tenido casos de pérdidas y el área de operaciones comerciales recién este año ha validado los cálculos” Analista de contabilidad Lima

“Tenemos diseño de controles y procedimientos sox de los registros de facturas de alquileres, sin embargo, renta variable como tal no. Podríamos acoplarlo de acuerdo a los lineamientos de la empresa” Analista de control financiero.

Adicionalmente, cuando se preguntó si este nuevo proceso estaba dentro de los controles sox y visado por el director de finanzas. Se manifestó que:

“No sé si está en el proceso sox, pero debería ser un ordenamiento a nivel nacional. Pero desde este año ya al menos estábamos avanzados gracias al proceso. Me parece super importante que lo puedan incluirlo porque hemos visto la necesidad de implementar este proceso” Analista de contabilidad Norte.

Al realizar las preguntas acerca del proceso que utilizaban antes les garantizaba la prevención de riesgos operacionales, mostraron desacuerdo porque la compañía ha tenido que asumir gastos de años retroactivos generando un impacto tributario desfavorablemente. Así mismo el analista considera que el proceso antiguo del proceso de validación de ventas y registro de facturas no es el óptimo. Se manifestó que:

“No definitivamente no, una vez el centro comercial me mando un comprobante de un año atrás y era como 45mil soles que se tenía que cobrar al distribuidor Se quejaron

porque de acuerdo al contrato que se tiene con los centros comerciales la forma de pago es de manera mensual y algunos distribuidores empezaron a retirarse” Analista de contabilidad Norte.

“Lo que te puede decir es que cuando tome esas funciones fue complicado, algunos distribuidores no querían pagar la factura que se les emitía porque eran de periodos muy antiguos porque ustedes contabilidad registraban las facturas cuando el centro comercial envía y fue caótico teníamos que estar pidiéndole a ustedes los niveles de ventas y con eso mandar a la par una carta notarial” Analista de operaciones comerciales.

“Se empezó a sacarse el formato (registro de ventas) de manera interna, para tener un poquito de control para ver lo que me cobra la cadena es igual lo que realmente dice el distribuidor y como te digo es el único proceso que tenemos por nuestro lado. Pero no nos hemos reunido como debe de ser los procesos y tampoco no lo hemos puesto aprueba si asegura previsión de riesgos operacionales

“Ha habido un caso donde el centro comercial nos emitió una factura del año 2021 por arrendamiento variables y ya no se ha podido recuperar ese gasto porque ya no había un contrato de subarrendamiento con el distribuidor. La compañía tuvo que asumir esos gastos” Analista de contabilidad Lima.

7. Riesgo operativo

Respecto a los riesgos operativos si bien es cierto se considera cuando la empresa puede incurrir a desprendimiento de recursos económicos producto de fallas a nivel interno, lo entrevistados también estuvieron de acuerdo al tener una ausencia de ellos no se sienten optimizando el tiempo y les causa cierta incertidumbre frente a los registros de comprobantes cuando no tienen el visto bueno de las áreas pertinentes que ellos consideran. Se manifestó que:

“Si no se tiene un proceso claro por las áreas usuarias, definitivamente cada trabajador está inmerso a la posibilidad de que cometa un error” Analista de contabilidad Norte.

“Yo creo que, al no tener procesos establecidos o al menos que todos los del área lo conozcan es complicado; que la gerencia o jefatura sepa que riesgos se pueden dar también” Analista de operaciones comerciales.

“Bueno si afectan a los riesgos como dices, pero también si no conocemos los procedimientos que se siguen dentro de un proceso estaremos desordenados como empresa y pueden ocurrir fallas, considero que no les va a permite observar todas las aristas de un problema y saber cómo anticiparse ante diferentes amenazas” Analista de contabilidad Lima.

“Si opino que afecta a la compañía porque seríamos vulnerables ante cualquier factor interno o externo de los posibles riesgos, te cuento que cuando nosotros elaboramos las matrices si nos reunimos con las áreas usuarias incluida las jefaturas para tener un mejor alcance del desarrollo del proceso” Analista de control financiero.

A medida que las entrevista se fueron desarrollando, surgieron ciertos riesgos operativos se obtuvo la evidencia que el coordinador de ventas, siendo un área input para el cálculo de los arrendamientos con pagos variables, desconoce el motivo por el cual se solicita el reporte de ventas de los distribuidores. Se manifestó que:

“Yo te cuento que nosotros ni siquiera sabemos porque nos lo empezaron a pedir, con comercial no ha habido un detalle de porque se empezó a pedir este formato.

Coordinadora de ventas de Lima.

De igual modo respecto a los formatos que solicita los coordinadores a los distribuidores, se evidencia podría tener errores, dado que ese llenado es de manera manual a diferencia del centro comercial que cuenta con un sistema de llenado. Se manifestó que:

“...Por eso es que puedas encontrar error porque es un formato que ellos tienen que rellenar los últimos días del mes con toda la carga del mes” Coordinadora de ventas de Lima.

De los resultados que se obtuvieron de las entrevistas se procedió a realizar una matriz de riesgos respecto a los acontecimientos y dificultades que han tenido las áreas internas de la compañía, es por ello que se ha planteado casos probables de ocurrir.

Una dirección sin importar la cantidad de trabajadores que tenga debe de evaluar los riesgos inherentes a sus tareas, operaciones y las relaciones entre departamentos de acciones y consecuencias de sus decisiones, evaluando el impacto de los departamentos y grupos de interés de la organización.

A continuación, se muestra una matriz de riesgos al proceso de validación y registro de los arrendamientos con pagos variables:

Tabla 1

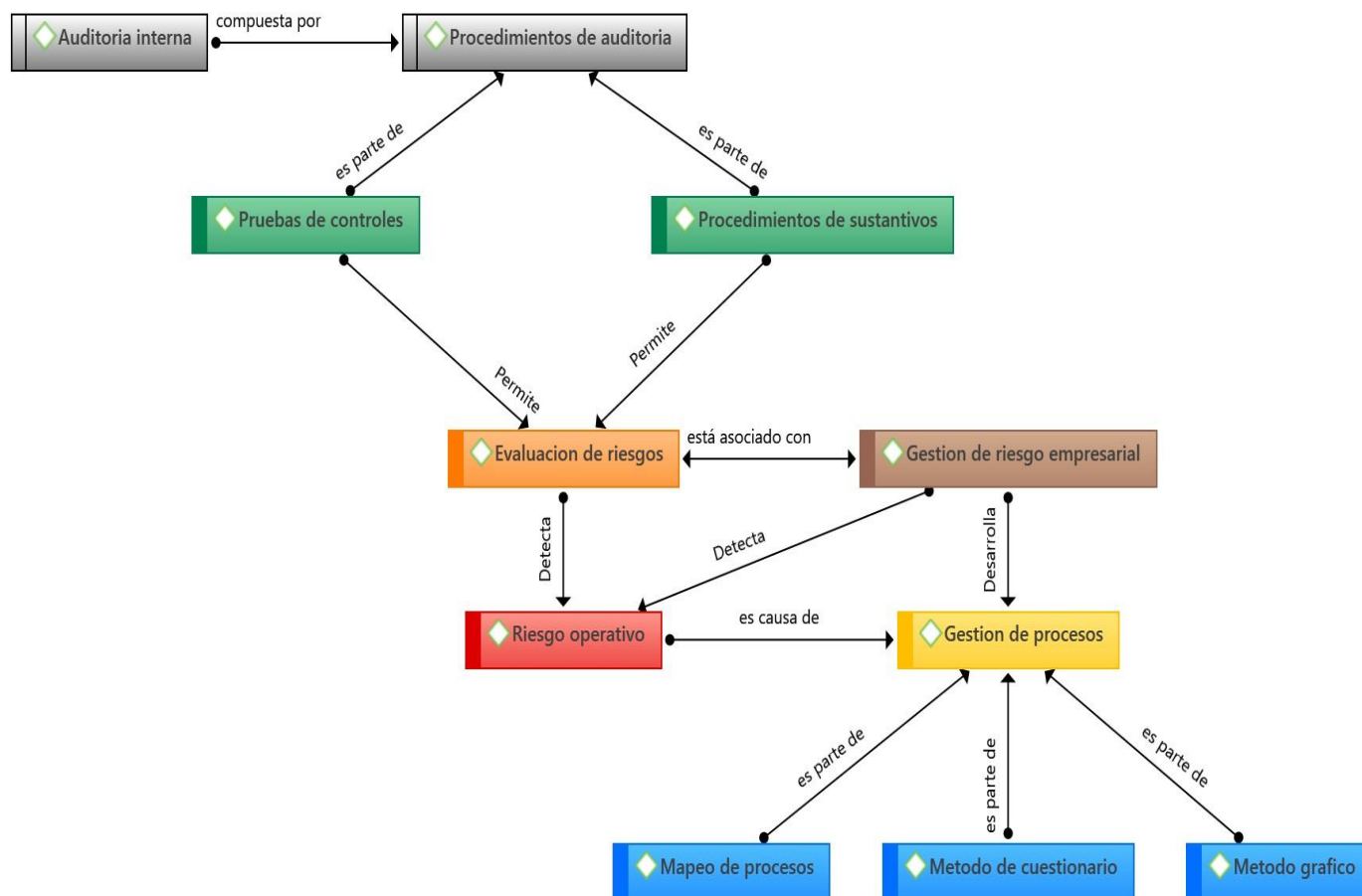
Matriz de riesgo de los arrendamientos con pagos variables

RIESGO ¿QUÉ PUEDE SALIR MAL?	EVENTO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO		
		PROBAB	IMPACTO	CLASIFICACIÓN
		1 BAJO 2 MEDIO 3 ALTO	1 BAJO 3 MEDIO 5 ALTO	DE 1 A 5 BAJO DE 6 A 9 MEDIO DE 10 A 15 ALTO
No recuperar el gasto que la empresa desembolse por renta variable al centro comercial	Que el subarrendatario o el distribuidor no preste servicios con la empresa de telecomunicaciones por culminación del contrato	3	5	MEDIO dc
Asumir pagos de facturas por gastos que no correspondan abonar	La no confirmación y validación de los niveles de ventas por parte de la empresa. Y la confirmación del registro de facturas en un plazo máximo de 48h como política de la compañía	3	3	MEDIO dc
Perdida del crédito fiscal por registros de factura que sobrepasen el año fiscal	Registro contable de bienes o servicios que no han sido prestados o culminados por los proveedores o no han sido solicitados por la empresa	2	3	BAJO dc

Nota: Se describe posibles acontecimientos desfavorables para la empresa. Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Mapa conceptual de categoría, subcategorías y categoría específicas



Nota: La figura muestra la relación existente entre las categorías, subcategoría y categorías del estudio de investigación. Fuente: Elaboración propia

De los resultados se infiere y se analiza que los analistas de contabilidad en efecto no reconocían una provisión por rentas variables, si bien la zona norte lo realizaba hace años, tiempo después dejó de hacerlo, porque hubo observaciones entre analistas y jefaturas por un monto que desconocía si verdaderamente se debería de pagar a los centros comerciales. Los extornos de provisiones causaron elevaciones de la cuenta y afectaba al presupuesto.

Para el área de operaciones comerciales indica que ellos esperaban la información de contabilidad que colocaba en sus bases después de registrar una factura (una data en excel que guardan dentro de un compartido fileserv) y con ello procedían a emitir la factura al distribuidor, sin embargo, este proceso era muy lento ya que los analistas indicaron que el problema específicamente era porque el centro comercial envía su factura cuando ellos querían, después de un año o meses, por ende se constató que el ingreso y gasto no eran reconocido muchas veces de manera oportuna.

Para el área de ventas, mencionó que desconocía todo el proceso y no entendía porque su analista solicitaba un formato en excel de llenado de los volúmenes de ventas, dicho formato lo rellenaba el distribuidor, pero es un proceso manual de digitar todo lo vendido del mes. Adicionalmente el coordinador de ventas considera que es un trabajo doble. Por tanto, se manifestó que la compañía de telecomunicaciones no tiene lineamientos definidos, manuales, plataformas para que los registros de ventas se realicen de manera automatizada, los trabajadores en específico de esta área no saben porque es importante la información que manejan, de igual modo los coordinadores no tienen una forma de validar si los niveles de ventas que le envía el distribuidor es 100% fiable, con ello se evidencia que existe la necesidad de implementar y diseñar un nuevo proceso que permita fluir las tareas. A continuación, se muestra un diagnóstico de los resultados:

- ✓ Los trabajadores si considera que tener un mapeo de procesos es beneficioso ante esta situación y que contar un listado de actividades si es importante para el respaldo de sus tareas.

- ✓ Se han ordenado en vista de la necesidad propia iniciativa del equipo de contabilidad y operaciones comerciales a inicios de marzo 2024, pero desconocen si el proceso ya fue aprobado por la gerencia administrativa.
- ✓ Falta de segregación de funciones y desconocimiento de la importancia que conlleva a realizar las actividades de los departamentos.
- ✓ Ausencia de una constante revisión regular por el área de control financiero como estrategia de minimizar fallas y la actualización de procesos operativos en los departamentos.
- ✓ No se evaluaron los riesgos oportunamente, por lo que toco asumir a la compañía gasto que posteriormente no se recuperaron.

DISCUSIÓN

VI.1 Aporte de la investigación

La presente investigación no solo buscó apoyar al área de contabilidad en la empresa de telecomunicaciones mediante la propuesta de mejora al proceso de registro de facturas de arrendamientos con pagos variables, sino también a los departamentos que se ven involucrados dentro del proceso para el logro del registro oportuno de la factura y la emisión. Dicha problemática partió de un contexto de desordenamiento y comunicación entre áreas, desconocimiento a impactos económicos para la compañía, con la vulnerabilidad de correr el riesgo del no recupero del gasto a través del ingreso por emisión de las facturas del concepto de subarrendamiento o asumir pasivos que no correspondían.

Dentro de la compañía para el equipo de contabilidad principalmente en el departamento del ciclo de egresos no era posible provisionar una cuantía no conocida ya que no se tenía una certeza si la organización iba a desprenderse de recursos económicos porque las rentas variables están sujetas a los volúmenes de mes y es fluctuante cada mes. Por ende, lo desconocido antes se catalogaba como un pasivo contingente y al implementar un diagrama de flujo de actividades y una matriz de riesgos como parte del control sox, se buscó las siguientes metas:

- ✓ Brindar una seguridad a la compañía de los gastos que debe de asumir de los arriendos porcentuales, a través de metodologías de cálculos de verificación si corresponde dicho desembolso, dicho trabajo fue en conjunto con el área operaciones comerciales.
- ✓ Reuniones con los departamentos involucrados brindándoles conocimientos de impactos económicos que podrían ocurrir sino realizan la validación oportuna de

los niveles de ventas con sus distribuidores, la comunicación y coordinación fue importante parte de este objetivo.

- ✓ Envío de reportes de todo lo facturado hacia los distribuidores antes del cierre de balance, cuyo fin sirvió para la validación de contabilidad si correspondía provisionar o no dicho gasto, esto sirvió para el siguiente aporte:
- ✓ Reconocimiento de una provisión como parte al seguimiento y control al envío de las facturas de los centros comerciales y recuperar el mayor crédito fiscal posible a fin de año, contabilizando oportunamente dicho pasivo. De esta manera se cumpliría un principio de correlación entre ingreso y gasto.
- ✓ Ayudará a evitar los picos altos de la variación de la cuenta por arrendamiento como el efecto contrario del mes anterior a no tener picos bajos, no solo con el fin de no ser observados ante una auditoria sino mostrar un control implementado como salvaguarda a la pérdida económica para la empresa de telecomunicaciones.

Existir un proceso establecido para el desarrollo de las actividades complementarias como la medición de provisiones a las rentas variables que son generadas a partir de los niveles de ventas que presenta un distribuidor autorizado dentro de los centros comerciales, permite tener una fiabilidad de la medición y recupero oportuno del gasto reconocido y un orden a nivel empresarial. A continuación, una narrativa de la propuesta de mejora:

La obtención de una medición fiable a las provisiones partió de identificar las funciones dentro de los usuarios involucrados: el área de ventas, operaciones comerciales y contabilidad. Como primer escenario el área de ventas enviará el reporte de niveles de ventas de todos los distribuidores comerciales (administrados por personal tercero o ajeno a la empresa); al área de operaciones comerciales ellos se encargarán del cálculo, si corresponde la facturación de una

renta variable, posterior a ello emiten el comprobante de pago y al cierre del mes reportará a contabilidad todas las facturas emitidas de dichas unidades negocios, con el fin de que dicho departamento valide si el centro comercial ha enviado la factura de acuerdo a lo pactado en el contrato de arrendamiento, en caso de no recibir el gasto se provisiona con el importe mejor aproximado, esto permite darle un control y seguimiento a la recepción del comprobante y a su vez evitar futuras pérdidas económicas, en el caso de que el distribuidor decida retirarse al contrato de subarrendamiento.

VI.2 Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos

El personal considera que sería beneficioso e importante que se implemente el proceso que ellos han considerado prudente, ordenado y eficiente dentro de las políticas, manuales y parte del control sox de la empresa; con el fin de evitar posibles fallas. Este resultado es corroborado por Olivera (2022) quien concluye tener flujogramas de procesos no solo contribuye a reconocer los riesgos sino también a obtener una óptima gestión eficiente. Vale decir que los controles internos deben de estar en constante cambio y mejora. De igual forma Torres et. al (2019), concluye que la gestión de procesos funciona como un sistema de control que disminuye el desprendimiento de recursos económicos, optimización de tiempos e incrementan la productividad. Por su parte Hopkins (2020), concluye que la gestión de riesgos operacional incluye procesos para ejecutar la planificación, identificación y control de los riesgos de una organización ya su vez dichos peligros deben de controlarse a través de la implementación como parte al seguimiento de identificar nuevos riesgos.

Por otro lado, se pudo apreciar riesgos operativos que han originado pérdidas económicas para la organización dicha apreciación se pudo realizar a través de una elaboración de matriz de riesgos y con apoyo de las versiones de los entrevistados. Este resultado es corroborado por Sáenz (2021) quien concluye que el uso de la matriz de riesgos son una herramienta parte del procedimiento de auditoría que simplifica la comprensión, clasificación y evaluación de los diferentes riesgos. De igual manera Picasso (2024) considera que la auditoría interna influye positivamente a la gestión empresarial no solo a salvaguardar sus activos sino para generar un valor agregado que faculte el entendimiento del entorno para realizar acciones de correcciones y preventivas. También gracias al estudio, se ha aplicado técnicas y procedimientos de auditoría para poder brindar soporte a la recopilación de información. Así también Valderrama (2021),

constato que los procedimientos de auditoria tienen diversos enfoques siendo todas herramientas útiles para el desarrollo de las labores del auditor ya que son aplicadas de acuerdo al giro del negocio.

VI.3 Validación de la teoría referente

Santilla (2013) argumento la garantía de la eficacia del diseño y el funcionamiento del sistema de control interno es lo que hace que la auditoría sea tan importante. Al principio, la auditoría tenía un enfoque tradicionalista, identificando los negocios de alto impacto en función del volumen de transacciones. Hoy, se centra en diseñar planes centralizados en áreas de procesos sustanciales en función del tipo de riesgo. Así mismo Estupiñán (2011) menciona la auditoría abarca todas las actividades financieras y operativas, examinando y garantizando el cumplimiento de las normas y políticas, pero no es ciega a los continuos cambios en la gestión de riesgos y los controles internos. De los resultados obtenidos se confirma lo expuesto, puesto que los entrevistados están de acuerdo que la elaboración del listado de actividades les ayuda a tener un control y respaldo a sus tareas que realizan, como también la actualización y monitoreo de dichas actividades permite diseñar e implementar mejores procesos definidos con una probabilidad alta de lograr la optimización. Por otro lado, los entrevistados comentaron que es importante que implementen y agreguen el proceso de validación y recepción de las rentas variables a los controles de la compañía. Expuesto ello se infiere que la auditoría interna no solo nos ayuda a evaluar riesgos o puntos débiles que falta reforzar en los controles de los diferentes departamentos de la compañía sino también apoya al consejo administrativo brindando las oportunidades de mejoras a incluir, con esto se da por afirmadas los argumentos y definiciones de los autores.

Lira (2021) argumentó que un proceso ineficiente y no apropiado nunca va a generar resultados más eficientes. Del mismo modo Palomo (2019) nos indica que la falta de existencia

de procedimientos para cada uno de los procesos de la compañía no contribuye al logro de metas y por tanto se estaría frente a riesgos operativos. De los resultados obtenidos se evidenció que los usuarios dependían entre ellos, sin embargo, el área input al proceso no tenía definido la importancia de sus actividades, esto afecto a las otras áreas que requerían dicha data, por ende, existía la probabilidad de un mal registro de los comprobantes de gastos. Además, con el proceso que manejaban, nos indicaron que la compañía ha presentado pérdidas económicas por la mala gestión de no establecer procesos oportunos. De lo expuesto se corrobora a los autores mencionados y si el proceso no da resultados, ni mucho menos influye en las metas del negocio, estaríamos frente a riesgos operativos afectando los procesos internos y aptos para no saber enfrentar algún peligro externo.

VI.4 Limitaciones del estudio

El presente estudio no contó con limitaciones de investigación.

VI.5 Agenda futura de la investigación

A medida que se ha ido desarrollando la investigación ha surgido temas que han quedado a la expectativa de seguir indagando, entre ellos destacan la problemática de la ausencia de una validación exhaustiva de las cantidades que vende un distribuidor por parte de los coordinadores de ventas, siendo un dato importante para la organización, ya que permite identificar puntos de ventas estratégicos y su permanencia o retiro de cierto comercial, sin embargo, se propone que la empresa de telecomunicaciones podría implementar un sistema o plataforma donde el distribuidor ingrese sus boletas o facturas de ventas y en paralelo los coordinadores deben de supervisar de manera sorpresiva el inventario o realizar un arqueo de caja de cómo están realizando el proceso.

CONCLUSIONES

1. A lo largo de la exploración se ha podido evidenciar que la auditoría interna está presente en los procesos de mejoras y apoyo a la organización en cuanto a la presentación de información financiera confiable y segura. Actualmente su incidencia permite asegurar el cumplimiento de los controles basados en un plan de auditoria riesgos, pero si queremos ver un poco más allá y centralizado de riesgos, la auditoría interna no solo asegura controles sino también riesgos basados en la efectividad de los procesos de gestión de riesgos implementados, es decir informa recomendaciones y oportunidades de mejoras de los constantes cambios que pudiera haber.
2. Para la presente investigación se han aplicado procedimientos y técnicas de auditoría, que han ayudado a la recolección de información, como inspecciones a los documentos de facturas, correos electrónicos, confirmaciones externas e internas de las validaciones de los niveles de ventas. Asimismo, se observó que existen controles no aptos para el proceso del reconocimiento de un gasto y provisión de un arrendamiento con pago variable, específicamente de rentas variables; conduciendo a posibles errores en presentación de la información financiera, incorrectos registros y pérdidas económicas hacia la compañía, ya que cuando se realizaron las indagaciones a los controles sox que tenía la empresa de telecomunicaciones no se evidencio dicho proceso específicamente. Por otro lado, se constató con las entrevistas o confirmaciones internas de los sujetos de estudios seleccionados, donde mencionaron que el proceso que contaban hasta antes de marzo del 2024 les ha traído problemas no solo económicamente sino también a las labores de ellos mismos, ya que cuando realizaban sus análisis a la cuenta de arrendamiento presentaba altas variaciones. Por ende, los procedimientos y técnicas de la

auditoria ha permitido brindar e incentivar una modificación al proceso actual de validación, contabilización y análisis al pago de rentas variables por arrendamiento, pudiendo así reducir el alcance de menos peligros para la compañía y dando un apoyo a la administración para garantizar procesos internos dentro de reglamentos, políticas a implementar cuyo fin será contribución y estandarización de actividades de los miembros involucrados dentro del circuito de arrendamientos porcentuales.

3. Dentro de las deficiencias, se ha percibido que el desconocimiento del impacto en pérdidas económicas por el departamento de ventas ha sido de caso omiso, ya que se pudo verificar la ausencia de confirmaciones de correos hacia el equipo de contabilidad si los volúmenes estaban correctos o no, de acuerdo a la información que remitían el centro comercial. No obstante, los entrevistados mencionaron que si se cuenta con un mapeo de procesos les permite tener un mayor orden, como también al identificar futuras fallas dentro del proceso que se va a implementar a nivel nacional permitirá detectar fallas de manera inmediata con una solución oportuna. De acuerdo con el esquema que ha desarrollado contabilidad con operaciones comerciales ha permitido que las cuentas de arrendamiento no tengan mucha variación específicamente con gastos de pagos variables y esto ha contribuido a que el departamento de finanzas y operaciones comerciales pueda darle un control y seguimiento al gasto e ingreso que debe de tener el negocio de manera oportuna. Por ende, una adecuada gestión de procesos si aporta a la obtención de una información fiable, con una alta probabilidad de incurrir en menos fallas y errores, porque al incluir un proceso es monitoreado y supervisado por auditoría interna, de esta forma contribuirá de que las actividades estén orientadas al esfuerzo de todos los miembros con metas y objetivos comunes dentro del negocio.

4. La auditoría interna a través de los años ha ido evolucionando desde una perspectiva tradicional a un enfoque más preventivo frente a los riesgos dentro del contexto económico, lo cual ha permitido originar una contribución dentro del entorno donde se audita, si bien es cierto se requiere de ciertos procedimientos que permite a agilizar y apoyar la tarea del auditor con el objetivo de detectar alguna vulnerabilidad de peligro, así como también de las técnicas de observación, indagación, cuestionarios, entre otros. Se ha evidenciado a través de los sujetos informantes al no tener un proceso definido genera desorden entre los trabajadores, se corre el riesgo de que se acepte una factura de pago variable con montos incorrectos o se cobre de todo un año al distribuidor ocasionado el retiro de ello. Por tanto, si, consideran que se debe de evaluar todo ello a nivel de gerencia y dirección con propuestas de mejores soluciones, no obstante, a través de la ejecución de las entrevistas se ha podido evaluar algunos riesgos por lo que al recurrir en esa técnica el auditor podrá informar de manera oportuna las posibilidades de amenazas y probabilidades de ocurrencia a futuro de eventos desafortunados para la ayuda de optimas tomas de decisiones en la administración ejecutiva.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las evidencias encontradas, se recomienda:

1. La gerencia del departamento de control financiero quienes se encargan de la elaboración de diagramas de procesos en la empresa, debe invertir en la implementación de un apropiado y optimo proceso en arrendamientos con pagos variables para brindar seguridad y confianza a todas las áreas que son parte del proceso, especialmente a contabilidad quienes reportan información financiera y registran comprobantes de pagos cuyo fin es dar fiabilidad a los estados financieros, para ello se sugiere que deben de contar con un manual de procedimientos para lograr el entendimiento de las áreas, de tal forma que exista una relación de codependencia entre ellas para el cálculo, validación y una estimación oportuna y segura de la cuantía de la provisión, con la certeza de que la compañía deberá de incurrir en un desprendimiento de recursos económicos por rentas variables.
2. Reforzar a los trabajadores la importancia del trabajo que realizan y la consecuencia que trae brindar información errada, especialmente al departamento de ventas. Así mismo, es esencial que se realice una interacción productiva entre valores éticos, experiencia y visión de la empresa para lograr una gestión buena.
3. Contar procedimientos claros, uniformes y estructurados para la realización de las actividades de manera más efectiva, mediante esto se reducirán tiempos, asegurándonos que todos los empleados están al tanto de los cambios y mejores prácticas.
4. Determinar procesos formales de acuerdo a los lineamientos que maneja la compañía para conocer y evaluar los peligros que puedan afectar al cumplimiento de las metas del negocio, ya que esto da oportunidad a estar preparados para responder y enfrentar

cualquier riesgo que puede aparecer. Asimismo, para mitigar riesgos identificados, se sugiere asignar a un personal para la elaboración de un sistema de registro, calculo y validación de dichos volúmenes para fortalecer la fiabilidad en la información.

Asimismo, se sugiere que la empresa de telecomunicaciones no debe de solicitar formatos en excel que son tipeados por el distribuidor, puesto que esto incurre en la probabilidad de que se digite mal y por ende se reciba mal la información de los volúmenes. Se recomienda que la empresa podría diseñar un sistema a nivel plataforma para que todas las ventas migren a través de ella y se genere los reportes de ventas de manera automática, esto ayudaría a que el centro comercial y coordinador tengan el mismo detalle de información.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. (2018). El Marco Metodológico en la investigación cualitativa. Experiencia de un trabajo de tesis doctoral. *Revista Científica Estelí*, (27), 25-37.
<https://revistas.unan.edu.ni/index.php/Cientifica/article/view/2256>
- Bello, C., & del Rocío, M. (2019). Control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6535>
- Boaventura, C. (2015). *Diagnóstico y evaluación a los controles SOX en la gerencia operativa de tarjeta de crédito Banco de Bogotá* (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/3779/1/TCP_BoaventuraMendozaCarla_2015.pdf
- Borrajo, M (2006). La auditoría interna y externa. *Partida doble*, 134, 50-59.
<https://infolibros.org/pdfview/7334-la-auditoria-interna-y-externa-articulo-manuel-borrajo-dominguez/>
- Canales, A. (s.f). *La teoría del principal – agente en el análisis de la política científica*. Congreso Nacional de investigación educativa
https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_04/ponencias/0568-F.pdf
- Carrillo, E. (2023). *Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de rendición de gastos del personal de ventas en la empresa Grupo Cala Perú SAC*. <https://hdl.handle.net/11354/3887>

Castañeda, R., Guevara, O., & Rojas, K. (2018). Valoración del riesgo de fraude interno en el subproceso de compras comerciales de Supermercados Peruanos SA de acuerdo al principio No. 2 del fraud risk management guide. <http://hdl.handle.net/11354/2323>

Conexión Esan (2016, 6 de octubre) ¿Qué es el mapa de procesos de la organización?
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-mapa-de-procesos-de-la-organizacion>

Cortes, M. & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen.
https://drive.google.com/file/d/1xaDvHH90WgkQRdpCPcAQJuYUfF_4SZj2/view?fbclid=IwY2xjawFTOvRleHRuA2FlbQIxMAABHB7utH1CZmSxQImPXjrTiItf2dV4KTm52gS_Eygg-XXJ89CzF6k-THttA_aem_LsjBUCMYDtx2Kj5bAsrrQ

De Velasco, J. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC editorial.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=iGrY7tW178IC&oi=fnd&pg=PA9&dq=gestion+de+procesos&ots=5USHDYRfwe&sig=Y2f4wqPqoubVqB1ubpJhV1asNYM>

Díaz, M. (2000). El enfoque estructural funcionalista de la auditoria financiera. *Quipukamayoc*, 7(13), 105-112.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5871>

Financial Crime Academy [FCA]. (2024, 6 de noviembre). *La historia de la auditoría interna: Evolución, fundamentos y principios de la auditoría interna*.
<https://financialcrimeacademy.org/es/category/auditoria-interna/>

Fiorito, D. (2021). *Gestión de Riesgos: cómo cumplir objetivos en el ámbito personal y empresarial*.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0fkuEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT21&dq=gesti%C3%B3n+de+riesgos+empresariales&ots=LoLKcgx099&sig=xMZMF9tyFVT-qcOHB6z4bD0HbDk>

Gaitán, R. (2015). *Administración de riesgos ERM y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones.

<https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&printsec=frontcover>

Gallardo, A. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Quipukamayoc*, 27(53), 73-79. recurso:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/15988>

García, I. (2017). El Control interno como herramienta para la administración de riesgos en las pymes. [Tesis de Maestría Universidad Nacional Autónoma de México], México.

Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/72850>.

González, M. (2002, 26 de mayo). El control interno. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

Guevara, H. (2019). La ley SOX sección 404 y su incidencia en el control de compras y ventas de la empresa de transporte de carga Transp Vip Group SAC en la ciudad de Lima, 2019.

<https://hdl.handle.net/11537/23663>

Gómez, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277.

Hernández A. (2024, mayo 3). Exhiben fallas en controles para entrega de tarjetas de pensiones.

El Sol de México

<https://www.elsoldemexico.com.mx/mexico/sociedad/exhiben-fallas-de-controles-para-entrega-de-tarjetas-de-pensiones-11857105.html>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%C3%ADvestigaci%C3%B3n.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>

Hill, M. (2001). *La auditoría: concepto, clases y evolución*.

<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>

Instituto del Comité de auditoría de España. (2019). *Evaluación de los sistemas de control interno – KPMG*

<https://www.tendencias.kpmg.es/2019/01/comision-auditoria-evaluacion-sistemas-control-interno/>

Huamán, L. (2020). Auditoría interna como gestor de optimización en los servicios públicos:

Seguro Social de Salud del Perú. *Quipukamayoc*, 28(56), 43-50.

<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.16524>

Lastra, C. (2018). Análisis de los beneficios de implementar controles financieros bajo la Ley Sarbanes Oxley (Sox) en empresas colombianas del Sector Real.

Lecanda, R., & Garrido, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. *Revista de psicodidáctica*.

<https://ojs.ehu.es/index.php/psicodidactica/article/download/142/138>

Lira, J (2021). *Enfoque de la Gestión por Procesos*. Biblioteca Nacional del Perú.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=851165>

López, R., Sánchez, P., & de Llano, P. (2013) Mapa de riesgos. *Revista Atlántica de Economía* Vol. 2 Núm. 1 Pág. 2-29.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4744304>

Lozano, C. (2014). *La importancia de las auditorías internas y externas dentro de las organizaciones.*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13537/Importancia%20de%20las%20Auditorias.pdf>

Luna, Y. (2015). *Auditoría integral: normas y procedimientos.* ECOE ediciones.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YsS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=procedimientos+sustantivos&ots=8FuZTjXzbd&sig=OCvZufan6SM88nHqwUhrUHVQMJo#v=onepage&q=procedimientos%20sustantivos&f=false>

Malagón, J. y Rendón, A. (2021). *Implementación del departamento de auditoría interna en una sociedad anónima.* Tecnológico Universitario de México. Recuperado de

<https://repositorio.unam.mx/contenidos/3598805>

Maldonado, J. (2011). *Gestión de procesos.* Santiago Chile.

https://www.academia.edu/download/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018.pdf

Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión del futuro,*

13. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Maxwell, A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa (Vol. 241006).* Editorial Gedisa.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZLewDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT351&dq=Dise%C3%B1o+de+investigaci%C3%B3n+cualitativa+&ots=fm1xxCk8zL&sig=u95>

[D4TIscWf85w3E8AZTUzHDSNk#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa&f=false](https://www.redalyc.org/pdf/413/41313083007.pdf)

Mora, J., & Gudiño, C. (2010). Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado de riesgo (Operative risk: a design for risk development and modeling). *Análisis económico*, 25(58), 123-157.

<https://www.redalyc.org/pdf/413/41313083007.pdf>

Olivera, A. (2022). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de compra y venta en la empresa Agriland Global* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacifico]

<https://hdl.handle.net/11354/3627>

Pacheco, R. (2019). *Riesgo operacional y servicio público*, vol.3. Boletín Oficial del Estado.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=tpDLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=riesgo+operacional+&ots=SLtQzL-xDV&sig=liepTjv4yspjI0qMRN1Fa4Ux-Dg>

Padilla J., Flores J. y Ojeda M. (2016). *Optimización del proceso de abastecimiento de la empresa Contugas* [Tesis de maestría Repositorio Universidad del Pacifico].

<http://hdl.handle.net/11354/1662>

Pelazas, M. (2022). *Planificación de la auditoría*. Ediciones Paraninfo, SA.

<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788413661704/uf0317---planificacion-de-la-auditoria>

Picasso, C. (2019). Auditoría interna y su incidencia en la gestión de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad Metropolitana de Lima – período 2016.

<https://hdl.handle.net/20.500.13084/3270>

- Piza, D., Amaiquema, A., & Beltrán, E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455
- PwC (2017). Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Resumen ejecutivo Gestión del Riesgo Empresarial COSO 2017.
<https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html>
- Reyes, E. (2021). Desarrollo del proceso de auditorías internas. Facultad de Estudios Superiores Acatlán, Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de
<https://repositorio.unam.mx/contenidos/3616943>.
- Santillana, R. (2013). Auditoría interna. Pearson Educación.
<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Ediciones Morata.
https://books.google.co.cr/books/about/El_estudio_de_caso_Teor%C3%ADa_y_pr%C3%A1ctica.html?id=WZxyAgAAQBAJ&redir_esc=y
- Slosse, A., Gordicz, C., & Gamondés, F. (2006). *Auditoría* [Recurso electrónico]
<http://ecommercearg.thomsonreuters.com.ar/978-987-03-3942-7.pdf>
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14), 5-39. ISSN: 1136-1034.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Núñez, J., & Chávez, J. (2018). Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado de riesgo (Operative risk: a design for risk development and modeling). *Análisis Económico*, 25(58), 123–157.

<https://analisiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/327>

Palomo, C. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad (Vol. 1).

IMCP. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=P4&dq=control+interno&ots=BMTqJwwsp3&sig=aNBvj2JQdo5jwOJlgrO7AA2QxLA#v=onepage&q=control%20interno&f=false

Paucar, K., & Soncco, L. (2019). Nia 230-Nia 500 y la implementación del área de auditoría.

<https://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/20%20-%20NIA%20500.pdf>

Plaza, S. (2019). *La auditoría interna como herramienta de gestión en las empresas públicas de la ciudad de esmeraldas* (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Escuela de Contabilidad y Auditoría CPA.).

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a91d9506-7514-43af-b472-88aa11887f43/content>

Rizo, P. (2019). *Importancia de la auditoría interna para una pyme mexicana: una aproximación cualitativa desde el sector de la construcción* [Tesis de Licenciatura].

Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/3448936>

Sáenz, L. (2021). *La matriz de gestión y control de riesgos: Herramienta efectiva en la auditoría interna para las empresas comerciales de la ciudad de Panamá. The risk management*

and control matrix: an effective tool in. *Revista FAECO sapiens*, 4(2), 2644-3821.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2212240002/index.html>

Sánchez, A (2019). *Procedimientos de auditoría*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/zimapan/contaduria/2019/objeto-de-aprendizaje-fa.pdf

Santos, D. (2024,3 de mayo). Mapeo de procesos: qué es, cómo realizarlo y las mejores herramientas.

<https://blog.hubspot.es/marketing/mapeo-deprocesos#:~:text=mapas%20de%20procesos-.Qu%C3%A9%20es%20el%20mapeo%20de%20procesos,mejoren%20su%20desempe%C3%B1o%20y%20productividad>

Seclén, G., & Calsina, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial data*, 22(2), 173-178.

<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>

Tamay, M., Narváez, C., Álvarez, J., & Torres, M. (2020). La auditoría interna y su importancia en los procesos contables en el sector público no financiero. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(4), 87-101.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.283>

Torres G., Rodríguez, J. C., Inca, A., Castelo, Á., & Ríos, E. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia digital*, 3(2.6), 495-514.

<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>

Ullaguari, J., & Montero, M. (2024). Auditoría de Gestión: identificación de riesgos en empresas. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(1), 525-545.

<https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.113>

Valdés, A. (2006). *La triangulación como técnica de cientificidad en investigación cualitativa pedagógica y educativa*. *REXE: Revista de estudios y experiencias en educación*, 5(10), 11-38.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2314209>

Valderrama, Y., Briceño, L., & Sánchez, J. (2021). Procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada en la auditoría financiera. Una caracterización desde el enfoque teórico y normativo. *Revista Colombiana de Contabilidad-ASFACOP*, 9(17), 39-63.

<https://doi.org/10.56241/asf.v9n17.197>

ANEXOS

Anexo A: Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Alessandra Ariana Giraldo Zavaleta, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La meta de este estudio es investigar la Incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los dispositivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Alessandra Giraldo Zavaleta. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es investigar la incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a alessandra.giraldo@unmsm.edu.pe al teléfono 986813111

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Alessandra Giraldo Zavaleta al teléfono anteriormente mencionado.

11, Setiembre 2024

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Anexo B: Guía de entrevista

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar ciudad: _____

Entrevistadora: Alessandra Giraldo Zavaleta

Entrevistado:

Profesión y/o ocupación:

Años laborados en la empresa:

Introducción

Buenos días o buenas tardes, mi nombre es Alessandra Giraldo, bachiller de la Escuela Académica de Auditoria Empresarial y del Sector Publico de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y en esta oportunidad estoy realizando un estudio de investigación para optar el título profesional de Contadora Publica, cuyo tema a estudiar es: Incidencia de la auditoría interna en arrendamientos con pagos variables en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2024. El propósito es explorar e indagar acerca de los procesos de controles que se tiene por arrendamientos porcentuales de los contratos de arrendamientos de los locales comerciales.

Características de la entrevista

La entrevista durara aproximadamente 30 minutos, previo llenado del formato de consentimiento del informante, esto se ha solicitado a cada participante seleccionado al tema de la investigación ya que sus datos serán confidenciales. Se agradece de antemano su participación y colaboración, si desea puede culminar la entrevista en cualquier momento que considere oportuno.

Preguntas:

Subcategoría: Procedimientos de auditoria

1. ¿La revisión y actualización de flujos de trabajo fomenta la optimización de los procesos de control dentro de las diferentes áreas de la compañía?
2. ¿Con que frecuencia se realiza la delimitación y listado de actividades para cada integrante del área?

3. ¿De qué manera se realiza el procedimiento de validación de los niveles que reporta el distribuidor?
4. ¿Cómo se realiza el procedimiento de emisión de facturas por rentas variables hacia los distribuidores?

Subcategoría: Gestión de procesos

5. ¿Cómo la elaboración de un mapeo de procesos por arrendamientos variables fomenta la disminución de fallas y error dentro de la contabilidad?
6. ¿De qué modo el circuito del proceso por arrendamientos porcentuales, facilita la generación de la información confiable? ¿Se podría decir que los cálculos por rentas variables se tienen a tiempo?
7. ¿Cómo se efectúa la estimación de una provisión por arrendamientos con pagos variables en la empresa de telecomunicaciones?
8. ¿Cómo asegura que las contrapartidas de gastos e ingresos por conceptos de arrendamientos variables se contabilicen de manera oportuna y adecuadamente?

Subcategoría: Gestión de riesgo empresarial

9. ¿Podría detallarnos si el área de auditora interna tiene un procedimiento sox para el registro de las facturas de rentas variables?
10. ¿Considera que el nivel de procesos utilizado hasta inicios de este año por las áreas involucradas en pagos por arrendamientos variables garantiza la prevención de los riesgos operacionales? ¿Porque y cómo?
11. ¿De qué manera la ausencia de un proceso de arrendamientos variables afecta a la administración de riesgo?

Anexo C Transcripción

Categoría específica: Pruebas de controles

Pruebas de controles	¿La revisión y actualización de flujos de trabajo fomenta la optimización de los procesos de control dentro de las diferentes áreas de la compañía?	
Analista de contabilidad Norte	Yo pienso que sí, porque se lleva un control y tu jefa esta enterada de todo el trabajo que estas realizando.	-Llevar un control
Analista de operaciones comerciales	Si, de alguna forma u otra cuando ya se tienen actividades predeterminadas y establecidas, los procesos se tienen más ordenados y probablemente a que se incurran menos fallas.	- Fomenta menos equivocaciones
Coordinadora de ventas de Lima	Bueno si, al tener procesos de controles va a ayudar de cierta forma a la compañía tener menos perdidas o menos equivocaciones en las actividades que realizan los trabajadores.	- Optimización de tiempos
Analista de contabilidad Lima	Si, porque cada área sabe lo que tiene que hacer y esto podría ayudar a que se optimice el tiempo y de haber alguna falla podrán detectarlo con facilidad.	- Visibilidad de debilidades en los procedimientos
Analista de control financiero	Pienso que la revisión y actualizar los procesos nos permite tener visibilidad de debilidades en los procedimientos de un proceso. Al desarrollar mejoras a un proceso definitivamente nos a optimizar tiempos en actividades que de repente ustedes hacían consultas, pero esto se va desarrollando a medida que las áreas usuarias nos indican como recomendación.	- Actualización

Categoría específica: Pruebas de controles

Pruebas de controles	¿Con que frecuencia se realiza la delimitación y listado de actividades para cada integrante del área?	
Analista de contabilidad Norte	Al terminar el cierre nosotros como parte del procedimiento sox, si tenemos un listado de las actividades que hacemos y lo tiene que firmar la jefa en conformidad de ello. Es un formato simple que tiene el listado de las actividades y lo firma de la jefa del área. Es para tener un control, que la jefa este al tanto de las actividades que nosotros hacemos y también nos sirve como sustento sabe del proceso que hemos realizado y nos respalda y no estoy haciendo las cosas por hacer o porque quiero, sino porque es parte de un proceso y ella tiene que estar enterada de que se está haciendo, cosa que si hay un problema puede que me haya pasado ella también tiene que hacerse responsable y no el analista.	-Checklist de actividades - Cierre del mes - Formato - Aprobación y firma de jefaturas - Almacenamiento
Analista de operaciones comerciales	Bueno en mi área si tenemos un checklist de las actividades que realizamos, mi jefe sabe las funciones que hago, pero para mantener un orden y control de todo, este formato lo firma mi jefa, el me devuelve firmado y lo almaceno en una carpeta compartida que tiene el área.	
Coordinadora de ventas de Lima	Bueno, realizo un listado de todas mis actividades a inicios de cada mes porque a veces estoy en campo, pero todo este listado lo comparto al jefe zonal para que lo firme y apruebe mis tareas.	
Analista de contabilidad Lima	Cada analista de contabilidad elabora su listado de las actividades que realiza de manera mensual, y luego es aprobado y firmado por su jefatura correspondiente. Dicho documento luego se guarda en una carpeta como evidencia para control de auditoría y lo realizamos al término del cierre.	
Analista de control financiero	Te comento un poco como es el procedimiento, normalmente cada área tiene actividades que realizan al cierre del mes, cada función que realiza el analista lo traslada en un Word o excel y debe ser firmado por cada jefatura como conformidad de ello. Cuando tenemos auditoría interna y si ellos lo solicitan se deriva con cada gerencia para apoyo de los requerimientos.	

Categoría específica: Pruebas de controles

Pruebas de controles	¿De qué manera se realiza el procedimiento de validación de los niveles de ventas que reporta el distribuidor?	
Analista de operaciones comerciales	La fuente es el coordinador, porque ¿quién me fiscaliza que el coordinador me trae la información buena? podría emitir mal la factura al distribuidor. Pero yo no realizo las validaciones de ventas. Pero respondiendo tu pregunta, sé que hay un registro de ventas que el distribuidor va registrando día a día del primero al treinta uno y después hace una sumatoria total y esa sumatoria total es lo que registra, y lo envía al centro comercial, pero esto es a través del sistema que ellos tienen.	-Validación de volúmenes de ventas
Coordinadora de ventas de Lima	El reporte que el distribuidor manda al centro comercial viaja a través de un sistema del centro comercial, nosotros hacemos trabajar al distribuidor doble porque él tiene que llenar en un formato que pide Alexis (analista de ventas) y el distribuidor tiene que ponerse a digitar todo lo que paso en el mes tiene que hacerlo. ¿Eso es el registro de ventas? Claro, cada centro comercial tiene un sistema, el dac tiene un acceso. Ellos venden y registran, ese reporte que ellos registran ahí; no es el que recibe el analista de operaciones, porque el área de ventas pide otro formato en Excel. Entonces el distribuidor tiene que llenar otro formato con los datos de ventas por eso es que puedas encontrar error porque es un formato que ellos tienen que rellenar los últimos días del mes con toda la carga del mes ahí vas a encontrar error consecutivamente porque es un proceso manual. Yo te cuento que nosotros ni siquiera sabemos porque nos lo empezaron a pedir el formato, con comercial no ha habido un detalle del porqué. Pero luego, digamos que no hay o yo no valido como coordinador, tampoco Alexis puede validar que es nuestro analista. Porque el dac efectivamente vende y ellos ingresan sus boletas, tanto al registro del centro comercial como en este Excel que es manual. Yo efectivamente hoy día si el dac quiere puede vender cinco celulares y si él quiere puede registrar 4 y ahí tendríamos sentarnos a revisar in situ como se controlaría, si lo que se quiere efectivamente controlar cantidad que se vende. Hoy en día nosotros no tenemos como saber si el distribuidor puede reducirte ventas que yo si fuera un distribuidor buscaría eso para que no me cobren una renta variable pero no tenemos como controlar eso, porque nosotros no estamos en los puntos de ventas metidos viendo cuanto vende el distribuidor	- Sistema del centro comercial - Trabajo doble - Proceso manual - Coordinación entre áreas - Controlar los niveles de ventas

Categoría específica: Pruebas sustantivas

Pruebas sustantivas	¿Cómo se realiza el procedimiento de emisión de facturas por rentas variables hacia los distribuidores?	
Analista de contabilidad Norte	Todos los meses operaciones comerciales me envía los niveles de ventas y le pongo las rentas mensuales mes a mes en una base para que ellos calculen y de acuerdo a eso hacen los cobros a los distribuidores. Pero operaciones comerciales quería en un inicio que yo hagan los cálculos de las rentas variables, pero eso era una actividad que no me competía.	
Analista de operaciones comerciales	A mí nunca me han pasado el nivel de ventas, y yo solo esperaba que el centro comercial les pasara la facturas a ustedes y con eso facturaba al distribuidor. Es decir, antes tomábamos para la emisión lo que ustedes como contabilidad ponían en su base de Excel yo solo esperaba que el centro comercial les pasara la facturas a ustedes y con eso facturaba al distribuidor. Actualmente tengo que confiar en la información que el coordinador me trae de los niveles de ventas, los de lima remiten la información al analista de ventas y el consolida la información de todos. La región centro cada coordinador manda su información porque ellos no tienen un analista o una persona que los consolida, pero el procedimiento debería ser para los dos, los de la región centro son los más demores, si yo les digo el día 5 ellos me lo están presentando el día 10 y eso. Con todos los defectos que tenemos yo estoy cumpliendo con la información que te envió a contabilidad, pero deberíamos de caerles de sorpresa para saber el cómo sabemos que los niveles de ventas son los correctos. Digamos que todos cumplen, yo tengo hasta el día 5 de recepcionar su información, entonces se consolida esa data y tengo desde el día 5 hasta el día 12 para hacer los cálculos de lo que se va a facturar por renta variable y de ahí notifico a los distribuidores que sobrepasaron el monto de la renta fija para que me digan alguna observación o me hagan la consulta, algunos me dicen okay, otros de acuerdo y otros no me dicen nada, si no hay un respuesta en 48h se entiende que está bien y doy por aceptado, pero hasta ahora no tenido quejas, desde que hemos empezado a llevar este año a ordenarnos.	-Niveles de ventas - Recepción de la información - Contabilización de facturas -Consolidación de la información

Coordinadora de ventas de Lima	Lo que yo tengo entendido es que al distribuidor se le cobra todos los conceptos del contrato por subarrendamiento y que, si supera el monto de la renta fija por niveles de ventas se cobra solo la renta variable, pero si no reporto ventas solo se cobraría la renta fija. Tengo entendido que solo se cobra uno de los dos conceptos.	
Analista de contabilidad Lima	Si, te comento. Operaciones comerciales antes emitían las facturas cuando veían el monto actualizado del registro en nuestras bases, cuando digo base me refiero a un data en excel de todos los locales arrendados que tenemos y mes a mes voy a actualizando con todas las facturas que contabilizábamos. Hoy en día es diferente, porque entre las áreas hemos intentado ordenarnos y ahora operaciones comerciales realizan los cálculos si corresponde o no realizar un cobro por rentas variables y emiten las facturas los fines de mes.	
Analista de control financiero	Emisión de facturas a los distribuidores, tengo entendido que son los conceptos de que nacen del contrato de subarrendamiento. Pero rentas variables no he oído dependen de los volúmenes de ventas que realiza el distribuidor si se, pero el procedimiento tengo entendido que lo realizan entre ventas, si tiene un control sox para la emisión de facturas, pero si dependen de otras áreas habría que ajustar el proceso ahí.	

Categoría específica: Mapeo de procesos

Mapeo de procesos	¿Cómo la elaboración de un mapeo de procesos por arrendamientos variables fomenta la disminución de fallas y error dentro de la contabilidad?	
Analista de contabilidad Norte	Va a tener menos fallas, porque la idea es que un proceso nos ayude a tener un orden para la ejecución de la actividad en su conjunto con los equipos de otras áreas.	-Orden en la ejecución de actividades - Analizar los procesos desde todos los puntos de vista - Fiabilidad de la información - Disminuye fallas - Concientización de actividades
Analista de operaciones comerciales	Cuando se implementa procesos no muchas veces son los idóneos posibles, yo considero que debe de verse desde todos los puntos para que el proceso sea menos engorroso, rápido y se cumpla todo a tiempo. Pero si hay un proceso respecto a la validación de ventas estaría bien, porque hoy en día no tengo la seguridad de que la información que me comparte el analista de venta es correcta, ya hemos tenido casos donde se difieren montos.	
Coordinadora de ventas de Lima	Para elaborar un proceso, primero creo que deberíamos de quedar claro cuáles son los procedimientos y si se debe agregar algún control a los inventarios que tiene el distribuidor y también las salidas, no nos va a garantizar como tal menos error. Mas bien creo yo, que el formato que envía el distribuidor al centro comercial, ese mismo debe de reenviamos. Así contabilidad no tendría diferencias.	
Analista de contabilidad Lima	Yo considero que un proceso no va a garantizar 100% que no exista fallas, porque también las puede haber al registrar mal un comprobante como algún error nuestro, pero si considero que va a ayudar a disminuir fallas en el caso de que hubiera.	
Analista de control financiero	Si, de hecho, nos permite mapear roles claros y una mejor coordinación entre equipos, se puede identificar cuellos de botellas por ende nos vas permitir que podamos resolver fallas y obstáculos que se presenten dentro de un departamento por parte de cada jefatura permite que puedan visualizar procesos precisos y seguros con miras a una reducción de costos siempre, pero a esto también me va de la mano de que los trabajadores pongan de su parte y concienticen del efecto que trae un error en el proceso.	

Categoría específica: Método grafico

Método grafico	¿De qué modo el circuito del proceso por arrendamientos porcentuales, facilita la generación de la información confiable? ¿Se podría decir que los cálculos por rentas variables se tienen a tiempo?	
Analista de contabilidad Norte	Bueno no había un proceso, inicialmente querían que yo recepciones niveles de ventas y lo que yo hacía era replicarle el correo del centro comercial a ventas para que me indicaran si es conforme el cálculo que el centro comercial había mandado, entonces la gerencia dijo estamos haciendo todo al revés, porque no es el centro comercial quien debe indicarnos las ventas sino la empresa porque nosotros vendemos a través de los distribuidores. Pero operaciones comerciales quería que yo hagan los cálculos de las rentas variables, pero eso era una actividad que no me competía. Pero si me preguntas por hoy nuestros dolores de cabezas han disminuido un montón y hemos tenido que al menos ordenarnos entre todos para que fluya y si me preguntas si hay un control sox por esto. Hmm no sabría decirte.	-Recepción de niveles de ventas - Cierre de cada mes - Monitoreo y seguimientos de provisiones
Analista de operaciones comerciales	Tengo entendido que la información que le comparto a contabilidad le ayuda a que ellos realicen la provisión, ya que antes ellos desconocían el importe de las rentas variables que debería de pagar y por mi lado cobrar. Y respecto a los tiempos si les cumplo al equipo con las fechas ya pactas y de acuerdo al cronograma que envían a todas las direcciones. Entonces si tiene contabilidad la información a tiempo	- No se pierda el crédito fiscal
Analista de contabilidad Lima	Cuando el área de operaciones comerciales realiza los cálculos para ver si corresponde o no la emisión de facturas al distribuidor tercerizado por arrendamientos porcentuales, envía un reporte al área de contabilidad al cierre del mes indicando cuales fueron las unidades de negocio a las que, si se facturaron, es decir las que tuvieron mayor venta. Con ese reporte contabilidad se ayuda y provisiona el gasto que le tocaría asumir en caso el centro comercial no le haya enviado su factura. Esto nos ayuda, porque permite que podamos monitorear y hacerle seguimiento a la recepción de la factura.	

Categoría específica: Método de cuestionario

Método cuestionario	¿Cómo se efectúa la estimación de una provisión por arrendamientos con pagos variables en la empresa de telecomunicaciones?	
Analista de contabilidad Norte	Inicialmente yo provisionaba las rentas variables antes del 2023 por un local en específico porque el monto era fuerte y mes a mes que me llegaba, sin embargo tuve una observación de la zona de Lima y me preguntaron ¿porque provisionaba un gasto que no conozco? y les dije: provisiono porque sé que me va a venir un gasto similar al monto que estoy provisionando y me estoy protegiendo para que mi cuenta no se eleve y me mandaron un correo y desde ahí ya no se provisionada desde el año 2022, a raíz de eso hemos tenido problemas y la cuenta se eleve. Pero ahora cada fin de mes me reúno con operaciones para revisar importes y provisiono.	-Ausencia de provisión de los gastos por rentas variables - Reporte de operaciones comerciales - Variación de las cuentas de arrendamiento
Analista de operaciones comerciales	A contabilidad yo le paso un listado o un reporte antes de su cierre de ellos de los locales comerciales con sus respectivos distribuidores a los que he emitido factura para que ellos vayan neteando su gasto con el ingreso recuperado.	
Analista de contabilidad Lima	Bueno como te comento nosotros nunca hemos provisionado rentas variables, pero a finales del mes el área de operaciones comerciales nos envía un correo con copia su jefatura de todo lo que ha facturado dentro del mes, a ese listado debo de revisar que comprobante me llego y de acuerdo a eso provisiono. Al menos la cuenta no se eleva o disminuye tanto por la provisión que ingresamos.	
Analista de control financiero	La provisión de realiza contabilidad no podemos indicarte como lo realiza, pero lo que si sabemos es que la provisiones que proceden de otras áreas usuarios deben ser enviadas con copias de las jefaturas y de ser posible gerencia como parte de los controles que tenemos.	

Categoría específica: Método de cuestionario

Método cuestionario	¿Cómo asegura que las contrapartidas de gastos e ingresos por conceptos de arrendamientos variables se contabilicen de manera oportuna y adecuadamente?	
Analista de contabilidad Norte	Antes teníamos picos altos y el problema era que el centro comercial enviaba sus facturas de rentas variables cuando ellos querían, tienen que enviar mes porque el contrato también dice que la facturación es mensual, por decirte ellos envían casi un año después o siete meses después y el distribuidor se quejaba porque después de 7 meses me vienen rentas variables de todo un año y se cobraba un montón y ahora mes a mes se le va cobrando lo que corresponden y está más ordenado.	-Variaciones altas en la cuenta de arrendamientos - Quejas de distribuidores - Ausencia de reconocimiento de provisión de rentas variables - Análisis de cuentas
Analista de operaciones comerciales	Con todos los defectos que tenemos yo estoy cumpliendo con la información que te envió a contabilidad, pero hasta ahora no tenido quejas, desde que hemos empezado a llevar este año a ordenarnos. De ahí te paso lo facturado para que tus vayas neteando, el día 15 o a lo mucho día 17 estoy emitiendo la facturado	
Analista de contabilidad Lima	Por el área de egresos de contabilidad, nosotros antes no provisionamos estos posibles gastos de asumir por rentas variables, esperábamos que el centro comercial nos notifique a nosotros enviando su factura, pero hoy en día ya estamos ordenándonos de una manera que nos permita que asegurarnos el ingreso de los distribuidores y el gasto que se abona a los centros comerciales. También ha habido oportunidades donde se remitía al coordinador de ventas su apoyo para la conformidad de los volúmenes de ventas de un distribuidor sin embargo no recibíamos respuesta por parte de ellos, entonces nosotros no teníamos sustentos para rechazar la factura y procedíamos con el registro previo aviso.	
Analista de control financiero	Bueno, nosotros no analizamos cuentas porque contabilidad le reporta al área de planeamiento financiero y no sabría decirte si ellos registran oportunamente, tendrías que revisarlo con ellos.	

Categoría específica: Evaluación de riesgos

Evaluación de riesgos	¿Podría detallarnos si el área de auditoría interna tiene un procedimiento sox para el registro de las facturas de rentas variables?	
Analista de contabilidad Norte	De acuerdo a lo que nos hemos ordenado ahora, como te digo no se si está en el proceso sox, pero debería ser un ordenamiento a nivel nacional. Pero desde este año ya al menos estábamos avanzados gracias al proceso. Me parece super importante que lo puedan incluirlo porque hemos visto la necesidad de implementar este proceso.	-No hay procedimiento sox o desconocen - Pérdidas económicas - Diseño de controles y matriz para las facturas de alquileres
Analista de operaciones comerciales	Bueno por mi lado opino que no hay procesos de los registros de facturas variables porque nosotros como área también estaríamos involucrados o no sé si hay procesos por separado. Con respecto a cómo se deben emitir las facturas hay un manual, pero no sé si están incluido en los soxs de la empresa.	
Analista de contabilidad Lima	Bueno no hay un proceso o procedimiento, porque si no hubiéramos tenido casos de pérdidas y el área de operaciones comerciales recién este año ha validado los cálculos, cosa que antes no hacíamos esto.	
Analista de control financiero	Tenemos diseño de controles y procedimientos sox de los registros de facturas de alquileres, sin embargo, renta variable como tal no. Podríamos acoplarlo de acuerdo a los lineamientos de la empresa y de la manera como los usuarios han enfocado, pero previa elaboración de ello necesitamos la conformidad de nuestra jefa para realizar un proyecto.	

Categoría específica: Evaluación de riesgos

Evaluación de riesgos	¿Considera que el nivel de procesos utilizado hasta inicios de este año por las áreas involucradas en pagos por arrendamientos variables garantiza la prevención de los riesgos operacionales? ¿Por qué y cómo?	
Analista de contabilidad Norte	No definitivamente no, una vez el centro comercial me mando un comprobante de un año atrás y era como 45mil soles que se tenía que cobrar al distribuidor y ¿de dónde iba a sacar? Así lo quebrábamos a ellos. Se quejaron porque un de acuerdo al contrato que se tiene con los centros comerciales la forma de pago es de manera mensual y algunos distribuidores empezaron a retirarse.	-Aumento del retiro de distribuidores
Analista de operaciones comerciales	Yo antes no venía arriendos porcentuales, pero lo que te puede decir es que cuando tome esas funciones fue complicado, algunos distribuidores no querían pagar la factura que se les emitía porque eran de periodos muy antiguos porque ustedes contabilidad registraban las facturas cuando el centro comercial envía y fue caótico teníamos que estar pidiéndole a ustedes los niveles de ventas y con eso mandar a la par una carta notarial para que nos paguen porque si no, nos hacían nada ellos.	- Operaciones comerciales como área caótica
Coordinadora de ventas de Lima	Yo te cuento que el distribuidor reclamó y dijo: me han facturado doscientos mil, y de operaciones responden: pero eso es lo que la cadena o el retail ha emitido a la compañía, y el distribuidor dice ya está bien y nosotros: pero te estamos facturando porque tú has reportado a la cadena y has vendido esto. Y es ahí donde empieza a sacarse este formato de manera interna, para tener un poquito de control para ver lo que me cobra la cadena es igual lo que realmente dice el distribuidor y como te digo es el único proceso que tenemos por nuestro lado. Pero no nos hemos reunido como debe de ser los procesos y tampoco no lo hemos puesto aprueba si asegura previsión de riesgos operacionales	- Solicitud de niveles de ventas retroactivos y carta notarial
Analista de contabilidad Lima	No, de hecho, a inicios de este año 2024 se ha perdido el crédito fiscal ingresando facturas correspondientes al año 2020, he incluso ha habido un caso donde el centro comercial nos emitió una factura del año 2021 por arrendamiento variables y ya no se ha podido recuperar ese gasto porque ya no había un contrato de subarrendamiento con el distribuidor. La compañía tuvo que asumir esos gastos.	- Poca coordinación entre áreas - Pérdida de crédito fiscal y recursos económicos

Categoría específica: Riesgo operativo

Riesgo operativo	¿De qué manera la ausencia de un proceso de arrendamientos variables afecta a la administración de riesgos?	
Analista de contabilidad Norte	Considero que, si no se tiene un proceso claro por las áreas usuarias, definitivamente cada trabajador está inmerso a la posibilidad de que cometa un error, pero a quien debe apoyarnos es el área de control financiero porque nosotros podremos darles alertas a ellos que no funcionan lo reviso con mi jefatura, pero para que nos designen a un analista que nos apoye a la realización de proceso demora bastante.	-Posibilidad de cometer errores - Vulnerabilidad de la empresa - No hay forma de validar volúmenes de ventas - Identificación de áreas débiles
Analista de operaciones comerciales	Yo creo que, al no tener procesos establecidos o al menos que todos los del área lo conozcan es complicado; que la gerencia o jefatura sepa que riesgos se pueden dar también, pero entiendo que ellos esperan que nosotros reportemos esos riesgos.	
Coordinadora de ventas de Lima	Bueno si afectan a los riesgos como dices, pero también si no conocemos los procedimientos que se siguen dentro de un proceso estaremos desordenados como empresa y pueden ocurrir fallas, con respecto a validaciones de niveles de ventas yo no tengo forma de validarlo. Lo único que te sirve digamos no se si decirte la palabra de consuelo es que cada cliente sale con una boleta entonces si yo tengo un reclamo ¿cómo saltaría que un distribuidor no registre a todos su cliente?, porque cuando tu vendes, me llevo mi boleta y con esa boleta voy y reclamo si me pasa algo con el equipo, es el único momento en que saltaría en eso.	
Analista de contabilidad Lima	Les afectada porque si no tienen procesos claves o claros para todo el equipo no podrán identificar cuáles son las áreas débiles, y no les va a permite observar todas las aristas de un problema y saber cómo anticiparse ante diferentes amenazas.	
Analista de control financiero	Si hablamos a nivel global, si considero que afecta a la compañía porque seríamos vulnerables ante cualquier factor interno o externo de los posibles riesgos, te cuento que cuando nosotros elaboramos las matrices si nos reunimos con las áreas usuarias incluida las jefaturas para tener un mejor alcance del desarrollo del proceso y a la par nosotros vamos diseñando tanto el diagrama y narrativa del proceso que vamos implementar.	

ANEXO D: Operacionalización de categorías

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías	Definición categorial	Categorías específicas	Ítems
Auditoría interna	Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2017), menciona que la auditoría interna es vital para el fortalecimiento de las áreas de control. Actualmente se debe de diseñar un plan de auditoria enfocado en aquellas áreas de procesos significativos respecto al tipo de riesgo que enfrenta la empresa con el fin de mitigar y prevenir riesgos para el logro de la eficacia operativa a través de la eficiencia de la aplicación de controles operacionales. El Instituto Internacional de Auditores (IIA) describe la auditoría interna como “una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una organización”.	Procedimientos de auditoria	Sánchez (2019) menciona a los procedimientos de auditoría intenta como la agrupación de técnicas de investigación aplicables a una cuenta o grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros, mediante los cuales el auditor consigue las bases para fundamentar su opinión.	Pruebas de controles	1,2,3
				Procedimientos sustantivos	4
		Gestión de procesos	Maldonado (2011), señala la gestión de procesos como una herramienta de mejora en las organizaciones para llevar a cabo planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamiento de recursos. Así mismo señala su importancia la cual es, asegurar que todos los procesos se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas en una compañía.	Mapeo de procesos	5
				Método grafico	6
				Método de cuestionario	7,8
		Gestión de riesgo empresarial	Estupiñán (2011), considera a la gestión de riesgo igual a la administración de riesgos por lo que la define como un término lógico y sistemático que constituye en el contexto, detección, análisis, evaluación y tratamiento y monitoreo sobre los riesgos asociados a ciertos procesos y actividades.	Evaluación de riesgos	9,10
				Riesgo operativo	11

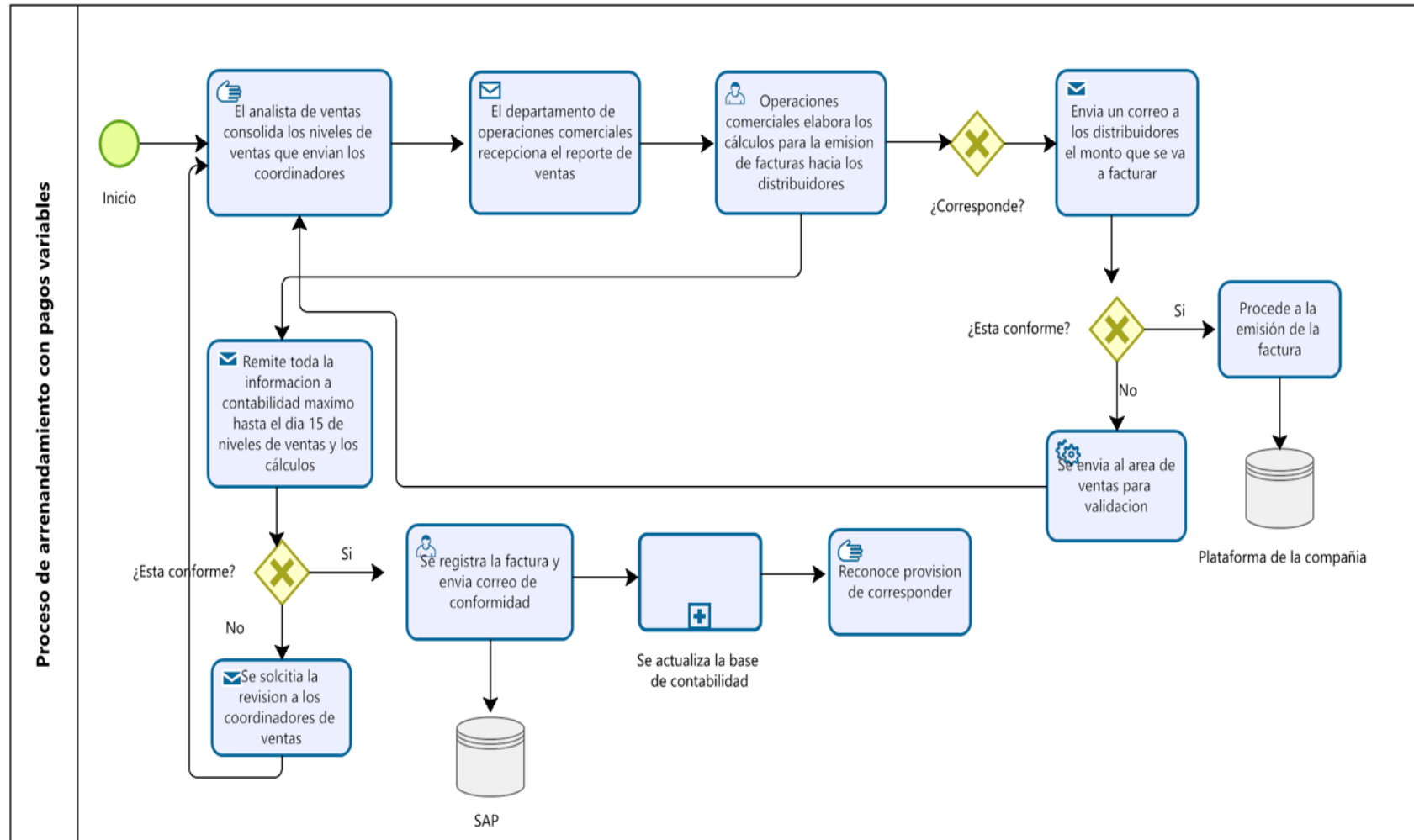
Fuente: Elaboración propia

ANEXO E: Categoría de análisis

Categoría	Subcategoría	Preguntas de investigación	Técnica	Fuente teórica
Auditoría interna	Procedimientos de auditoría	¿La revisión y actualización de flujos de trabajo fomenta la optimización de los procesos de control dentro de las diferentes áreas de la compañía?	Entrevista a profundidad	Según la NIA 500 (2009) Evidencia de auditoría, el auditor debe planificar y llevar a cabo procedimientos de auditoría adecuados con el fin de reunir suficientes pruebas pertinentes para evaluar la exactitud y fiabilidad de los datos que se utilizarán como evidencia de auditoría. Según la NIA, los procedimientos se dividen en procedimientos sustantivos, que incluyen técnicas analíticas, y pruebas de controles.
		¿Con qué frecuencia se realiza la delimitación y listado de actividades para cada integrante del área?		
		¿De qué manera se realiza el procedimiento de validación de los niveles que reporta el distribuidor?		
		¿Cómo se realiza el procedimiento de emisión de facturas hacia los distribuidores tercerizados?		
	Gestión de procesos	¿Cómo la elaboración de un mapeo de procesos por arrendamientos variables fomenta la disminución de fallas y error dentro de la contabilidad?		Mallar (2010), menciona que la gestión de procesos garantiza que las actividades se piensen, diseñen y efectúen en el marco de un proceso, cuando los trabajadores reconocen que sus tareas individuales son parte de algo mayor, se encaminan hacia metas comunes, no obstante, cuando un proceso contiene un diseño explícito del principio a fin, los humanos pueden realizarlo de manera correcta y los gerentes están en condiciones de actualizarlo.
		¿De qué modo el circuito del proceso por arrendamientos porcentuales, facilita la generación de la información confiable? ¿Se podría decir que los cálculos por rentas variables se tienen a tiempo?		
		¿Cómo se efectúa la estimación de una provisión por arrendamientos con pagos variables en la empresa de telecomunicaciones?		
		¿Cómo asegura que las contrapartidas de gastos e ingresos por conceptos de arrendamientos variables se contabilicen de manera oportuna y adecuadamente?		
	Gestión de riesgo empresarial	¿Podría detallarnos si el área de auditoría interna tiene un procedimiento sox para el registro de las facturas de rentas variables?		Fiorito (2021) define a la gestión de riesgos como actividades coordinadas para identificar, conducir y controlar el riesgo, así mismo una óptima y eficiente gestión de riesgos faculta tomar mejores decisiones incrementando la probabilidad de lograr metas a nivel corporativo. Por ello, necesita que constantemente estemos en el proceso de reconocer y gestionar riesgos, considerando que estos pueden ir modificándose o ir apareciendo nuevos, ya sea producto cambios en el entorno interno o externo.
		¿Considera que el nivel de procesos utilizado hasta inicios de este año por las áreas involucradas en pagos por arrendamientos variables garantiza la prevención de los riesgos operacionales? ¿Por qué y cómo?		
		¿De qué manera la ausencia de un proceso de arrendamientos variables afecta a la administración de riesgos?		

Fuente: Elaboración propia

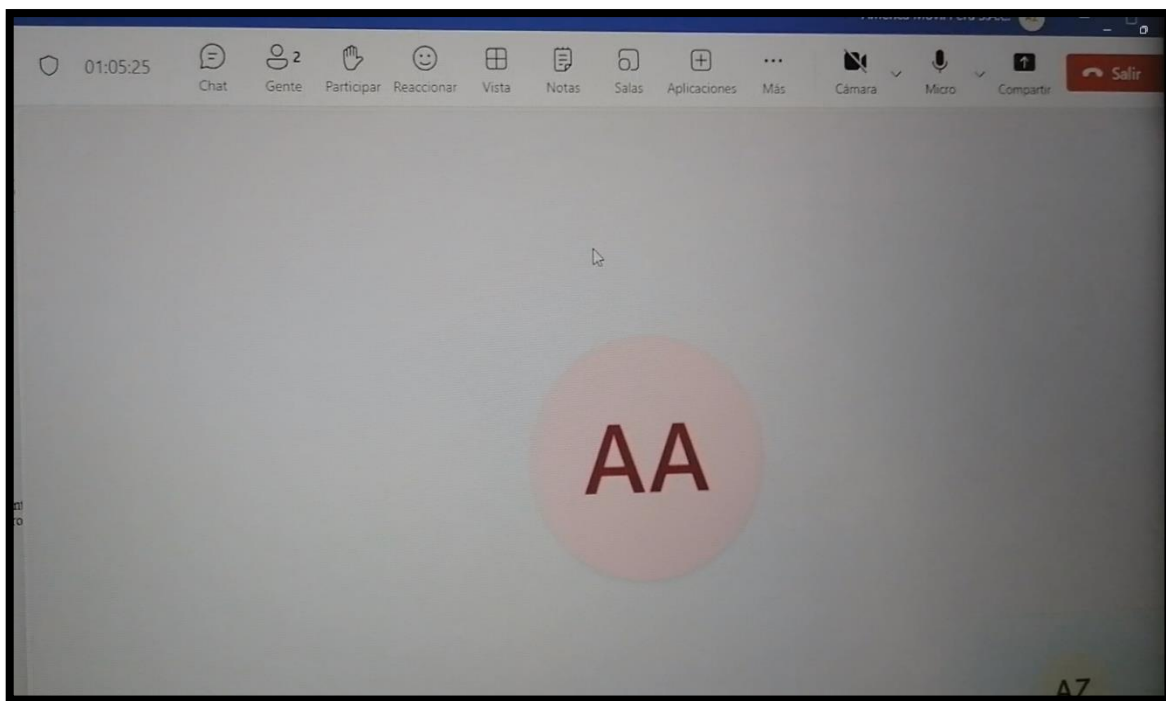
ANEXO F: Propuesta de implementación al proceso de contabilización y emisión de facturas de arrendamientos con pagos variables



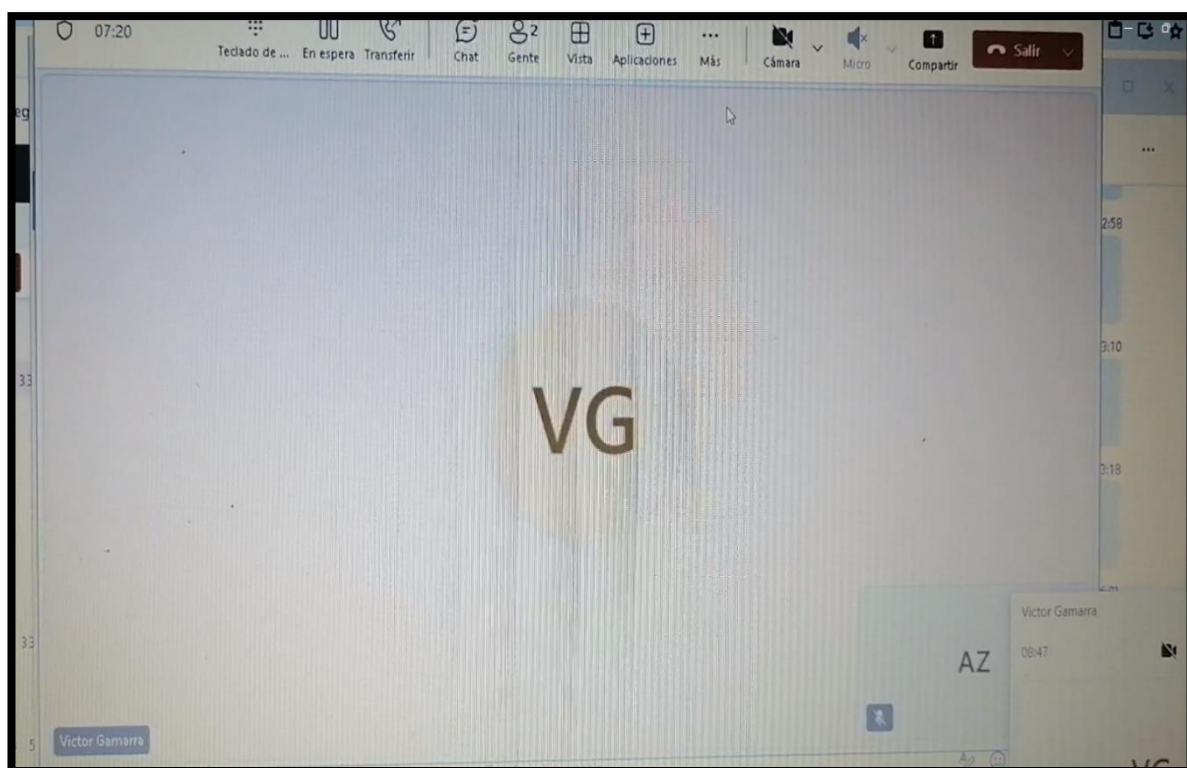
Fuente: Elaboración propia

ANEXO G: Fotos de las sesiones en Microsoft teams

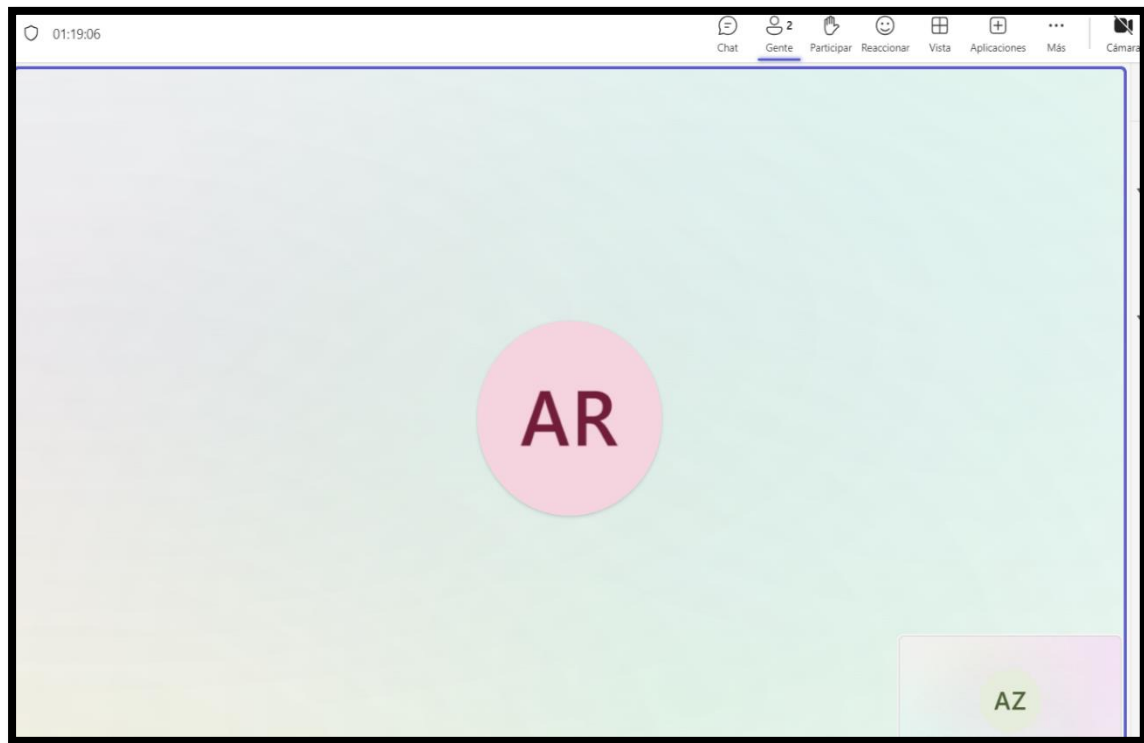
Sujeto informante 1



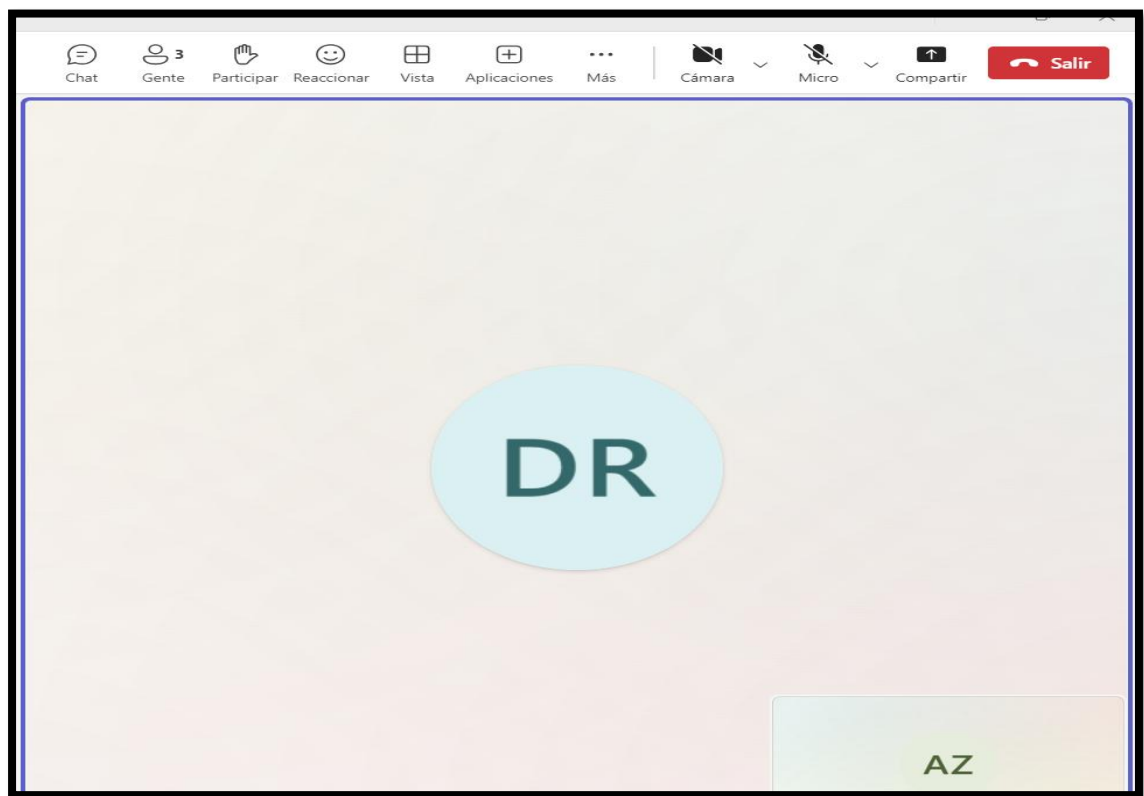
Sujeto informante 2



Sujeto informante 3



Sujeto informante 4



Reuniones grupales en relación al estudio de investigación

The screenshot shows a Zoom meeting window. At the top, there are icons for 'Controlar', 'Separar', 'Chat', 'Gente' (selected), 'Participar', 'Reaccionar', 'Vista', 'Aplicaciones', 'Más', 'Cámara', and 'Micro'. Below these, there are three participant tiles: 'VG' (Victor Gamarra), 'Soledad Tapahuasco', and 'AZ'. The main area displays a presentation slide from 'Supermercados Peruanos SA'. The slide contains an electronic invoice (FACTURA ELECTRONICA) with the following details:

R.U.C. 20100070970
FACTURA ELECTRONICA
F025 N° 00014854

SEÑOR: AMERICA MOVIL PERU S.A.C.
DIRECCIÓN: AV. NICOLAS ARRIOLA NRO. 480 URB. 6 ANTA CATALINA TA. CATALINA LA VICTORIA
DOC. IDENTIDAD: RUC 20467534026

OFICINA PRINCIPAL:
 Calle Tumbado 181 2º piso San Martín
 Lima 41 Perú
 T: (011) 418 8000
 F: (011) 478 3077

CÓDIGO CLIENTE	ZONA	NÚMERO PEDIDO	ORDEN DE COMPRA	NÚMERO DE GUÍA	CONDICIONES DE PAGO
2046753402		0000796179			A 05 Días

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	CANTIDAD	VALOR DE VENTA UNITARIO	VALOR BONIF. Y/O DEDUC.	VALOR DE VENTA TOTAL
90016181	RENTA VARIABLE SUB ARRENDAMIENTO LOCALARIOS CO LA CURVA AGOSTO 2024 VENTAS: 5887.651.87. PORO: 8.50% DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES Y 50/100 SOLES S.E.U.D.	1	214.83	0.00	214.83

PARA LOS 15 DÍAS DESDE LA RECEPCIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO SIN FORMALIZAR, RECIENDO ALGUNO LO DAREMOS POR ACEPTADO

At the bottom right, a status bar indicates: 'Estado de la batería: 70% restante 1h 52min'.

The screenshot shows a Zoom meeting window with a grid of participant tiles. The tiles are arranged in a 2x3 grid. The top row contains three tiles: 'AZ' (Iraldo Zavaleta), 'VG' (Victor Gamarra), and 'MT' (Mithshield Pinedo PC Telecom). The bottom row contains three tiles: 'man' (Mariano), 'DR' (Deyci Reap), and 'Soledad Tapahuasco'. The 'DR' tile is highlighted with a blue border. The background is a light blue grid pattern.