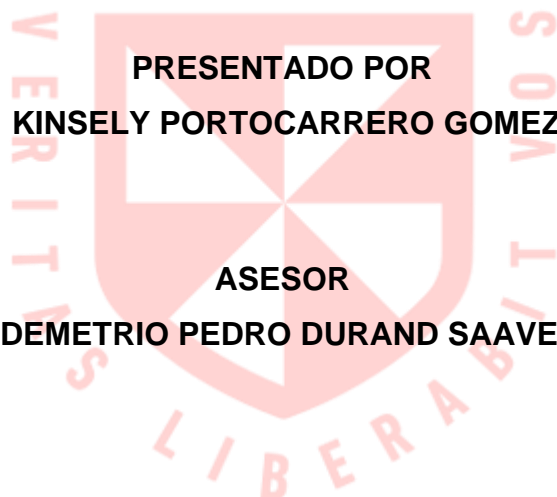


FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIDAD DE POSGRADO

**AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y  
GESTIÓN DE PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN EN  
EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022**



TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN  
GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORIA INTEGRAL

LIMA, PERÚ  
2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIDAD DE POSGRADO**

**AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE  
PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN EN EMPRESA DE SERVICIOS  
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y AUDITORIA  
INTEGRAL**

**PRESENTADO POR:  
KINSELY PORTOCARRERO GOMEZ**

**ASESOR:  
DR. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

**AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS  
DE COMERCIALIZACIÓN EN EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA  
POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

DR. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

#### **PRESIDENTE:**

Dr. Cristian Alberto Yong Castañeda

#### **MIEMBRO:**

Dra. Luz Maria Galindo Uribe

#### **SECRETARIO:**

Dr. José Antonio Paredes Soldevilla

## **DEDICATORIA**

Para ti madre por ser mi soporte fundamental, por tu afecto y dulzura inigualable, la que en el día a día de mi existencia, junto a mí estás.

## **AGRADECIMIENTO**

A la UP USMP, por brindarme sabiduría y perseverar para ser una excelente académica. Asimismo, a todas las personas que contribuyeron a obtener este importante logro en mi vida profesional.

NOMBRE DEL TRABAJO

**AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN EN EMPRESA DE SERVICIO**

AUTOR

**KINSELY PORTOCARRERO GOMEZ**

RECuento de palabras

**24660 Words**

RECuento de caracteres

**134477 Characters**

RECuento de páginas

**158 Pages**

Tamaño del archivo

**2.7MB**

Fecha de entrega

**Jul 16, 2024 8:11 PM GMT-5**

Fecha del informe

**Jul 16, 2024 8:14 PM GMT-5****● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



## ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCION	xviii
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Delimitación espacial	6
1.2.2 Delimitación temporal	6
1.2.3 Delimitación social	7
1.2.4 Delimitación conceptual	7
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	8
1.3.1 Problema general	8
1.3.2 Problemas específicos	8
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	9
1.5.1 Importancia	9
1.5.2 Viabilidad de la investigación	10
1.6 LIMITACIONES	10
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>11</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	11
2.1.1 Antecedentes nacionales	11
2.1.2 Antecedentes internacionales	14

2.2	MARCO HISTORICO	18
	2.2.1 Auditoría interna basada en riesgos	18
	2.2.2 Gestión de procesos de comercialización	20
2.3	MARCO FILOSOFICO	21
2.4	MARCO LEGAL	21
2.5	BASES TEORICAS	22
	2.5.1 Auditoría interna basada en riesgos	22
	2.5.2 Gestión de procesos de comercialización	29
2.6	DEFINICION DE TERMINOS BASICOS (Glosario)	33
	<b>CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	37
3.1	HIPOTESIS GENERAL	37
3.2	HIPOTESIS ESPECIFICAS	37
3.3	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	37
	3.3.1 Auditoría Interna	37
	3.3.2 Gestión de procesos de comercialización	38
	<b>CAPITULO IV: METODOLOGIA</b>	39
4.1	DISEÑO METODOLOGICO	39
	4.1.1 Clase de exploración	39
	4.1.2 Procedimiento	39
	4.1.3 Plan	39
4.2	UNIVERSO Y PARTE	40
	4.2.1 Universo	40
	4.2.2 Parte	41
4.3	TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS	41
	4.3.1 TI	41
	4.3.2 II	42
	4.3.3 Método de confirmación: fehaciencia y seguridad	42

4.4	ARTE PARA EL PROCESO DE LA DATA	44
4.5	TEMAS VALORES	44
	<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	45
5.1	EVALUACIÓN Y ENTENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS	45
	5.1.1 Cuadro de periodicidad, traducir y figura	45
5.2	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	76
	5.2.1 1ra.	76
	5.2.2 2da.	78
	5.2.3 3ra.	80
	5.2.4 4ta.	82
	5.2.5 5ta.	84
	5.2.6 6ta.	86
	5.2.7 Hipótesis General	88
	<b>CAPITULO VI: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	91
6.1	DEBATE	91
6.2	TERMINACIÓN	96
6.3	SUGERENCIAS	98
	F I	100
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	100
	ANEXOS	
	1. Matriz de consistencia	
	2. Cuestionario	
	3. Confiabilidad de la Variable 1 (Auditoria interna basada en riesgos)	
	4. Confiabilidad de la Variable 2 (Gestión de procesos de comercialización)	
	5. Validez de los instrumentos	

## ÍNDICE DE TABLAS

1	Principales indicadores comerciales.....	4
2	Valores k más usados y sus gastos de confianza.....	45
3	Validación de instrumentos.....	47
4	Fiabilidad de instrumentos.....	48
5	Técnica e instrumento.....	49
6	Para realizar la auditoría interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables.....	50
7	El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada.....	51
8	Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteados en la empresa.....	53
9	La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL.....	54
10	La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos .....	56

11	La auditoría interna sostenida en peligros facilita a las entidades el conocimiento, revisión y administración de los distintos casos de peligros: operacionales, contables, de gestión, etc. ....58
12	El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización.....60
13	La adopción de directrices en la revisión de información exige que la información a verificar devengan de organismos fiables y sin manipuleo.....62
14	Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL.....64
15	El presupuesto asignado para la labor de control a través de la auditoría interna basada en riesgos es el que se requiere.....66
16	Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL.....67

17	Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización.....	69
18	La auditoría interna basada en riesgos permite generar valía a la administración de peligros y la adopción de medidas que logren defender la entidad y garantizar su evolución.....	71
19	Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá aumentar valor que facilite el alcance de los propósitos fijados.....	73
20	Aplicar auditoría interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL.....	75
21	Se debe usar los criterios y base de contabilidad para una preparación apropiada de EE.FF.....	77
22	T. cruzada. 1. ¿Para realizar la auditoría interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables?  versus 9. ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL?.....	79

23	<p>Tabla cruzada. 2. ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada?</p> <p>Versus 10. ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere?.....81</p>
24	<p>Tabla cruzada. 3. ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteados en la empresa? versus 11. ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL?.....81</p>
25	<p>Tabla cruzada. 4. ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL? versus 12. ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización?.....85</p>

26	Tabla cruzada. 5. ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos? versus 13. ¿La auditoría interna basada en riesgos permite generar precio a la administración de peligros y la adopción puntual de disposiciones que garanticen asegurar la entidad y cubrir su operatividad?.....	87
27	Tabla cruzada. 7. ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización? versus 15. ¿La ejecución de la AI basada en riesgos permitirá mejorar la ganancia de la entidad SEDAPAL?.....	89
28	Tabla cruzada. V1. ¿En su opinión la auditoría interna sobre peligros garantiza a las empresas el conocimiento, la revelación, verificación y administración de los distintos eventos de peligros? versus V2. ¿Usted cree que una buena gestión del proceso de comercialización permitirá una mejora en la recaudación de la empresa SEDAPAL?.....	91



## ÍNDICE DE FIGURAS

F. 1	Mapa de procesos Sedapal (nivel 0).....	3
F. 2	Problemas operativos y comerciales que ocasionaron reclamos..	5
F.3	Dificultades operacionales con el servicio de h2o u desagüe de la urbe.....	5
F.4	Para realizar la auditoría interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables.....	51
F.5	El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada.....	52
F. 6	Se puede evaluar la eficacia del control interno planteado en la empresa.....	54
F.7	La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL.....	56
F. 8	La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirán identificar deficiencias y/o hallazgo.....	58

F. 9	La auditoría interna sobre peligros garantiza a las entidades la revelación, verificación y administración de los distintos eventos de peligros: operación, finanzas, y gestión, etc.....	60
F. 10	El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización.....	62
F. 11	La adopción de disposiciones en la evaluación de información necesita que los datos a evaluar devengan de lugares seguros y sin manipular.....	64
F. 12	Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL.....	65
F. 13	El presupuesto asignado para la labor de control a través de la auditoría interna basada en riesgos es el que se requiere.....	67
F. 14	Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL.....	69
F. 15	Se debería contar con políticas y estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización.....	71

F.16	La auditoría interna basada en riesgos permite generar precio a la administración de peligros y la adopción puntual de lineamientos que garanticen protección de la entidad y garantizar su operatividad.....	73
F. 17	Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá adicionar incremento de importe que garantice el alcance de los propósitos especiales.....	75
F. 18	La aplicación de la auditoría interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL.....	76
F. 19	Es conveniente ejecutar criterios y bases de contabilidad para la Preparación apropiada de los EE.FF.....	78

## RESUMEN

La tesis, tuvo el propósito “*Determinar si la revisión endógena basada en riesgos, incide en la gestión de los procesos de comercialización de SEDAPAL, Lima, 2022*”. Es un estudio de tipo aplicada, y diseño no experimental, orientación numérica. La población estuvo conformada 252 personas (empresa investigada); muestra de 152 (entre jefes de auditoría interna, auditores, especialistas, gerentes de comercialización, jefes de agencia, jefes de área). La técnica empleada fue la encuesta, aplicada a través del cuestionario. Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, se interpretaron, analizaron, graficaron y se contrastaron. Concluyéndose la verificación endógena basada en riesgos, incide positivamente con la gestión de los procesos de comercialización de SEDAPAL, 2022. Precisando, la Oficina de Auditoría Interna, es un área especializada, cuya función es auditar, evaluar los controles internos y validar los procesos de la organización, recomendar las acciones y actividades pertinentes para mejorar la gestión de la entidad.

**Palabras claves:** Auditoría Interna - Gestión de procesos de comercialización

## **ABSTRACT**

The thesis had the purpose of "Determining whether the endogenous risk-based review affects the management of the marketing processes of SEDAPAL, Lima, 2022." It is an applied study, non-experimental design, numerical orientation. The population consisted of 252 people (company investigated); sample of 152 (among internal audit heads, auditors, specialists, marketing managers, agency heads, area heads). The technique used was the survey, applied through the questionnaire. The results obtained during the field work were interpreted, analyzed, graphed and contrasted. Concluding the endogenous verification based on risks, has a positive impact on the management of the marketing processes of SEDAPAL, 2022. Specifically, the Internal Audit Office is a specialized area, whose function is to audit, evaluate internal controls and validate the processes of the organization, recommend relevant actions and activities to improve the management of the entity.

**Keywords:** Internal Audit - Marketing process management

## INTRODUCCIÓN

La tesis titulada *“Auditoría interna basada en riesgos y su incidencia en la gestión de los procesos de comercialización en la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022”*, tuvo como propósito identificar, evaluar y gestionar los diversos tipos de riesgos (operativos, financieros, etc.), que pueden dañar o dificultar, el cumplimiento de metas de los procesos de comercialización y no se logren los objetivos estratégicos de SEDAPAL.

Asimismo, esta investigación está distribuido de esta manera:

**Capítulo I: Planteamiento del problema:** Se basa en describir la realidad, así como exponer características en el cual se suscita el problema a investigar.

**Capítulo II: Marco Teórico:** Contiene un minucioso registro de investigaciones resaltantes desarrollados y productivos sobre el tema.

**Capítulo III: Hipótesis y Variables:** Se exponen hipótesis que son aclaraciones tentativas del fenómeno investigado las cuales son formuladas como proposiciones. También se plantean hipótesis como proposiciones afirmativas por la cual el investigador sugiere con la finalidad de explicar los hechos que caracterizarían o identificarían el objeto de conocimiento.

**Capítulo IV: Metodología:** Se expone el modelo de investigación, el enfoque o técnicas de contratación de hipótesis o cumplimiento de objetivos.

**Capítulo V: Resultados:** Esta parte de resultados es lo más importante de toda investigación, como también la más breve.

**Capítulo VI: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones:** se expone la discusión base de la investigación, también se examinan y se deducen los resultados. Las conclusiones deben ser puntuales, precisas, comprensibles y deben estar relacionadas con los objetivos e hipótesis propuestas, solamente, de lo que se descubrió en la investigación. Al proponer recomendaciones es necesario que se considere los alcances de los hallazgos ya sea para la práctica, y a la vez en la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En términos generales, todas las empresas prestadoras de servicio de saneamiento, monitorean la gestión de estos servicios las cuales comprenden servicios de agua potable; sistemas de producción y distribución, alcantarillado sanitario y pluvial; tratamiento y disposición de aguas servidas y de lluvias; así como de servicios de disposición sanitaria. Para desarrollar estas actividades, deben de disponer de diversos recursos, como: humanos, materiales y financieros, las cuales se obtienen, aplican y se informan de acuerdo a la normativa del sector.

La auditoría interna que se practica en empresas prestadoras de servicios de saneamiento, determina: el riesgo no es un facilitador de la eficacia, eficiencia y economía de los recursos; ya que no va a permitir cumplir hasta incluso con la obtención de los objetivos planteados en la organización.

La desorganización del control, así como de dicha gestión, se visualizará en la carencia de una eficiencia y eficacia de sus operaciones, ausencia de credibilidad en los informes administrativos, financieros y económicos e incluso cuando hay déficit de cumplimiento tanto de las leyes que se aplican a ese sector. Se precisa que la falta de una auditoría interna basado en riesgos de empresas prestadoras en saneamiento, por su importancia, se debe extender en todas las actividades de la empresa. En algunos casos, se ha identificado que en las entidades públicas prestadoras en servicio de saneamiento han incluido controles, de manera aislada a una auditoría interna; aunque, estos no intervienen en la capacidad de la entidad



para lograr objetivos propuestos. La introducción de controles no ha influido en contención de costos así como de los tiempos de respuesta.

Respecto, a las empresas prestadoras de servicio de saneamiento en el Perú, existen 50 empresas, en la cual SEDAPAL es una de las más grandes, y está contando con más de 1 000 000 de conexiones de agua. Aproximadamente está brindando servicios a 6 millones de usuarios desarrollándose dentro de un monopolio, ya que en la provincia de Lima y Callao es la única empresa que está brindando este servicio fundamental para las necesidades tanto de la persona humana, de la salud, y a su vez para la conservación de nuestro ecosistema (SUNASS, 2022).

SEDAPAL, es una sociedad anónima público-privada, la cual se encuentra en el ámbito de FONAFE, correspondiente al sector del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Dentro del acuerdo de directorio N° 086-014-2020 del 06.07.2020 se aprobó el mapa de procesos de SEDAPAL (nivel 0), se evidencia los macroprocesos incluido el proceso misional M6. Comercialización, es el proceso de estudio de este trabajo de investigación.

El proceso misional M6. Comercialización está relacionado a la Gerencia Comercial de Sedapal, el MORG aprobado por RGG N.º 259-2016-GG de 30 de junio 2016, donde dicha Gerencia tiene la misión de dirigir la gestión y operaciones de los procesos comerciales de SEDAPAL, desarrollar las labores de investigación, el registro y normatividad que estén dirigidos a optimizar. Con la finalidad de efectuar la misión dicha Gerencia está integrada por 9 equipos dentro de su esquema orgánico.

**Figura 1**

*Mapa de procesos de Sedapal (nivel 0)*



Nota: Acuerdo de Directorio N° 086-014-2020 del 06.07.2020.

Del mismo modo, todos los equipos comerciales tienen la responsabilidad de ejecutar acciones que se orienten al desarrollo de los procesos comerciales. Así mismo, incluye las ejecuciones de los procesos operativos tanto lectura, facturación, de cobranza, de atención al cliente, y propuestas de mejoras o ajustes necesarios para el área, entre otros actos.

Una manera de medir la no conformidad del servicio es a través de los reclamos las cuales comienzan con la recepción, seguida por la investigación, conciliación y finaliza con la respuesta. La manera de presentar los reclamos `podrían ser escrito y por teléfono.

Asimismo, de acuerdo el procedimiento con código GCPR021 designado “Recepción y Atención de Requerimientos, Solicitud de Atención de Problemas y Reclamos” aprobado el 24.06.2015, hay 3 clases de reclamos:

- a. “Reclamo Operacional: Se refieren a aspectos de ingeniería e infraestructura de servicios de saneamiento prestados por SEDAPAL (la rotura de una tubería, falta de presión de agua, etc.)
- b. Reclamo Comercial No Relativo a la Facturación: Se origina por carencia en solución de diversos problemas que perjudican de forma indirecta a la facturación y a la vez al acceso individual a los servicios (no comunicar al cliente de la ejecución de un servicio por parte de este, no entregar los recibos de agua, etc.)
- c. Reclamo Comercial Relativo a la Facturación: Se origina por problemas, inciden directamente dentro del monto a pagar por el usuario.

En general, según el Reporte de Sostenibilidad, en el año 2022 se presentaron 112,990 reclamos, como se detalla a continuación:

**Tabla 1**

*Principales indicadores comerciales*

Indicador	Nº/ %
Total de reclamos recibidos	112,990
Total de reclamos solucionados	112, 587
Total de reclamos pendientes	9,576

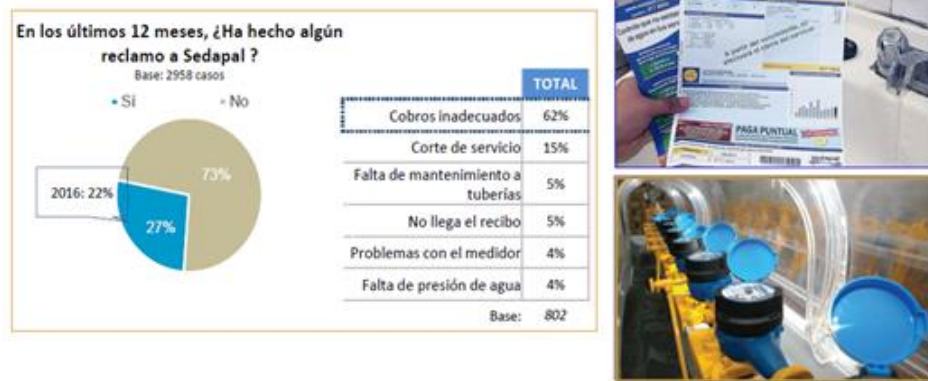
Nota: Reporte de Sostenibilidad 2022 de Sedapal

El problema primordial de este trabajo de investigación se enfoca al no estar programado la ejecución de la auditoría interna basado en riesgos, no se podría en SEDAPAL identificar, diagnosticar y gestionar las diversas clases de riesgos, que tienen la capacidad de la afectación u obstaculización para que se puedan cumplir con los propósitos de dicha empresa.

Y esta situación generaría reclamos, debido a problemas comerciales y operativos no atendidos, tal como se visualiza seguidamente:

## Figura 2

*Problemas operativos y comerciales que ocasionaron reclamos*



Nota: Empresa mide el Nivel de Satisfacción, CCR realizado en 2022

## Figura 3

*Problemas operativos con el servicio de agua o alcantarillado de la zona*



Nota: Empresa mide el Nivel de Satisfacción, CCR realizada en 2022

Las causas que podrían estar generando estos riesgos, relacionados al proceso de comercialización son: 1) procedimiento incorrecto de anomalías, 2) ausencia de informe de fallas dentro del sistema de red del cliente, 3) carencia en los procedimientos preventivos de la cartera de morosos, 4) fallas con la comunicación relacionado a los cierres y

reaperturas de servicios, 5) Orientación deficiente a los clientes en asuntos administrativos (quejas, reclamos y requerimientos), 6) Ausencia de información sobre las clases de tarifas que hay y como se emite la facturación 7) falta de información del horario de abastecimiento de cada zona, 8) carencia de diversos medios para informar por el importe 9) carencia de canales o vías de comunicación para los recibos no entregados, 10) Ausencia de comunicación para el cambio de medidores por finalizar su vida útil, 11) carencia en comunicar para realizar contrastación del medidor cuando lo solicita el cliente, sobre los plazos, y las empresas contrastadoras, etc.

Tales situaciones perjudican a SEDAPAL, ya que, probablemente, dicha población no satisfecha puede incluso hasta ejecutar actos de vandalismo como, sustraer medidores, y violación de cierres del servicio por faltas de pago. De acuerdo a todo esto, el Estado consideró insertar dentro del Código Penal modificatorias, aprobadas por el D.L. n.º 635, con respecto al hurto del agua.

## **1.2 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Seguidamente, pasaremos a describir de este estudio:

### **1.2.1 Delimitación Espacial**

Este estudio se desarrolló dentro del ámbito de empresas prestadoras de servicio público de saneamiento, precisamente en SEDAPAL, el cual se encuentra ubicado la sede principal en la Av. Ramiro Prialé N° 210, el Agustino, y en sus diferentes sedes.

### **1.2.2 Delimitación Temporal**

Este estudio comprendió 2022.

### **1.2.3 Delimitación Social**

Incluyó a los empleados de SEDAPAL. Igualmente, se valoró a expertos académicos; así como, a experimentados profesionales, para que den aportes científicos y relevantes para la auditoría interna basada en riesgos dentro de la gestión eficiente, económica y efectiva en la comercialización. La técnica empleada es la encuesta y el instrumento un cuestionario, puntualmente la muestra obtenida está relacionada a todas las personas que forman parte de la auditoría interna basada en riesgos y gestión de procesos de comercialización.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual**

#### **a. Variable Independiente.**

##### **X: Auditoría interna basada en riesgos**

Según Tapia, C. (2017):

“El concepto de auditoría interna manifestado por el IIA, lo determina como: una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creado para añadir valor y una mejora en las operaciones de la empresa.” (p. 28).

#### **b. Variable Dependiente.**

##### **Y: Gestión del proceso de comercialización**

Según BPM CBOK (2019):

La consolidación de tecnologías para la secuencia de operaciones de trabajo, la incorporación de aplicaciones empresariales, la gestión de documentos y contenido, las reglas de negocios, gestión del desempeño y la analítica, entre otros, se han focalizado

en el soporte a la gestión basado en procesos. (p.18).

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1 Problema General**

¿En qué medida la auditoría interna basada en riesgos, incide en gestión de procesos de comercialización de empresa Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- a) ¿De qué manera el plan y programa de auditoría, incide en la evaluación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL?
- b) ¿En qué forma la evaluación del control interno incide en el presupuesto del ejercicio de SEDAPAL?
- c) ¿Cómo la verificación de la ejecución de procedimientos, repercute en la revisión de los indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL?
- d) ¿De qué manera la comprobación de la obtención de evidencia incide, en políticas y estrategias de la empresa SEDAPAL?
- e) ¿En qué forma la evaluación a los riesgos incide, en revisión de las decisiones adoptadas de la empresa SEDAPAL?
- f) ¿Cómo la evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna incide en la rentabilidad de SEDAPAL?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar si la auditoría interna basada en riesgos, incide en gestión de procesos de comercialización de la empresa de Servicios

de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a) Establecer si el plan y programa de auditoría, incide en evaluación del plan operativo institucional de SEDAPAL.
- b) Demostrar si la evaluación del control interno incide en el presupuesto del ejercicio de SEDAPAL.
- c) Analizar si la verificación de la ejecución de procedimientos, incide en la revisión de los indicadores de gestión de SEDAPAL.
- d) Precisar si la comprobación de la obtención de evidencia incide, en políticas y estrategias de la empresa SEDAPAL.
- e) Demostrar si la evaluación a los riesgos incide, en revisión de las decisiones adoptadas en la empresa SEDAPAL.
- f) Demostrar si la evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna incide en la rentabilidad de SEDAPAL.

### **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.5.1 Importancia**

Hoy por hoy, no hay estudio que haya evaluado y expuesto como la auditoría interna basado en riesgos incide en la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL, el más grande este país, como lo es SEDAPAL. Este proceso abarca actividades como la atención al cliente, ventas, facturación, entre otros; donde por un mal servicio se va a manifestar a través de reclamos; y con ello manifestando la insatisfacción del cliente. Además, este estudio es importante porque dicho modelo podría replicarse en las 49 empresas prestadoras de servicios de saneamiento que hay en Perú (SUNASS, 2013).



Al no plantear este proyecto de investigación, diferentes áreas en desarrollo de la entidad, estarán perjudicadas: la Fidelización al cliente: este se relaciona con retener a sus propios clientes

También, desde un marco teórico, este proyecto va aportar a un debate científico con respecto a la conexión de la auditoría interna basada en riesgos y gestión del proceso de comercialización, los cuales se orientan en principio hacia la generación de nuevas teorías y a si mismo brinden aportes al conocimiento.

### **1.5.2 Viabilidad de la Investigación**

Dicho proyecto es admisible por que dispone de recursos necesarios, como administrativos, financieros, de infraestructura, humanos y logísticos para llevarlo a cabo. También se tiene accesibilidad para obtener información de SEDAPAL.

### **1.6 LIMITACIONES**

Para la presente investigación no existieron limitaciones para su desarrollo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro del entorno nacional e internacional se obtuvieron tesis de investigación, similares a las variables trabajadas. Por lo tanto, estos recursos presentados tienen información útil, que contribuirá a que mi investigación sea fructífera.

#### **2.1.1 Antecedentes nacionales**

Hopkins, N. (2020), en su tesis *“La Auditoría Interna y su incidencia en la Gestión de Riesgos Operacionales en la Prestación de Servicios Asistenciales, en EsSalud, de Lima Metropolitana, 2018 – 2019”*, para acceder al grado de Maestra en Ciencias Contables en la USMP. Investigación de tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional; método descriptivo y estadístico con diseño investigación no experimental. Instrumento en recolección de datos fue la encuesta, aplicado a través del cuestionario de preguntas abiertas. Concluyendo que la auditoría interna va incidir claramente en dicha administración, de ESSALUD.

Ruíz, R. (2021), en su tesis *“La auditoría interna y su trascendencia para la gestión de medianas y grandes empresas en el sector construcción en Perú”*, para acceder al grado de Doctora de Contabilidad, de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Dicho estudio tomó de objetivo el de analizar de qué manera la implementación de auditoría interna como control incide en las mejoras para la gestión de medianas y grandes empresas del sector construcción, Los Olivos. La metodología utilizada fue de enfoque

cuantitativo. Su población fue 330 empresas del ramo construcción y su muestra de 178 de ese distrito; como instrumento en recolección de datos empleó la técnica de la encuesta, y de herramienta utilizó un cuestionario. Por lo tanto, luego del análisis de estos datos lo cual se realizó con métodos estadísticos concluyó: que, con la recolección de datos y del análisis obtenido, una adecuada implementación de auditoría interna como control, va a incidir en la mejora de dicha gestión del estudio llevado a cabo.

Valdivia, R. (2019), en su estudio *“La Auditoría Interna y su incidencia en la Optimización de la Gestión de Seguridad de la Información de los Usuarios del Sistema SAP de las Empresas de Servicios Logísticos en la Provincia Constitucional del Callao”*, para lograr la Maestría en Ciencias Contables, de la USMP. Esta investigación tomó como objetivo determinar si la auditoría interna incide en la optimización de gestión de seguridad de la información de usuarios del sistema SAP de las empresas de servicios logísticos en Callao, 2016-2017. La metodología usada fue, investigación: aplicada, diseño: investigación descriptiva y explicativa. Su población se constituyó de 18 auditores internos y 83 funcionarios, por consiguiente, como muestra tomó, a 80 gerentes y auditores internos; como instrumento de recolección de datos se usó técnica de la encuesta, y de herramienta un cuestionario, lo cual fue ratificado por expertos. Por lo tanto, luego del análisis de estos datos se concluyó: que la Auditoría Interna va a incidir considerablemente para optimizar dicha Gestión del estudio llevado a cabo, coadyuvando en el reconocimiento de algún riesgo que se pueda presentar en las empresas.

Díaz, E. (2016), en su tesis *“La Auditoría Interna y su incidencia en la Gestión de las Empresas Comerciales en el Distrito de Miraflores – Lima”*, para obtener grado de Maestra en Contabilidad, de la UIGV. Dicho estudio tomó de objetivo determinar si la auditoría interna, incide en la gestión de las empresas comerciales en distrito de Miraflores – Lima. así mismo metodología que usó fue: tipo descriptivo, nivel aplicativo. Su población estuvo conformada por 15,000 entre contadores y auditores, como muestra tomó a 262 contadores y auditores; para técnica de recolección de datos usó una encuesta, de herramienta utilizó el cuestionario de preguntas cerradas. Por consiguiente, llegando a la conclusión que de acuerdo a los datos que se obtuvieron del estudio se dispuso que haciéndose una evaluación tanto del control interno como de los riesgos del entorno la auditoría encontrará evidencias las cuales servirán para realizar un programa de auditoría con la aplicación de un buen plan de auditoría lo cual va a incidir en el debido cumplimiento de políticas y objetivos de la organización.

Alfaro, C. (2018), en tesis *“Análisis Auditoría Interna al plan de Seguridad y Salud Operacional en una Empresa constructora de carreteras en Moquegua 2016 – 2018”*, para lograr obtener el grado de Maestro en Ingeniería Civil de la UCV. Metodología que se usó fue de tipo descriptivo, su población fue la empresa de Construcción de Carreteras de Moquegua como muestra es no probabilístico. Luego de realizar un análisis exhaustivo se llegó a la conclusión que todo control interno realizado a la organización les permitió distinguir errores o algunas deficiencias para luego ser corregidas en el menor tiempo

posible y de esta manera optimizar las diferentes operaciones que se estén llevando a cabo.

Robertson, T. (2019), en su tesis *“La Auditoría Interna En Un Entorno Tecnológico Digital Y La Reducción De Fraudes En Las Asociaciones Religiosas De Lima Metropolitana”*, para lograr grado académico Maestro en Auditoría Contable de la UNFV, cuyo propósito fue determinar la influencia de la auditoría interna en un entorno tecnológico digital en la minimización de dolos empresariales en Asociaciones Religiosas de Lima. Investigación que estableció que en un 90% de los encuestados, aceptaron que la auditoría interna influye significativamente en una disminución de hechos dolosos, que perjudican a las empresas investigadas.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

Freire, H. (2018), en su tesis *“La Auditoría Interna y la Gestión del Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 – Zona 3”*, para lograr la Maestría de Contabilidad y Auditoría, de Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Este autor definió de metodología el tipo de investigación: mixto (cuali-cuantitativo), diseño: investigación descriptiva y exploratoria. Su población es de 9 auditores internos de nueve cooperativas de la zona 3, como muestra se tomó a los nueve, de instrumento de recolección de datos se usó técnica de la encuesta, de herramienta se usó el cuestionario. Por lo tanto, el autor deduce: se evidencia que las unidades de auditoría interna proceden no solo como un control, sino también; tienen como fin identificar deficiencias en cualquiera de los procesos y a la vez de instituir una

cultura a los trabajadores para que desarrollen sus actividades dentro de un marco normativo.

Pacheco, W. (2021), en su tratado *“Explorando los factores que determinan la efectividad de las unidades de auditoría interna gubernamental en Chile”*, para lograr grado de Maestro en Gestión y Políticas Públicas, de la Universidad de Chile. La metodología usada es con enfoque cuantitativo, tipo exploratorio utilizando una regresión lineal en la definición de los niveles de significancia, de acuerdo a la información de los jefes de Unidades. Luego del análisis y resultados por las regresiones se concluyó que fueron cuatro factores que contribuyeron para la efectividad de las UAI y que estas unidades deberían reforzar las relaciones con los auditores externos subsanando las observaciones de la Contraloría General de la República; el tener un monitoreo continuo de estos cuatro factores se podría incrementar las posibilidades de llegar a la eficacia y de esta manera dar valor a la organización, ciudadanía y demás grupos de interés.

Tejeda et al., (2019), en su tesis *“Propuesta de implementación de la autoevaluación de control como apoyo al proceso de elaboración y ejecución del plan anual de auditoría interna basado en riesgos, en CDEEE”*, para lograr grado de Maestro en Auditoría Integral, de la Universidad Acción Pro Educación y Cultura, República Dominicana. Se emplearon encuestas a los colaboradores de la DAI, así como, a sus otras áreas, para la medición así como ver la magnitud de satisfacción de estos con los servicios de auditoría interna y la factibilidad para aplicar la autoevaluación de control. Luego del análisis de esta investigación se concluye: el uso de la autoevaluación de

control va a beneficiar las funciones de la auditoría interna, sobre todo en elaborar y desarrollar el plan anual. Así mismo, ayudaría a la auditoría interna precisar los altos riesgos dentro de toda entidad y a la vez conducir planes de acción auditoras que confirmen los hallazgos encontrados y a la vez puedan dar las debidas sugerencias a la alta dirección.

Gonzales, M. (2020), en su tesis *“Auditoría Financiera, de Cumplimiento y Desempeño a la empresa Mundo Samsung SRL”*, para lograr grado Maestro de Auditoría y Control de Gestión, en la Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo, Paraguay. Se justifico esta investigación debido a la corrupción existe en las instituciones, como resultante de una estructura institucional de carente desarrollo normativo y prácticas administrativas inadecuadas, inexistentes mecanismos de control (o son muy pobres), predomina la ineficiencia institucional y la inexistencia de normas claras es la que crea condiciones necesarias para el desarrollo de la corrupción. Se concluyó es necesaria una auditoría con un enfoque integral ya que solo así se puede conocer y demostrar las fortalezas y debilidades de una empresa, inclusive determinar riesgos e inclusive proyectar oportunidades para una mejora continua. Siendo en el presente trabajo se demostró acabadamente porque es importante este tipo de auditoría, ya que desde el enfoque financiero se señalaron falta de actualización de plan de cuentas, falta de registración contable y observaciones que están relacionadas con el resguardo de los bienes de cambio (mercaderías).

Toapanta, M. (2017), en su tesis *“Rediseño de los Procesos de*

*Auditoría Interna de la PUCE con un Enfoque de Mejora Continua en la Gestión*”, para la obtención del grado Maestra en Administración Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Este estudio tomó, de objetivo general: Reformular procesos actuales de Auditoría Interna de la PUCE para un mejor control, y una buena toma de decisiones. Como metodología usó del tipo cualitativa en la cual se medía el nivel de la calidad en dicha gestión de auditoría. Los cuales se cuantificaban por ciclos, variables e indicadores; se efectuaban por medio de una guía a través de una entrevista donde se mide la capacidad de la puesta en marcha de cada componente. Se concluye que la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) debe alinearse mejorando los procesos de control ya que se pudo visualizar que la programación anual no se alinea al Plan Estratégico y por ende no se reflejan un buen resultado en la gestión de la organización.

Hernández, V. (2021), en su tesis *“Control previo de auditoria como herramienta coadyuvante del control posterior de auditoría, basado en la interpretación de las normas internacionales de las entidades fiscalizadoras superiores”*, para lograr el grado Maestro en Gestión y Fiscalización de Universidad San Carlos de Guatemala. Este estudio tomó, como base el débil control interno que existe dentro del sector público lo cual se puede interpretar en corrupción a todo nivel. Finalmente se concluyó que luego de desarrollar el estudio de los controles implementados en dicha entidad, se establece la procedencia actual, de que la labor del auditor interno se aplique de manera simultánea a la culminación de cierto proceso.

Guillén, M. (2020), según esta autora en su tesis *“Alternativas*



*para mitigar el riesgo operativo que afrontan las empresas del sector privado de la Ciudad de Cuenca*”, para la obtención del grado Maestra en Auditoría Integral, de la Universidad del Azuay, Ecuador. Este estudio estuvo enfocado en medir el riesgo operativo y a la vez perfeccionar la gestión financiera de aquella organización para reducir los riesgos. Concluyendo que la gestión por procesos empleado con las normas COSO ERM e ISO 31000, van a permitir ordenar, categorizarlos, administrarlos, y evaluando el riesgo operativo que pueda haber dentro de una entidad lo cual permite proyectar técnicas que hacen posible cumplir el objetivo propuesto, ya que a través de la ISO 37001 se tomará control de las buenas prácticas evitando así cualquier amenaza, cohecho, y actos, privilegiando intereses propios dentro de la entidad.

## **2.2 MARCO HISTÓRICO**

### **2.2.1 Auditoría Interna basada en riesgos**

Auditoría deriva del verbo latino *audire* cuyo significado es oír, se dice que los romanos fueron uno de los primeros que iniciaron las prácticas de auditoría donde los soberanos ordenaban a sus escribanos administrar sus cuentas para evitar sufrir algún tipo de robo en ella. De acuerdo, a como se iba desarrollando el comercio, ellos vieron necesario hacer verificaciones para tener mayor control en todas las actividades que realizaban.

Dentro del año 1851 es creado la primera asociación de auditores y en la cual se fue desarrollando. En el año 1862 en Inglaterra esta profesión es reconocida como una profesión independiente e inician sus labores con auditorías a los bancos, tenían como objetivo la detección y prevención del

fraude. Se puede ver también que hacia el año 1900 se introduce hacia los Estados Unidos tal es así que en New York solo designan a los Contadores Públicos Certificados a aquellos que cumplieron con las regulaciones estatales: educación, capacitación, así como la experiencia necesaria para cumplir con las labores de todo auditor.

En el año 1943 en España la Auditoría fue gradual y se crea el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España, así mismo dentro del año 1982 el Registro de Economistas Auditores, concluyendo con el año 1985 el Registro General de Auditores.

Ya más adelante, dentro del siglo XX, se puede ver que en América Latina llega a sobreponerse la auditoría dando grandes pasos y siendo de mucha importancia para el crecimiento económico global.

Con dicha evolución, la auditoría interna a presentados los próximos aspectos: a) Orientada en la verificación de las operaciones: Realizada al inicio y se refiere al control especificado y resguardo en los registros contables, al descubrimiento y prevención del fraude. b) Orientada a la revisión del sistema de control interno: Revisión de este sistema en la entidad, con la finalidad de cumplir con el resguardo de sus activos. c) Orientada en el riesgo del negocio: Enfocado en la evaluación de controles claves los cuales disminuirán riesgos en la organización, cuyo fin es agregar valor y así mismo cumplir con los objetivos propuestos desde un inicio, (Montes et al, 2021).

### **2.2.2 Gestión de procesos de comercialización**

Gestión como trabajo científico se evidenció a mediados del siglo XX. Es un concepto que tiene más de 50 años y su aplicabilidad durante largos períodos de tiempo, el concepto de gestión se asocia a la acción donde los

objetivos que se fijan sean cumplidos. Tradicionalmente se asociaba gestión con dirección o mando; pero revisando la secuencia del ciclo de la gestión lo podemos relacionar con planificación y evaluación y estas pueden ser delegadas hasta los niveles operativos de varias personas, buscando rentabilidad y calidad; cambiando de esta manera el rol de la Dirección. También se puede decir que la gestión es cuestión de herramientas, y en la idoneidad de ellas recaerá en buena medida la eficacia de la misma. (Pérez, 2014).

Proceso de comercialización, la cual forma el enlace entre producción y el consumo de servicios o productos, ello establece toda una serie de actividades generadoras de estos mismos. Kotler (2014), añade lo siguiente: ¿cuándo, ¿dónde?, ¿a quién? y ¿cómo? Enfatizando en el primero, cuál sería el momento indicado para realizarlo; segundo, el lugar donde se comercializaría, tercero, a que público desea llegar y, por último, como lo va a lograr que plan aplicaría para introducir los bienes, servicios o productos.

Todo proceso de comercialización posibilita trasladar productos de la sede principal a otros, los cuales son fijados por la empresa dentro de su programa de distribución y venta, (Meleán et al., 2017).

### **2.3 MARCO FILOSÓFICO**

Auditoría interna basada en riesgos, cuyo fin es verificar la exactitud, autenticidad e integridad de documentos financieros y jurídicos, evidenciando con informes finales validados por los profesionales idóneos los cuales cumplen la función de auditor.

Dentro de un marco filosófico, 03 de los grandes filósofos: Platón,

Aristóteles y Sócrates nos hablan sobre lo que es el Pensamiento crítico, lógico y abstracto ya que mediante esta actividad cognitiva y enlazada con la razón se puede incluir a la resolución de problemas o a una toma de decisiones precisas, claras y veraces a la dirección de la organización que se audita, (Iberdrola, 2023). Pero primero definiremos a qué se le llama pensamiento crítico, se dice así al estudio de los hechos, evidencias, observaciones y argumentos existentes para establecer un juicio. Involucra habilidades de comunicación, así como resolución de problemas efectivas.

Platón dice: “El pensamiento crítico es emancipador por naturaleza”. Quiere decir que es autónomo y libre de anunciar lo que pensamos.

Aristóteles dice: “es señal de una mente educada poder considerar un pensamiento sin necesidad de aceptarlo”. Quiere decir que nosotros para tener un pensamiento crítico debemos hacer practicar a nuestra mente, ser un interrogador crítico antes de aceptarlas tal como son.

## **2.4 MARCO LEGAL**

El marco legal relacionado son los siguientes:

Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control (2002), en su art. 6 indicó: “El control gubernamental consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes.” (El Peruano, 2002).

Ley N° 28716, Ley del Control Interno de Entidades Públicas (2006), que en su art. N° 3 menciona “Se denomina sistema de control interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4° de la presente Ley” (El Peruano, 2006).

Resolución de Contraloría N° 295-2021-CG (2021), que aprueba las NGCG, contiene disposiciones de obligatorio cumplimiento, propuestas en la Ley N°27785, las cuales regulan el ejercicio de control gubernamental. (El Peruano, 2021).

## **2.5 BASES TEÓRICAS**

### **2.5.1 Auditoría interna basada en riesgos**

#### **2.5.1.1 Concepto**

Según **Holmes, A. (2014)**, afirma que:

*“... auditoría interna, una acción de evaluación independiente dentro de una entidad verificando sus diversas operaciones; y de apoyo con un servicio de asesoramiento gerencial” (p. 80).*

Según **Tapia, et al (2017)**, en su libro sostiene:

*“... la labor de Auditoría Interna podría ser para cualquier organización, pública o privada, y cuyo fin es colaborar con las organizaciones para que logren sus objetivos propuestos.” (p. 296).*

Cuanto más fiable y estable sea la información que se toma como base, mejores serán los resultados obtenidos por el auditor. Ya que su función principal es llevar a cabo auditorías de manera independiente y objetiva

para evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos, identificar riesgos, entre otros.

### **2.5.1.2 Avances de la auditoría interna**

Según **Cashin, et al (2014)**, considera que:

*“...a los avances de la auditoría interna evidencias de alto grado de obligaciones funcionales y a la vez teniendo un uso adecuado de los aplicativos informáticos en el ejercicio, transmitiendo el mensaje a los directivos y profesionales idóneos que están cumpliendo la función de auditores,” (p. 167).*

En este tiempo globalizado con la tecnología, se puede ver que los auditores también están haciendo uso del sistema informático en la **auditoría**. Es importante destacar que auditores internos deben mantener altos estándares de ética y profesionalismo, así como poseer las habilidades técnicas y el conocimiento necesario para realizar auditorías efectivas y proporcionar valor agregado a la organización.

Según **Cashin, et al (2014)**, sostienen lo siguiente:

*“...la auditoría interna está cumpliendo un papel muy trascendente dentro de la gobernanza corporativa, ya que con sus recomendaciones y asesorías; dicho gobierno va a llevar el control y dirección de sus corporaciones, y a la vez transmitiendo confianza a los stakeholders”. (p. 122).*

Tomando como fin: una atracción de capitales; asegurando una buena gestión de sociedades, defendiendo el derecho de todo inversionista; impulsando que los mercados financieros confíen en ellos; y a la vez fomentar la competencia.

### **2.5.1.3 Objetivo de la auditoría interna**

Para **Stoner, J. & E. Freeman (2014)**, sostiene que:

*“... toda auditoría interna van ayudar a todo administrador a valorar la efectividad operacional de una organización.”* (p. 661).

El fin de toda auditoría es intensificar la credulidad de los usuarios en los informes financieros, si es una auditoria financiera; en general, ese es uno de los objetivos en cualquier tipo de auditoría que se esté realizando.

#### **2.5.1.4 Labor del área de auditoría interna**

**Rusenias, R. (2014)**, dentro de su libro sostiene:

La labor del Área de Auditoría Interna está dirigida a: i) Resguardar el patrimonio de la entidad, bienes materiales, y el activo humano de la organización. ii) Analizar y comunicar el estado actual encontrado del sistema de control interno, el rendimiento organizacional y como esta trata de llegar a la eficacia y efectividad. iii) Certificar la credibilidad y la seguridad de la información. iv) Analizar los medios ya sea por fraude o robo, sobre el patrimonio de la entidad e implantar soluciones las cuales reduzcan su riesgo. v) Investigar y comunicar inmediatamente cuando descubran irregularidades, desviaciones o maniobras ilícitas. vi) Orientar a la Gerencia cubriendo de esa manera las necesidades de asesoramiento técnico. vii) Proponer y sugerir mejoras al sistema de control interno de la organización, así como también al sistema contable, administrativo y otros. (p. 329).

La labor del auditor interno es de mucha trascendencia para la empresa, ya que es responsable de planificar, organizar y conducir sus acciones y labores de control, durante un ejercicio fiscal o económico. Asimismo, debe contar con profesionales que coadyuven a entender el giro de la empresa y pronunciarse a través de sus

informes, para mejorar la gestión y evitar acciones fraudulentas que perjudiquen a la entidad, sobre todo, debe ponerse énfasis en la evaluación de los riesgos internos y externos que pudieran darse y afectar el logro de los objetivos.

#### **2.5.1.5 Clasificación de la auditoría interna**

Según **Álvarez, J. (2014)**, sobre Auditoría Interna, lo clasifica en:

i) Empresas sin auditoría interna: Hay un porcentaje alto de organizaciones que no tienen auditoría interna, como las medianas o algunas veces grandes las cuales son administradas por una sola persona o a veces más. ii) Empresas con auditor fuera de funciones: Generalmente son nuevas las cuales otorgan la responsabilidad a personas nombrándolos auditor interno, pero que en la realidad no cumplen dicha función sino se dedican a otras actividades y muy escasas veces a su actividad. iii) Empresas con auditor interno en funciones. Esta es efectuada dentro de ella por un solo colaborador. iv) Empresas con departamento de auditoría interna. Está representado por un grupo minoritario y representado por un grupo idóneo. Son grandes entidades, por lo cual sus operaciones y producción se separa de la ubicación geográfica de sus diversos puntos de ventas, con un alto índice de empleados calificados. (p. 282).

El autor resalta la importancia del auditor interno, de la organización, porque es el único capaz de evidenciar y documentar acciones inapropiadas que representen riesgos adversos y perjudiciales para la institución. Es menester que las empresas implementen de su estructura orgánica a la unidad especializada de auditoría interna,



dotándola de recursos humanos idóneos, logísticos y medios para su desempeño, profesional e independiente, y sobre todo, respetar su independencia e imparcialidad. Atendiendo sus requerimientos, que les permitan cumplir con sus funciones.

Según **Cashin, J., Neuwirth, P. & Levy, J. (2014)**, definen a la auditoría interna como:

*“el control administrativo, que abarca al examen del sistema de Control Interno, operaciones financieras y contables.” (p. 112).*

Es un proceso de comparación del desempeño real con los estándares establecidos por la empresa, con los obtenidos por el auditor.

Según **Pacheco, W. (2021)**, mencionó:

*“...todo auditor interno no debería ejercer labores que no esté dentro de su jurisdicción.” (p. 232).*

En estos últimos años, se ha iniciado esfuerzos de colaboración entre la auditoría interna y externa para que compartan estrategias con el fin de optimizar el trabajo de la auditoría en las diferentes empresas.

Dentro de la Gestión Empresarial de acuerdo a su función encontramos diferentes tipos de auditoría como:

#### **2.5.1.6 Otros tipos de auditoría**

Según **Huerta, R. (2023)** menciona:

Auditoría Financiera: Referido al análisis exhaustivo de los asientos contables de la entidad tanto de sus activos, pasivos, así como también de sus ingresos y gastos, la cual debe ser veraz y precisa; y

esto es ejecutado por un contador público colegiado u auditor externo, el cual emitirá un informe final. (p. 89).

Según **Rodríguez, J. (1990)**, expuso:

Auditoría Administrativa: Revisión detallada y completa de la gestión de una entidad, la cual es realizada por un administrador colegiado el cual aplica diversos procedimientos evaluando la eficiencia de los resultados encontrados tanto de las áreas de recursos humanos, financieros, operaciones y logísticos, así también a la organización los métodos utilizados y el tipo de control que establece hasta ese momento. (p. 49).

Según **Rodríguez, C. (2017)**, expuso:

Auditoría de Operaciones: Consiste en la revisión detallada de procedimientos internos y operaciones de una organización en sus diferentes áreas, tales como, TI, recursos humanos, finanzas y logística de abastecimiento. Su objetivo es medir la eficacia y eficiencia, e identificar oportunidades de mejora para de esta manera optimizar el uso de los recursos reduciendo los posibles riesgos y así mejorar la productividad y objetivos trazados por la entidad. (p. 74).

Según **Santillana, J. (2014)**, expuso:

Auditoría Gubernamental: Revisión y vigilancia tanto financiera, operacional, y administrativa del gobierno estatal y local, cuyo fin es el aseguramiento correcto, transparente, así como el empleo eficaz de los bienes y recursos públicos por consiguiente cumpliendo con las disposiciones legales pertinentes. (p. 69).

Se tiene órganos independientes de fiscalización una de ellas es la Contraloría General de la República (CGR).

Según **Quadrans law and finance (16 de enero 2019)**, expuso:

Auditoría Fiscal: Llamada también auditoría tributaria; es la verificación y análisis de actos de carácter tributario con ello se tendrá el control, comprobación que las declaraciones que se están presentando sean las correctas, así también se vigilará la situación tributaria del contribuyente si está cumpliendo o no con sus obligaciones tributarias. (p. 301).

Según **Conexión Esan (2018)**, mencionó:

Auditoría Ambiental: Revisión detallada de las operaciones y fases de la entidad, controlando que estén cumpliendo con los reglamentos ambientales y de esa manera mitigar el daño y excesos que se han generado de sus actividades productivas contra el medio ambiente. (p.45)

Según **adminACTI (2019)**, expuso:

Auditoría de Sistemas: Se le conoce también como Auditoría Informática, procedimiento de análisis del sistema de información (SI) y tecnología de la información (TI) la cual tiende a apoyar a las organizaciones a detectar hallazgos, reduciendo los riesgos y a la vez va a efectuar un control adecuado pudiendo proteger toda información crítica y muy valiosa. Hoy en la actualidad se están presentando nuevas tecnologías en este mundo globalizado y por ende también aparecerán riesgos nuevos, lo cual será una amenaza para el activo más importante de toda empresa: a la información. (p. 74).

#### **2.5.1.7 Pasos previos antes de ejecutar la auditoría**

Por lo que, según **Tejeda et al. (2019)**, expuso:

Así mismo, se debe tener en cuenta que antes de dar inicio a una auditoría, primero debe desarrollarse un plan de auditoría y este debe a la vez debe de estar en constante monitoreo y si es necesario hacer un ajuste a dicho plan, debe estar verificado y admitido por el director de Auditoría. (p. 321).

## **2.5.2 Gestión del proceso de comercialización**

### **2.5.2.1 Concepto**

Según **Cibertec (2024)**, mencionó:

Proceso, serie de actividades, acciones interrelacionadas, y orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso, suministrando luego productos, servicios e información a un cliente externo o interno,

Así mismo cada proceso tiene que cumplir una misión además de las tareas y actividades de los otros elementos, como: Recursos Humanos, Recursos Materiales, y también los recursos tanto financieros como informáticos, así como documentos, políticas, normativas, indicadores (KPIs), clientes y los proveedores.

Según **AENOR (2021)**, indicó:

Por consiguiente, todas las organizaciones tienden a desarrollar procesos, para crear productos y servicios los cuales son entregados a sus respectivos clientes. Así mismo dentro del campo industrial se le denomina procesos productivos, en tanto que dentro del campo de los servicios se le denomina procesos de prestación de servicios.

Según el **Centro de Encuentro BPM, S.L. (2019)**, manifestó:

Gestión por Procesos; se dice que debemos gestionar los procesos: i) Porque cada proceso tiene que estar Alineado a la Estrategia Empresarial. En una Gestión Empresarial por Procesos, no son las Unidades Organizativas (Gerencias, Divisiones, Departamentos, etc.) las que tienen que alinearse a los objetivos estratégicos. Los procesos son los que tienen que dar soporte al cumplimiento del Plan Estratégico y de los Planes Anuales, alineándose a los objetivos y metas a corto, medio y largo plazo y; iii) Porque hay que lograr Identificar, Anticiparse y Responder de forma eficaz y eficiente a posibles Riesgos, Amenazas, Situaciones y Oportunidades y que los procesos adapten automáticamente su comportamiento frente a dichas situaciones.

Según **Kotler, P. (2014)** añade lo siguiente:

¿cuándo, ¿dónde?, ¿a quién? y ¿cómo? Enfatizando en el primero, cuál sería el momento indicado para realizarlo; segundo, el lugar donde se comercializaría, tercero, a que público desea llegar y, por último, como lo va a lograr que plan aplicaría para introducir los bienes, servicios o productos.

Según **Meleán et al. (2017)**, indicó:

*“Todo proceso de comercialización posibilita trasladar productos de la sede principal a otros, los cuales son fijados por la empresa dentro de su programa de distribución y venta.” (p. 49).*

### **2.5.2.2 Elementos de un proceso**

Según **Capote, G. (2009)**, indicó:

Los Elementos de un proceso son:

- ✓ Objetivo: Es la finalidad para el desarrollo del trabajo: alineaciones y proposiciones de mejora.

- ✓ Evento: El acontecimiento que está provocando una acción, para el inicio de un proceso.
- ✓ Actividad: Es la división del trabajo en acciones a desarrollar dentro del ámbito del proceso.
- ✓ Regla: Son pautas direccionales formales para usarlas dentro de las actividades de cada proceso.
- ✓ Tarea: Son funciones o labores que hay que asumir con responsabilidad dentro de cada proceso.
- ✓ Actor: Es la figura importante dentro de un proceso ya que él realizará las tareas.
- ✓ Dueño del proceso: Es el responsable directo del proceso el cual se ocupa del planeamiento e implementaciones o cambios.
- ✓ Stakeholders: Grupos de personas que tienen cierto interés en la organización, y de cierta manera participa dentro del proceso puede ser interna o externamente.
- ✓ Entrada y salida: La entrada son pautas de aceptación dentro de un proceso, y la salida es un bien o servicio de calidad de acuerdo a los parámetros exigidos en dicho proceso.

Se debe tener en cuenta que las actividades deben estar concatenadas, tiene que haber sinergia en la ejecución, para ser considerada un proceso.

### **2.5.2.3 Gestión de procesos de comercialización**

Según **Pardo, J. (2017)** manifestó:

La Gestión de Procesos, busca la manera de optimizar los procesos para de alguna manera generar valor; en tanto que la gestión por procesos intenta establecer una visión de la organización a través de sus procesos, conceptualizando el negocio mediante una cadena de procesos que tiene

como inicio el cliente (requisitos del cliente) y como destino ese mismo cliente (satisfacción del cliente).

Proceso de comercialización, la cual forma el enlace entre producción y el consumo de servicios o productos, ello establece toda una serie de actividades generadoras de estos mismos.

#### **2.5.2.4 Componentes de proceso comercial**

Según **Arenal, C. (2022)** manifestó:

Existen figuras que interviene en el proceso comercial, que son piezas claves y los cuales van a permitir que los productos y servicios lleguen a su destino (clientes).

- Fabricante: Es la persona que elabora productos para su consumo.
- Distribuidor: Es toda persona o empresa que vende productos o servicios elaborados por otras empresas, y que hace de intermediario entre el fabricante y el consumidor; es prácticamente el representante.
- Representante Comercial: Es un agente que representa a una organización cuyo fin es visitar tiendas o empresas para negociar la venta de bienes o servicios.
- Consumidor: Persona que adquiere comprando bienes o servicios de los fabricantes, para satisfacer ciertas necesidades.

#### **2.5.2.5 Principales elementos de la gestión del proceso comercial**

Según **Erazo, K. (2023)**:

- ✓ Planeación estratégica: incluye todo un proceso que compromete a todos: su finalidad, rumbo debe tomar la organización para consolidar y llegar a su meta propuesta.

- ✓ Gestión de ventas: son procesos que se usan para aumentar los ingresos de las empresas, por medio de las ventas.
- ✓ Gestión de marketing: es un proceso de estrategias encargados de publicitar la marca, el bien o servicio para el incremento de la demanda de estos.
- ✓ Gestión de clientes: son las estrategias para definir que acciones tomar, para comprender y de alguna manera satisfacer ciertas necesidades de los clientes.
- ✓ Gestión de fuerza de ventas: se denomina a la planificación, orden y control de las acciones a tomar para las ventas.
- ✓ Áreas de soporte: es un equipo integrado por profesionales dedicados a proporcionar asistencia técnica, los cuales se relacionen con los bienes o servicios o de un sistema.

## 2.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS (Glosario)

Según **Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R. (2017)**, expuso:

*“Auditoría interna basada en riesgos: El concepto de auditoría interna manifestado por el IIA, lo determina como: una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creado para añadir valor y una mejora en las operaciones de la empresa”. (p. 28).*

**Ejecución de procedimientos:** Se define así al cumplimiento de métodos o técnicas lo cual implica efectuar ciertos procesos para la puesta en marcha de un programa.

Según **Dexia Abogados (2023)**, expuso:



**“Evidencia:** *un objeto contrastado lo cual permite relacionar los hechos. La base esencial para elaborar un informe pericial la encontraremos en las evidencias. Se dice que cuantas más haya, habrá mayor seguridad en la verdad que se intente comprobar.”* (p.98)

**Evaluación de Riesgos:** Es la etapa dentro de la cual se revisa la probabilidad de que ocurra, así mismo también las posibles consecuencias del hecho que ha ocurrido como resultado de la exposición. Se puede decir que la evaluación de riesgos nos servirá de apoyo para establecer de qué manera se conducirá aquellos riesgos.

Según **BPM CBOK (2019)**, expuso:

**“Gestión del proceso de comercialización:** *La consolidación de tecnologías para la secuencia de operaciones de trabajo, la incorporación de aplicaciones empresariales, la gestión de documentos y contenido, de reglas de negocios, gestión del desempeño y la analítica....* “(p. 18).

Según **Cortes, N. (2023)**, expuso:

**“Indicadores de Gestión:** *Instrumento de medición que demuestra el nivel de eficacia en que una organización va logrando sus objetivos propuestos de cada área (ventas, marketing, producción, recursos humanos y otros).”* (p. 215).

Según **Becher, M. (2018)**, expuso:

**“Informe de Auditoría Interna:** *documento de formalización de resultados de una auditoría, lo cual debe ser transparente, objetivo e imparcial; donde mostrará lo examinado, precisando las cosas positivas, negativas; de esta manera la dirección sabrá que se debería mejorar.”* (p. 54).

Según **Gonzales, E. (2023)**, expuso:

*“**Plan Operativo Institucional:** POI, instrumento de gestión de corto plazo orientado a asignar recursos para implementación de la estrategia institucional de largo plazo. Contiene la programación de actividades operativas e Inversiones, así como también de las Municipalidades (gobiernos locales).” (p. 29).*

**Presupuesto del Ejercicio:** Es una proyección de los posibles gastos e ingresos que se realizará dentro de un periodo determinado.

Según **Euroinnova (2023)**, expuso:

*“**Programa de Auditoría:** Se llama así a la documentación que recoge información referente a la planificación de distintas auditorías ya sea internas o externas, dentro de un programa anual o un programa determinado.” (p. 111).*

**Políticas y Estrategias:** Las políticas son directrices o normas de acción, que sirven de guía durante la gestión de toma de decisiones para efectuar un proyecto a nivel de la institución. Y las estrategias es un plan o programa que va a integrar metas y políticas estableciendo acciones pertinentes a realizarse.

Según **Markowits, K. (2014)**, expuso:

*“**Rentabilidad:** Consiste en la capacidad de un producto o empresa para crear utilidades o beneficios, para seguir extendiéndose; por lo tanto, una organización va a ser rentable cuando tiende a generar más ingresos que egresos. “ (p. 54).*

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Auditoría interna basada en riesgos incide favorablemente en gestión de procesos de comercialización de SEDAPAL, Lima, 2022.

### **3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- a) El plan y programa de auditoría, incide en estimación del plan operativo institucional de empresa SEDAPAL.
- b) La evaluación del control interno incide en revisión del presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL.
- c) La verificación al cumplimiento de procedimientos de auditoría, incide en el nivel de indicadores de gestión, de empresa SEDAPAL.
- d) La comprobación a la adquisición de evidencias repercute, en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea.
- e) El análisis al nivel de evaluación de riesgos repercute, en el grado de decisiones adoptadas en la empresa SEDAPAL.
- f) La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna repercute, en la obtención de rentabilidad de empresa SEDAPAL.

### **3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

#### **3.3.1 Variable independiente**

#### **x. AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS**

##### **Indicadores**

**X1.** Plan y programa de Auditoría

**X2.** Evaluación del Control Interno

**X3.** Ejecución de procedimientos

**X4.** Obtención de evidencia

**X5.** Evaluación de riesgos

**X6.** Informe de auditoría interna

### **3.3.2 Variable dependiente**

#### **X. PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN**

##### **Indicadores**

**Y1.** Plan operativo institucional

**Y2.** Presupuesto del ejercicio

**Y3.** Indicadores de gestión

**Y4.** Políticas y estrategias

**Y5.** Decisiones adoptadas

**Y6.** Rentabilidad

## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación realizada fue aplicada. Es un recurso eficiente y con fundamentos a un problema que se ha podido identificar (Hernández, 2018).

Para esta investigación se han empleado conocimientos y teorías de autores que ya existen como referentes con la finalidad de exponer mejor el problema que se tiene planteado y así mismo desarrollar la planificación de soluciones y/o recomendaciones que aportarían al entender del lector.

#### **4.1.2 Método**

Se utiliza el método correlacional cuyo fin es analizar la relación existente entre conceptos, o variables (Hernández, 2018). Dentro de este método se hará un análisis a través de:

- **La inducción**: se inicia a través del análisis de una situación específica, donde los resultados pueden ser utilizados a sucesos similares.

- **La deducción**: se inicia, desde un marco teórico analizando, explicando y formulando.

#### **4.1.3 Diseño**

El diseño es no experimental, ello es sin alterar o manipular las variables, en donde se pueden observar situaciones ya existentes, quiere decir que no han sido diseñadas por el investigador. (Hernández et al, 2018).

Es por eso, que se consideró este diseño para obtener los datos

verdaderos de la situación específica tomando como base a nuestras variables.

El corte es transversal o transaccional ya que realiza una descripción de variables y analiza ocurrencias e interrelaciones de un tiempo determinado (Hernández et al, 2018).

Este estudio puede ser diagramado de la siguiente manera:

*Fórmula para representar la muestra*

$$M = \begin{array}{c} \text{V1} \\ | \\ r \\ | \\ \text{V2} \end{array}$$

En donde:

M: docentes de la red n° 1, UGEL 05 SJL

V1: Auditoría interna basada en riesgos

V2: Proceso de comercialización

r: Coeficiente de relación entre las variables

## 4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.2.1 Población

Es todos los elementos de cierta naturaleza o del mismo tipo, se ciñe a la misma definición y elementos que los relacionan. Es determinado por los investigadores y conformado por personas físicas o jurídicas. (García y Honores, 2020).

En esta investigación su población son las personas que forman parte gestión del proceso de comercialización y son 252 entre el Gerente Comercial, Jefes de Equipos Comerciales, Responsables de agencias, Dueño de procesos, Especialistas y Analistas.

## 4.2.2 Muestra

Se requiere para el cálculo utilizar la siguiente fórmula:

### Figura 6

*Fórmula para obtener la muestra*

$$n = \frac{N * k^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

Adaptado de: Sierra (1992)

**k:** es una constante que va a depender del nivel de confianza que se le asigne. Este nivel de confianza va a indicar el grado de probabilidad de que estos resultados de la investigación sean verdaderos: un 95% de confianza quiere decir que nos podemos equivocar con una posibilidad del 5%.

### Tabla 2

*Valores k más usados y sus grados de confianza*

K	Nivel de confianza
1,15	75%
1,28	80%
1,44	85%
1,65	90%
1,96	95%
2	95,50%
2,58	99%

Por consiguiente, se tiene:

$$n = \frac{252 * 1.96^2 * 0.95 * 0.05}{0.03^2 * (252 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = 152$$

## 4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 4.3.1 Técnica de investigación

La técnica usada en esta investigación para recolectar información

fue a través de la encuesta.

### **4.3.2 Instrumento de investigación**

Se emplearon cuestionarios. Técnica común para recopilación de datos en las cuales los investigadores tienen detallada información de cada participante en diversidad de temas. El beneficio de estos cuestionarios es que se llega a un número considerable de participantes de modo efectivo (Stevens, 2019).

#### Encuesta

Técnica a emplear: encuesta

Instrumento

Lugar de encuesta: Sede Ate Vitarte.

Fecha de elaboración en campo: Del 2 al 6 octubre de 2023

Público objetivo: Clientes que se acercan a realizar su reclamo por los servicios facturados por SEDAPAL.

### **4.3.3 Procedimiento de comprobación: Validez y confiabilidad**

El tratamiento de la Información se efectuó analizando los datos obtenidos, eligiendo la información resaltante, encontrando imparcialidad y rigurosidad en el proceso, utilizando instrumentos de confiabilidad aceptados.

Así mismo, estos resultados procesados se van a presentar dependiendo del tipo de Fuente: estadístico o de discurso.

#### **4.3.3.1 Validez**

De acuerdo con Hernández (2010), la validez de un mecanismo va a indicar que tan bien una herramienta de medición va a medir realmente una variable que intenta medir.



**Tabla 3***Validación de Instrumentos*

Experto Aplicable	Suficiencia		
Dr. Marco Salcedo	Si	Si	
Dr. Davis Rivera	Si	Si	
Mg. Ana Ccorihuamán	Si	Si	

**4.3.3.2 Confiabilidad**

Luego de una prueba piloto que se realizó a 20 clientes que realizaron su reclamo en las instalaciones de SEDAPAL (CCSS Breña), se evaluará la confiabilidad del mecanismo.

Hernández (2010) define la fiabilidad del dispositivo de medida que el peldaño en el cual uso repetido sobre la misma persona arroja los mismos efectos. La serie es:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

**Tabla 4***Fiabilidad de instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº items
VI: Auditoría interna basada en riesgos	0,910	16
VD: Proceso de comercialización.	0,887	16

*Nota.* Base de datos

#### 4.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La técnica para recolectar datos es: Encuesta: Se empleó con los trabajadores, competidores y proveedores con el fin de conseguir información que tenga relación con este estudio.

El instrumento que se ha empleado en este estudio, está relacionado con la técnica mencionada, de la siguiente manera:

**Tabla 5**

*Técnica e Instrumento*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

#### 4.5 ASPECTOS ÉTICOS

La información recopilada se manejó con sumo cuidado y sólo se justifica para un proyecto académico, permitió procesar los resultados que obtuvimos. Como garantía adicional de la adhesión de la investigación a las normas éticas y se utilizó el software Turnitin.

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

#### 5.1.1 Tabla de frecuencia, interpretación y figura

**Tabla 6**

*Para realizar la auditoría interna basada en riesgos es fundamental tener un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
En desacuerdo	16	10,5	10,5	11,2
No sabe, no opina	34	22,4	22,4	33,6
De acuerdo	37	24,3	24,3	57,9
Totalmente de acuerdo	64	42,1	42,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota 1: Personal encuestado

Nota 2: TED: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, NS-NO: No sabe, no opina, DA: De acuerdo, TDA: Totalmente de acuerdo

#### Interpretación

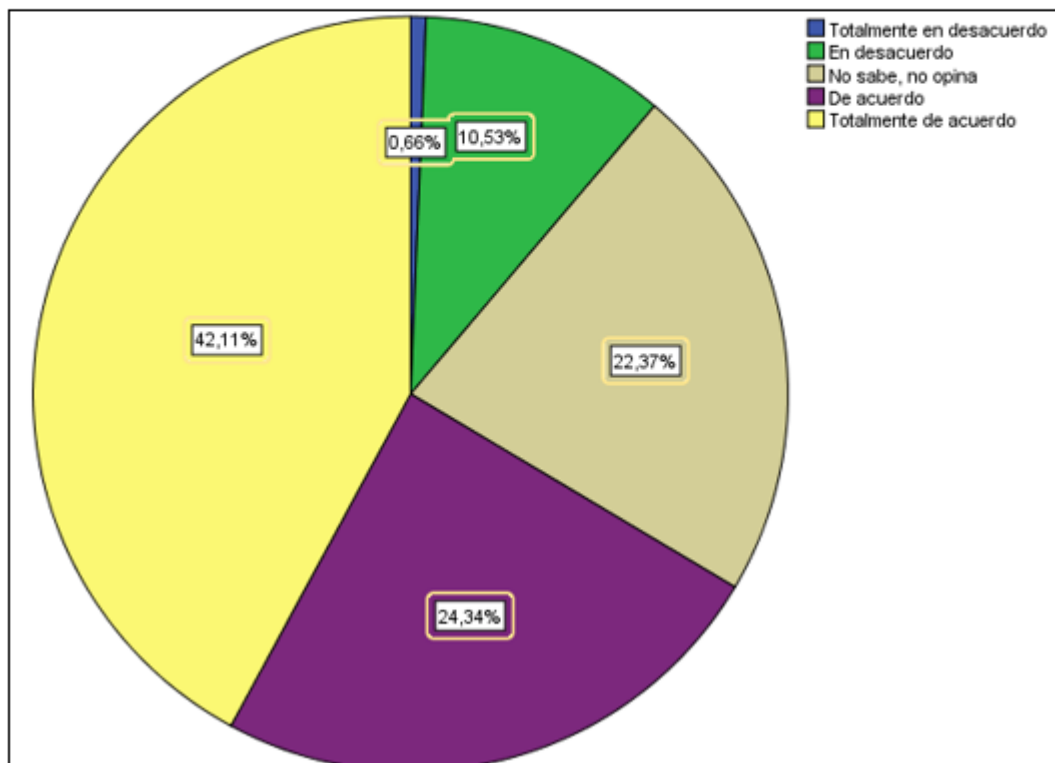
De lo observado a la tabla 6, el 42.1% están TDA que es primordial tener un plan y programa de auditoría actualizado; en contra parte, el 0.7% manifestó que están totalmente en desacuerdo.

#### Análisis

De los datos, se extrae que el 66% indicaron es fundamental tener un plan y programa de auditoría actualizado en SEDAPAL, en tanto que el 11% manifestó lo contrario. El plan de auditoría, documento que describe cómo es el procedimiento para adquirir información y establecer el orden en que se ejecutarán las actividades a ser auditadas.

**Figura 4**

*Para realizar la auditoría interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables*



**Tabla 7**

*El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	16	10,5	10,5	19,1
	No sabe, no opina	22	14,5	14,5	33,6
	De acuerdo	37	24,3	24,3	57,9
	Totalmente de acuerdo	64	42,1	42,1	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

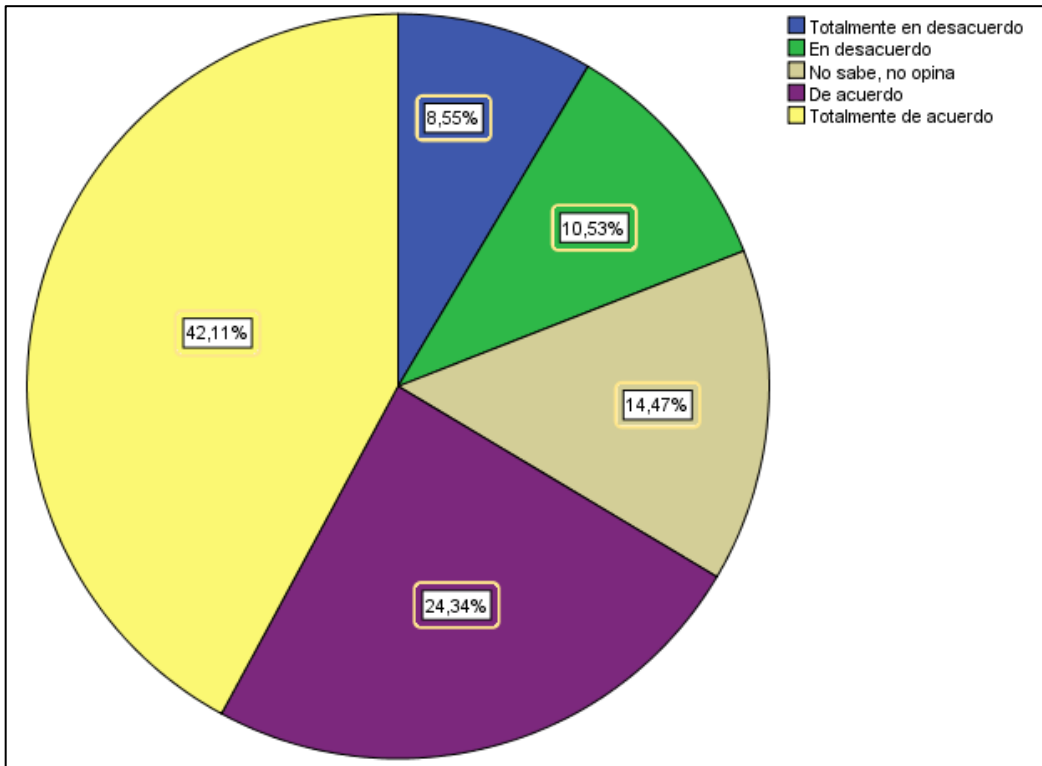
De lo observado a la tabla 7, el 42.1% están TDA que el control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada; en contra parte, el 8.6% manifestó que están TED indicando que el control interno no ayudaría a aminorar/transferir/compartir/aceptar los riesgos en SEDAPAL.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 66% indicaron el control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada, mientras que 19% señalo todo lo contrario. El control interno, conjunto de técnicas y métodos permite verificar procesos y operaciones que se llevan a cabo en SEDAPAL.

### **Figura 5**

*El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada*



**Tabla 8***Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteados en la empresa*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
En desacuerdo	6	3,9	3,9	4,6
No sabe, no opina	22	14,5	14,5	19,1
De acuerdo	35	23,0	23,0	42,1
Totalmente de acuerdo	88	57,9	57,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

**Interpretación**

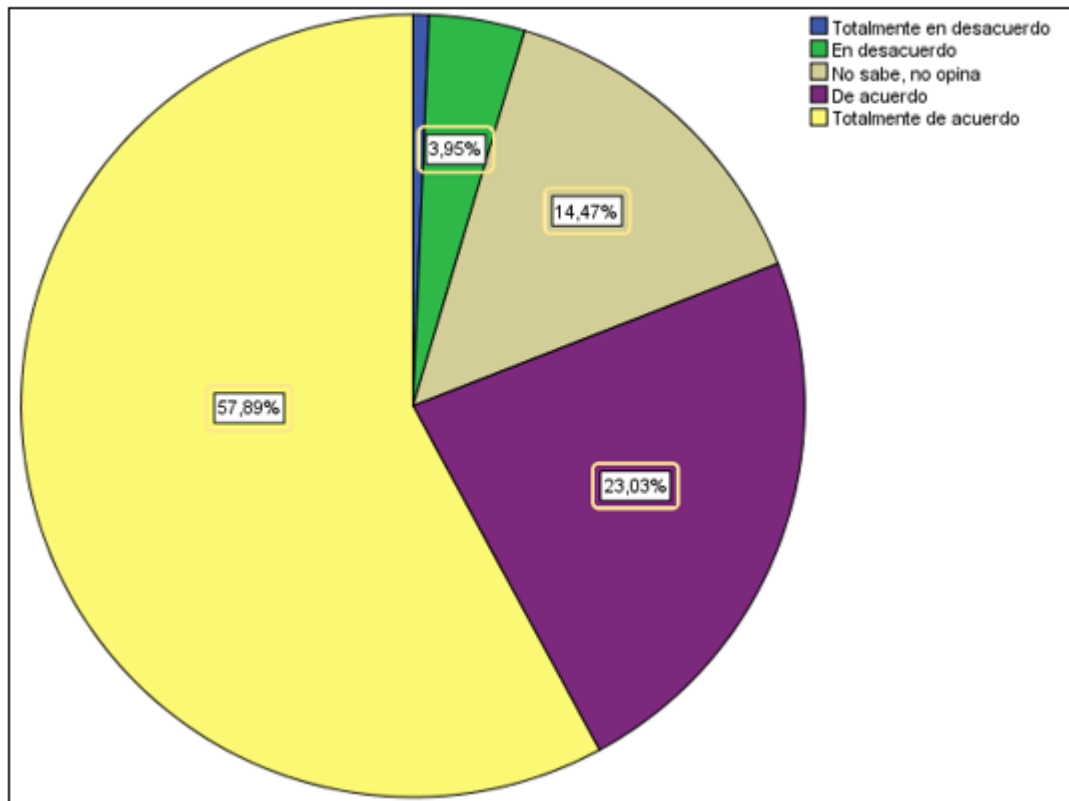
De lo observado a la tabla 8, el 57.9% están TDA que se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteados en SEDAPAL; en contra parte, el 0.7% manifestó que están TED indicando que no se puede evaluar la eficacia del control interno planteado en la empresa.

**Análisis**

De los datos, se extrae que el 81% indicaron se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteados en la empresa, mientras que 5% señalo todo lo contrario. La eficacia del control interno está relacionado al nivel de impacto de los resultados de una empresa pública relacionado con las metas previstas.

**Figura 6**

*Se puede evaluar la eficacia del control interno planteado en la empresa*





**Tabla 9**

*La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
En desacuerdo	18	11,8	11,8	12,5
No sabe, no opina	23	15,1	15,1	27,6
De acuerdo	59	38,8	38,8	66,4
Totalmente de acuerdo	51	33,6	33,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

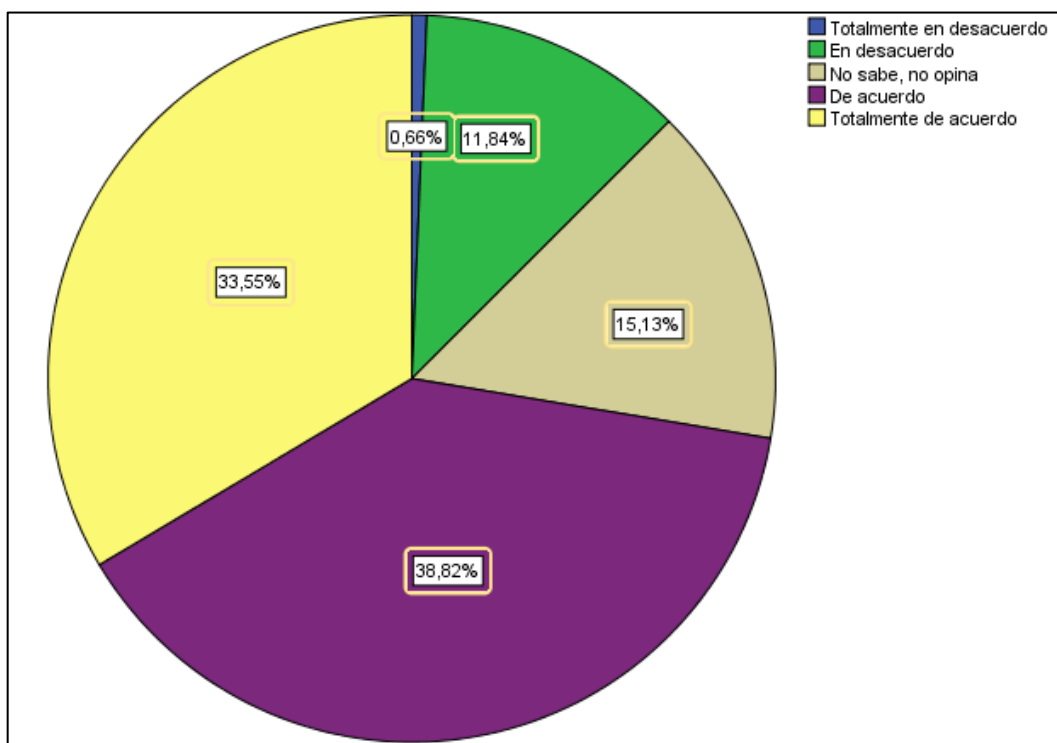
De lo observado a la tabla 9, el 33.6% están TDA que la ejecución de auditoría interna basada en riesgos permite obtener evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL; en contra parte, el 0.7% manifestó que están TED indicando que no la ejecución de la auditoría interna permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 72% indicaron la ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL, mientras que 13% señalo todo lo contrario. La evidencia de auditoría es la información empleada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que sustente su opinión.

**Figura 7**

*La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL*



**Tabla 10**

*La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado		
Válidos						
En desacuerdo	14	9,2	9,2	9,2		
No sabe, no opina	34	22,4	22,4	31,6		
De acuerdo	45	29,6	29,6	61,2		
Totalmente de acuerdo	59	38,8	38,8	100,0		
Total	152	100,0	100,0			

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

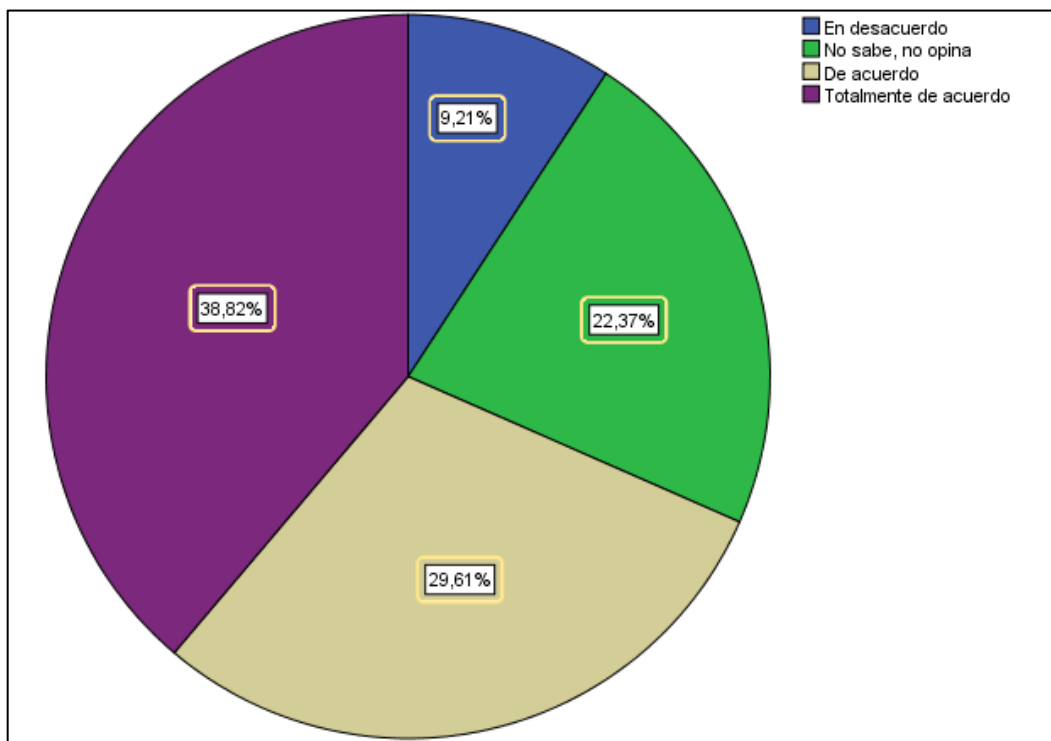
De lo observado a la tabla 10, el 38.8% están TDA que la verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos; en contra parte, el 9.2% manifestó que están en desacuerdo que la verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 68% indicaron la verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos, mientras que 9% señalo todo lo contrario. La verificación es el procedimiento realizado para revisar si una determinada cosa cumple con los requisitos propuestos.

**Figura 8**

*La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgo*



**Tabla 11**

*La auditoría interna basada en riesgos faculta a las organizaciones identificar, evaluar y gestionar los diversos tipos de riesgos.*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	20	13,2	13,2	13,8
	No sabe, no opina	12	7,9	7,9	21,7
	De acuerdo	32	21,1	21,1	42,8
	Totalmente de acuerdo	87	57,2	57,2	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### Interpretación

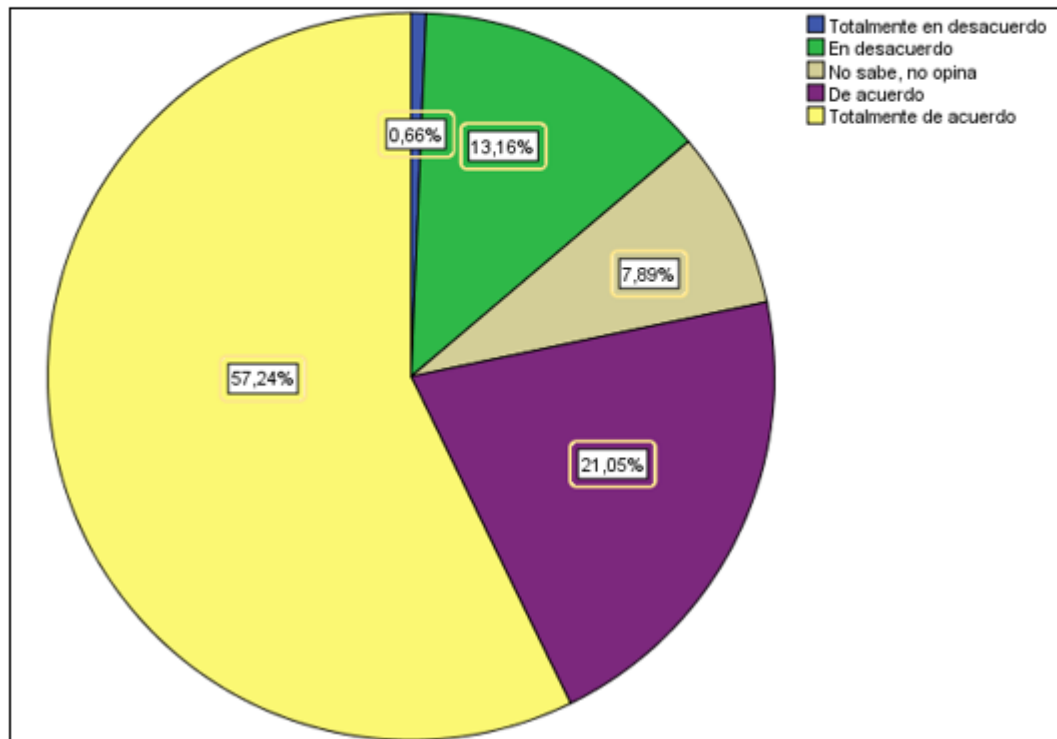
De lo observado a la tabla 11, el 57.2% están TDA; en contra parte, el 0.7% manifestó que están totalmente en desacuerdo.

### Análisis

De los datos, se extrae que el 78% indicaron la auditoría interna basada en riesgos faculta a las organizaciones identificar y gestionar riesgos, mientras que 14% señalo todo lo contrario.

**Figura 9**

*La auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos: operativos, financieros, administrativos, etc.*



**Tabla 12**

*El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que faculta a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	2	1,3	1,3	1,3
En desacuerdo	10	6,6	6,6	7,9
No sabe, no opina	34	22,4	22,4	30,3
De acuerdo	59	38,8	38,8	69,1
Totalmente de acuerdo	47	30,9	30,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

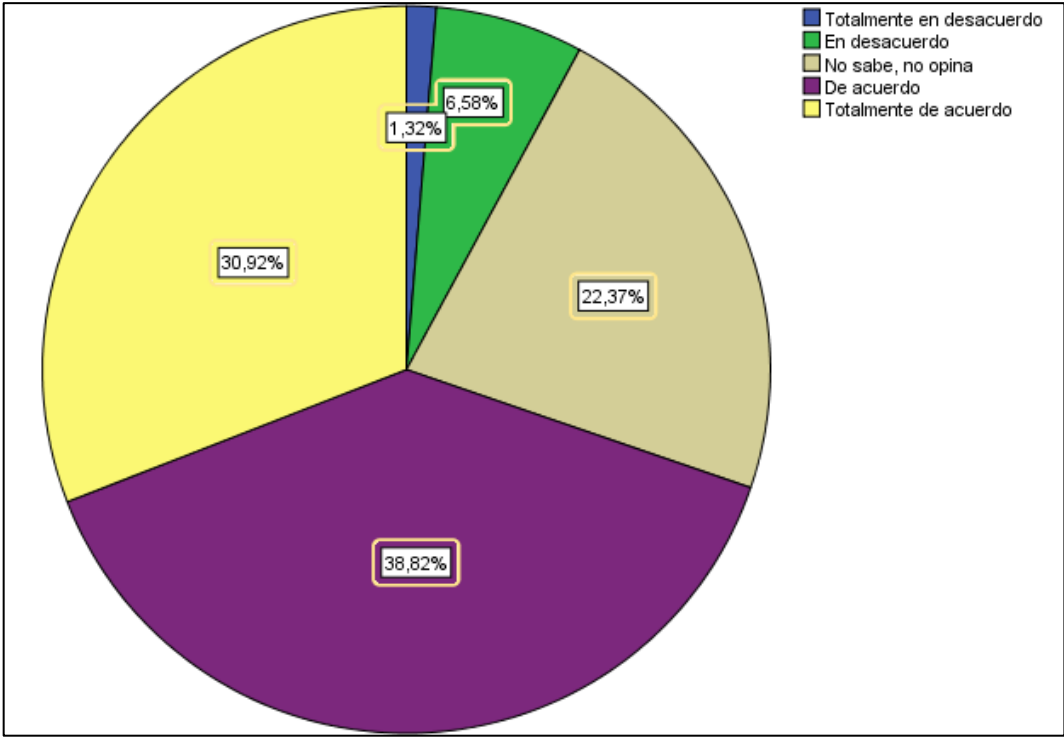
Lo observado a la tabla 12, el 30.9% están TDA que el Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que faculta a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización; en contra parte, el 1.3% manifestó que están TED indicando que el Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que faculta a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 70% indicaron el Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que faculta a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización, mientras que 8% señalo todo lo contrario. El informe de auditoría comunica las observaciones y recomendaciones, de los resultados obtenidos por el trabajo efectuado.

**Figura 10**

*El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que faculta a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización*





**Tabla 13**

*La toma de decisiones en el análisis de datos exige que los datos a evaluar deriven de fuentes confiables y sin sesgos*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	,7	,7	,7
	En desacuerdo	6	3,9	3,9	4,6
	No sabe, no opina	34	22,4	22,4	27,0
	De acuerdo	35	23,0	23,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	76	50,0	50,0	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

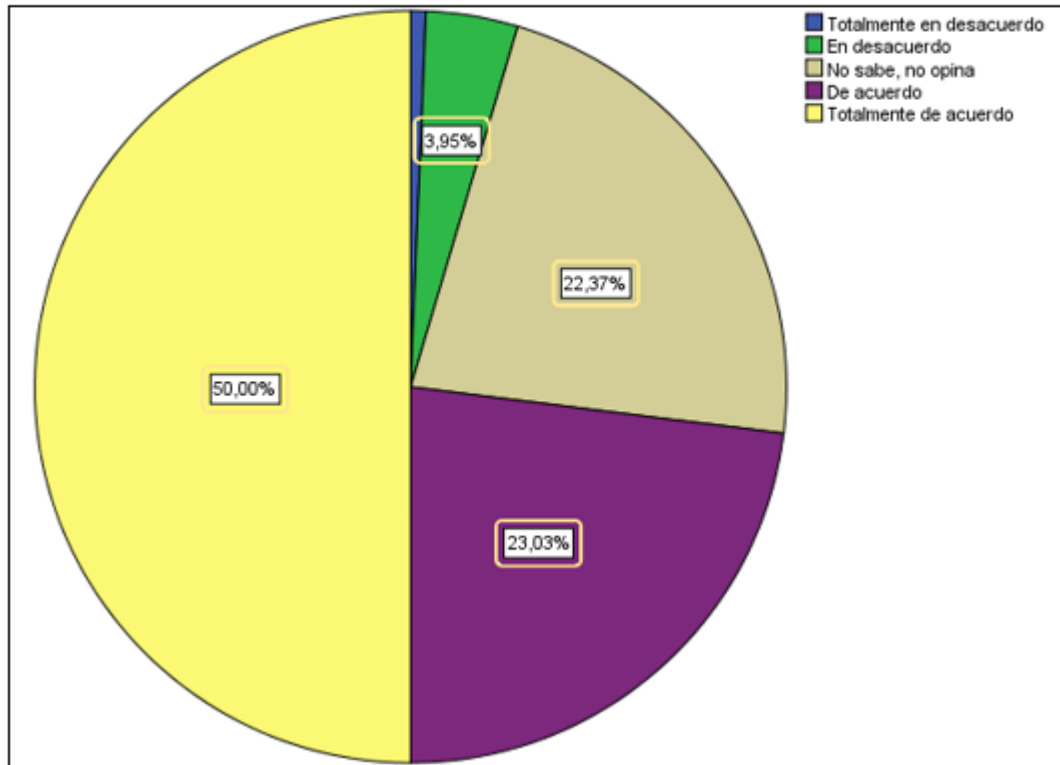
De lo observado a la tabla 13, el 50.0% están TDA; en contra parte, el 0.7% manifestó que están totalmente en desacuerdo.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 73% indicaron la toma de decisiones basada en la evaluación de datos exige que los datos a evaluar vengan de fuentes confiables y sin sesgos, mientras que 5% señalo todo lo contrario. La toma de decisiones basadas en los datos se precisa como el uso de hechos y datos que servirá de guía, en negocios estratégicos.

**Figura 11**

*La toma de decisiones en el análisis de datos requiere que los datos a analizar procedan de fuentes confiables y sin sesgos*



**Tabla 14**

*Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos	En desacuerdo	13	8,6	8,6	8,6
	No sabe, no opina	4	2,6	2,6	11,2
	De acuerdo	20	13,2	13,2	24,3
Totalmente de acuerdo		115	75,7	75,7	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

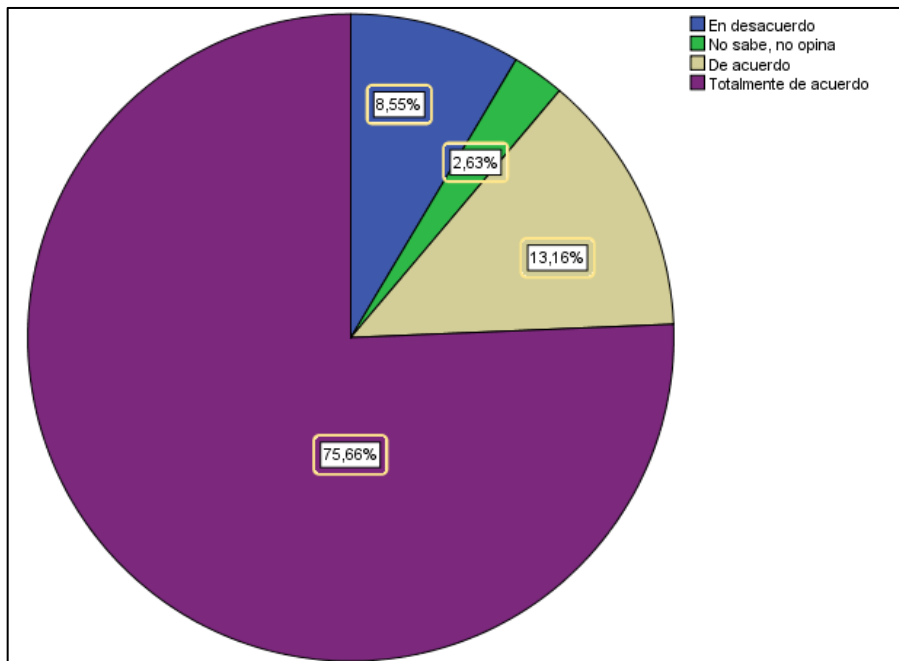
De lo observado a la tabla 14, el 75.7% están TDA que sea importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL; en contra parte, el 8.6% manifestó que están ED que sea importante contar con un Plan Operativo Institucional para SEDAPAL.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 89% indicaron sea importante contar con un Plan Operativo Institucional para SEDAPAL, mientras que 9% señalo todo lo contrario. El Plan Operativo Institucional tiene de objetivo orientar la ejecución de objetivos estratégicos, durante el año fiscal.

**Figura 12**

*Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL*



**Tabla 15**

*El presupuesto asignado para la labor de control a través de la auditoría interna basada en riesgos es el que se requiere*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	8	5,3	5,3	5,3
En desacuerdo	16	10,5	10,5	15,8
No sabe, no opina	18	11,8	11,8	27,6
De acuerdo	36	23,7	23,7	51,3
Totalmente de acuerdo	74	48,7	48,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

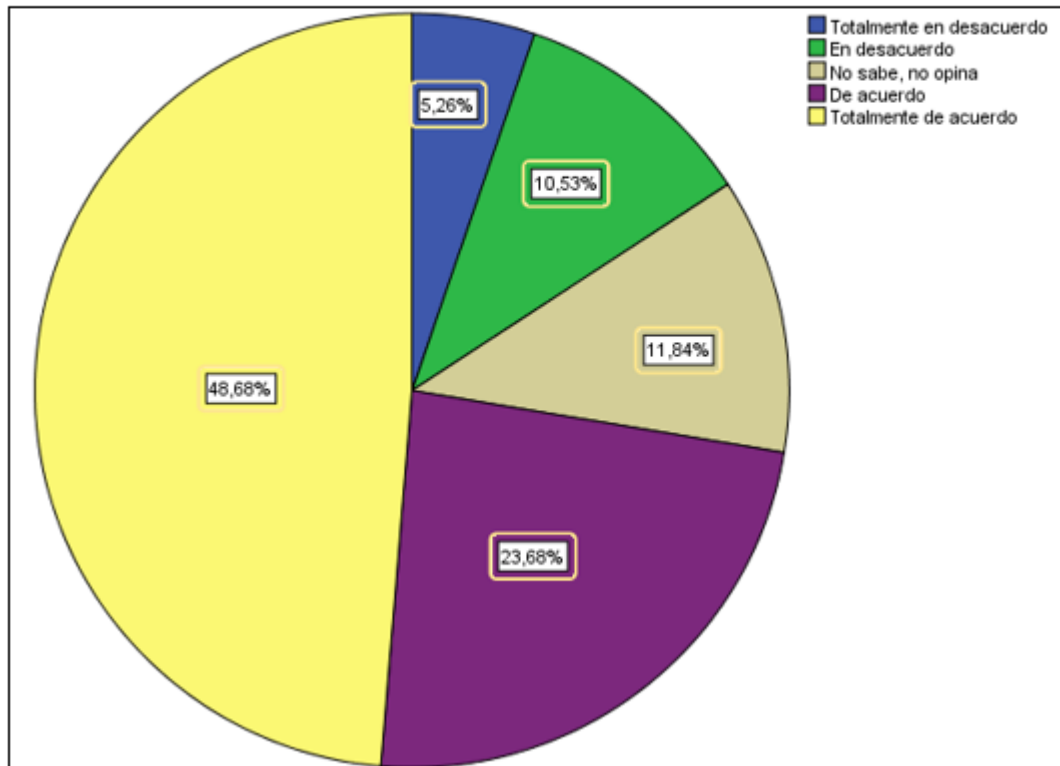
Lo observando a la tabla 15, el 48.7% están TDA que el presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere; en contra parte, el 5.3% manifestó que están en desacuerdo que el presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna es el que se requiere.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 72% de los encuestados indicaron que el presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere, mientras que 16% señalo todo lo contrario.

**Figura 13**

*El presupuesto asignado para la labor de control a través de la auditoría interna basada en riesgos es el que se requiere*



**Tabla 16**

*Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos				
En desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
No sabe, no opina	32	21,1	21,1	25,7
De acuerdo	63	41,4	41,4	67,1
Totalmente de acuerdo	50	32,9	32,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

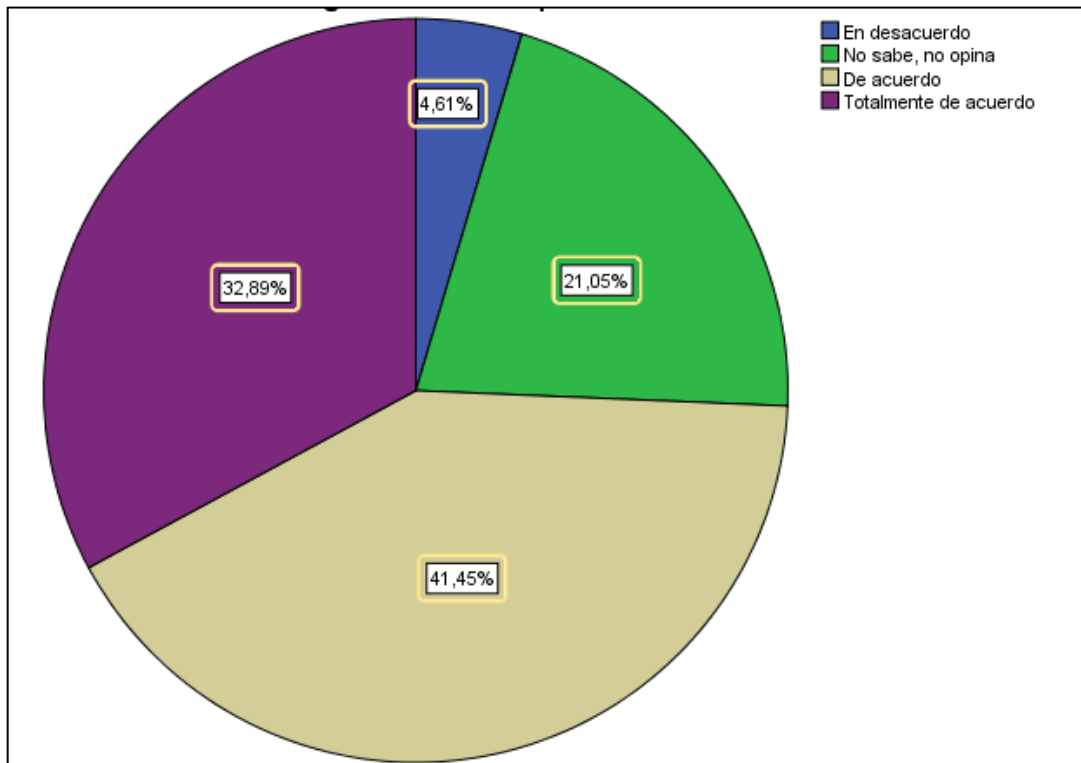
De lo observando a la tabla 16, el 32.9% están TDA que si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL; en contra parte, el 4.6% manifestó que están en desacuerdo que si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de SEDAPAL.

### **Análisis**

De los datos, se extrae el 74% indicaron si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL, mientras que 5% señalo todo lo contrario.

**Figura 14**

*Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL*





**Tabla 17**

*Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización*

		Frecuencia	%	%	%
				Válido	Acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	3,3	3,3	3,3
	No sabe, no opina	5	3,3	3,3	6,6
	De acuerdo	45	29,6	29,6	36,2
	Totalmente de acuerdo	97	63,8	63,8	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

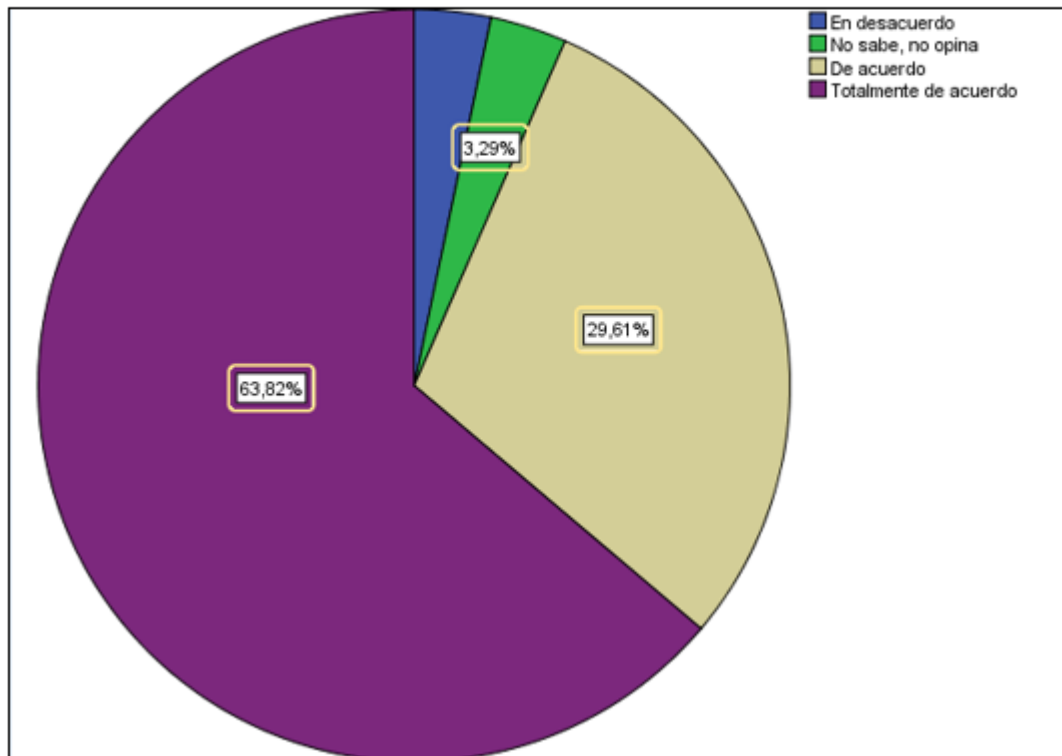
De lo observando a la tabla 17, el 63.8% están TDA que se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización; en contra parte, el 3.3% manifestó que están ED que no es necesario contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 93% indicaron es necesario contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización, mientras que 3% señalo todo lo contrario. Las políticas son las directrices generales que establecen los objetivos y la dirección de una organización.

**Figura 15**

*Se debería contar con políticas y estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización*



**Tabla 18**

*Auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que faculta proteger la entidad y sostener la continuidad*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos Totalmente en desacuerdo	7	4,6	4,6	4,6
En desacuerdo	14	9,2	9,2	13,8
No sabe, no opina	5	3,3	3,3	17,1
De acuerdo	19	12,5	12,5	29,6
Totalmente de acuerdo	107	70,4	70,4	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

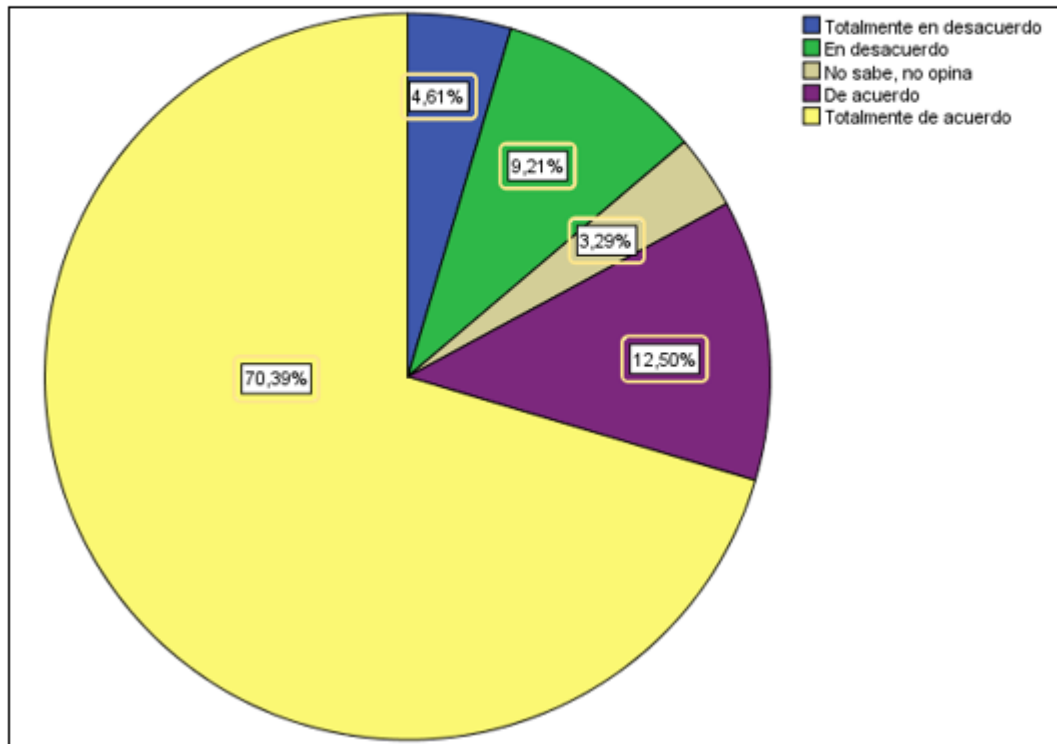
De lo observando a la tabla 18, el 70.4% están TDA que la auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones; en contra parte, el 4.6% manifestó que están en desacuerdo.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 83% indicaron la auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que faculta proteger la entidad, mientras que 14% señalo todo lo contrario. La creación de valor se refiere a entregar algo a una persona que requiere satisfacer cierta necesidad compensando con algo.

**Figura 16**

*La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad*



**Tabla 19**

*Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá agregar mayor valor y facilite lograr objetivos estratégicos.*

		Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos	En desacuerdo	19	12,5	12,5	12,5
	No sabe, no opina	52	34,2	34,2	46,7
	De acuerdo	14	9,2	9,2	55,9
	Totalmente de acuerdo	67	44,1	44,1	100,0
Total		152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

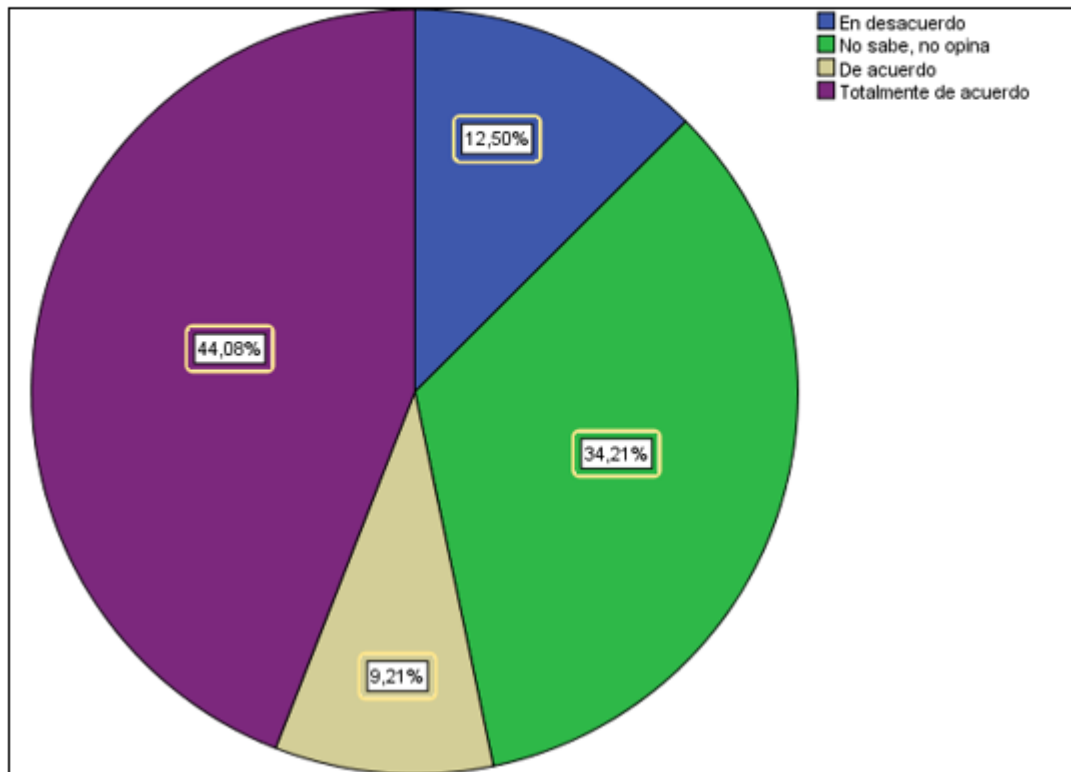
De lo observado a la tabla 19, el 44.1% están TDA que es necesario priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá agregar mayor valor y facilite lograr objetivos estratégicos; en contra parte, el 12.5% manifestó que están ED indicando que no es necesario priorizar los hallazgos y las recomendaciones.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 53% indicaron es necesario priorizar los hallazgos y las recomendaciones ya que permitirá agregar mayor valor y con ello lograr objetivos estratégicos, mientras que 13% señaló todo lo contrario. Un hallazgo de auditoría es cualquier evento, registro, declaración... que servirá para diagnosticar si o no se cumple lo que se está auditando.

**Figura 17**

*Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá poder agregar mayor valor que permita el logro de los objetivos estratégicos*



**Tabla 20**

*La aplicación de la auditoría interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de empresa SEDAPAL*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos				
En desacuerdo	11	7,2	7,2	7,2
No sabe, no opina	22	14,5	14,5	21,7
De acuerdo	19	12,5	12,5	34,2
Totalmente de acuerdo	100	65,8	65,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

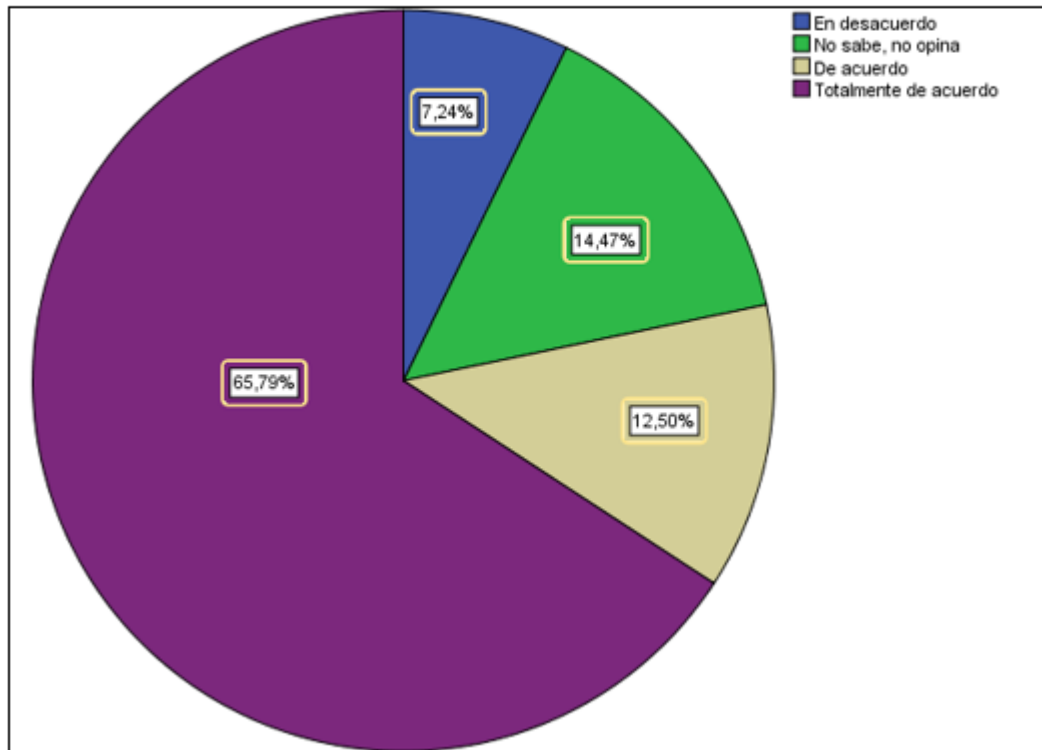
De lo observando a la tabla 20, el 65.8% están TDA que la aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar rentabilidad de empresa SEDAPAL; en contra parte, el 7.2% manifestó que están en desacuerdo que la aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de SEDAPAL.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 78% indicaron aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de SEDAPAL, mientras que 7% señalo todo lo contrario. La rentabilidad es el beneficio obtenido de una inversión.

**Figura 18**

*La aplicación de la auditoría interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL*





**Tabla 21**

*Es fundamental emplear normas y principios contables para una elaboración adecuada de los estados financieros*

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
Válidos				
En desacuerdo	13	8,6	8,6	8,6
No sabe, no opina	32	21,1	21,1	29,6
De acuerdo	32	21,1	21,1	50,7
Totalmente de acuerdo	75	49,3	49,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

Nota: Personal encuestado

### **Interpretación**

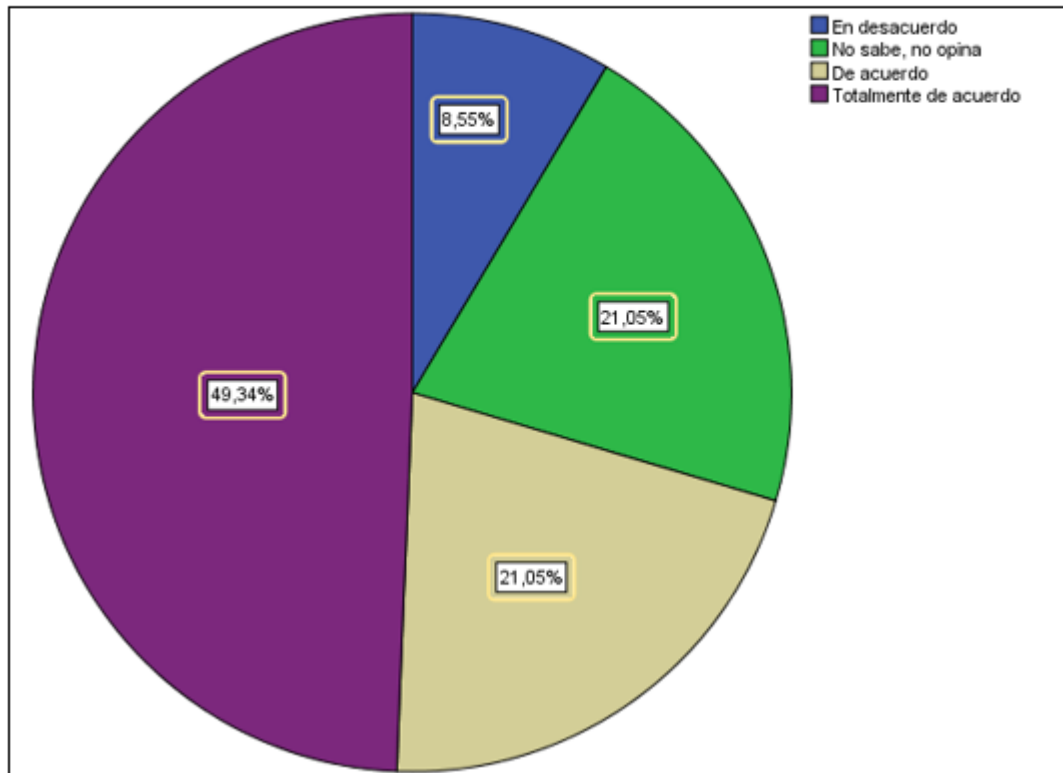
De lo observado a la tabla 21, el 49.3% están TA que sea fundamental emplear normas y principios contables para una elaboración adecuada de los estados financieros; en contra parte, el 8.6% manifestó que están TED.

### **Análisis**

De los datos, se extrae que el 71% indicaron es fundamental emplear normas y principios contables para una elaboración adecuada de los estados financieros de la entidad, mientras que 9% señalo todo lo contrario.

**Figura 19**

*Es necesario aplicar las normas y principios contables para una elaboración correcta de los estados financieros*



## 5.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 5.2.1 Primera Hipótesis

El plan y programa de auditoría, incide en la evaluación del plan operativo institucional de empresa SEDAPAL.

**a.** Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

El plan y programa de auditoría, **NO** incide en la evaluación del plan operativo institucional de SEDAPAL.

**b.** Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>)

El plan y programa de auditoría, **SI** incide en la evaluación del plan operativo institucional de SEDAPAL.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Es la probabilidad de rechazar la hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema se ha considerado un nivel de significación de

$$\alpha = 5\%, \text{ siendo } X^2_{t(k-1).(r-1)} \text{ gl.} = 21.0$$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 22**

*Tabla cruzada. 1. ¿Para realizar la Auditoría Interna basada en riesgos es fundamental tener un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables? versus 9. ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL?*

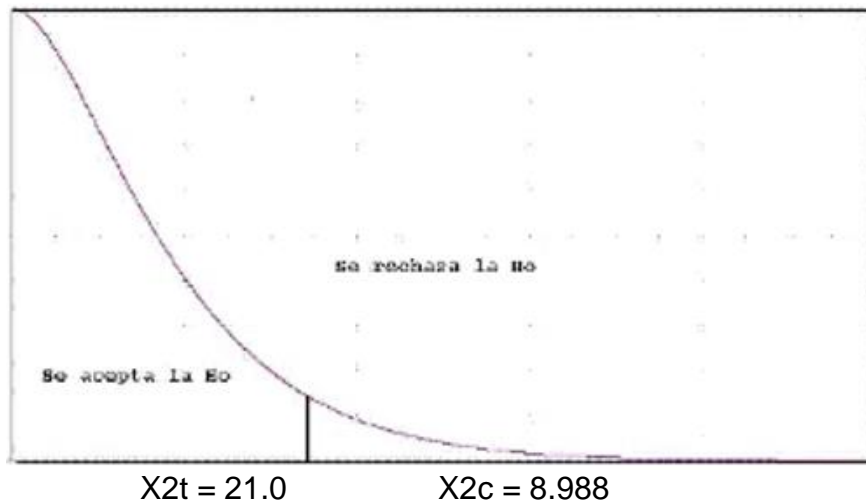
		9. ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL?				Total
		En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1. ¿Para realizar la Auditoría Interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables?	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	1
	En desacuerdo	2	1	0	13	16
	No sabe, no opina	4	2	5	23	34
	De acuerdo	2	1	7	27	37
	Totalmente de acuerdo	5	0	8	51	64
Total		13	4	20	115	152

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,988 <sup>a</sup>	12	,704
Razón de verosimilitudes	12,310	12	,421
Asociación lineal por lineal	,996	1	,318
N de casos válidos	152		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando “El plan y programa de auditoría, SI incide en la evaluación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL”; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.

### 5.2.2 Segunda Hipótesis

La evaluación del control interno repercute en revisión del presupuesto del ejercicio de empresa SEDAPAL.

a.  $H_0$

La evaluación del control interno **NO** incide en revisión del presupuesto del ejercicio de empresa SEDAPAL.

b.  $H_1$

La evaluación del control interno **SI** incide en la revisión del presupuesto del ejercicio de SEDAPAL.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Probabilidad de rechazar hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema, se está considerando un nivel de significación de  $\alpha = 5\%$ , siendo  $X_{2t(k-1).(r-1)} \text{ gl.} = 26.3$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 23**

*Tabla cruzada. 2. ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada? versus 10. ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere?*

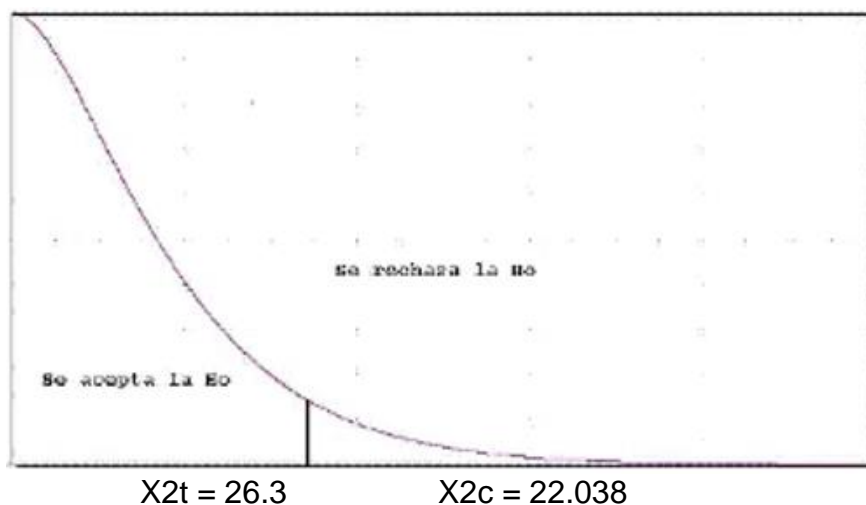
		10. ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere?						
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
2. ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada?	Totalmente en desacuerdo	0	1	3	5	4	13	
	En desacuerdo	0	3	1	2	10	16	
	No sabe, no opina	4	4	2	2	10	22	
	De acuerdo	1	4	3	12	17	37	
	Totalmente de acuerdo	3	4	9	15	33	64	
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>74</b>	<b>152</b>	

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,038 <sup>a</sup>	16	,142
Razón de verosimilitudes	21,097	16	,175
Asociación lineal por lineal	,648	1	,421
N de casos válidos	152		

a. 15 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,68.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando “La evaluación del control interno **SI** incide en la revisión del presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL”; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.

### 5.2.3 Tercera Hipótesis

La verificación al cumplimiento de procedimientos de la auditoría, incide en el nivel de indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL.

a..  $H_0$

La verificación al cumplimiento de procedimientos de la auditoría, **NO** incide en el nivel de indicadores de gestión, de SEDAPAL.

b.  $H_1$

La verificación al cumplimiento de procedimientos de la auditoría, **SI** incide en el nivel de indicadores de gestión, de SEDAPAL.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Probabilidad de rechazar hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema, se está considerando un nivel de significación de

$\alpha = 5\%$ , siendo  $X^2_{t(k-1).(r-1)} \text{ gl.} = 21.0$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 24**

*Tabla cruzada. 3. ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteado en la empresa? versus 11. ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL?*

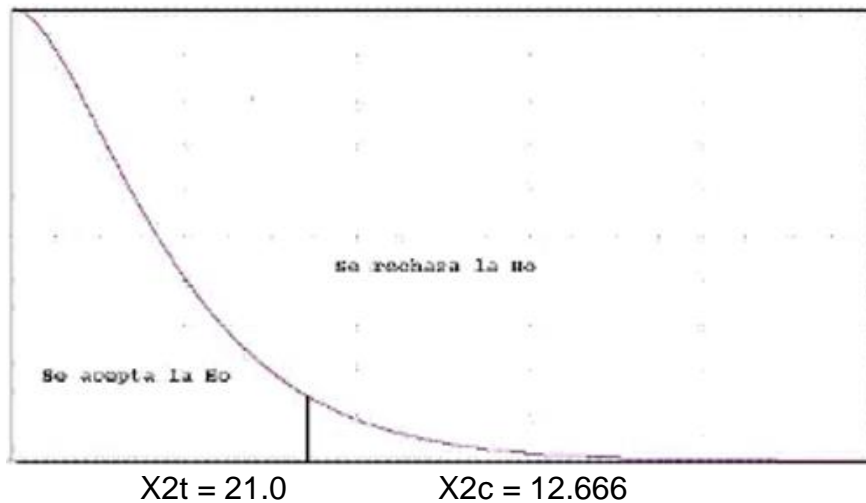
		11. ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL?				
		En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
3. ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteado en la empresa?	Totalmente en desacuerdo	0	1	0	0	1
	En desacuerdo	0	2	2	2	6
	No sabe, no opina	2	4	8	8	22
	De acuerdo	2	12	11	10	35
	Totalmente de acuerdo	3	13	42	30	88
Total		7	32	63	50	152

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,666 <sup>a</sup>	12	,394
Razón de verosimilitudes	11,835	12	,459
Asociación lineal por lineal	1,749	1	,186
N de casos válidos	152		

a. 12 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando “La verificación a la ejecución de procedimientos de la auditoría, **SI** incide en el nivel de indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL”; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.

### 5.2.4 Cuarta Hipótesis

La comprobación a la obtención de evidencia repercute, en políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea.

a.  $H_0$

La comprobación a la obtención de evidencia **NO** repercute, en políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea.

b.  $H_1$

La comprobación a la obtención de evidencia **SI** repercute, en políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Probabilidad de rechazar hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema, se está considerando un nivel de significación de



$\alpha = 5\%$ , siendo  $X^2_{t(k-1).(r-1) gl.} = 21.0$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 25**

*Tabla cruzada. 4. ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL? versus 12. ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización?*

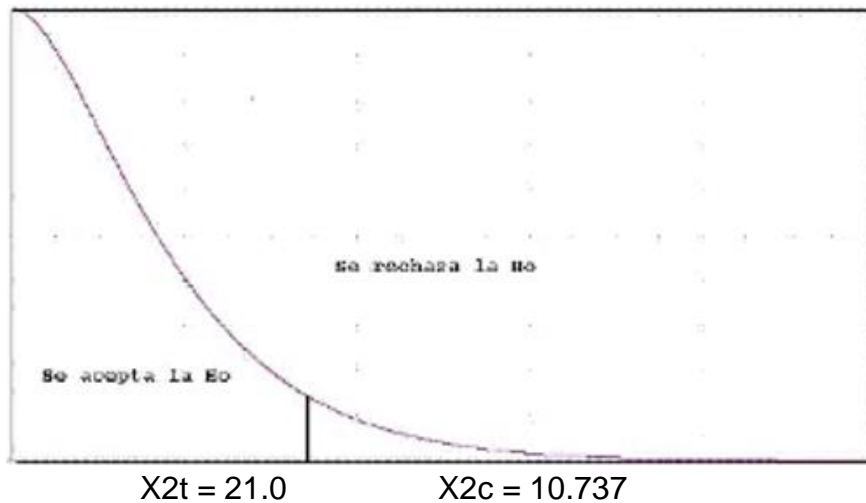
		12. ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización?				Total
		En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
4. ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL?	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	1	1
	En desacuerdo	0	1	6	11	18
	No sabe, no opina	2	2	9	10	23
	De acuerdo	1	2	15	41	59
	Totalmente de acuerdo	2	0	15	34	51
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>97</b>	<b>152</b>

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,737 <sup>a</sup>	12	,552
Razón de verosimilitudes	12,231	12	,427
Asociación lineal por lineal	1,005	1	,316
N de casos válidos	152		

a. 12 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando “La comprobación a la obtención de evidencia **SI** incide, en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea”; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.

### 5.2.5 Quinta Hipótesis

El análisis al nivel de evaluación de riesgos incide, en el nivel de decisiones adoptas en empresa SEDAPAL.

a.  $H_0$

El análisis al nivel de evaluación de riesgos **NO** repercute, en el nivel de decisiones adoptas en SEDAPAL.

b.  $H_1$

El análisis al nivel de evaluación de riesgos **SI** incide, en el nivel de decisiones adoptas en SEDAPAL.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Probabilidad de rechazar hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema, se está considerando un nivel de significación de

$\alpha = 5\%$ , siendo  $X^2_{t(k-1).(r-1) gl.} = 21.0$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 26**

*Tabla cruzada. 5. ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos? versus 13. ¿La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad?*

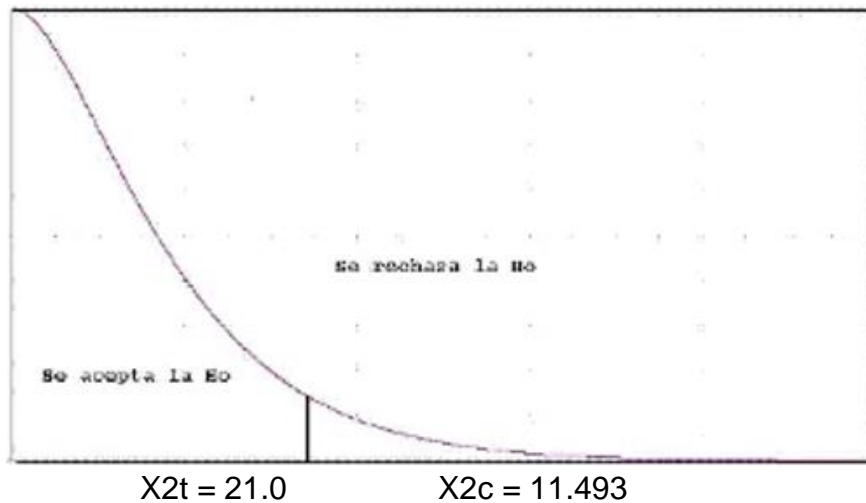
		13. ¿La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad?				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo		
5. ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos?	En desacuerdo	0	2	1	1	10	14
	No sabe, no opina	1	3	3	5	22	34
	De acuerdo	2	2	1	4	36	45
	Totalmente de acuerdo	4	7	0	9	39	59
Total		7	14	5	19	107	152

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,493 <sup>a</sup>	12	,487
Razón de verosimilitudes	13,117	12	,361
Asociación lineal por lineal	,169	1	,681
N de casos válidos	152		

a. 13 casillas (65,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,46.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando “El análisis al nivel de evaluación de riesgos **SI** incide, en el nivel de decisiones adoptas en la empresa SEDAPAL”; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.

### 5.2.6 Sexta Hipótesis

La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna repercute, obtención de la rentabilidad en SEDAPAL.

a.  $H_0$

La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna **NO** repercute, en obtención de la rentabilidad en SEDAPAL.

b.  $H_1$

La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna **SI** repercute, en obtención de la rentabilidad en SEDAPAL.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Probabilidad de rechazar hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema, se está considerando un nivel de significación de

$\alpha = 5\%$ , siendo  $X^2_{t(k-1).(r-1) gl.} = 26.3$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 27**

*Tabla cruzada. 7. ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización? versus 15. ¿La aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?*

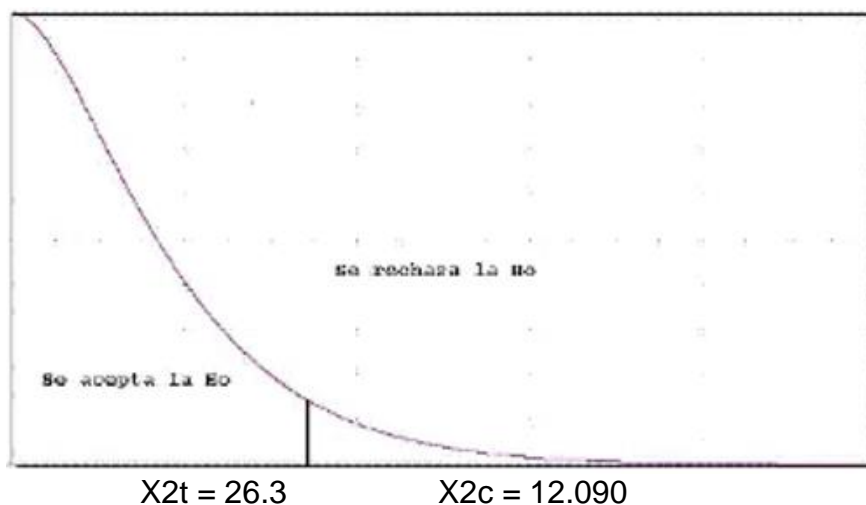
		15. ¿La aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo		
7. ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización?	Totalmente en desacuerdo	0	1	0	2	1	4
	En desacuerdo	2	12	5	9	13	41
	No sabe, no opina	1	11	5	12	5	34
	De acuerdo	1	10	10	8	12	41
	Totalmente de acuerdo	1	6	3	11	11	32
Total		5	40	23	42	42	152

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,090 <sup>a</sup>	16	,738
Razón de verosimilitudes	12,887	16	,681
Asociación lineal por lineal	,916	1	,339
N de casos válidos	152		

a. 10 casillas (40,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,13.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando “La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna **SI** incide, en la obtención de la rentabilidad en la empresa SEDAPAL”; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.

### 5.2.7 Hipótesis General

Auditoría interna basada en riesgos repercute positivamente en la gestión de procesos de comercialización de empresa SEDAPAL, Lima, 2023.

a.  $H_0$

Auditoría interna basada en riesgos **NO** repercute positivamente en la gestión del proceso de comercialización de SEDAPAL, Lima, 2023.

b.  $H_1$

La auditoría interna basada en riesgos **SI** incide favorablemente en la gestión del proceso de comercialización de SEDAPAL, Lima, 2023.

c. Nivel de significación ( $\alpha$ )

Probabilidad de rechazar hipótesis siendo verdadera, para el caso del problema, se está considerando un nivel de significación de

$\alpha = 5\%$ , siendo  $X^2_{t(k-1).(r-1)} \text{ gl.} = 16.92$

d. Criterio de Decisión

**Tabla 28**

*Tabla cruzada. V1. ¿En su opinión la auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos? versus V2. ¿Usted cree que una buena gestión del proceso de comercialización permitirá una mejora en la recaudación de la empresa SEDAPAL?*

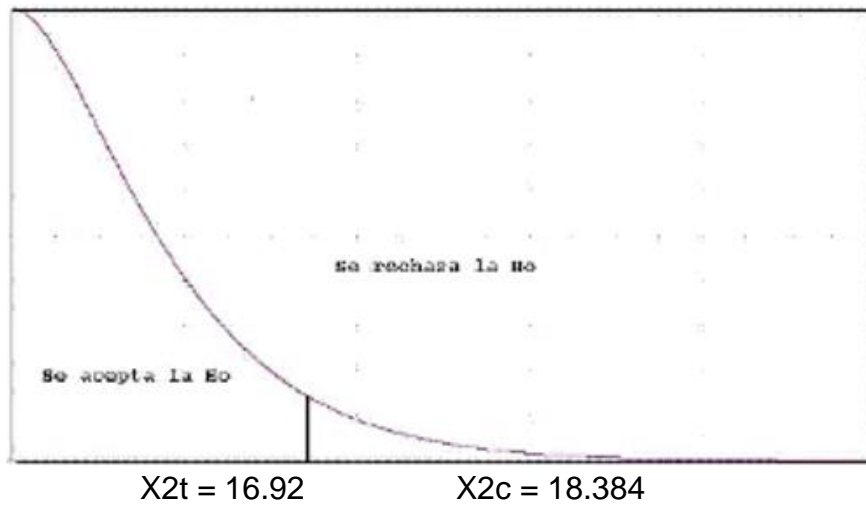
		V2. ¿Usted cree que una buena gestión del proceso de comercialización permitirá una mejora en la recaudación de la empresa SEDAPAL?			Totalmente de acuerdo	Total
		En desacuerdo	No sabe, no opina	De acuerdo		
V1. ¿En su opinión la auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos?	En desacuerdo	0	0	3	0	3
	No sabe, no opina	1	8	12	9	30
	De acuerdo	0	7	31	27	65
	Totalmente de acuerdo	0	2	32	20	54
Total		1	17	78	56	152

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,384 <sup>a</sup>	9	,031
Razón de verosimilitudes	17,885	9	,037
Asociación lineal por lineal	5,056	1	,025
N de casos válidos	152		

a. 8 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

*Aceptación o Rechazo de la Ho*



e. Interpretación

Con un  $\alpha$  del 5% se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , finalizando la auditoría interna basada en riesgos **SI** incide favorablemente en gestión del proceso de comercialización de SEDAPAL, Lima, 2022; probado mediante prueba no paramétrica a través del SPSS.



## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 DISCUSIÓN**

En este trabajo se investigó sobre auditoría interna basada en riesgos y su incidencia en la gestión del proceso de comercialización en SEDAPAL, Lima, 2022; esta investigación fue de tipo aplicada, cuantitativo y con diseño no experimental.

El eje central para profundizar este capítulo, es en base a los resultados conseguidos de la contrastación de la **hipótesis general**, por lo cual se demuestra que la auditoría interna basada en riesgos repercute favorablemente en la gestión del proceso de comercialización de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022; apoyados en los factores referidos al Nivel del plan y programa de Auditoría, evaluación del Control Interno, ejecución de procedimientos, Nivel de obtención de evidencia, Nivel de evaluación de riesgos y Nivel de informe de auditoría interna.

Por consiguiente, sostenido en los resultados adquiridos de la contrastación de la hipótesis general, a partir del Chi-cuadrado de Pearson, se determina que La auditoría interna basada en riesgos SI repercute considerablemente en la gestión del proceso de comercialización de empresa SEDAPAL, Lima, 2022; lo expuesto se sustenta en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 18,384. Por lo tanto, con la prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 17,885. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 16.92, con lo que se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alternante.

Con respecto a la **primera hipótesis específica**: El plan y programa de auditoría, repercute en la evaluación del plan operativo institucional de empresa SEDAPAL.

Según la hipótesis propuesta, podemos indicar que el plan y programa de

auditoría, si repercute en la evaluación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL; lo expuesto se sustenta, en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 8,988. Asimismo, según la prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 12,310. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 21.0, con lo que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>.

Este resultado tiene mucha semejanza con lo presentado por Espinoza, S. (2020), cuyo título fue sobre la Planeación de una auditoría administrativa en la gestión de recursos humanos en Hotel Costa Norte SRL, 2018; este trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Se toma en cuenta este trabajo, ya que se evalúa modificaciones en las labores rutinarias, previa identificación de deficiencias. La población fue el personal administrativo y gerencial de dicho hotel, de 19 empleados, y la muestra de 19. Concluyendo, que el diseño de un plan de auditoría de gestión administrativa sí va a incidir en la ejecución de las actividades de recursos humanos.

Con respecto a la **segunda hipótesis específica**: La evaluación del control interno repercute en la revisión del presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL.

Según la hipótesis propuesta, podemos finalizar indicando que “La evaluación del control interno SI incide en la revisión del presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL”; lo expuesto se sustenta, en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 22,038. Además, según prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 21,097. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 26.3, con lo que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>.

Este resultado tiene mucha similitud con el trabajo de investigación elaborado por Quispe, P. (2020), cuyo objetivo era proponer un sistema de control interno para mejora del proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018. Se toma

este trabajo debido que se plantea una propuesta de un sistema de control interno en el proceso de facturación es imprescindible para la empresa y así perfeccionar el el proceso y flujo de información contable. El tipo de investigación cuantitativa. La población fue 66 trabajadores y muestra de 11 personal que laboran en dicha empresa. Se obtuvieron como conclusiones que el diagnóstico sobre el control interno se ha efectuado considerando aspectos como: la empresa tiene definida una estructura orgánica (82%), entre otros.

Con respecto a la **tercera hipótesis específica**: La verificación a la ejecución de procedimientos de la auditoría, incide en el nivel de indicadores de gestión, de SEDAPAL.

Según la hipótesis propuesta, podemos finalizar indicando que “La verificación a la ejecución de procedimientos de la auditoría, SI incide en el nivel de indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL”; lo expuesto se sustenta, en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 12,666. Además, según la prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 11,835. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 21.0, con lo que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>.

Este resultado tiene mucha semejanza con el trabajo de investigación elaborado por Quiroz, D. (2019), cuyo título fue Procedimientos de auditoría y análisis del código de ética orientados a la prevención de fraudes efectuados por el personal de una institución financiera de Lambayeque. Se tomo este trabajo debido que plantea procedimientos adecuados para lograr alcanzar sus objetivos. Siendo el tipo de investigación cuantitativa, descriptivo. La población fue 30 empleados y una muestra de 30, igual cantidad de empleados. Se obtuvieron como recomendación que se lleve a cabo los procedimientos de auditoría en áreas de mayor prevalencia de fraudes.

Con respecto a la **cuarta hipótesis específica**: La comprobación a la obtención de evidencia repercute, en políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea.

Según la hipótesis propuesta, podemos finalizar indicando que “La comprobación a la obtención de evidencia SI incide, en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea”, lo expuesto se sustenta, en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 10,737. Además, según la prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 12,231. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 21.0, con lo que se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alternante.

Con respecto a la **quinta hipótesis específica**: El análisis al nivel de evaluación de riesgos repercute, en el nivel de decisiones adoptas en empresa SEDAPAL.

Según la hipótesis propuesta, podemos finalizar indicando que “El análisis al nivel de evaluación de riesgos SI incide, en el nivel de decisiones adoptas en la empresa SEDAPAL”, lo expuesto se sustenta, en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 11,493. Además, según la prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 13,117. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 21.0, con lo que se rechaza la hipótesis H<sub>0</sub> se acepta la H<sub>1</sub>.

Este resultado tiene mucha semejanza con lo elaborado por Pérez, C. (2020), cuyo objetivo fue determinar la relación entre el riesgo empresarial y toma de decisiones en La Matarina Campestre Puente Piedra, 2020. Siendo el tipo de investigación cuantitativa, hipotético-deductivo. La población fue de 55 individuos y la muestra censal de 55 individuos. Se obtuvieron como resultado al determinar la relación entre Riesgo Empresarial y toma de decisiones, se evidenció a través de Rho Spearman una correlación positiva considerable, con un valor de 0, 877, fue

aceptada la hipótesis alterna, donde el Riesgo empresarial si se relaciona con la toma de decisiones.

Con respecto a la **sexta hipótesis específica**: La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna repercute, en la obtención de la rentabilidad en la empresa SEDAPAL.

Según hipótesis propuesta, podemos finalizar indicando que “La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna **SI** incide, en la obtención de la rentabilidad en la empresa SEDAPAL”, lo expuesto se sustenta, en que se tiene un valor de influencia según el Chi-cuadrado de Pearson de 12,090. Además, según la prueba de razón de verosimilitudes se ha evidenciado que el modelo Final es de 12,887. Finalmente, según el X<sup>2</sup>T es 26.3, con lo que se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la H1.

Este resultado tiene mucha semejanza con el trabajo de investigación elaborado por Castro, R. (2018), cuyo objetivo fue determinar la relación de los informes de auditoría con la calidad de los estados financieros en las Municipalidades de la Región Huancavelica. Siendo el tipo de investigación cuantitativa. La muestra fue de 40 funcionarios. Se obtuvieron como resultado precisar que los informes de auditoría están asociados directamente con la calidad de los estados financieros.

## **6.2 CONCLUSIONES**

- a.** Se ha establecido a través de los resultados obtenidos que el plan y programa de auditoría, repercute en la evaluación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL, lo cual ha sido verificado mediante la prueba no paramétrica (con sw SPSS).
- b.** Se ha evidenciado que la evaluación del control interno repercute en la revisión del presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL, debido a que esta herramienta de gestión permite una mejor eficacia en las operaciones de la entidad, protegiendo y salvaguardando los activos, coadyuvando a la exactitud.
- c.** Analizando los resultados obtenidos, se determina que la verificación de la ejecución de procedimientos de auditoría, repercute en la revisión de los indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL, debido a que, la expresión cuantitativa del desempeño de un proceso, al ser comparada con un nivel de referencia, está en condiciones de señalar una desviación sobre la cual han de tomarse acciones correctivas o preventivas, para una mejora en la entidad.
- d.** Los resultados obtenidos, precisan que la comprobación de la obtención de evidencia incide en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea. Debido a que constituye un medio para probar algún suceso. Agregando que la evidencia es entendida a todo instrumento cierto que constituya un medio para probar algún hecho.
- e.** Se ha justificado que el análisis sobre la evaluación de riesgos repercute en el nivel de decisiones adoptadas por la empresa SEDAPAL.
- f.** Los resultados alcanzados demuestran que la evaluación del cumplimiento del informe de auditoría interna repercute en la obtención de la rentabilidad

en la empresa, debido a que es la capacidad que tiene esta entidad para obtener ganancias; es decir, medir la relación de la utilidad o resultado obtenido y la inversión realizada para conseguirla.

- g.** Se precisa que la auditoría interna basada en riesgos incide favorablemente en la gestión del proceso de comercialización de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima, Lima, 2022, porque constituye un proceso integral flexible que se puede aplicar en todo SEDAPAL, permitiendo indicar que, si el sistema de control interno implementado en todo su estructura organizativa, está libre de errores que puedan limitar el logro de sus objetivos fijados para el ejercicio.

### 6.3 RECOMENDACIONES

- a. Que el Jefe de la Oficina de Auditoría, se sirva disponer a los auditores integrantes de los servicios y actividades de control, para que formulen el plan y programa de auditoría, porque se ha comprobado que es de alta importancia para evaluar el plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL.
- b. Que el Jefe de la Oficina de Auditoría Interna, se sirva disponer de su personal, que integra las comisiones de trabajo, para que en los procedimientos de auditoría, se sirvan evaluar con objetividad los controles internos implementados en SEDAPAL, con la finalidad de identificar debilidades y/o deficiencias que afecten el presupuesto del ejercicio y limiten el cumplimiento de objetivos trazados por la entidad.
- c. Que el Jefe de la Oficina de Auditoría, comunique a la Alta Dirección el informe de auditoría que contenga los resultados de la revisión de los indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL, debido a que, constituye la expresión cuantitativa del desempeño de los procesos evaluados, con las recomendaciones pertinentes, para que se adopten las medidas correctivas o preventivas.
- d. Que la Alta Dirección, disponga a la gerencia general, para que las áreas a cargo de los procesos de comercialización cuenten con el sustento documentario o evidencias que soporten o respalden las operaciones de SEDAPAL, en concordancia con las políticas y estrategias que la empresa plantea; cuya base de datos, debe ser fehaciente y organizada sistematizadamente.
- e. Que la Alta Dirección de SEDAPAL, tome en consideración el Informe de Auditoría interna, respecto al resultado de la evaluación de riesgos porque



existe incidencia con las decisiones adoptadas por la empresa SEDAPAL, existiendo relación con la medición de los procesos y productos, que deben tener alta calidad para obtener mejores beneficios.

- f. Que la Alta Dirección de SEDAPAL, a través de la gerencia general disponga la implementación de recomendaciones dadas por Auditoría, debido a que este guarda relación con las ganancias obtenidas por la empresa SEDAPAL.
- g. Que la Alta Dirección de SEDAPAL, a través de la gerencia general se sirva disponer los recursos y medios suficientes para que la unidad de Auditoría Interna basada en riesgos continúe evaluando la gestión de los procesos de comercialización, porque constituye un proceso eficiente que permite evaluar objetivamente el sistema de control interno implementado y su funcionamiento en todas las áreas de la organización.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AdminACTI. (2019). La Importancia de la Auditoría de Sistemas. Recuperado de:

<https://www.audiconsulti.com/importancia-de-la-auditoria-de-sistemas/>

Álvarez, J. (2014). *Auditoría administrativa*. Universidad Nacional Autónoma de México: IESSA.

Álfaro, C. (2018). Análisis Auditoría Interna al plan de Seguridad y Salud Operacional en una Empresa constructora de carreteras en Moquegua 2016 - 2018. Universidad César Vallejo.

Becher, M. (2018). Cómo elaborar un Informe de Auditoría Interna de Alto Impacto.

Recuperado de:

<https://blog.softexpert.com/es/como-elaborar-un-informe-de-auditoria/>

Cashin, J., Neuwirth, P. y Levy, J. (2014). *Manual de Auditoría*. 1., Editorial McGraw-Hill, España.

Cashin, J., Neuwirth P. y Levy, J. (2014). *Manual de Auditoría*, España: Ediciones Centrum Técnicas y Científicas.

Cortes, N. (2023). ¿Qué son los Indicadores de Gestión? Recuperado de:

<https://www.geovictoria.com/es-cl/blog/operaciones/que-son-los-indicadores-de-gestion/>

Conexión Esan (2018). ¿Qué es y para qué sirve una auditoría ambiental?

Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-y-para-que-sirve-una-auditoria-ambiental>

BPM CBOOK (2019). *Guía del Cuerpo común de conocimientos de la Gestión de Procesos de negocios*.

Dexia Abogados (2022). Indicios, evidencias y pruebas: ¿qué son y en qué se diferencian? Recuperado de:

<https://www.dexiaabogados.com/blog/indicios-evidencias-y-pruebas/>

- Díaz, E. (2016). La Auditoría Interna y su incidencia en la Gestión de las Empresas Comerciales en el Distrito de Miraflores – Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Freire, H. (2018). La Auditoría Interna y la Gestión del Crédito en las Cooperativas de Ahorro y crédito del Segmento 1 – Zona 3. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
- Guillén, M. (2020). Alternativas para mitigar el riesgo operativo que afrontan las empresas del sector privado de la Ciudad de Cuenca durante el año 2017 en función del control interno. Aplicación de una herramienta metodológica. Universidad del Azuay, Cuenca – Ecuador.
- Gonzales, E. (2023). Los planes operativos y las mejoras de los servicios públicos. Recuperado de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-planes-operativos-y-las-mejoras-de-los-servicios-publicos>
- Gonzales, M. (2020). Auditoría Financiera, de Cumplimiento y Desempeño a la empresa Mundo Samsung SRL. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Comercialización y Desarrollo, Paraguay].
- Hernández, V. (2021). Control previo de auditoría como herramienta coadyuvante del control posterior de auditoría, basado en la interpretación de las normas internacionales de las entidades fiscalizadoras superiores. [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala].
- Hopkins, N. (2020). La Auditoría Interna y su incidencia en la Gestión de Riesgos Operacionales en la Prestación de Servicios Asistenciales, en Es salud, de Lima Metropolitana, 2018 – 2019. Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.
- Holmes, A. (2014). Auditoría Principios y Procedimientos, Editorial Unión Tipográfica Editorial Hispano- americana, Quinta Edición, Tomo I, España.

- Huerta, R. (2023). La Auditoría Financiera en la Gestión Contable de las Empresas Purificadoras de Agua de Mesa en la Región de Madre de Dios-Perú, 2020. Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.
- Iberdrola S.A. (2023). Pensamiento crítico. El valor del pensamiento crítico en la sociedad actual. Recuperado de: <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-pensamiento-critico-como-desarrollarlo>
- Kotler, P. (2014). Dirección de Mercadotecnia. México. Ed. Diana. p.3
- Markowitz (2014). Revisión anual de economía financiera. Recuperado de: <http://www.annualreviews.org/journal/financial>
- Meleán Romero, R., Velasco Fuenmayor, J. (2017). Proceso de Comercialización de productos derivados de la ganadería bovina doble propósito. Negociación, 13(37). 47-61. Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78252811004>
- Montes-Salazar, C. A., Sánchez-Mayorga, X., Vallejo-Bonilla, C. A., & Vélez-Ramírez, R. A. (2021). Prospectiva de una auditoría interna basada en riesgos. Libre Empresa, 17(2). 91-118. [file:///Users/imac/Downloads/Dialnet-ProspectivaDeUnaAuditoriaInternaBasadaEnRiesgos-8109682%20\(2\).pdf](file:///Users/imac/Downloads/Dialnet-ProspectivaDeUnaAuditoriaInternaBasadaEnRiesgos-8109682%20(2).pdf)
- Pacheco, W. (2021). Explorando los factores que determinan la efectividad de las Unidades de Auditoría Interna Gubernamental en Chile. Universidad de Chile.
- Pérez, J. (2014). *Gestión por procesos*. 3era Edición- Esic Editorial. Madrid – España.
- Quadrans law and finance (16 de enero 2019). ¿Qué es la Auditoría Fiscal? <https://quadranslawandfinance.com/blog/que-es-la-auditoria-fiscal/>
- Real Academia Española (2023). RAE. Recuperado de:

<https://dle.rae.es/evidencia?m=form>

Robertson, T. (2019), La Auditoría Interna En Un Entorno Tecnológico Digital Y La Reducción De Fraudes En Las Asociaciones Religiosas De Lima Metropolitana [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]

Rodríguez, C. I. (18 de Julio de 2017). Auditoool. Recuperado de [www.auditoool.org](http://www.auditoool.org):

<https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/5435-la-auditoria-operacional-y-el-aseguramiento>

Rodríguez Valencia, J. (2014). Sinopsis de Auditoría Administrativa, sexta edición. México: trillas.

Rusenar, R. (2014). Manual de Auditoría Interna y Operativa, Argentina: Editorial Cangallo.

Ruiz, R. (2021). La Auditoría Interna y su trascendencia para la Gestión de Medianas y Grandes empresas en el Sector Construcción en Perú. Universidad Nacional Federico Villarreal.

Serrano Junco, C. L., Malagón A. C., Cruz Maldonado, R. I., Salcedo Mojica, J. (2021). La Auditoría Interna en el Sector Textil: Un Oficio Tácito en las Tecnologías Disruptivas. Apuntes Contables n.º 29 – enero-junio de 2022 – pp. 67-83 – Bogotá- Colombia

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/7542/1194>

[8](#) Santillana, J. R. (2014). *Auditoría Interna*. México: Pearson.

Stoner, J. A. y R. Edward, Freeman (2014). *Administración*, Editorial Pearson Educación, México.

Tapia Carmen, Rahell y Silva, Ricardo (2017). *Auditoría Interna perspectiva de vanguardia*, México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R. (2017). *Auditoría Interna, perspectivas de vanguardia*. Ciudad de México, México.

Tejeda Gonzáles, H; Pinales De los santos, R; Villa Javier, Y; De la Paz Santana, R. (2019). Propuesta de implementación de la autoevaluación de control como apoyo al proceso de elaboración y ejecución del plan anual de auditoría interna basado en riesgos, en la Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales (CDEEE). Universidad APEC, República Dominicana.

Toapanta, M. (2017). Rediseño de los Procesos de Auditoría Interna de la PUCE con un enfoque de Mejora Continua en la Gestión. Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Matriz. Quito – Ecuador.

Valdivia, R. (2019). La Auditoría Interna y su incidencia en la Optimización de la Gestión de Seguridad de la Información de los Usuarios del Sistema SAP de las Empresas de Servicios Logísticos en la Provincia Constitucional del Callao, año 2016-2017. Universidad de San Martín de Porres, Lima - Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título: “AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN EN EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022”**  
**Autora: Kinsely Portocarrero Gómez**

Problemas General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable	Método
<p>¿En qué medida la auditoría interna basada en riesgos, incide en la gestión de procesos de comercialización de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022?</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el plan y programa de auditoría, incide en la evaluación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL?</p> <p>b) ¿En qué forma la evaluación del control interno incide en el presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL?</p> <p>c) ¿Cómo la verificación de la ejecución de procedimientos, incide en la revisión de los indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL?</p> <p>d) ¿De qué manera la comprobación de la obtención de evidencia incide, en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL?</p> <p>e) ¿En qué forma la evaluación a los riesgos incide, en la revisión de las decisiones adoptadas en la empresa SEDAPAL?</p> <p>f) ¿Cómo la evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna incide, en la obtención de la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?</p>	<p>Determinar si la auditoría interna basada en riesgos, incide en la gestión de procesos de comercialización de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>a) Establecer si el plan y programade auditoría, incide en la evaluación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL.</p> <p>b) Demostrar si la evaluación del control interno incide en el presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL.</p> <p>c) Analizar si la verificación de la ejecución de procedimientos, incide en la revisión de indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL.</p> <p>d) Precisar si la comprobación de la obtención de evidencia incide, en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL.</p> <p>e) Demostrar si la evaluación a los riesgos incide, en la revisión de las decisiones adoptadas en la empresa SEDAPAL.</p> <p>f) Demostrar si la evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna incide en la rentabilidad de la empresa SEDAPAL</p>	<p>La auditoría interna basada en riesgos incide favorablemente en la gestión de procesos de comercialización de la empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL, Lima, 2022</p> <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> <p>a) El plan y programa de auditoría, incide en la estimación del plan operativo institucional de la empresa SEDAPAL.</p> <p>b) La evaluación del control interno incide en la revisión del presupuesto del ejercicio de la empresa SEDAPAL.</p> <p>c) La verificación al cumplimiento de procedimientos de la auditoría, inciden en el nivel de indicadores de gestión, de la empresa SEDAPAL.</p> <p>d) La comprobación a la adquisición de evidencias repercute, en las políticas y estrategias que la empresa SEDAPAL plantea.</p> <p>e) El análisis al nivel de evaluación de riesgos repercute, en el grado de decisiones adoptas en la empresa SEDAPAL.</p> <p>f) La evaluación al cumplimiento del informe de auditoría interna repercute, en la obtención de la rentabilidad en la empresa SEDAPAL</p>	<p><b>Variable Independiente (x):</b> Auditoría interna basada en riesgos</p> <p><b>Indicadores:</b>  <b>X1.</b> Plan y programa de Auditoría.  <b>X2.</b> Evaluación del Control Interno  <b>X3.</b> Ejecución de procedimientos.  <b>X4.</b> Obtención de evidencia  <b>X5.</b> Evaluación de riesgos.  <b>X6.</b> Informe de auditoría interna</p> <p><b>Variable dependiente (y):</b> Gestión del proceso de Comercialización</p> <p><b>Indicadores:</b>  <b>Y1.</b> Plan operativo institucional  <b>Y2.</b> Presupuesto del ejercicio  <b>Y3.</b> Indicadores de gestión.  <b>Y4.</b> Políticas y estrategias.  <b>Y5.</b> Decisiones adoptadas.  <b>Y6.</b> Rentabilidad.</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> De campo No experimental, transversal.</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2. Cuestionario

### INSTRUCCIONES:

Este instrumento, tiene como finalidad recolectar datos vinculados con el tema **“AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022”**. Sobre este particular se solicita que en las preguntas que a continuación se formulan, tenga a bien elegir la opción correspondiente, marcando para tal fin (X) en el espacio correspondiente. Estatística es anónima, se agradece su participación:

VARIABLE INDEPENDIENTE: Auditoría interna basada en riesgos			
INDICADORES	INDICE		n
X1. Plan y programa de Auditoría.	1.. Plan y Programa	<b>1.</b> ¿Para realizar la Auditoría Interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152
X2. Evaluación del Control Interno	2.. Control Interno	<b>2.</b> ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152
X3. Ejecución de procedimientos.	3.. Ejecución de procedimientos	<b>3.</b> ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteado en la empresa? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152
X4. Obtención de evidencia	4.. Evidencia	<b>4.</b> ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la	152



		<p>empresa SEDAPAL?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) No sabe, no opina</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>	
X5. Evaluación de riesgos.	5-6.. Riesgos	<p>5. ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) No sabe, no opina</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>	152
		<p>6. ¿La auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos: operativos, financieros, administrativos, etc.?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) No sabe, no opina</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>	152
X6. Informe de auditoría interna	7-8.. Informe de auditoria	<p>7. ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) No sabe, no opina</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>	152
		<p>8. ¿La toma de decisiones basada en el análisis de datos requiere que los datos a analizar procedan de fuentes confiables y sin sesgos?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p>	152

- c) No sabe, no opina
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de procesos de Comercialización**

INDICADORES	INDICE		n
Y1. Plan operativo institucional	9.. Plan operativo	<b>9.</b> ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152
Y2. Presupuesto del ejercicio	10.. Presupuesto	<b>10.</b> ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152
Y3. Indicadores de gestión.	11.. Indicadores de gestión	<b>11.</b> ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152
Y4. Políticas y estrategias.	12.. Políticas y estrategias	<b>12.</b> ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización? a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	152

Y5. Decisiones adoptadas.	13-14.. Decisiones adoptadas	<p><b>13.</b> ¿La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	152
		<p><b>14.</b> ¿Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá poder agregar mayor valor que permita el logro de los objetivos estratégicos?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	152
Y6. Rentabilidad.	15-16.. Rentabilidad	<p><b>15.</b> ¿La aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	152
		<p><b>16.</b> ¿Es necesario aplicar las normas y principios contables para una elaboración correcta de los estados financieros?</p> <p>a) Totalmente en desacuerdo b) De acuerdo c) No sabe, no opina d) En desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	152

### Anexo 3. Confiabilidad de la VARIABLE 1 (Auditoría interna basada en riesgos)

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	SUMA
Sujeto 1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	1	5	1	5	5	1	5	48
Sujeto 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
Sujeto 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
Sujeto 4	5	1	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	67
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	67
Sujeto 6	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	71
Sujeto 7	5	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	40
Sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	77
Sujeto 9	4	5	2	4	2	5	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	64
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
Sujeto 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	35
Sujeto 12	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	46
Sujeto 13	4	5	2	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	63
Sujeto 14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
Sujeto 15	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	51
Sujeto 16	4	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	57
Sujeto 17	5	5	5	5	5	1	5	2	5	1	5	5	3	5	5	5	67
Sujeto 18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	59
Sujeto 19	5	1	5	1	5	5	1	1	1	5	1	5	1	5	2	5	49
Sujeto 20	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	38
VARIANZA	1.560	2.788	2.048	1.940	1.628	2.240	1.728	1.928	1.788	2.110	1.740	1.848	1.640	1.590	1.850	1.528	

**Σ (símbolo sumatoria)**

α (Alfa) = 0.91061  
 K (número de ítems) = 16  
 Vi (varianza de cada ítem) = 29.950  
 Vt (varianza total) = 204.71

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

### Anexo 4. Confiabilidad de la VARIABLE 2 (Gestión de Procesos de comercialización)

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	SUMA
Sujeto 1	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	2	47
Sujeto 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	78
Sujeto 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
Sujeto 4	5	1	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	67
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	67
Sujeto 6	1	3	5	1	3	5	1	3	2	1	3	5	1	3	5	2	44
Sujeto 7	5	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	40
Sujeto 8	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	75
Sujeto 9	4	5	2	4	2	5	4	4	5	3	4	2	2	4	5	4	59
Sujeto 10	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	3	2	45
Sujeto 11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	35
Sujeto 12	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	46
Sujeto 13	1	3	5	1	3	2	1	3	5	1	3	5	1	3	5	2	44
Sujeto 14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
Sujeto 15	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	51
Sujeto 16	4	1	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	57
Sujeto 17	5	5	5	5	5	1	5	2	5	1	5	5	3	5	5	5	67
Sujeto 18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	59
Sujeto 19	1	3	5	1	3	5	2	3	5	1	3	5	2	3	2	2	46
Sujeto 20	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	3	5	2	47
VARIANZA	2.500	1.800	1.648	2.548	1.088	1.960	1.988	0.928	1.290	1.940	1.040	1.628	2.128	1.088	1.560	1.490	

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0.88723

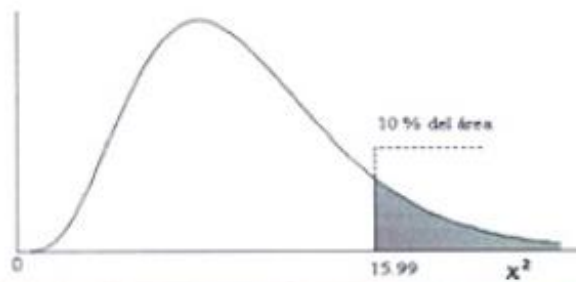
K (número de ítems) = 16

Vi (varianza de cada ítem) = 26.620

Vt (varianza total) = 158.24

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Nótese que no se consideran la fila ni la columna de los totales.



**Ejemplo:**  
Para  $\phi = 10$  grados de libertad

$$P[\chi^2 > 15.99] = 0.10$$

Grados de libertad

$\pi$ $\phi$	alfa												$\pi$ $\phi$	
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.9	0.75	0.5	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	
1	3.93E-05	1.57E-04	9.82E-04	3.93E-03	1.58E-02	0.102	0.455	1.323	2.71	3.84	5.02	6.63	7.88	1
2	1.00E-02	2.01E-02	5.06E-02	0.102	0.211	0.575	1.386	2.77	4.61	5.99	7.38	9.21	10.60	2
3	7.17E-02	0.115	0.216	0.352	0.584	1.213	2.37	4.11	6.25	7.81	9.35	11.34	12.84	3
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	1.923	3.36	5.39	7.78	9.49	11.14	13.28	14.86	4
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	2.67	4.35	6.63	9.24	11.07	12.83	15.09	16.75	5
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.20	3.45	5.35	7.84	10.64	12.59	14.45	16.81	18.55	6
7	0.989	1.239	1.690	2.17	2.83	4.25	6.35	9.04	12.02	14.07	16.01	18.48	20.3	7
8	1.344	1.647	2.18	2.73	3.49	5.07	7.34	10.22	13.36	15.51	17.53	20.1	22.0	8
9	1.735	2.09	2.70	3.33	4.17	5.90	8.34	11.39	14.68	16.92	19.02	21.7	23.6	9
10	2.16	2.56	3.25	3.94	4.87	6.74	9.34	12.55	15.99	18.31	20.5	23.2	25.2	10
11	2.60	3.05	3.82	4.57	5.58	7.58	10.34	13.70	17.28	19.68	21.9	24.7	26.8	11
12	3.07	3.57	4.40	5.23	6.30	8.44	11.34	14.85	18.55	21.0	23.3	26.2	28.3	12
13	3.57	4.11	5.01	5.89	7.04	9.30	12.34	15.98	19.81	22.4	24.7	27.7	29.8	13
14	4.07	4.66	5.63	6.57	7.79	10.17	13.34	17.12	21.1	23.7	26.1	29.1	31.3	14
15	4.60	5.23	6.26	7.26	8.55	11.04	14.34	18.25	22.3	25.0	27.5	30.6	32.8	15
16	5.14	5.81	6.91	7.96	9.31	11.91	15.34	19.37	23.5	26.3	28.8	32.0	34.3	16
17	5.70	6.41	7.56	8.67	10.09	12.79	16.34	20.5	24.8	27.6	30.2	33.4	35.7	17
18	6.26	7.01	8.23	9.39	10.86	13.68	17.34	21.6	26.0	28.9	31.5	34.8	37.2	18
19	6.84	7.63	8.91	10.12	11.65	14.56	18.34	22.7	27.2	30.1	32.9	36.2	38.6	19
20	7.43	8.26	9.59	10.85	12.44	15.45	19.34	23.8	28.4	31.4	34.2	37.6	40.0	20
21	8.03	8.90	10.28	11.59	13.24	16.34	20.3	24.9	29.6	32.7	35.5	38.9	41.4	21
22	8.64	9.54	10.98	12.34	14.04	17.24	21.3	26.0	30.8	33.9	36.8	40.3	42.8	22
23	9.26	10.20	11.69	13.09	14.85	18.14	22.3	27.1	32.0	35.2	38.1	41.6	44.2	23
24	9.89	10.86	12.40	13.85	15.66	19.04	23.3	28.2	33.2	36.4	39.4	43.0	45.6	24
25	10.52	11.52	13.12	14.61	16.47	19.94	24.3	29.3	34.4	37.7	40.6	44.3	46.9	25
26	11.16	12.20	13.84	15.38	17.29	20.8	25.3	30.4	35.6	38.9	41.9	45.6	48.3	26
27	11.81	12.88	14.57	16.15	18.11	21.7	26.3	31.5	36.7	40.1	43.2	47.0	49.6	27
28	12.46	13.56	15.31	16.93	18.94	22.7	27.3	32.6	37.9	41.3	44.5	48.3	51.0	28
29	13.12	14.26	16.05	17.71	19.77	23.6	28.3	33.7	39.1	42.6	45.7	49.6	52.3	29
30	13.79	14.95	16.79	18.49	20.6	24.5	29.3	34.8	40.3	43.8	47.0	50.9	53.7	30
40	20.7	22.2	24.4	26.5	29.1	33.7	39.3	45.6	51.8	55.8	59.3	63.7	66.8	40
50	28.0	29.7	32.4	34.8	37.7	42.9	49.3	56.3	63.2	67.5	71.4	76.2	79.5	50
60	35.5	37.5	40.5	43.2	46.5	52.3	59.3	67.0	74.4	79.1	83.3	88.4	92.0	60
70	43.3	45.4	48.8	51.7	55.3	61.7	69.3	77.6	85.5	90.5	95.0	100.4	104.2	70
80	51.2	53.5	57.2	60.4	64.3	71.1	79.3	88.1	96.6	101.9	106.6	112.3	116.3	80
90	59.2	61.8	65.6	69.1	73.3	80.6	89.3	98.6	107.6	113.1	118.1	124.1	128.3	90
100	67.3	70.1	74.2	77.9	82.4	90.1	99.3	109.1	118.5	124.3	129.6	135.8	140.2	100
$Z_{\alpha}$	-2.58	-2.33	-1.96	-1.64	-1.28	-0.674	0.000	0.674	1.282	1.645	1.96	2.33	2.58	$Z_{\alpha}$

## Anexo 5: VALIDÉZ DE LOS INSTRUMENTOS

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor MARCO SALCEDO HUARCAYA

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Ciencias Contables y Financieras con mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es **“AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de los expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de las variables
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma:

Nombre completo: Kinsely Portocarrero Gómez

DNI: 74615151

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

**Variable:** Auditoría **interna** basada en riesgos

**El concepto de auditoría interna manifestado por el IIA, lo determina como: una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creado para añadir valor y una mejora en las operaciones de la empresa. (Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R., 2017, p. 28).**



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Auditoría **interna** basada en riesgos

VARIABLE	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Auditoría <b>interna</b> basada en riesgos	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy bueno (87 – 100)
		Bueno (67 – 86)
		Regular (45 – 66)
		Malo (29 – 44)
		Muy malo (00 – 28)

Nota: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**Variable:** Auditoría interna basada en riesgos

INDICADORES	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. Plan y programa de Auditoría.	<b>17.</b> ¿Para realizar la Auditoría Interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables?	X		X		X		
X2. Evaluación del Control Interno	<b>18.</b> ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada?	X		X		X		
X3. Tipo de ejecución de procedimientos.	<b>19.</b> ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteado en la empresa?	X		X		X		
X4. Obtención de evidencia	<b>20.</b> ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL?	X		X		X		
X5. Evaluación de riesgos.	<b>21.</b> ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos?							
	<b>22.</b> ¿La auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos: operativos, financieros, administrativos, etc.?	X		X		X		
X6. Informe de auditoría interna	<b>23.</b> ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización?			X		X		
	<b>24.</b> ¿La toma de decisiones basada en el análisis de datos requiere que los datos a analizar procedan de fuentes confiables y sin sesgos?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr: MARCO SALCEDO HUARCAYA  
**DNI: 08155491**

**Especialidad del validador: Doctor en Ingeniería de Sistemas, MBA, Auditor en SEDAPAL.**

29 de setiembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

La consolidación de tecnologías para la secuencia de operaciones de trabajo, la incorporación de aplicaciones empresariales, la gestión de documentos y contenido, gestión de reglas de negocios, gestión del desempeño y la analítica, entre otros, se han centrado en el apoyo a la gestión basada en procesos. (BPM CBOK, 2019, p.18)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

VARIABLE	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Gestión de procesos de Comercialización	10,11,12,13,14,15,16	Muy bueno (87 – 100)
		Bueno (67 – 86)
		Regular (45 – 66)
		Malo (29 – 44)
		Muy malo (00 – 28)

Nota: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

INDICADORES	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Y1. Plan operativo institucional	<b>25. ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL?</b>	X		X		X		
Y2. Presupuesto del ejercicio	<b>26. ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere?</b>	X		X		X		
Y3. Indicadores de gestión.	<b>27. ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL?</b>	X		X		X		
Y4. Políticas y estrategias.	<b>28. ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización?</b>	X		X		X		
Y5. Decisiones adoptadas.	<b>29. ¿La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad?</b>	X		X		X		
	<b>30. ¿Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá poder agregar mayor valor que permita el logro de los objetivos estratégicos?</b>	X		X		X		
Y6. Rentabilidad.	<b>31. ¿La aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?</b>	X		X		X		
	<b>32. ¿Es necesario aplicar las normas y principios contables para una elaboración correcta de los estados financieros?</b>	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr: MARCO SALCEDO HUARCAYA  
**DNI: 08155491**

**Especialidad del validador: Doctor en Ingeniería de Sistemas, MBA, Auditor en SEDAPAL.**

29 de setiembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora ANA MARIA CCORIHUAMAN DURAND

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Ciencias Contables y Financieras con mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es “**AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS EN EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de los expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de las variables
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma:

Nombre completo: Kinsely Portocarrero Gómez

DNI: 74615151



## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

**Variable:** Auditoría **interna** basada en riesgos

El concepto de auditoría interna manifestado por el IIA, lo determina como: una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creado para añadir valor y una mejora en las operaciones de la empresa.

**(Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R., 2017, p. 28).**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Auditoría **interna** basada en riesgos

VARIABLE	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
<b>Auditoría interna</b> basada en riesgos	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy bueno (87 – 100)
		Bueno (67 – 86)
		Regular (45 – 66)
		Malo (29 – 44)
		Muy malo (00 – 28)

Nota: Elaboración propia

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**Variable:** Auditoría interna basada en riesgos

INDICADORES	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. Plan y programa de Auditoría.	<b>33.</b> ¿Para realizar la Auditoría Interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables?	X		X		X		
X2. Evaluación del Control Interno	<b>34.</b> ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada?	X		X		X		
X3. Tipo de ejecución de procedimientos.	<b>35.</b> ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteado en la empresa?	X		X		X		
X4. Obtención de evidencia	<b>36.</b> ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL?	X		X		X		
X5. Evaluación de riesgos.	<b>37.</b> ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos?							
	<b>38.</b> ¿La auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos: operativos, financieros, administrativos, etc.?	X		X		X		
X6. Informe de auditoría interna	<b>39.</b> ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización?	X		X		X		
	<b>40.</b> ¿La toma de decisiones basada en el análisis de datos requiere que los datos a analizar procedan de fuentes confiables y sin sesgos?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. ANA MARIA CCORIHUAMAN  
DURAND

**DNI: 09925389**

**Especialidad del validador: Magister en Derecho, Especialización en Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, Diplomado en Recursos Humanos, Licenciada en Administración de Gerencia.**

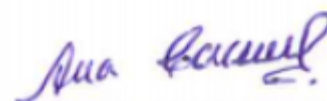
29 de setiembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

La consolidación de tecnologías para la secuencia de operaciones de trabajo, la incorporación de aplicaciones empresariales, la gestión de documentos y contenido, gestión de reglas de negocios, gestión del desempeño y la analítica, entre otros, se han centrado en el apoyo a la gestión basada en procesos. (BPM CBOK, 2019, p.18)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

VARIABLE	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Gestión del proceso de Comercialización	10,11,12,13,14,15,16	Muy bueno (87 – 100)
		Bueno (67 – 86)
		Regular (45 – 66)
		Malo (29 – 44)
		Muy malo (00 – 28)

Nota: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

INDICADORES	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Y1. Plan operativo institucional	<b>41. ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL?</b>	X		X		X		
Y2. Presupuesto del ejercicio	<b>42. ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere?</b>	X		X		X		
Y3. Indicadores de gestión.	<b>43. ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL?</b>	X		X		X		
Y4. Políticas y estrategias.	<b>44. ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización?</b>	X		X		X		
Y5. Decisiones adoptadas.	<b>45. ¿La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad?</b>	X		X		X		
	<b>46. ¿Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá poder agregar mayor valor que permita el logro de los objetivos estratégicos?</b>	X		X		X		
Y6. Rentabilidad.	<b>47. ¿La aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?</b>	X		X		X		
	<b>48. ¿Es necesario aplicar las normas y principios contables para una elaboración correcta de los estados financieros?</b>	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. ANA MARIA CCORIHUAMAN  
DURAND

**DNI: 09925389**

**Especialidad del validador: Magister en Derecho, Especialización en Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios y Obras, Diplomado en Recursos Humanos, Licenciada en Administración de Gerencia.**

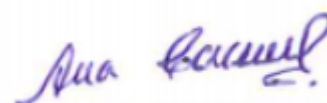
29 de setiembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor DAVIS RIVERA GOMEZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Ciencias Contables y Financieras con mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es **“AUDITORÍA INTERNA BASADA EN RIESGOS Y GESTIÓN DE PROCESOS DE COMERCIALIZACIÓN EN EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA, 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de los expertos para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de las variables
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma:

Nombre completo: Kinsely Portocarrero Gómez

DNI: 74615151

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

**Variable:** Auditoría **interna** basada en riesgos

**El concepto de auditoría interna manifestado por el IIA, lo determina como: una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creado para añadir valor y una mejora en las operaciones de la empresa. (Tapia, C., Rueda, R. & Silva, R., 2017, p. 28).**

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Auditoría **interna** basada en riesgos

VARIABLE	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Auditoría <b>interna</b> basada en riesgos	1,2,3,4,5,6,7,8	Muy bueno (87 – 100)
		Bueno (67 – 86)
		Regular (45 – 66)
		Malo (29 – 44)
		Muy malo (00 – 28)

Nota: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**Variable:** Auditoría interna basada en riesgos

INDICADORES	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
X1. Plan y programa de Auditoría.	<b>49.</b> ¿Para realizar la Auditoría Interna basada en riesgos es necesario contar con un plan y programa actualizado, revisado y aprobado por los responsables?	X		X		X		
X2. Evaluación del Control Interno	<b>50.</b> ¿El control interno ayudaría a mitigar/transferir/compartir/aceptar los riesgos que se identifiquen como resultado de la auditoría realizada?	X		X		X		
X3. Tipo de ejecución de procedimientos.	<b>51.</b> ¿Se puede evaluar la eficacia de los procedimientos planteado en la empresa?	X		X		X		
X4. Obtención de evidencia	<b>52.</b> ¿La ejecución de la auditoría interna basada en riesgos permite obtener las evidencias más relevantes de la gestión del proceso de comercialización en la empresa SEDAPAL?	X		X		X		
X5. Evaluación de riesgos.	<b>53.</b> ¿La verificación a través de la auditoría interna basada en riesgos de los procedimientos establecidos en el programa permitirá identificar deficiencias y/o hallazgos?							
	<b>54.</b> ¿La auditoría interna basada en riesgos permite a las organizaciones la identificación, evaluación y gestión de los diferentes tipos de riesgos: operativos, financieros, administrativos, etc.?	X		X		X		
X6. Informe de auditoría interna	<b>55.</b> ¿El Informe elaborado como resultado de la Auditoría Interna basada en riesgos tiene un contenido de calidad que permite a la organización realizar mejoras a la gestión del proceso de comercialización?	X		X		X		
	<b>56.</b> ¿La toma de decisiones basada en el análisis de datos requiere que los datos a analizar procedan de fuentes confiables y sin sesgos?							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DAVIS RIVERA GOMEZ**

**DNI: 40421001**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración, Ingeniero Electrónico,  
Especialista en RENIEC.**

29 de setiembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

La consolidación de tecnologías para la secuencia de operaciones de trabajo, la incorporación de aplicaciones empresariales, la gestión de documentos y contenido, gestión de reglas de negocios, gestión del desempeño y la analítica, entre otros, se han centrado en el apoyo a la gestión basada en procesos. (BPM CBOOK, 2019, p.18)

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

VARIABLE	ÍTEMS	NIVELES Y RANGOS
Gestión del proceso de Comercialización	10,11,12,13,14,15,16	Muy bueno (87 – 100)  Bueno (67 – 86)  Regular (45 – 66)  Malo (29 – 44)  Muy malo (00 – 28)

Fuente: Elaboración propia.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

**Variable:** Gestión de procesos de Comercialización

INDICADORES	ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Y1. Plan operativo institucional	<b>57.</b> ¿Considera es importante contar con un Plan Operativo Institucional para la empresa SEDAPAL?	X		X		X		
Y2. Presupuesto del ejercicio	<b>58.</b> ¿El presupuesto asignado para la labor de control a través de la Auditoría Interna basada en riesgos es el que se requiere?	X		X		X		
Y3. Indicadores de gestión.	<b>59.</b> ¿Si se enfocan los esfuerzos en las áreas/procesos donde hay más riesgos críticos, permitirá alcanzar mayor eficiencia reflejándose en los indicadores de gestión de la empresa SEDAPAL?	X		X		X		
Y4. Políticas y estrategias.	<b>60.</b> ¿Se debería contar con Políticas y Estrategias creadas/actualizadas relacionados a la gestión del proceso de comercialización?	X		X		X		
Y5. Decisiones adoptadas.	<b>61.</b> ¿La auditoría interna basada en riesgos permite crear valor a la gestión de riesgos y la toma oportuna de decisiones que permiten proteger la organización y asegurar su continuidad?	X		X		X		
	<b>62.</b> ¿Priorizar los hallazgos y las recomendaciones permitirá poder agregar mayor valor que permita el logro de los objetivos estratégicos?	X		X		X		
Y6. Rentabilidad.	<b>63.</b> ¿La aplicación de la Auditoría Interna basada en riesgos permitirá	X		X		X		



	mejorar la rentabilidad de la empresa SEDAPAL?						
	64. ¿Es necesario aplicar las normas y principios contables para una elaboración correcta de los estados financieros?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de**  
**corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. DAVIS RIVERA GOMEZ**

**DNI: 40421001**

**Especialidad del validador: Doctor en Administración, Ingeniero Electrónico, Especialista en RENIEC.**

29 de setiembre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**