



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

**Implicancias de la auditoría interna en la gestión de
riesgos del e-commerce en una empresa retail**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Dora Jimena DELGADO MALLQUI

ASESOR

Alberto Benjamín ESPINOZA VALENZUELA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

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

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

Referencia bibliográfica

Delgado, D. (2024). *Implicancias de la auditoría interna en la gestión de riesgos del e-commerce en una empresa retail*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Dora Jimena Delgado Mallqui
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71402546
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-9378-6185
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07335395
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8577-1717
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jesús Pascual Ayala Zavala
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09172852
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Arturo Guillermo Ortiz Burga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06033571
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.44. Auditoría interna
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos Latitud: - 12.05819215 Longitud: - 77.0189181894387
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2024 – Octubre 2024
URL de disciplinas OCDE	Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01 Administración pública http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



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

ACTA N° 0032-FCC-D-2024

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

En la ciudad de Lima, en el local del Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a las 16:00 horas del día seis de noviembre del año dos mil veinticuatro, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 002218-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 06 de noviembre de 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO ASESOR	:	Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
MIEMBROS	:	Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
		Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de la Tesis titulada: **"IMPLICANCIAS DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL E-COMMERCE EN UNA EMPRESA RETAIL"**, presentado por la bachiller Dora Jimena Delgado Mallqui con código de matrícula N° 18110537, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

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

APROBADA

Siendo las 17:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente

Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
Miembro - Asesor

Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
Miembro

Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga
Miembro



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

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela mi condición de asesor acreditado con el Oficio N° 000257-2024-EPAESP-FCC/UNMSM de fecha 20 de setiembre de 2024 de la tesis, cuyo título es **"IMPLICANCIAS DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL E-COMMERCE EN UNA EMPRESA RETAIL"**, presentado por la bachiller **Delgado Mallqui, Dora Jimena**, para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **19 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

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

Firma del Asesor:

DNI: 07335395

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela



Dedicatoria

Deseo dedicar esta tesis a mis queridos padres, Carmen y Víctor, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi faro durante todo este viaje. Cada logro y cada paso que he dado es un reflejo de su constante dedicación y cariño. Todo lo que soy se debe a ustedes, y mi gratitud no tiene fin.

También quiero expresar mi profunda dedicatoria a mi querido abuelito Memo, quien desde el cielo me guía e inspira cada día. Su omnipresencia y su amor continúan acompañándome en cada paso que doy de mi vida a través del recuerdo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a mis asesores por su orientación, paciencia y motivación. A mis padres, quienes, con su amor incondicional, apoyo y sacrificios me han enseñado a perseverar. Y a mis abuelos, a pesar de la distancia son mi motivación.

Finalmente agradezco a todos los que estuvieron presentes en este proceso de mi etapa profesional y por ser un gran apoyo para mí.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	4
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
I.1. Introducción	9
I.2. Planteamiento del problema	10
I.3. Formulación del problema	13
I.4. Objetivos	14
I.5. Justificación e importancia de la investigación	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
II.1. Antecedentes del estudio	16
II.2. Bases teóricas	29
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
III.1. Hipótesis	38
III.2. Variables	39
III.3. Operacionalización de variables	40
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	44
IV.1. Enfoque y nivel de investigación	44
IV.2. Diseño de la investigación	44
V. RESULTADOS	48

	V
V.1. Presentación y análisis de resultados	48
V.2. Pruebas estadísticas	66
VI. DISCUSIÓN	69
VI.1. Aporte de la investigación	69
VI.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos	69
VI.3. Validación de la teoría referente	69
VI.4. Limitaciones del estudio	69
VI.5. Agenda futura de la investigación	69
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
VII.1 Conclusiones	70
VII.2 Recomendaciones	71
VIII. REFERENCIAS	73
IX. ANEXOS	79

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable "Auditoría interna"	43
Tabla 2 Operacionalización de variable "Gestión de riesgos del E-Commerce "	44
Tabla 3 Coeficiente de correlación de Spearman	49
Tabla 4 Frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna.	50
Tabla 5 Mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución	51
Tabla 6 Uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna	53
Tabla 7 Presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna	54
Tabla 8 Número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna	55
Tabla 9 Número de procesos auditados definen el alcance de la auditoría como propósito de mejorarla	56
Tabla 10 Profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna	57
Tabla 11 Proceso de auditoría debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna	58
Tabla 12 Número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail	59
Tabla 13 Identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail	60
Tabla 14 Frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail	61
Tabla 15 Evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail	62
Tabla 16 Número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail	63
Tabla 17 Número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail	64

Tabla 18 Evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail	65
Tabla 19 Eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail	67
Tabla 20 Pruebas de normalidad de las puntuaciones de las variables	68
Tabla 21 Análisis correlación de Spearman entre mecanismos virtuales de auditoría interna e identificación y evaluación de riesgos	69
Tabla 22 Análisis correlación de Spearman entre mecanismos virtuales de auditoría interna e identificación y evaluación de riesgos	70
Tabla 23 Análisis correlación de Spearman entre alcance de la auditoría interna y eficacia de los controles de riesgos	71

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Distribución de la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna	51
Figura 2 Distribución de los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución	52
Figura 3 Distribución del uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna	53
Figura 4 Distribución de la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna	54
Figura 5 Distribución del número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna	55
Figura 6 Distribución del número de procesos auditados definen el alcance de la auditoría como propósito de mejorarla	56
Figura 7 Distribución de profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna	57
Figura 8 Distribución del proceso de auditoría debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna	58
Figura 9 Distribución del número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail	60
Figura 10 Distribución de la identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail	61
Figura 11 Distribución de frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail}	62
Figura 12 Distribución de la evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa	63
Figura 13 Distribución del número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail	64
Figura 14 Distribución del número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail	65

- Figura 15** Distribución de la evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail 66
- Ilustración 16** Distribución de la eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo 68

RESUMEN

El estudio presenta como objetivo principal precisar la relación de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail, así como evaluar la relación entre los mecanismos virtuales de auditoría interna y la identificación y evaluación de Riesgos del E-commerce en una empresa retail y finalmente definir la relación entre el alcance de la auditoría interna y la eficacia de los Controles de Riesgos del E-commerce en una empresa retail

Se empleó la metodología básica con un diseño no experimental transversal y un enfoque cuantitativo. La población del estudio consistió en 84 empleados de una empresa retail omnicanal que trabajaban en áreas claves y que tenían conocimientos previos sobre auditoría, riesgos y control interno. Para la recopilación de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando el cuestionario.

Los resultados obtenidos permitieron confirmar la hipótesis: “La Auditoría Interna tiene una relación directa y significativamente con la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.”. En la prueba de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de significancia de 0.001, que es inferior a 0.05, lo que llevó a aceptar la hipótesis H1, apartando la hipótesis nula; afirmando que existe una relación positiva y significativa del financiamiento y la gestión empresarial, con un valor de 0.41. Se concluye que existe correlación moderada positiva, lo que indica que existe relación de la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

Palabras claves: Auditoría interna, gestión de riesgos, E-Commerce y retail

ABSTRACT

The main objective of the study is to determine the relationship of Internal Audit in Risk Management of E-Commerce in a retail company, as well as to evaluate the relationship between virtual internal audit mechanisms and the identification and evaluation of E-Commerce Risks in a retail company, and finally, to define the relationship between the scope of internal audit and the effectiveness of E-Commerce Risk Controls in a retail company.

A basic methodology was employed with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach. The study population consisted of 84 employees from an omnichannel retail company working in key areas with prior knowledge of auditing, risks, and internal control. The data collection technique used was a survey through a questionnaire.

The results obtained allowed for the confirmation of the hypothesis: “Internal Audit has a direct and significant relationship with the Risk Management of E-Commerce in a retail company.” In the Spearman correlation test, a significance value of 0.001 was obtained, which is less than 0.05, leading to the acceptance of hypothesis H1 and the rejection of the null hypothesis. This affirms that there is a positive and significant relationship between financing and business management, with a value of 0.41. It is concluded that there is a moderate positive correlation, indicating that there is a relationship between internal audit and E-Commerce risk management in a retail company.

Keywords: Internal audit, risk management, E-Commerce, retail.

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Introducción

La presente tesis es una investigación que tiene como propósito determinar cómo la auditoría interna se relaciona en la gestión de riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

Esta investigación se sumerge en como los mecanismos virtuales de auditoría interna en empresas retail utilizan herramientas digitales para poder identificar y evaluar riesgos de manera eficiente, permitiendo detectar vulnerabilidades al analizar datos en tiempo real. Con respecto al alcance de la auditoría interna es fundamental para garantizar eficacia de los controles de riesgos ya que la auditoría interna ofrece recomendaciones para fortalecer los controles, asegurando así una gestión de riesgos más eficaz.

Los resultados alcanzados nos permitieron demostrar que la auditoría interna tiene relación con la gestión de riesgos del E-Commerce en una empresa retail mediante las encuestas realizadas a los colaboradores.

En esta investigación, el desarrollo fue de la siguiente manera:

Primer Capítulo: El estudio se enfoca en un problema específico, definido con precisión en el contexto del tema de investigación, además se formularon los objetivos específicos a lograr asegurando que los resultados contribuyan significativamente al campo de estudio. La justificación de la investigación subraya la importancia del tema abordado, destacando el nivel académico como social, así como el impacto positivo que se espera generar con los hallazgos obtenidos.

Segundo Capítulo: Comprende la revisión de la literatura, donde se examinan los antecedentes de la investigación para proporcionar un contexto histórico y conceptual que

situé la investigación actual en el marco del conocimiento existente. A su vez, las bases teóricas se abordan con el fin de consolidar el fundamento conceptual de la investigación integrando teorías y modelos relevantes que sustentan el análisis y la interpretación de los datos donde permite no sólo aclarar la posición de la investigación respecto al conocimiento previo sino también orientar adecuadamente el desarrollo de las hipótesis y la metodología empleada en el presente estudio.

Tercer Capítulo: Abarca desde la hipótesis, variables de la investigación, donde se desarrollaron las posibles respuestas al problema de investigación planteados que se validaron con los resultados obtenidos sea aceptando o rechazando y la operacionalización de variables de forma detallada.

Cuarto Capítulo: Abarca desde la metodología, donde se define el tipo de método y diseño que se utilizó. Así como se detalla la muestra, población y forma en la recolección de datos y el empleo del uso del cuestionario como instrumento.

Quinto Capítulo: Abarca desde resultados de la investigación cuantitativa y se presenta el análisis descriptivos e inferenciales, donde se describe cada uno de los detalles.

Sexto Capítulo: Abarca desde la discusión, donde se describen los resultados obtenidos mediante el cuestionario, aporte de la investigación, comparación de los resultados de la investigación con estudios previos, validación de la teoría referente, limitaciones del estudio y la agenda futura de la investigación a realizar en adelante.

Finalmente, se realizan conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos y estudios previos del tema.

I.2. Planteamiento del problema

En una empresa retail, se ha observado que el equipo de auditoría interna no maneja de manera óptima los riesgos asociados a los procesos de comercio electrónico. Hubo un incremento en el número y la diversidad de quejas y problemas donde los clientes se encuentran reportando cada vez más incidentes relacionados con la seguridad de sus datos personales. Existen problemas que han permitido accesos no autorizados a información sensible debido a algunas vulnerabilidades. Además, se han encontrado fallos en la gestión logística que han generado retrasos y pérdidas de mercancía, lo que ha afectado negativamente la satisfacción y la experiencia de compra de los clientes perjudicando directamente los ingresos de la compañía.

En el contexto global, existen empresas que están cambiando la forma en la que interactúan y manejan sus operaciones en el mercado por lo que influye directamente la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce es un tema relevante. Las organizaciones se encuentran en busca de determinar y evaluar los riesgos del comercio electrónico de manera eficiente y eficaz gracias a la llegada de nuevas tecnologías y por la transformación de la economía. La finalidad es poder ayudarlos a manejar estos nuevos desafíos poniendo foco en cómo la auditoría interna debe adaptarse a las nuevas tecnologías para reducir riesgos en los procesos y saber cuál es el alcance a considerar cuando se realice la auditoría.

Diversos países y entidades internacionales han establecido marcos normativos y directrices para orientar a las organizaciones en la integración de la auditoría en la gestión de riesgos del E-Commerce. Definitivamente, existen estándares y recursos publicados sobre la evaluación de riesgos y controles en entornos digitales mencionando que la auditoría interna puede integrarse en la gestión de riesgos del E-Commerce

mediante la revisión de evaluaciones de riesgos realizadas recientemente, comunicaciones de trabajos previos, monitoreo de avances en la implementación de recomendaciones, desarrollo de relaciones con las partes interesadas y la identificación y evaluación de riesgos significativos a través de una metodología continua. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2024)

Existe la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) siendo un organismo internacional compuesto por 38 países que promueve políticas para mejorar el bienestar económico y social en todo el mundo donde aclara que el comercio electrónico es la realización de transacciones comerciales de bienes y servicios a través de plataformas digitales, como internet. Esta forma de comercio ha ganado relevancia en la economía global, facilitando intercambios comerciales sin las limitaciones físicas de ubicación y horario, impulsando la innovación y el crecimiento económico. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2022)

Además, el comercio electrónico o E-Commerce ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, impulsado en parte por la pandemia de COVID-19 que ha acelerado la adopción de compras en línea. Según el informe de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo las ventas globales en E-Commerce alcanzarán los 5.2 billones de dólares en 2021, representando un aumento del 16.8% con respecto al año anterior. No obstante, este incremento también conlleva desafíos significativos en la gestión de riesgos, especialmente en la industria retail, donde la competencia es intensa y la retención de clientes se basa en gran medida en la seguridad y la eficacia de las operaciones. (Organización de las Naciones Unidas comercio y desarrollo, 2024)

Los ciberataques y las amenazas de seguridad cibernética se han convertido en una de las principales preocupaciones para las empresas de retail que operan en el espacio digital. De acuerdo con un informe de Cybersecurity Ventures, las pérdidas globales por ciberdelitos se espera que alcancen los 10.5 billones de dólares anuales para 2025. Esto destaca la imperiosa necesidad de una auditoría interna robusta que pueda identificar, evaluar y mitigar estos riesgos de manera efectiva. (Instituto Nacional de Ciberseguridad, 2021)

En este sentido, la auditoría interna juega un papel crucial en la mejora de la gestión de riesgos del E-Commerce. Las prácticas de auditoría interna no solo ayudan a identificar vulnerabilidades dentro de los procesos de una empresa, sino que también aseguran la implementación de controles que respaldan el cumplimiento de regulaciones y normativas internacionales, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) o la Ley de Privacidad del Consumidor (CCPA). La efectividad de estas auditorías se refleja en una mayor confianza del consumidor y en la salvaguardia de la reputación empresarial. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2024)

En el contexto peruano, la integración de la auditoría interna en la gestión de los riesgos asociados al E-Commerce se vuelve cada vez más relevante debido al incremento de las transacciones en línea en el país. La función de la auditoría interna resulta crucial para identificar, evaluar y mitigar los riesgos inherentes a las actividades del comercio electrónico.

Al incluir la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce, las empresas en Perú tienen la oportunidad de optimizar sus procesos, reforzar los controles internos y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes. Esto adquiere una importancia especial en un entorno digital donde la seguridad cibernética, la protección de datos y la confianza de los consumidores son elementos críticos a tener en cuenta.

Esta situación resalta la necesidad de fortalecer las prácticas de auditoría interna para garantizar una gestión integral y efectiva de los riesgos, que proteja tanto a los consumidores como la viabilidad y competitividad de la empresa en el mercado digital.

En conclusión, existe una relación directa entre la auditoría interna en la gestión de riesgos del comercio electrónico, motivada por la necesidad de las empresas retail de detectar áreas críticas y procedimientos clave. Por consiguiente, la correcta ejecución de estas auditorías establece un marco para gestionar proactivamente los riesgos, lo cual resulta crucial para mantener la competitividad y garantizar la continuidad empresarial en un entorno digital cada vez más desafiante y regulado. Explicando cómo una auditoría interna eficaz y bien administrada no solo ayuda a identificar y evaluar deficiencias en los procesos y controles internos, sino que también contribuye a fortalecer la confianza de los inversores, mejorar la toma de decisiones y mitigar los riesgos operativos y financieros. Se enmarcará en la línea de investigación Auditoría Interna y se tendrá en cuenta la ODS N°9: Industria, innovación e infraestructura considerando la meta 9.b que promueve el avance de tecnologías, la investigación y la innovación a nivel nacional en países en desarrollo, incluyendo la creación de un marco normativo favorable para fomentar la diversificación de las industrias.

I.3. Formulación del problema

I.3.1 Problema general

- ¿Qué relación existe entre la Auditoría Interna y la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail?

I.3.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre los mecanismos virtuales de auditoría interna y la identificación y evaluación de riesgos del E-commerce en una empresa retail?

- ¿Qué relación existe entre el alcance de la auditoría interna y la eficacia de los Controles de Riesgos del E-commerce en una empresa retail?

I.4. Objetivos

I.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail

I.4.1 Objetivos específicos

- Evaluar la relación entre los mecanismos virtuales de auditoría interna y la identificación y evaluación de Riesgos del E-commerce en una empresa retail
- Definir la relación entre el alcance de la auditoría interna y la eficacia de los Controles de Riesgos del E-commerce en una empresa retail

I.5. Justificación e importancia de la investigación

I.5.1 Justificación teórica

La presente investigación ayuda a comprender la importancia de la auditoría interna en la gestión de riesgos del comercio electrónico dentro de las empresas retail. Además, contribuye a una mejor comprensión y a la ampliación teórica de la línea de investigación al enfocarse en la relación entre la auditoría interna y la gestión de riesgos en el comercio electrónico en el contexto de las empresas retail. Algunas formas en las que esta investigación puede enriquecer y ampliar la literatura académica y teórica son identificación de nuevas conexiones al explorar cómo la auditoría interna puede impactar en la gestión de riesgos en el comercio electrónico, brindar validación empírica de teorías existentes ya que al proporcionar evidencia empírica sobre la efectividad de la auditoría interna en la gestión de riesgos en el comercio electrónico, el

trabajo contribuye a validar teorías existentes en campos como la auditoría, la gestión de riesgos y el comercio electrónico, fortaleciendo así el corpus teórico en estas áreas.

I.5.2 Justificación práctica

El propósito de la investigación es mejorar la evaluación precisa de los riesgos específicos asociados con el comercio electrónico. Inicialmente, se plantea la identificación y evaluación de los riesgos particulares relacionados con el E-Commerce en una empresa retail. Esto incluye examinar posibles amenazas en áreas como logística, seguridad de datos, fraudes en línea y posibles interrupciones del servicio, entre otros aspectos. El foco principal es desarrollar un plan de auditoría interna que se base en los riesgos identificados. Este plan debe estipular los objetivos, el alcance, las metodologías y los recursos necesarios para llevar a cabo una auditoría efectiva en el entorno del E-Commerce de la empresa retail omnicanal.

Posteriormente, se aborda la ejecución de las auditorías internas planificadas, concentrándose en la revisión de los controles internos existentes, la identificación de posibles vulnerabilidades de seguridad, la evaluación de la efectividad de los procedimientos de gestión de riesgos y el cumplimiento de las normativas y regulaciones en el ámbito del comercio electrónico. Se busca realizar un análisis detallado de los hallazgos obtenidos, que incluya la identificación de áreas críticas, deficiencias en los procesos y controles internos, así como posibles mejoras para mitigar los riesgos detectados. Además, se pretende elaborar informes y recomendaciones claras y detalladas que resuman los hallazgos de las auditorías internas y presenten sugerencias concretas para mejorar la gestión de riesgos en el E-Commerce de la empresa retail omnicanal. Estas recomendaciones deben respaldarse con evidencia y ser prácticas y aplicables.

Por último, se plantea la importancia de la aplicación práctica de la investigación, demostrando cómo una auditoría interna efectiva puede beneficiar a las empresas retailers en la gestión de riesgos del comercio electrónico. Se resalta que este trabajo puede tener importantes implicaciones prácticas para los profesionales y líderes empresariales en el sector retail omnicanal, llevando la investigación más allá de lo teórico y acercándose a la realidad empresarial.

I.6. Aspectos éticos de la investigación

De acuerdo con el Código de Ética (2023) enfatiza la relevancia de la conducta ética para los investigadores de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos donde la investigación se adhiere los principios al asegurar que todos los datos han sido recolectados y analizados éticamente, respetando la privacidad y confidencialidad de cualquier persona involucrada en la recolección de datos. Además, asegura que cualquier información utilizada en la presente investigación se encuentra debidamente citada y atribuida a su fuente original, evitando cualquier instancia de plagio. De lo expuesto anteriormente, se resume en que el presente trabajo tiene como objetivo principal contribuir de manera responsable y significativa al cuerpo de conocimiento dentro del campo de la auditoría.

Según CONCYTEC (2019) explica que la ética en la investigación es fundamental para poder garantizar la integridad y la validez de los resultados. Por lo tanto, implica que los investigadores cumplan con principios como la honestidad, la integridad, la objetividad, la responsabilidad y la transparencia. Además, deben proteger la privacidad y la seguridad de los participantes en la investigación asegurándose el uso responsable de los recursos y datos. La ética en la investigación también incluye la necesidad de reconocer y gestionar los conflictos de interés, evitar el plagio, la fabricación de datos y la manipulación de resultados. Por lo consiguiente, es esencial promover una cultura de

ética en la investigación para asegurar la confianza pública en la ciencia y fomentar la colaboración y el avance del conocimiento.

Se concluye que en la presente investigación se ha tenido en cuenta el principio de independencia, respecto a la objetividad y transparencia de la información. Además, respecto a la veracidad e integridad de la información que ha sido obtenida mediante el consentimiento informado claro y voluntario de los participantes, así como de la compañía en la cual se ha realizado la presente investigación.

Además, se asegura una selección de la población y muestra justa y no discriminatoria efectuándose una recopilación de datos ética y respetuosa, con niveles de análisis objetivos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

II.1. Antecedentes del estudio

II.1.1 Antecedentes internacionales

Autor: Soheyla Ashtari Mahini, Baharak Aghamohammadi

Título: Auditing in the E-commerce Era

Año: 2024

Objetivo: Estudiar el impacto del comercio electrónico sobre la auditoría.

Método: Descriptivo

Resultados: Los requisitos importantes de la auditoría en el comercio electrónico son los procedimientos adecuados de auditoría de diseño, a medida que se obtenga más evidencia disponible sólo electrónicamente. Los auditores independientes deben evaluar la exactitud de la evidencia. Como resultado, necesitan tener las habilidades necesarias para auditar el comercio electrónico del ambiente.

Conclusión: Con la mejora de la tecnología de la información en el ámbito empresarial, que afecta directamente la información financiera de las compañías, este impacto puede disminuir el valor inherente de los activos financieros declarados. Así pues, este problema ha causado una disminución en los ingresos provenientes de los Servicios de Acreditación de Entidades de Fiscalización. Los auditores tienen la obligación de considerar los ingresos disminuidos como una base legítima, o ofrecer un servicio a la comunidad para realizar reformas esenciales.

Se toman en cuenta dos aspectos relevantes: El control interno en lo que respecta a las tecnologías de la información y la implementación del comercio electrónico para hacer uso de la auditoría.

Autores: Zhang Jian, Ye Chengang, Shi Muyan.

Título: Risk and Control of Cross border E-commerce Enterprises from the Perspective of Internal Audit

Año: 2023

Objetivo: Evidenciar como los riesgos comerciales a los que se enfrentan las empresas también han aumentado. Por lo tanto, utilizar la función de gestión de riesgos de la auditoría interna para identificar, evaluar y responder de manera efectiva a los riesgos puede garantizar el desarrollo de alta calidad de las empresas de comercio electrónico

Método: Interpretativo

Resultados: Es un mecanismo de control liderado por la auditoría interna, integrando la auditoría interna en todo el proceso de control de riesgos del comercio electrónico transfronterizo, y promoviendo el desarrollo saludable y sostenible de las empresas de comercio electrónico transfronterizo.

Conclusión: Desde el punto de vista de la auditoría interna, investigar que el comercio electrónico internacional es la forma más popular de crecimiento empresarial en el presente y un producto ineludible en el contexto de Internet. No obstante, es precisamente en este entorno donde las empresas de comercio electrónico transfronterizo, en comparación con el trabajo de auditoría de las industrias comerciales convencionales, generarán un negocio más amplio y el proceso de transacción es considerablemente más complicado. Esto demanda la función de supervisión y evaluación de la auditoría interna, reforzar la administración interna y mejorar la normalización de las transacciones, identificar, examinar, valorar, regular y mitigar.

Autores: K. A. Jones y M. C. Smith

Título: Privacy Risks in E-Commerce: Analyzing Consumer Perceptions and Responses.

Año: 2021

Objetivo: Analizar las percepciones y respuestas de los consumidores ante los riesgos de privacidad en el comercio electrónico.

Método: Encuestas a consumidores y análisis de datos secundarios sobre incidentes de privacidad en empresas de comercio electrónico.

Resultados: Los consumidores están altamente preocupados por la privacidad de sus datos. Las empresas que implementan políticas de privacidad transparentes y robustas ganan mayor confianza del consumidor.

Conclusión: La gestión de los riesgos de privacidad es fundamental para mantener la confianza del consumidor y la reputación de la empresa en el comercio electrónico. Las políticas claras y la transparencia son clave para mitigar estos riesgos.

Autores: Ahmed Eltweri, Alessio Faccia, Narcisa Roxana Mopteanu, Nedal Sawan, and Luigi Pio Leonardo Cavaliere

Título: The Role of Risk Management in Auditing E-Business

Año: 2020

Objetivo: Resaltar la importancia de la gestión de riesgos en la auditoría en el entorno del comercio electrónico con el fin de arrojar luz sobre los procesos correctos para evaluar las áreas que pueden considerarse de mayor riesgo.

Método: Investigación cualitativa basada en una revisión de la literatura comparada sistemáticamente con evidencias y hallazgos actuales

Resultados: La gestión de riesgos es una condición esencial de la buena gobernanza. Combina táctica y estrategia, tener una visión holística de todas las causas que de alguna manera pueden afectar la riqueza de la organización es una tarea imprescindible. Esto permite adoptar técnicas y utilizar recursos que aseguren la continuidad del negocio por lo que el crecimiento empresarial, requiere que una empresa tenga la capacidad de acelerar los rápidos cambios y amenazas a los que se enfrenta el comercio electrónico para lograr esclarecer con facilidad los riesgos en áreas específicas.

Conclusión: El comercio electrónico se ha transformado en el principal motor, puesto en marcha por una entidad, para alcanzar este propósito de forma eficaz y eficiente con costos relativamente reducidos. El reciente marco tecnológico ha transformado el modo en que las compañías llevan a cabo sus operaciones comerciales. Por lo tanto, el comercio electrónico se ha vuelto el más relevante de una nueva época de modalidades de negocio. Como se anticipaba, el comercio electrónico se encuentra con diversas amenazas (riesgos) que podrían interferir con su operatividad. Estos pueden clasificarse en dos categorías: los riesgos internos y los riesgos externos. La administración de riesgos ha recibido un gran interés en años recientes debido a las modificaciones en el progreso de las operaciones y la repetición de sucesos a nivel mundial que perturbaron la economía mundial.

Autores: Jessica Narcisa Maruri-Arcentales, Nubia Elizabeth Casquete-Baidal, Jesuss Alberto Arcos-Coba

Título: La auditoría de transacciones electrónicas. Como tener control en la era de la globalización

Año: 2020

Objetivo: El objetivo general de esta investigación es analizar como la auditoria de las transacciones electrónicas tienen el control en la era de la globalización.

Método: Investigación documental – Diseño bibliográfico

Resultados: Se crea a partir de una descripción general de la documentación especial sobre el tema, donde se tiene en cuenta las publicaciones de revistas indexadas y libros actuales relacionados donde se logre describir las características de la auditoria de transacciones electrónicas y determinar los aspectos relevantes de la globalización.

Conclusión: La globalización se basa principalmente en el crecimiento del internet, que se ha transformado en el portal de acceso a la información y comunicación en tiempo real, afectando todas las áreas de la sociedad, incluso en las diversas ciencias y artes que el ser humano ha creado; en este contexto, la contabilidad no se encuentra exenta de esta circunstancia ya que el comercio electrónico ha emergido como un medio para el intercambio de bienes y servicios entre dos individuos que pueden encontrarse. La auditoría desempeña un rol crucial como encargada del control interno de la organización, especialmente en lo que respecta a las transacciones electrónicas. Los aspectos clave son definir parámetros de seguridad y definir los límites de riesgos que puedan presentar los datos contables, permitiendo así establecer una orientación que contribuya a regular los elementos financieros más relevantes.

II.1.2 Antecedentes nacionales

Autores: Palomino Cruz, Yazid Sharila

Título: Evaluación de riesgos y la auditoría de cumplimiento en la Municipalidad de la Provincia de Anta, periodo, 2022

Año: 2024

Objetivo: Como objetivo general se busca determinar entre la evaluación de riesgos y la auditoría de cumplimiento en la Municipalidad de la Provincia de Anta período, 2022

Método: El método empleado es de tipo básico, alcance correlacional, diseño no experimental transversal

Resultados: El estudio de investigación tiene como resultado que para la municipalidad de la provincia de Anta en 2022 se relaciona la evaluación de riesgos y la auditoría de cumplimiento ya que la confiabilidad del estudio está respaldada por los altos valores de Alfa de Cronbach para las variables que fueron evaluadas. Los resultados muestran que los servidores de la entidad pública consideran que deben mejorarse tanto la evaluación de riesgos como la auditoría de cumplimiento abordando los riesgos inherentes como la relación de los factores externos recursos humanos, políticas y control interno, el riesgo de detección donde busquen prevenir errores materiales y el riesgo de control enfocados en prevención y corrección de riesgos.

Conclusión: El estudio de investigación concluye que existe una relación significativa y positiva alta entre la auditoría de cumplimiento y los diferentes tipos de riesgos dentro de una entidad como los riesgos generales, riesgo inherente, riesgos de detección y riesgos de control. Es por ello que, para mejorar la auditoría de cumplimiento, es fundamental realizar evaluaciones adecuada de los riesgos mencionados, por lo tanto, gestionar adecuadamente estos riesgos contribuyen a la eficacia de las auditorías de cumplimiento dentro de una entidad.

Autores: Abad Fernández, Talia Mercedes; Pérez Mena, Berita

Título: Auditoría interna y la gestión económica de la financiera Mi Banco, de la ciudad de Pucallpa, 2022

Año: 2024

Objetivo: Determinar la relación entre la auditoría interna con la gestión económica de la financiera Mi Banco, de la ciudad de Pucallpa, 2022

Método: Cuantitativo-descriptivo, de tipo no experimental, el diseño fue transversal-retrospectiva-correlacional-causal.

Resultados: Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas: Se concluye en la existencia de una relación positiva débil entre la auditoría interna y la gestión económica; con una correlación de Rho de Spearman $r = 0,270$ y Sig. (Bilateral) = $0,117$. En consecuencia, en cuanto se mejore los controle mediante la auditoría interna, tiende a mejorar la gestión económica en las organizaciones y ellas deben ser mejoradas; puesto que su marco conceptual, deriva del informe COSO y de las Normas Internacionales de Auditoría, este marco conceptual está conllevando a las organizaciones a darle mayor importancia a la auditoría interna

Conclusión: En el estudio se concluye que existe una relación positiva débil entre la variable 1 auditoría interna con la variable 2 gestión económica, en la financiera Mi Banco, 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó $0,270$. es decir, existe una correlación positiva débil entre la auditoría interna con la gestión económica en la financiera Mi Banco.

Autores: Del Carpio Castro, Héctor Jesús Alexander y Valenzuela Chinchay, Nicole Patricia

Título: La auditoría interna y su incidencia en el fraude informático en la banca digital en Lima Metropolitana en el año 2022

Año: 2024

Objetivo: Determinar si la auditoría interna incide en la detección del fraude informático, tomando en cuenta el aumento repentino de los ciberdelitos

Método: Enfoque de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, explicativo, correlacional y un diseño no experimental.

Resultados: En base a los datos de las encuestas, opinión de distintos autores e interpretación propia que la auditoría interna incide favorablemente en la detección del fraude informático en Lima Metropolitana en el año 2022.

Conclusión: La auditoría interna incide significativamente en la detección del fraude informático en la banca digital, esto debido a que a través de revisiones integrales y de auditorías periódicas, se evalúa la efectividad de los mecanismos de seguridad implementados para proteger la información importante y los activos digitales. La auditoría interna no sólo identifica vulnerabilidades potenciales en los sistemas, sino que también analiza transacciones y actividades en busca de patrones inusuales o comportamiento fraudulento. Al tener un conocimiento profundo de la infraestructura tecnológica y los 114 procesos operativos, la auditoría interna está bien posicionada para detectar anomalías que podrían indicar intentos de fraude informático. Además, la independencia de este departamento proporciona una perspectiva imparcial y objetiva, fortaleciendo la confianza en la integridad de los informes de auditoría. En última instancia, la auditoría interna no sólo contribuye a la identificación temprana de las ciberamenazas, sino que también sugiere mejoras en los controles existentes, fortaleciendo así la postura de seguridad de la banca digital contra los riesgos de ciberfraude.

Autores: Mel Arancibia, Itala Olinda

Título: Comercio Electrónico en el Perú y la Confianza del Consumidor: Un estudio de factores claves del 2018 al 2019

Año: 2024

Objetivo: Identificar la relación entre el comercio electrónico y la confianza en línea en Perú que denominaremos como e-trust, considerando factores demográficos y socioeconómicos.

Método: Cuantitativo - Descriptivo

Resultados: Los resultados de esta investigación pueden ser valiosos para empresas, formuladores de políticas públicas y consumidores interesados en el comercio electrónico en Perú. Esto contribuirá al crecimiento económico y la satisfacción del consumidor en la era digital.

Conclusión: La presente investigación contó con la limitación del acceso a la información de variables como la del e-trust que se tenía planteado conseguir de la Encuesta Nacional de Hogares como en el caso de la investigación de Fernández-Bonilla et al. (2022), que utiliza su encuesta local de hogares equivalente a la ENAHO en el caso peruano, esta incluye la variable del e-trust en su apartado sobre si el ciudadano confía o no en las compras por internet. Esto no se agrega aún a nuestra Encuesta Nacional de Hogares hasta el término de esta investigación, por lo cual se tuvo que acceder a la base de datos de INDECOPI sobre Protección al consumidor, donde tiene los reportes de los usuarios y las características que se requerían para nuestras variables.

Autores: Fernández Bernedo, Ibeth Milagros

Título: Influencia de la auditoría interna en la toma de decisiones gerenciales del Club Internacional Arequipa, 2020

Año: 2024

Objetivo: Determinar la influencia de la auditoría interna en la toma de decisiones gerenciales

Método: Tipo básico y con un nivel descriptivo.

Resultados: La Auditoría Interna influye favorablemente en la toma de las decisiones gerenciales del Club Internacional Arequipa, esto se aprecia en los resultados obtenidos, ya que permite anticiparse a los riesgos propios de la organización.

Conclusión: Se concluye que la Auditoría Interna en el Club Internacional Arequipa influye favorablemente en la toma de decisiones gerenciales. Según los resultados obtenidos, la aplicación de un correcto sistema de control interno basado en el marco del COSO ERM 2017 permitiría a la organización a futuro anticiparse a los riesgos propios de las organizaciones, al mismo tiempo que mejoraría sus procesos y rendimientos. La adopción a la metodología sobre riesgos basado en el COSO ERM 2017 abarcaría todas las áreas de la organización, no limitándose únicamente a las operaciones que suelen ser el enfoque principal de la alta dirección.

Autores: Briccio Moran González, Byron Jacho Castillo y Monica del Pilar Quiñonez Cercado

Título: La Importancia de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos Empresariales.

Año: 2024

Objetivo: El objetivo del presente trabajo busca analizar la relación de la auditoría interna y la gestión de riesgos en el ámbito empresarial donde identifica, evalúa y mitiga los riesgos.

Método: Cualitativo - No experimental

Resultados: Existe una estrecha conexión entre la auditoría interna y la gestión de riesgos por lo que contribuye a la identificación y evaluación de los riesgos, valoración de la eficacia de la gestión de riesgos dentro de una entidad. Adicional a ello, brinda la

evaluación imparcial y método sistemático para conocer áreas donde es necesario mejorar los controles y procesos de gestión de riesgos

Conclusión: Existe transformación en la función de la auditoría interna ya que la evolución implica un cambio desde una simple verificación de aspectos financiera y contables hacia una entidad encargado de evaluar la efectividad de la gestión de riesgos y brinda asesoramiento a la Alta Dirección. Por lo tanto, la auditoría interna, desempeña el papel de una línea de defensa y colaboran en conjunto para la mejora continua de la gestión de riesgos de una compañía.

Autores: Giancarlo Martin Cubas Landa, Josué Heinz Sánchez Villegas, Jayme Andrés Retuerto Arias

Título: La omnicanalidad en el sector retail del mercado peruano y sus problemas en la última milla

Año: 2023

Objetivo: Analizar los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector retail peruano en la implementación de estrategias de omnicanalidad, especialmente enfocándose en los problemas relacionados con la última milla. Esto incluye la necesidad de proporcionar una experiencia de compra integrada y fluida a través de múltiples canales, así como abordar la generación de confianza en los consumidores mediante una correcta entrega de productos y servicio postventa.

Metodología: La metodología utilizada es de naturaleza cualitativa. Se realizó un análisis detallado de la situación actual del comercio electrónico y la omnicanalidad en el sector retail peruano mediante entrevistas a empresas del sector. Además, se recopilaron datos a través de cuestionarios categorizados por grupos para evaluar el impacto de la pandemia en la omnicanalidad y los problemas en la distribución en la última milla.

Conclusión: Resaltan la importancia de la omnicanalidad en el sector retail para adaptarse a las cambiantes demandas y comportamientos de los consumidores. La implementación exitosa de estrategias omnicanal requiere el uso de tecnologías avanzadas y el desarrollo de nuevos modelos de atención al cliente. Asimismo, se destaca la necesidad de abordar los problemas de la última milla para mejorar la confianza y lealtad de los consumidores.

Autores: Rubén Patricio Barberán Arboleda, Sergio Pozo Ceballos, Aurora Rodríguez Acosta

Título: Claves para la auditoría interna en contextos de e-commerce en las PYMES latinoamericanas.

Año: 2019

Objetivo: Identificación y caracterización de las dimensiones técnico – metodológicas fundamentales, las materias objeto de análisis, los puntos de revisión y los indicadores de medición a implementar por los auditores internos que trabajan en las PYMES dedicadas al e-commerce en América Latina

Método: Se basa en el enfoque cualitativo, la literatura es útil para detectar conceptos clave y nutrirnos de ideas sobre métodos de recolección de datos y análisis.

Resultados: Los resultados de la investigación se encuentran orientados hacia la propuesta de tres dimensiones técnico – metodológicas fundamentales referidas a: Gobierno, Riesgo y Cumplimiento que sustentan diez materias objeto de análisis; 58 puntos de revisión y 20 indicadores de medición a implementar por los auditores internos como parte de los procesos de perfeccionamiento y mejora continua de su trabajo técnico-profesional en las PYMES en contextos e-commerce.

Conclusión: La Auditoría Interna en las PYMES en escenarios de comercio electrónico debe adoptar una postura proactiva que permita entender la necesidad urgente de

reestructurar sus funciones y obligaciones en el seguimiento, supervisión y monitoreo de la eficacia de los procesos, operaciones y actividades de estas entidades; los riesgos estratégicos y tácticos relacionados; los elementos regulatorios comerciales, contables, financieros y fiscales; la transparencia y la apertura.

Autores: Aliaga Castro, Deysi & Flores Acuña Walter Ruben

Título: Influencia del E-Commerce en el desempeño de las Mypes del sector textil peruano en el emporio comercial Gamarra

Año: 2017

Objetivo: Analizar la influencia del E-commerce en el desempeño de las MYPES en el emporio comercial de Gamarra - Sector Textil al 2016.

Método: Descriptivo-cuantitativo, correlacional-causal, no experimental, transeccional.

Resultados: El E-commerce sí influye en el desempeño de las MYPES en el emporio comercial de Gamarra.

Conclusión: El éxito de las mypes en el emporio comercial gamarra está muy influenciado por el auge del comercio electrónico. Afecta cómo se sienten los clientes acerca de la marca, cuánto les importa y cómo la ven en los ojos de los demás. A pesar de la feroz competencia en el mundo del comercio electrónico, mypes ha logrado mantener un sólido desempeño en todos los aspectos. Además, aunque la organización del comercio electrónico no afecta directamente la reputación de la marca ni las opiniones de los clientes, sí influye en la forma en que los clientes interactúan con estas empresas más pequeñas.

II.2. Bases teóricas

II.2.1 Auditoría Interna

La auditoría interna es una función crucial dentro de las organizaciones, encargada de evaluar la eficiencia y efectividad de los procesos operativos y el control

interno. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2024). Así, más allá de estas definiciones estandarizadas, es fundamental explorar las diversas teorías y enfoques que sustentan esta práctica para poder evidenciar un aporte significativo como investigador. La auditoría interna no solo refina las prácticas vigentes, sino que también se ajusta a las exigencias futuras del entorno empresarial ya que como marco teórico establece la importancia de contar con una auditoría interna flexible, cohesiva y anticipativa, que se transforme en un elemento esencial para el éxito sostenible de las empresas del sector retail.

La auditoría interna ha desempeñado un papel fundamental en la gestión empresarial, evolucionando desde una función enfocada en la simple detección de errores a una disciplina integral y estratégica. Es crucial examinar distintas perspectivas teóricas para comprender esta evolución y su impacto en las organizaciones (Sawyer, Dittenhofer, & Scheiner, 2003). Es por ello, que la auditoría interna debe contemplar una función activa y antelada porque no solo fortalece las prácticas existentes dentro de una compañía, sino que también aventaja y ajusta a las futuras exigencias del entorno empresarial transformándose en un componente crucial para el éxito duradero de las organizaciones, particularmente en sectores competitivos como el retail omnicanal.

De acuerdo con la definición de auditoría interna en el Marco de Prácticas Profesionales Internacionales [IPPF] (2017) alude de que se trata de una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, creada para agregar valor y optimizar las operaciones de una empresa, facilitando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Proporciona un enfoque estructurado y sistemático para comprender,

evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gobernanza, cumplimiento, control interno y gestión de riesgos.

II.2.1.1 Mecanismos virtuales de auditoría interna

Los mecanismos virtuales de auditoría interna hacen referencia a las herramientas y procesos digitales utilizados para llevar a cabo auditorías dentro de una organización a través de plataformas tecnológicas. Estos mecanismos han ganado relevancia en el contexto actual debido a la creciente digitalización de los procesos empresariales y la necesidad de realizar auditorías más eficientes y efectivas (Hoerner, 2020). Así, los mecanismos virtuales de auditoría interna son una herramienta poderosa

para las organizaciones modernas, siempre y cuando se implementen de manera cuidadosa y con un enfoque en el desarrollo de habilidades y la protección de los datos. Esta evolución representa una oportunidad para que las auditorías internas se posicionan como un verdadero socio estratégico en el crecimiento y la sostenibilidad de las empresas retailers.

Sobre los mecanismos virtuales de auditoría interna podría enfocarse en el concepto de "Auditoría basada en Riesgos" (Risk-Based Auditing). Este enfoque se centra en identificar y evaluar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de una organización y ajustar los procedimientos de auditoría para enfocar los recursos en las áreas más críticas. (Moeller, 2011). Considero que el método de auditoría basado en riesgos, especialmente cuando se complementa con mecanismos virtuales, representa una evolución necesaria en la auditoría interna ya que brinda a las organizaciones la capacidad de enfocarse en aquellas áreas críticas, donde verdaderamente presentan riesgos, al mismo tiempo permite emplear tecnologías emergentes para realizar evaluaciones más precisas y eficientes por parte de los auditores internos. De esta manera, no solo optimizan los recursos, sino que mejora la respuesta ante las amenazas

que enfrentan las organizaciones en un entorno empresarial en constante cambio como es el retail. En resumen, considero que la integración del análisis de riesgos con herramientas digitales posiciona a la auditoría interna como un aliado estratégico fundamental para la toma de decisiones bien fundamentadas en las empresas.

Según Carvajal (2020) nos dice que las auditorías virtuales ganaron un papel importante y relevante convirtiéndose en la clave para poder evitar que se materialicen los riesgos, logrando realizar controles más frecuentes y eficientes en las empresas retail, es por ello que las organizaciones han decidido optar el uso de herramientas con tecnología avanzada para el desarrollo de sus actividades. En adelante, se da el auge de la realización de las auditorías remotas como mecanismo de frenar los nuevos riesgos que puedan aparecer. Consideramos que las organizaciones al emplear herramientas tecnológicas nuevas también deben saber que existen nuevos riesgos enfocados a ello, por lo tanto las auditorías internas a realizar a estos nuevos procesos o formas de trabajar deben ser mecanismos virtuales óptimos, fiables y eficientes.

II.2.1.2 Alcance de la auditoría

El alcance de la auditoría se refiere a la amplitud y profundidad de los trabajos que se realizan durante el proceso de auditoría. Esto incluye la definición de los objetivos de la auditoría, las áreas o procesos que se examinarán, las metodologías que se utilizarán y el tiempo asignado para completar la auditoría (Instituto de Auditores Interno, 2004). Por lo tanto, un alcance bien definido es esencial para asegurar que la auditoría sea efectiva y cumpla con su propósito de evaluar y mejorar la eficiencia y la efectividad de una organización. También, el alcance de una auditoría debe estar determinado por un entendimiento claro de los riesgos, los objetivos de negocio y las leyes y regulaciones aplicables donde se encuentre alineado con los recursos disponibles y las expectativas de los interesados.

La NIA 200 - Objetivos Generales del Auditor Independiente y la Conducta de una Auditoría de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aclara acerca del alcance de una auditoría es un proceso integral y sistemático. Este proceso comienza con la identificación y evaluación de riesgos, lo que permite al auditor entender la entidad y su entorno, incluyendo los controles internos. Con esta comprensión, el auditor puede diseñar y ejecutar procedimientos adecuados que respondan a los riesgos evaluados, garantizando así que se obtenga evidencia suficiente y adecuada. Esta evidencia es relevante para formar una opinión informada sobre los estados financieros (NIA 200 - Objetivos Generales del Auditor Independiente y la Conducta de una Auditoría de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría., 2018). Además, es fundamental que todos estos procedimientos, junto con las evidencias obtenidas y las conclusiones alcanzadas, sean debidamente documentados y comunicados a la administración y a aquellos encargados de la gobernanza de la entidad. Esta documentación y comunicación no solo aseguran la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también facilitan la revisión y seguimiento del trabajo de auditoría realizado.

De acuerdo con Rodríguez (2023) menciona que el alcance de la auditoría interna envuelve los aspectos de las operaciones que mantiene la organización, donde incluye informes financieros, recursos humanos, operaciones y tecnologías de la información. Recordar que el área de auditoría generalmente informa directamente al comité de auditoría desde el punto de vista práctico y un colaborador de alta gerencia, comúnmente el gerente general, desde el punto de vista administrativo. Se debe tener en cuenta que el objetivo primordial de la auditoría interna es proporcionar una seguridad razonable de que los controles que se emplean en la organización son realmente efectivos, así como los riesgos se gestionan de forma óptima.

II.2.2 Gestión de Riesgo del E-Commerce

La gestión de riesgos en el comercio electrónico se refiere a la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados con la venta de bienes y servicios a través de internet. El comercio electrónico, por su naturaleza digital, enfrenta una variedad de riesgos únicos que no están presentes en el comercio tradicional (Kotulic & Clark, 2004). Considerar que los riesgos pueden ser financieros, operacionales, de seguridad, legales y de reputación, así como tener de componentes clave de la gestión de riesgos en el E-Commerce son la seguridad de la información, el fraude y amenazas cibernéticas, cumplimiento legal y regulaciones, riesgos operacionales y de infraestructura, así como la reputación del cliente y el riesgo financiero.

La correcta gestión de los riesgos en el comercio electrónico no solo protege a la empresa de pérdidas financieras y legales, sino que también fortalece la confianza y satisfacción del cliente, lo que a largo plazo puede traducirse en una ventaja competitiva significativa (Laudon & Traver, 2020). Por lo tanto, la gestión de riesgos en el comercio electrónico se centra en reconocer, analizar y reducir los riesgos que pueden impactar negativamente las actividades comerciales en línea. Dado que el comercio electrónico involucra interacciones digitales entre compañías y clientes, es importante abordar diversos tipos de riesgos específicos de manera adecuada.

De acuerdo con Figueroa & Jeremy (2024) para lograr la gestión de riesgos en el comercio electrónico se debe definir la delimitación geográfica del negocio, ya que si no se encuentra restringido al mercado nacional y/o local, es posible que la organización se encuentre amenazado por competencias externas pudiendo ofrecer mejores beneficios a sus clientes con los cuales no logre ser altamente competitivo. Otro riesgo que se encuentra ligado directamente es con el daño reputacional del negocio ya que ante

cualquier falla en la conexión a internet podría traducirse en ventas no realizadas afectando principalmente los ingresos de la organización.

Según Power (2009) menciona que el concepto de gestión del riesgo aborda que las organizaciones implementan prácticas de gestión de riesgos de manera más simbólica que efectiva ya que el E-Commerce las empresas podrían estar gestionando riesgos de comercio electrónico sin un impacto real tangible, sino que se encuentran más preocupados por cumplir formalidad que por abordar los riesgos reales de manera efectiva. De esta crítica, sugiere que las empresas deberían enfocarse más en el fondo que en la forma, asegurándose de que sus estrategias de gestión de riesgos realmente mitiguen los riesgos y no solo cumplan expectativas normativas. Debemos tener en cuenta que la gestión de riesgos en el comercio electrónico está enfocada en identificar y manejar los riesgos asociados con las transacciones electrónicas y este proceso es fundamental debido al origen digital.

II.2.2.1 Identificación y Evaluación de Riesgos

La identificación de riesgos consiste en detectar y registrar todos los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en la organización. Los riesgos pueden clasificarse en varias categorías, tales como financieros, operacionales, estratégicos, legales, tecnológicos, entre otros, lo cual garantiza que se abordan todas las áreas potencialmente afectadas (Aven, 2016). La evaluación de riesgos se centra en analizar la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado para determinar su relevancia. Una herramienta comúnmente utilizada en esta evaluación es la matriz de riesgo, que clasifica los riesgos según su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial, facilitando así la priorización de los riesgos más importantes.

La identificación y evaluación de riesgos son elementos fundamentales en el marco de gestión de riesgos empresariales, ya que permiten a las organizaciones anticiparse a eventos adversos y desarrollar estrategias efectivas para mitigar su impacto. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017). Por lo tanto, la identificación de riesgos consiste en catalogar eventos que pueden impactar negativamente a la organización por lo que en la evaluación se analiza su probabilidad e impacto, utilizando herramientas como la matriz de riesgo para priorizarlos ya que los procesos son esenciales para anticipar problemas y desarrollar estrategias de mitigación para la compañía.

Según Severino (2024) menciona que la evaluación de riesgos abarca desde la identificación y análisis de los riesgos asociados a los objetivos que mantiene la compañía, ya que considera los cambios posibles en el entorno interno y externo que puedan afectar, basándonos en la identificación y clasificación con la finalidad de ser gestionados para evitar que afecten drásticamente al control interno. Por lo tanto, los auditores internos responsables de las organizaciones se encuentran comprometidos con anticipar y mitigar los riesgos que puedan poner en peligro el sistema de control interno de la compañía ya que la evaluación de riesgos es crucial y fundamental para indicar el camino hacia la gestión sólida y transparente.

II.2.2.2 Eficacia de los Controles de Riesgos

La eficacia de los controles de riesgos se refiere a la capacidad de las medidas implementadas para mitigar, gestionar o eliminar los riesgos dentro de una organización. Se centra en garantizar que los controles diseñados no solo estén en lugar, sino que también funcionen de manera efectiva para proteger los activos, garantizar el cumplimiento normativo y lograr los objetivos organizacionales. (Organización Internacional de Normalización [ISO:31000], 2018)

Consideramos que la eficacia de los controles de riesgos es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una organización. La implementación adecuada, el monitoreo continuo, y la adaptabilidad son aspectos clave que determinan si estos controles podrán cumplir con su propósito de proteger a la organización de eventos adversos. (Institute of Risk Management [IRM], 2015)

De acuerdo con ISOTools (2023) ayude a la eficacia de los controles de riesgos como la capacidad de las medidas implementadas para poder prevenir, detectar y responder a circunstancias que generan daños o pérdidas a una compañía. Es decir, es la medida en donde los controles logran su objetivo principal como reducir el impacto y la probabilidad de los riesgos identificados ya que te permitirá evaluar la eficacia mediante definiciones de criterios claros, revisar periódicamente, realizar pruebas de controles y analizar incidentes ocurridos para poder identificar oportunidades de mejora en los controles. Además, la eficacia de los controles de riesgo hace referencia a la capacidad de las medidas el cual sean para prevenir, detectar y responder a situaciones que podrían causar pérdida o daños en una compañía.

II.3. Marco legal (opcional)

- **Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales:** La ley menciona que es determinante que en las empresas retail recolectan, utilicen y almacenen datos personales de sus clientes en plataformas del E-Commerce, es porque establece obligaciones sobre el tratamiento adecuado de los datos donde deben ser verificados constantemente en las auditorías internas para asegurar el cumplimiento y la protección de la privacidad.
- **Ley N°27269 - Firmas y Certificados Digitales:** En el entorno del comercio electrónico, el uso de firmas digitales para transacciones seguras es usual. Por lo

tanto, las auditorías deben asegurar que los procesos cumplan con los requisitos legales establecidos.

- **Ley N°29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor:** En el código se implanta los derechos de los consumidores y reglas que deben cumplir las empresas en sus prácticas comerciales. Por lo tanto, en las auditorías deben revisar que las políticas de atención al cliente y ventas en toda la plataforma del E-Commerce conversen con la presente ley.
- **Ley N° 30096 - Delitos Informáticos:** En la presente ley menciona que las transacciones comerciales deben ser reguladas cuando se realicen electrónicamente, asegurando que sean transparentes y seguras. Es por ello, que las auditorías evalúan que las prácticas de la empresa cumplan con la normatividad que exista.

II.4. Definición de términos

- **Auditoría interna:** Se trata de una actividad de aseguramiento y consultoría que es independiente y objetiva, diseñada para aportar valor y optimizar las operaciones de una organización. Contribuye al logro de los objetivos organizacionales mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobernanza. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2024)
- **Mecanismos virtuales:** Son herramientas y plataformas tecnológicas que permiten realizar auditorías de manera digital y a distancia. Estos mecanismos permiten a los auditores realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva sin necesidad de estar físicamente presentes en las instalaciones de la entidad auditada, lo cual puede ser especialmente útil en situaciones donde el acceso físico es limitado. (Instituto de Auditores Interno, 2004)

- **Alcance de la auditoría:** Son los límites y parámetros definidos para una auditoría específica. Determina qué áreas, procesos, y elementos serán examinados y evaluados durante la auditoría. Es una parte crucial en la planificación de la auditoría, ya que ayuda a asegurar que todos los aspectos relevantes sean cubiertos adecuadamente y que las expectativas del cliente o de la entidad auditada sean claras desde el principio. (Institute of Internal Auditors (IIA), 2017)
- **Gestión de Riesgos:** Es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y toman decisiones para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar negativamente sus objetivos y operaciones. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)
- **E-Commerce:** Se refiere a la compra y venta de bienes y servicios a través de internet. Este tipo de comercio incluye una variedad de actividades comerciales que se llevan a cabo en línea, como transacciones entre empresas (B2B), entre empresas y consumidores (B2C), entre consumidores (C2C) y entre consumidores y empresas (C2B). (Organización Mundial del Comercio [OMC], 2013)
- **Gestión de riesgos del E-Commerce:** Según (ISO & OMC) indican que es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y toman decisiones para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar negativamente a la compra y venta de bienes y servicios a través de internet.
- **Identificación y evaluación de riesgos:** Reconoce los riesgos potenciales que podrían impactar la organización y analizar y priorizar los riesgos en función de su probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendrían. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)

- **Eficacia de controles:** Capacidad de los controles internos para prevenir, detectar, y corregir errores y fraudes de manera eficaz, asegurando que los objetivos de la organización se cumplan de manera eficiente y efectiva. Los controles pueden ser preventivos, detectivos y correctivos. Para evaluar la eficacia de los controles, se consideran varios factores, incluidos el diseño y la implementación de controles, así como la medida en que los controles funcionan según lo previsto dentro del entorno operativo de la organización. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017)
- **Retail omnicanal:** Es una empresa de venta por menor que coordina e integra sus diversos canales de venta para ofrecer a los clientes una experiencia de compra uniforme y coherente, ya sea que realicen sus compras en línea, en una tienda física, mediante una aplicación móvil o por cualquier otro canal. La meta es que el cliente perciba que una única entidad satisface consistentemente sus necesidades a través de múltiples plataformas. (Deloitte, 2017)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

III.1. Hipótesis

III.1.1 Hipótesis general

- La Auditoría Interna se relaciona directa y significativamente en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

III.1.2 Hipótesis específicas

- Los mecanismos virtuales de auditoría interna se relacionan directa y significativamente en la Identificación y Evaluación de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

- El alcance de la auditoría interna se relaciona directa y significativamente en la eficacia de los Controles de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

III.2. Variables

Variable Independiente: Auditoría Interna

Definición conceptual

Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2024)

Dimensiones

- Mecanismos virtuales
- Alcance de la auditoría

Indicadores

- Frecuencia de auditorías
- Uso de tecnologías
- Número de procesos
- Profundidad y detalle

Variable Dependiente: Gestión de Riesgos del E-Commerce

Definición conceptual

Es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y toman decisiones para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar negativamente a la compra y venta de bienes y servicios a través de internet. (ISO & OMC)

Dimensiones

- Identificación y evaluación de riesgos
- Eficacia de los controles de riesgos

Indicadores

- Riesgos identificados
- Frecuencia de evaluaciones
- Número de controles
- Evaluación de controles

III.3. Operacionalización de variables

La operacionalización de variables se encuentra en la tabla:

Tabla 1*Operacionalización de variables “Auditoría Interna”*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Items	Escala de medición
X: Auditoría Interna	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Instituto de Auditores Internos del Perú, 2024)	La auditoría interna en la gestión de riesgos del comercio electrónico está compuesta por 8 ítems en escala de tipo Likert de 1 a 5 (“Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”).	Mecanismos virtuales	Son herramientas y plataformas tecnológicas que permiten realizar auditorías de manera digital y a distancia. Estos mecanismos permiten a los auditores realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva sin necesidad de estar físicamente presentes en las instalaciones de la entidad auditada, lo cual puede ser especialmente útil en situaciones donde el acceso físico es limitado. (Instituto de Auditores Interno, 2004)	Frecuencia de auditorías	1	Escala valorativa (Tipo Likert)
				Uso de tecnología	2	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	
			Alcance de la auditoría	Son los límites y parámetros definidos para una auditoría específica. Determina qué áreas, procesos, y elementos serán examinados y evaluados durante la auditoría. Es una parte crucial en la planificación de la auditoría, ya que ayuda a asegurar que todos los aspectos relevantes sean cubiertos adecuadamente y que las expectativas del cliente o de la entidad auditada sean claras desde el principio. (Institute of Internal Auditors (IIA), 2017)	Número de procesos	3	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)
				Profundidad y detalle	4	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)	

Tabla 2

Operacionalización de variables “Gestión de riesgos del E-Commerce”

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Items	Escala de medición
Y: Gestión de Riesgos del E-Commerce	Es el proceso mediante el cual las organizaciones identifican, evalúan y toman decisiones para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar negativamente a la compra y venta de bienes y servicios a través de internet. (ISO & OMC)	La auditoría interna en la gestión de riesgos del comercio electrónico está compuesta por 8 ítems en escala de tipo Likert de 1 a 5 (“Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”).	Identificación y evaluación de riesgos	Reconoce los riesgos potenciales que podrían impactar la organización y analizar y priorizar los riesgos en función de su probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendrían. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2018)	Riesgos identificados	5	Escala valorativa (Tipo Likert)
			Eficacia de los controles de riesgos	Capacidad de los controles internos para prevenir, detectar, y corregir errores y fraudes de manera eficaz, asegurando que los objetivos de la organización se cumplan de manera eficiente y efectiva. Los controles pueden ser preventivos, detectivos y correctivos. Para evaluar la eficacia de los controles, se consideran varios factores, incluidos el diseño y la implementación de controles, así como la medida en que los controles funcionan según lo previsto dentro del entorno operativo de la organización. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2017)	Frecuencia de evaluaciones	6	
					Número de controles	7	
					Evaluación	8	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

IV.1. Enfoque y nivel de investigación

Enfoque de investigación: Cuantitativa

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018) es utilizar la recolección y análisis de datos para comprender o medir el fenómeno de estudio, lo que lleva a afirmar o rechazar la hipótesis establecida.

Tipo: Básica

(Sánchez & Reyes, 2009) la investigación es básica, porque está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal dada.

Nivel: Correlacional

Se denomina correlacional, debido a que este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

IV.2. Diseño de la investigación

No experimental-transversal

Es una investigación no experimental o ex-post-facto porque se observa al sujeto de investigación tal y como se encuentra en la realidad, no se manipula transversal o transeccional, ya que según nuestra investigación analizará la relación entre las dos variables en un solo momento dado. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

IV.3. Unidad de estudio

En el presente trabajo de investigación la unidad de análisis son los colaboradores de la empresa retail de áreas claves que tengan conocimiento previo de auditoría, riesgos y control interno como auditores internos, gerente, jefes y analistas de control interno, gerentes de

tienda, gerentes de administración y finanzas, área de contabilidad y por último colaboradores que se encuentran involucrados directamente en el área del proceso del E-Commerce.

IV.4. Población y muestra

La población se refiere al conjunto de personas, organismos o elementos que comparten una característica específica en común dentro de un estudio o investigación. En un contexto científico, la población es el grupo completo que se desea estudiar para obtener conclusiones válidas y representativas. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

En la investigación científica, la muestra es crucial para obtener datos válidos y confiables sin necesidad de estudiar toda la población. Seleccionar adecuadamente una muestra representativa asegura que los hallazgos y conclusiones sean aplicables a la población general, facilitando la gestión de recursos y tiempo en el proceso investigativo. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

En la presente investigación, el conjunto de población se encontró conformada por 84 colaboradores de la empresa retail de áreas claves que tengan conocimiento previo de auditoria, riesgos y control interno. Esta información se ha obtenido de la nómina de planillas pertenecientes a oficina central de la empresa retail.

Para determinar la muestra se considera una población finita que ha sido identificada. La fórmula básica para calcular el tamaño de la muestra de nuestra investigación es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

- n= 70 colaboradores
- Z= 1.96 (entre 95 y 100%)
- N= 65 población que investigare (0.5)

- $P = 0.5$
- $Q = 0.5$
- $E2 = 5\%$ (entre 5 y 10%)

Después de utilizar la fórmula apropiada, se ha estimado la muestra que se analizará del conjunto total de la población.

Finalmente, durante la realización de la investigación se utilizó la muestra seleccionada $n=70$ de colaboradores pertenecientes a las áreas de auditoría interna, control interno, riesgos y operaciones de la empresa retail.

IV.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

En la presente tesis, se detalla cómo se llevará a cabo la recopilación de datos para el estudio mencionado. En este caso específico, se utilizarán entrevistas como método principal de recolección de datos. Estas entrevistas serán validadas por expertos para garantizar su fiabilidad y validez. De acuerdo con Sampaio (2018) menciona que la validación de instrumentos es esencial porque permite a los investigadores confiar en que los datos recopilados son precisos y relevantes para el objetivo del estudio. Un instrumento no validado puede conducir a resultados erróneos y a interpretaciones equivocadas de los hallazgos, afectando la validez general del estudio.

(Kvale & Brinkmann, 2009) menciona que la entrevista en un trabajo de investigación es una técnica cualitativa de recolección de datos que consiste en una conversación estructurada o semiestructurada entre el investigador y el participante, con el objetivo de obtener información en profundidad sobre temas específicos. Esta herramienta permite explorar las percepciones, experiencias y opiniones de los entrevistados, y puede ser utilizada tanto en estudios exploratorios como en investigaciones más detalladas.

Además, se emplea un enfoque cuantitativo de tipo básico, lo que implica la recopilación y el análisis de datos numéricos para obtener conclusiones. El nivel de

investigación será correlacional, lo que implica el estudio de la relación entre diferentes variables sin establecer una relación de causa y efecto.

El diseño de la investigación será experimental-transversal, lo que implica que se recopilaban datos en un solo punto en el tiempo para examinar posibles correlaciones entre las variables de interés. Este enfoque ayudará a comprender mejor la relación entre las variables analizadas en el estudio.

IV.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico

En el presente estudio, se empleó el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para procesar y analizar los datos recopilados. Este programa es ampliamente reconocido en el campo de la investigación por su habilidad para llevar a cabo análisis estadísticos de manera efectiva y eficiente. Con el fin de abordar los objetivos del estudio, se utilizaron técnicas de análisis estadístico tanto descriptivas como inferenciales.

La estadística descriptiva permite resumir y presentar las características fundamentales de los datos a través de medidas como la media, mediana, moda, desviación estándar y frecuencias, proporcionando una visión clara y concisa de la información recopilada. Por otro lado, la estadística inferencial se utiliza para hacer generalizaciones sobre la población a partir de la muestra analizada, permitiendo realizar inferencias y probar hipótesis a través de métodos como la regresión, análisis de varianza y pruebas de hipótesis. (Pallant, 2020)

La combinación de estas dos aproximaciones estadísticas proporciona un enfoque robusto para interpretar los datos y extraer conclusiones significativas que contribuyan a la comprensión del fenómeno estudiado.

Los resultados obtenidos se estructuraron en el SPSS donde se muestra el resumen de los datos con el objetivo de lograr una investigación más útil teniendo una visión clara de la

información. La finalidad es obtener los gráficos y las muestras necesarias, con el diseño de presentación de frecuencia y porcentaje para facilitar la comprensión y llevar a cabo un análisis completo mediante la exportación de tablas del SPSS.

Se utilizó el análisis bivariado como método para identificar la relación entre las variables de auditoría interna y gestión de riesgos en E-Commerce, aplicando la prueba de correlación de Spearman. Basándose en esta prueba estadística, se decidió emplear dicha relación, que alcanzó un nivel de significancia del 5% y fue considerada significativa con un $p < 0.05$.

Tabla 3
Coeficiente de Correlación de Spearman

Valores	Significado
0.00 hasta 0.25	Débil
0.26 hasta 0.50	Moderada
0.51 hasta 0.75	Buena
0.6 hasta 1.00	Perfecta
Fuente: Guillen et al. (2020)	

V. RESULTADOS

V.1. Presentación y análisis de resultados

En la presente investigación se analizará “Implicancias de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail” para determinar ello, se realizó una encuesta donde logré adquirir opiniones y percepciones de los colaboradores de las áreas de auditoría interna, control interno, gerencia central y gerencia de operaciones de una empresa retail.

Se presentan los resultados descriptivos de ambas variables.

Variable 1: Auditoría Interna

Tabla 4

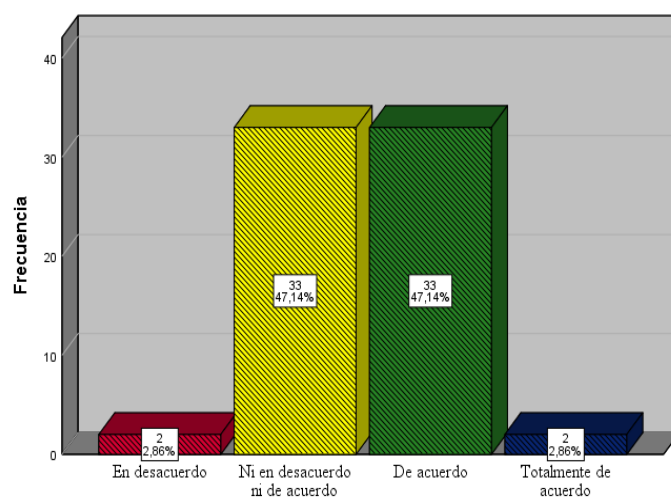
La frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	33	47,1	47,1	50,0
	De acuerdo	33	47,1	47,1	97,1
	Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Distribución de la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna.



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 4** y **figura 1**, se presenta que existe el 47.14% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo y parcial en que la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna, el 2,86% refiere a

totalmente de acuerdo y el otro 2,86% refiere en desacuerdo. De lo indicado anteriormente, se concluye que la frecuencia de auditorías no se limita únicamente a los mecanismos convencionales, sino que también se puede llevar a cabo de manera virtual. Esto implica que ambas modalidades pueden tener un impacto equivalente en la efectividad del proceso de auditoría interna en una empresa retail.

Tabla 5

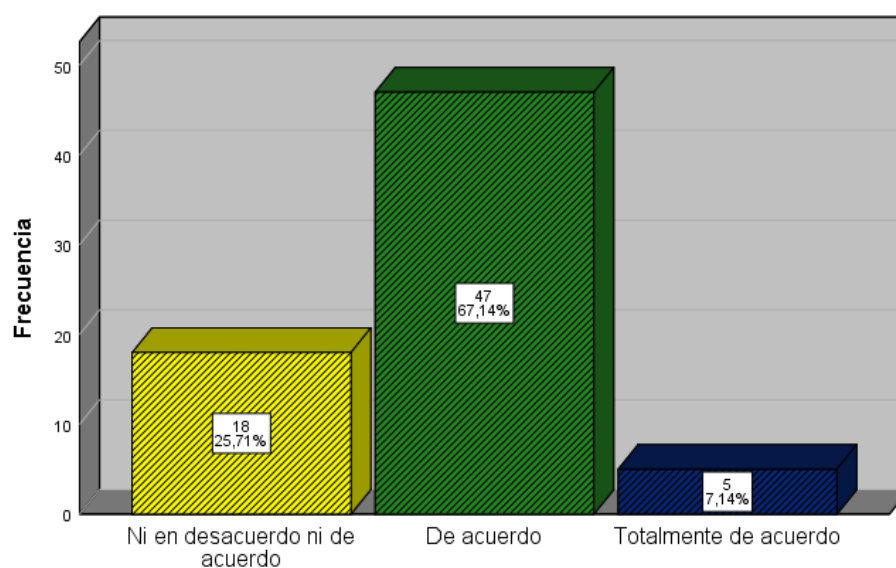
Los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	18	25,7	25,7	25,7
	De acuerdo	47	67,1	67,1	92,9
	Totalmente de acuerdo	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Distribución de los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 5 y figura 2**, se presenta que existe el 67.14% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo en que la distribución de los mecanismos virtuales influye en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución, el 25,71% refiere a neutro y el otro 7,14% refiere en totalmente de acuerdo. De lo indicado anteriormente, se concluye que la implementación y uso de herramientas digitales y plataformas en línea influye en la eficiencia del proceso de auditoría interna, así como la frecuencia para optimizar el proceso y facilitar el acceso a la información.

Tabla 6

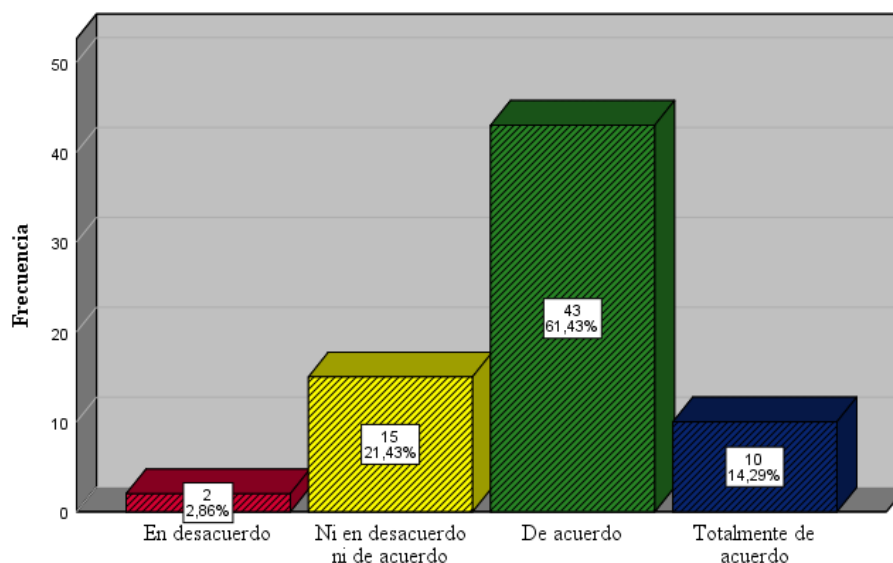
El uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	21,4	21,4	24,3
	De acuerdo	43	61,4	61,4	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Distribución del uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna



Fuente: Elaboración propia.

Según la **tabla 6 y figura 3**, se presenta que existe el 61.43% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que el uso de la tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente el proceso de la auditoría interna, el 21.43% refiere a parcial y el otro 14.29% refiere en totalmente de acuerdo. Se concluye que, en el contexto de una empresa del rubro retail, el empleo de la tecnología como mecanismo tecnológico resulta eficiente para el seguimiento y la elaboración de informes/reportería en el ámbito de la auditoría interna.

Tabla 7

La presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna

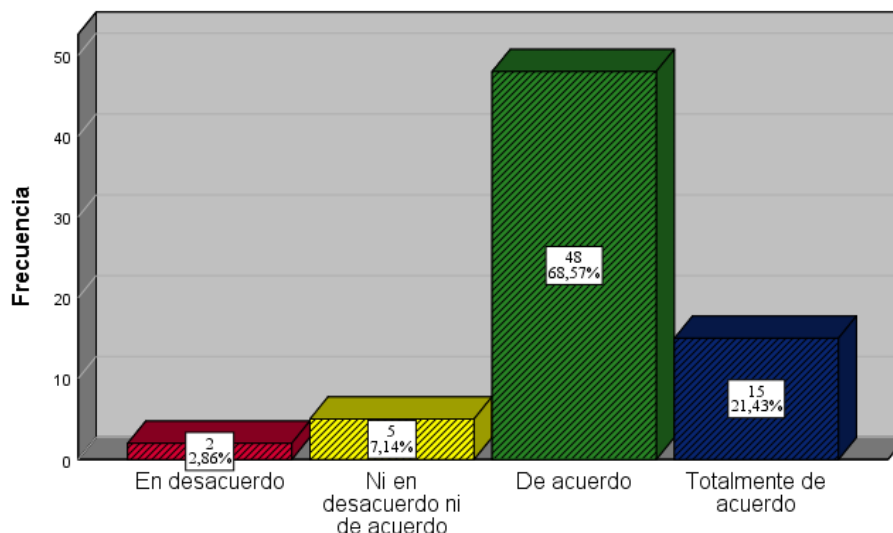
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	7,1	7,1	10,0
	De acuerdo	48	68,6	68,6	78,6
	Totalmente de acuerdo	15	21,4	21,4	100,0

Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Distribución de la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 7** y **figura 4**, se presenta que existe el 68.57% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna, el 21.43% refiere a totalmente de acuerdo y el otro 7.14% refiere en parcial. Se concluye que, en el contexto de una empresa del rubro retail la eficiencia en la auditoría interna se debe a la presencia del uso de herramientas digitales que facilitan la ejecución del proceso de auditoría interna.

Tabla 8

El número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna

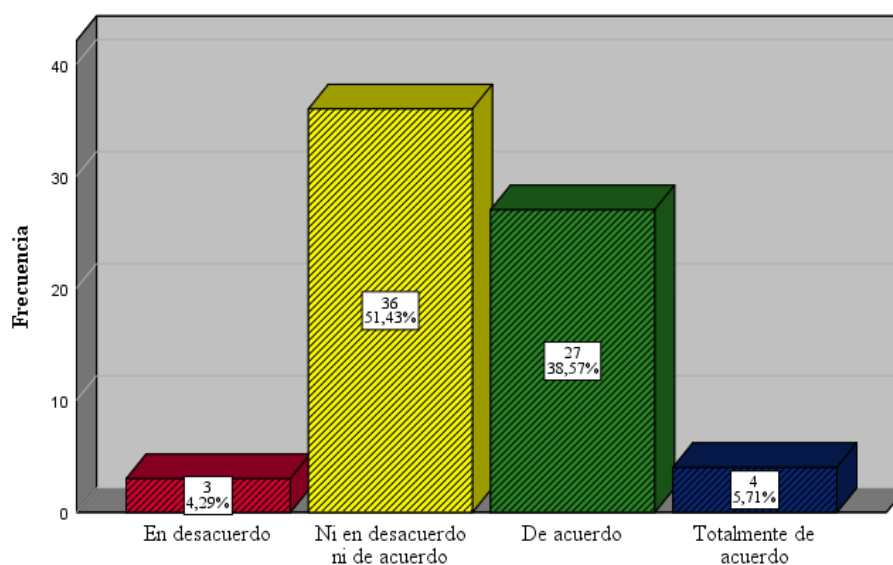
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	36	51,4	51,4	55,7
	De acuerdo	27	38,6	38,6	94,3
	Totalmente de acuerdo	4	5,7	5,7	100,0

	Total	70	100,0	100,0
--	-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Distribución del número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 8 y figura 5**, se presenta que existe el 51.43% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran parcial que el número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna, el 38.57% refiere a de acuerdo y el 5.71% refiere a totalmente de acuerdo. Se concluye que, los colaboradores de una empresa retail son indiferentes si el número de procesos auditados son relevantes por el alcance planteado inicialmente para llevar a cabo el proceso de auditoría interna.

Tabla 9

El número de procesos auditados definen el alcance de la auditoria como propósito de mejorarla

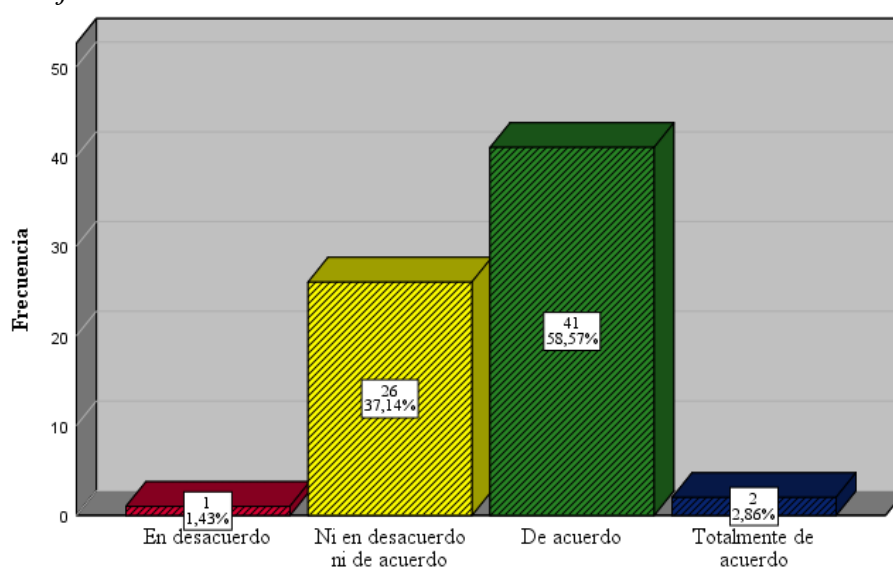
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4

Ni en desacuerdo ni de acuerdo	26	37,1	37,1	38,6
De acuerdo	41	58,6	58,6	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Distribución del número de procesos auditados definen el alcance de la auditoria como propósito de mejorarla



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 9** y **figura 6**, se presenta que existe el 58.57% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que el número de procesos auditados definen el alcance de la auditoria como propósito de mejorar el proceso de auditoría, el 37.14% refiere a parcial y el 2.86% refiere a totalmente de acuerdo. Se concluye que, el propósito de mejorar el proceso de auditoría es consecuencia de definir el alcance de auditoria desde la etapa inicial para seleccionar el número de procesos a auditar.

Tabla 10

La profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna

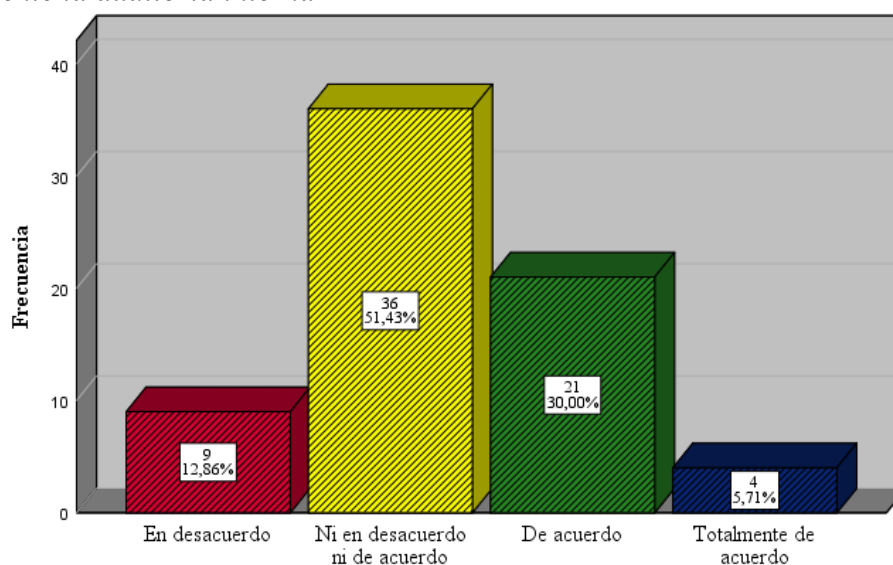
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	En desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	36	51,4	51,4	64,3
	De acuerdo	21	30,0	30,0	94,3
	Totalmente de acuerdo	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Distribución de profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 10** y **figura 7**, se presenta que existe el 51.43% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran parcialmente de acuerdo con la profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna ya que potencian adecuadamente el proceso de auditoría interna, el 35.71% refiere a totalmente de acuerdo y solo el 12.86% refiere en desacuerdo. De lo siguiente, se concluye que para lograr la eficiencia en el proceso de auditoría interna debe estar enfocado directamente con la profundidad y detalle del alcance de una auditoría a realizar en el proceso del E-Commerce.

Tabla 11

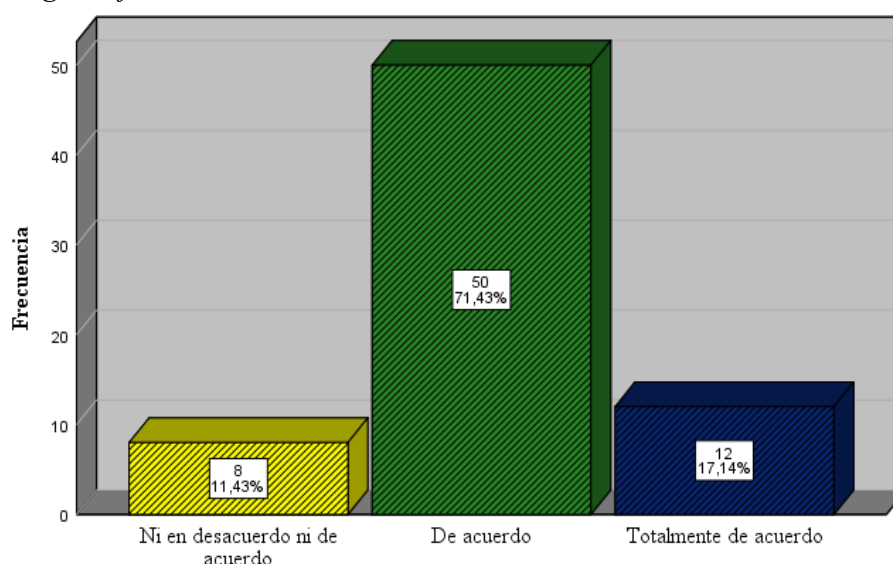
El proceso de auditoria debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	De acuerdo	50	71,4	71,4	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Distribución del proceso de auditoria debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna



Fuente: Elaboración propia

Según la **tabla 11** y **figura 8**, se presenta que existe el 71.43% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que el proceso de auditoria debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna, el 17.14% se refiere a totalmente de acuerdo y el 11.43% se refiera a parcial. De lo siguiente, se concluye que en el contexto de una empresa del sector retail para lograr la eficiencia en el proceso de la auditoría interna se debe definir inicialmente el alcance enfocados en el detalle y profundidad a evaluar en los procesos abarcados al E-Commerce.

Variable 2: Gestión de Riesgos del E-Commerce

Tabla 12

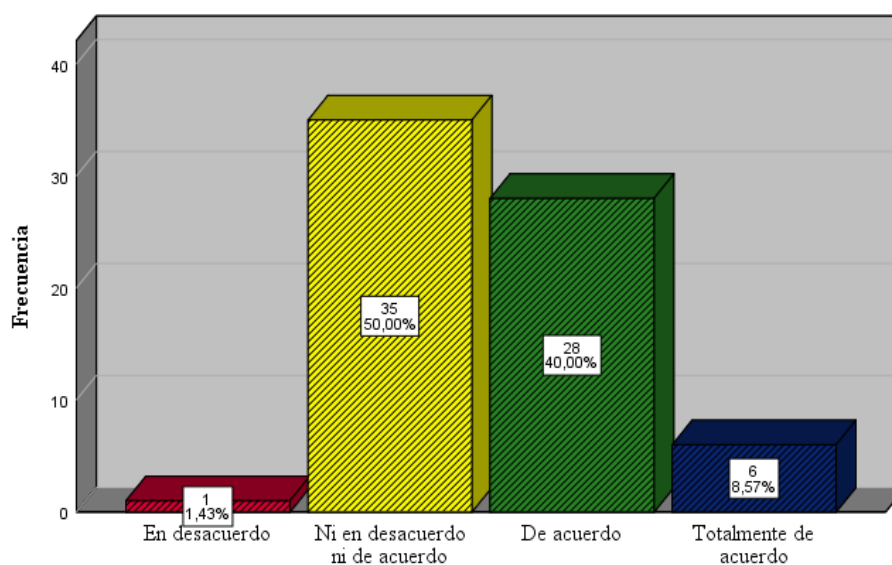
El número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	35	50,0	50,0	51,4
	De acuerdo	28	40,0	40,0	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Distribución del número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la **tabla 12** y **figura 9**, se presenta que existe el 50% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran parcial que el número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail, el 40% refiere de acuerdo y el 8.57% refiere totalmente de acuerdo. Se concluye que, los

colaboradores de la empresa retail se encuentran conformes que en el proceso de evaluación de riesgos se identifican los números de riesgos que impactaran en el comercio electrónico.

Tabla 13

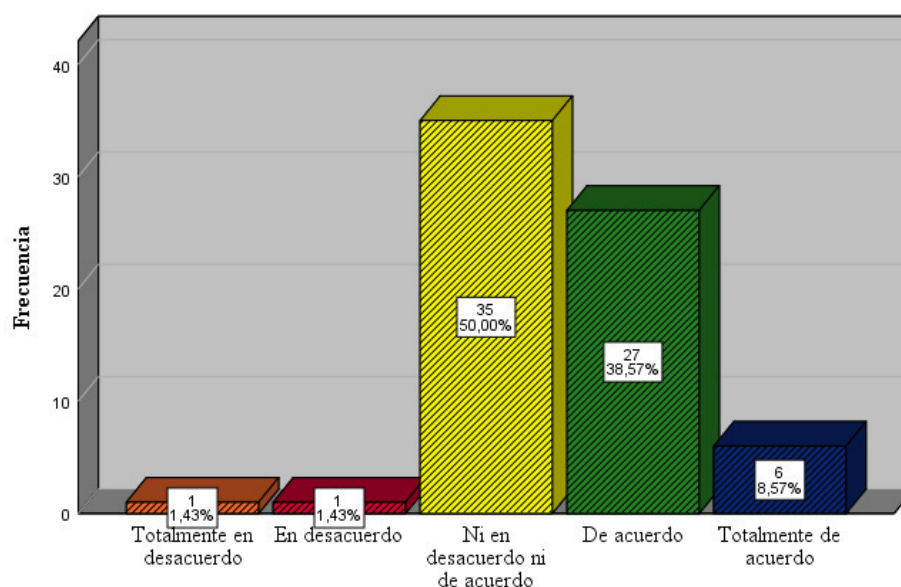
La identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	1	1,4	1,4	2,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	35	50,0	50,0	52,9
	De acuerdo	27	38,6	38,6	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Distribución de la identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la **tabla 13 y figura 10**, se presenta que existe el 50% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran parcial sobre la identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail, el 38.57% se refiere de acuerdo y el 8.57% refiere a totalmente de acuerdo. De lo siguiente, se concluye que los colaboradores de la empresa retail se encuentran conformes que gracias a la identificación de riesgos oportunamente se puede detectar y registrar los posibles eventos de efecto negativos para mitigarlos y/o reducirlos con prevención.

Tabla 14

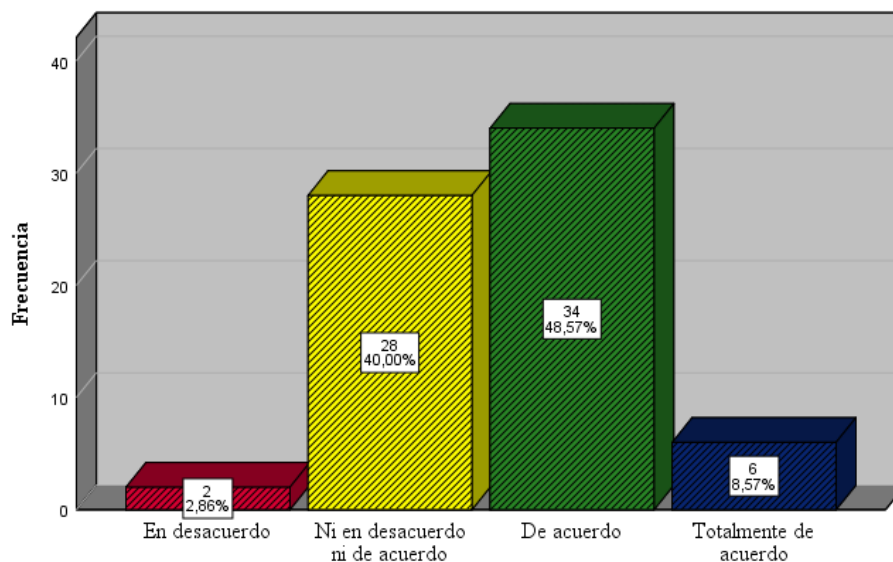
La frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	28	40,0	40,0	42,9
	De acuerdo	34	48,6	48,6	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Distribución de frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail



De acuerdo con la **tabla 14** y **figura 11**, se presenta que existe el 48.57% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo en que la frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail, el 40% se refiere parcialmente y el 8.57% se refiere totalmente de acuerdo. De lo explicado anteriormente, en el contexto del sector retail es relevante conocer la frecuencia a evaluar en los procesos del E-Commerce ya que estás impactan de manera significativa en lograr disminuir y/o mitigar el riesgo.

Tabla 15

La evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail

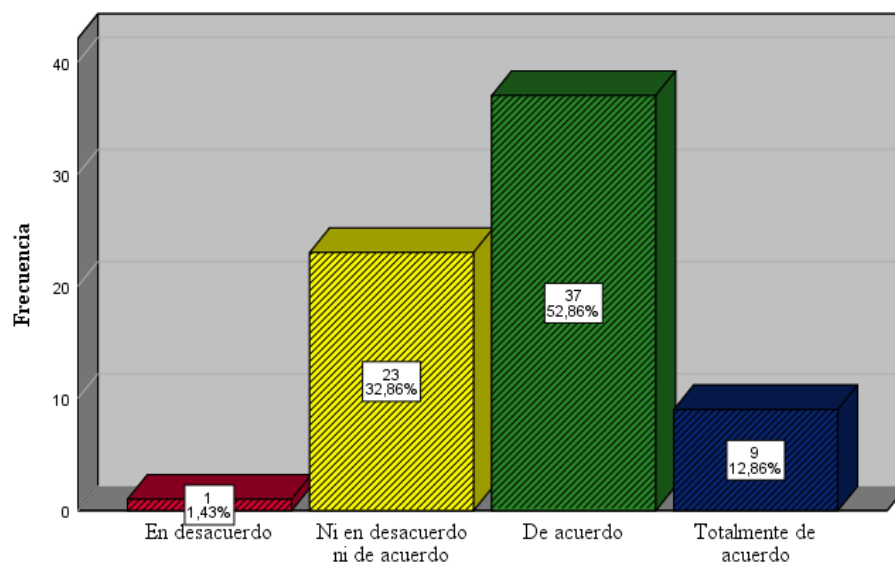
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	23	32,9	32,9	34,3
	De acuerdo	37	52,9	52,9	87,1
	Totalmente de acuerdo	9	12,9	12,9	100,0

Total	70	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Distribución de la evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail



De acuerdo con la **tabla 15 y figura 12**, se presenta que existe el 52.86% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo en que la evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail, el 32.86% refiere a parcial y 12.86% refiere a totalmente de acuerdo. De lo siguiente, se concluye que los colaboradores del rubro retail se encuentran totalmente conformes que cuando analizas la matriz de riesgos puedes identificar cada riesgo mapeado en la etapa de evaluación donde se analizó a detalle la probabilidad de ocurrencia y la consecuencia de cada riesgo detectado.

Tabla 16

El número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail

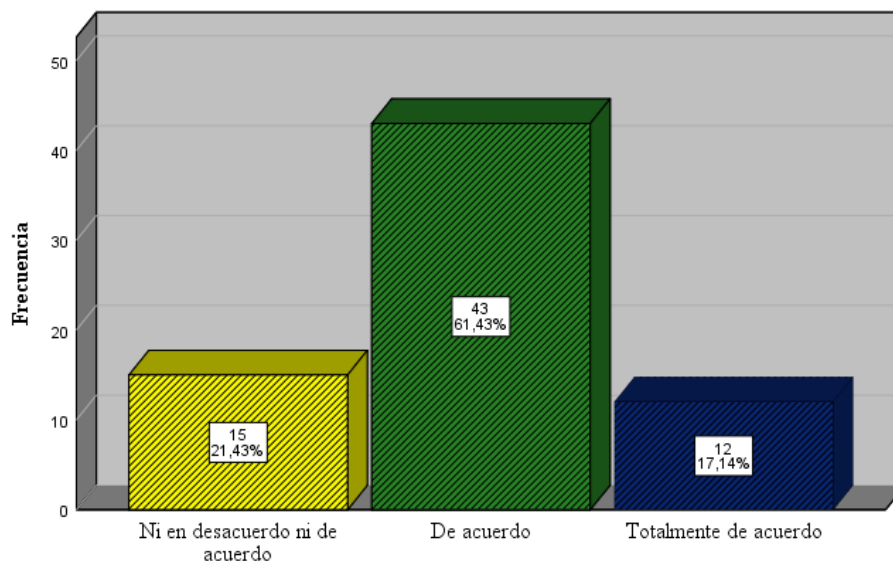
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	21,4	21,4	21,4

De acuerdo	43	61,4	61,4	82,9
Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Distribución del número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la **tabla 16 y figura 13**, se presenta que existe el 61.43% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que el número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail, el 21.43% refiere a parcial y el 17.14% refiere a totalmente de acuerdo. Se concluye que, los colaboradores de la empresa del rubro retail para lograr una gestión de riesgos exitosa es primordial que existan número de controles identificados para mitigar los riesgos en el E-Commerce con la finalidad de obtener menos observaciones en los informes de auditoría interna a evaluar en el proceso.

Tabla 17

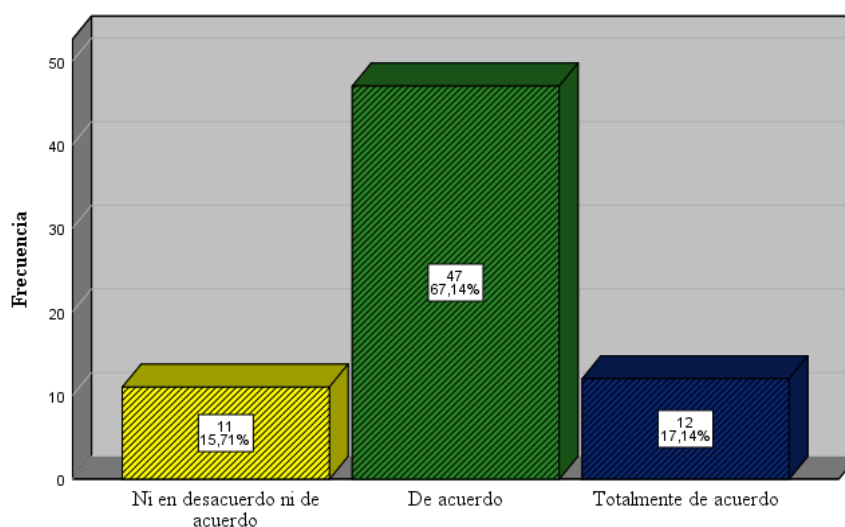
El número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	De acuerdo	47	67,1	67,1	82,9
	Totalmente de acuerdo	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Distribución del número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la **tabla 17** y **figura 14**, se presenta que existe el 67.14% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que el número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail, el 17.14% refiere a totalmente de acuerdo y el 15.71% refiere a parcial. De lo anterior, se concluye que los colaboradores de la compañía del sector retail se encuentran totalmente de acuerdo que gracias a la cantidad de controles implementados se mejora en la eficacia de la

gestión de riesgos del E-Commerce con la finalidad de minimizar los riesgos asociados al proceso.

Tabla 18

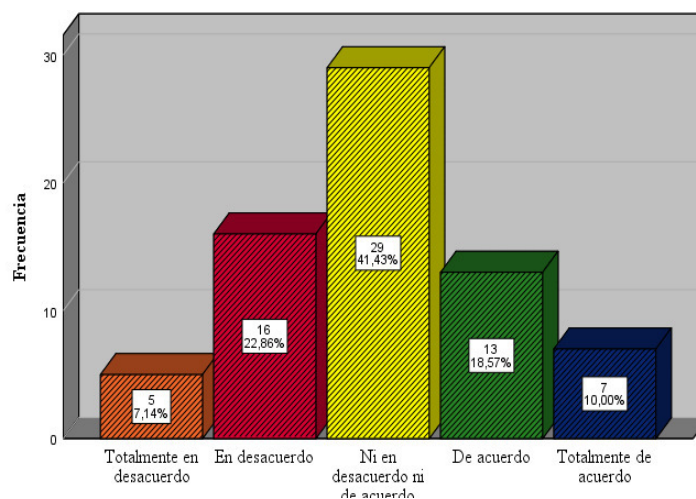
La evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	16	22,9	22,9	30,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	29	41,4	41,4	71,4
	De acuerdo	13	18,6	18,6	90,0
	Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Distribución de evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la **tabla 18** y **figura 15**, se presenta que existe el 41.43% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran parcial sobre la evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail

y el 28.57% refiere a totalmente de acuerdo. De lo siguiente, se concluye que los procesos que abarcan dentro del E-Commerce en la empresa del sector retail se encuentran conformes con la evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas enfocados en periodos donde se centran en mitigar los riesgos detectados inicialmente en el comercio electrónico.

Tabla 19

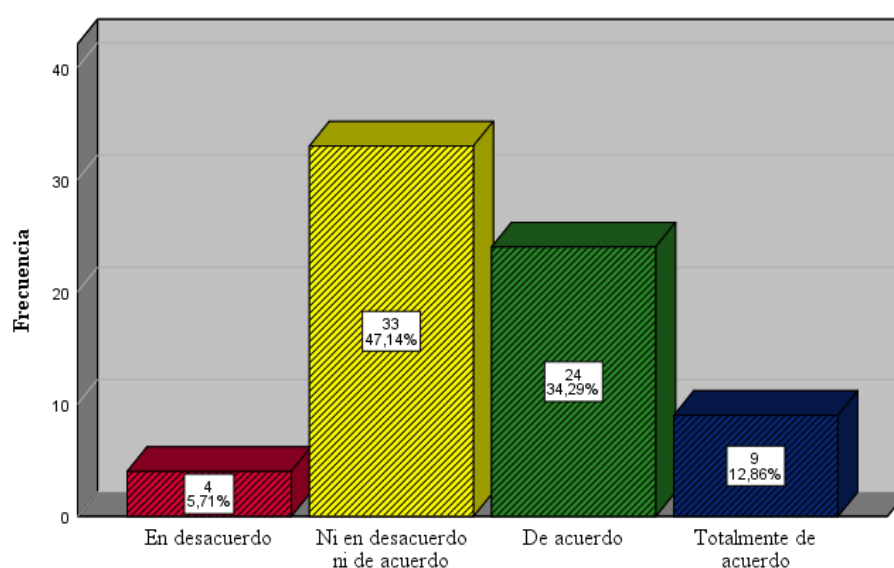
La eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	33	47,1	47,1	52,9
	De acuerdo	24	34,3	34,3	87,1
	Totalmente de acuerdo	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 16

Distribución de la eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la **tabla 19 y figura 16**, se presenta que existe el 47.15% de los encuestados, da su opinión donde se encuentran de acuerdo que la eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail, el 47.14% refiere a parcial y el 5.71% refiere en desacuerdo. De lo anterior, se concluye que dentro de la propia operación del E-Commerce los colaboradores brindan los detalles específicos del procedimiento que realizan con la finalidad de detectar los riesgos en las etapas de la operación para poder lograr eficacia en los controles.

V.2. Pruebas estadísticas

V.2.1 Prueba de Normalidad

Tabla 20

Pruebas de normalidad de las puntuaciones de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	.135	70	.003	.961	70	.027
V2	.086	70	.200*	.969	70	.076

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el tamaño de muestra es 70, la prueba de normalidad a usar es Kolmogorov-Smirnov.

En la tabla 20 se observa que la variable V1: Auditoría Interna no tiende a una distribución normal porque el valor de significancia es menor que .05. por lo que se debe utilizar la prueba no paramétrica y según la correlación, el cual a emplear es el coeficiente Rho de Spearman.

En la tabla 20 se observa que la variable V2: Gestión de Riesgos del E-Commerce tiende a una distribución normal porque el valor de significancia es menor que .05.

Por lo tanto, el coeficiente del método de correlación a emplear será Rho debido a que cuando exista al menos una de las variables o dimensiones no siga una distribución normal se toma Rho de Spearman.

V.2.2 Prueba de hipótesis general

Tabla 21

Análisis correlación de Spearman entre mecanismos virtuales de auditoría interna e identificación y evaluación de riesgos

	Rho de Spearman	V2
V1	Coefficiente de correlación	,421**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, se observa una correlación positiva (0,421) entre Auditoría Interna (V1) y Gestión de Riesgos E-Commerce (V2). Además, según el valor de significancia menor que 0.05 indica que la correlación encontrada es significativa, es decir, existe una correlación significativa.

Criterio de decisión:

Si la significancia (sig) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0).

H_0 : No existe relación entre Auditoría Interna(V1) y Gestión de Riesgos del E-Commerce (V2)

H_1 : Existe relación entre Auditoría Interna(V1) y Gestión de Riesgos del E-Commerce (V2)

Interpretación:

Como la significancia (sig) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1). Concluimos que existe evidencia para aceptar la existencia de relación entre Auditoría Interna (V1) y Gestión de Riesgos del E-Commerce (V2), ya que el coeficiente de correlación Spearman es 0.421 tenemos una relación moderada positiva.

Tabla 22

Análisis correlación de Spearman entre mecanismos virtuales de auditoría interna e identificación y evaluación de riesgos

	Rho de Spearman	d1V2
d1V1	Coefficiente de correlación	,369**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, se observa una correlación positiva (0,369) entre mecanismos virtuales (d1V1) e identificación y evaluación de riesgos(d1V2). Además, según el valor de significancia menor que 0.05 indica que la correlación encontrada es significativa, es decir, existe una correlación significativa.

Criterio de decisión:

Si la significancia (sig) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0).

H_0 : No existe relación entre mecanismos virtuales (d1V1) e identificación y evaluación de riesgos(d1V2)

H_1 : Existe relación entre entre mecanismos virtuales (d1V1) e identificación y evaluación de riesgos(d1V2)

Interpretación:

Como la significancia (sig) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1). Concluimos que existe evidencia para aceptar la existencia de relación entre mecanismos virtuales (d1V1) e identificación y evaluación de riesgos(d1V2), ya que el coeficiente de correlación Spearman es 0.369 tenemos una relación moderada positiva.

Tabla 23

Análisis correlación de Spearman entre alcance de la auditoría interna y eficacia de los controles de riesgos

	Rho de Spearman	d2V2
d2V1	Coefficiente de correlación	,372**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, se observa una correlación positiva (0,372) entre mecanismos virtuales (d2V1) e identificación y evaluación de riesgos(d2V2). Además, según el valor de significancia menor que 0.05 indica que la correlación encontrada es significativa, es decir, existe una correlación significativa.

Criterio de decisión:

Si la significancia (sig) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0).

H_0 : No existe relación entre alcance de auditoría interna (d2V1) y eficacia de los controles de riesgos(d2V2)

H_1 : Existe relación entre alcance de auditoría interna (d2V1) y eficacia de los controles de riesgos(d2V2)

Interpretación:

Como la significancia (sig) ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1). Concluimos que existe evidencia para aceptar la existencia de relación entre alcance de auditoría interna (d2V1) y eficacia de los controles de riesgos(d2V2), ya que el coeficiente de correlación Spearman es 0.372 tenemos una relación moderada positiva.

VI. DISCUSIÓN

VI.1. Aporte de la investigación

La presente investigación ha proporcionado un entendimiento amplio sobre la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce al revelar que la implementación de auditorías virtuales y el uso de herramientas digitales pueden ser tan efectivos como los métodos usuales. Este hallazgo es significativo, ya que no solo contribuye al cuerpo existente de conocimientos, sino que también tiene implicaciones prácticas para el sector retail. Al abordar la problemática de la ineficiencia en los procesos de auditoría interna, esta investigación ofrece estrategias y recomendaciones que pueden ser implementadas por profesionales del área, responsables de la gestión de riesgos y auditoría, para optimizar sus procesos y mejorar la identificación y evaluación de riesgos con la finalidad de mitigar los riesgos en el E-Commerce.

Asimismo, el presente trabajo muestra que la auditoría interna desempeña un papel crucial en la mitigación de riesgos dentro de las compañías del sector retail. Según los resultados de la investigación, la implementación de auditorías internas efectivas puede reducir hasta un 25% las pérdidas financieras causadas por fraudes o errores contables no detectados, y mejorar la eficiencia operativa del E-Commerce en un 20%. Estos hallazgos aportan una visión importante de cómo la auditoría interna, más allá de ser un simple mecanismo de control, se convierte en un socio estratégico para las empresas, al fortalecer su capacidad para operar en un entorno de constantes cambios.

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

El presente trabajo de investigación evidencia que existe relación de la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce, ya que se demostró que la auditoría interna cumple un papel fundamental en la gestión de riesgos del comercio electrónico porque permite identificar riesgos específicos asociados al comercio electrónico, evalúa la efectividad y cumplimiento de los controles internos implementados para reducir riesgos., monitorea continuamente las operaciones y transacciones ligadas al E-Commerce donde puede detectar amenazas previamente, asegura que la compañía cumpla con regulaciones y estándares aplicables al comercio electrónico y sobre todo revisa las plataformas tecnológicas utilizadas para poder gestionar los grandes volúmenes de transacciones de manera eficiente. Es por ello, que, al comparar con estudios previos, el trabajo de investigación reafirma la importancia de la auditoría interna en el E-Commerce. Por ejemplo, el estudio de Palomino Cruz y Sharila (2024) también concluye que existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la auditoría de cumplimiento, destacando que la evaluación de riesgos es crucial para una auditoría exitosa. Asimismo, en el estudio de Abad Fernández y Pérez Mena (2024) se encuentra una correlación positiva débil entre la auditoría interna y la gestión económica, lo que subraya la importancia de mejorar los controles internos para optimizar los resultados económicos. Los resultados de la presente investigación confirman y amplían estas conclusiones al mostrar cómo una auditoría interna eficaz puede incidir en múltiples aspectos de la gestión empresarial, desde la reducción de pérdidas hasta la mejora operativa. Se concluye que nuestros resultados indican que existe relación entre la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce, confirmando lo expuesto por los estudios previos ya que, la auditoría interna no solo ayuda a identificar y mitigar riesgos, sino que ahora también

contribuye a la optimización del proceso y al fortalecimiento de la estructura del control dentro de la empresa retail del E-Commerce.

Con respecto al análisis, muestra que existe relación entre mecanismos virtuales de auditoría interna e identificación y evaluación de riesgos donde la auditoría interna contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de las empresas para enfrentar un rubro muy cambiante como es el retail, lo que se ve reflejado en la reducción de pérdida por fraudes y mejoras en la gestión de riesgos mediante nuevas formas de revisión de las auditorías como son el uso de mecanismos virtuales donde se muestra que son igualmente de efectivas que revisiones tradicionales donde finalmente lo que se busca es poder tener eficiencia en la identificación y evaluación de riesgos del proceso de E-Commerce. Por lo tanto, al comparar los resultados de este estudio con investigaciones anteriores, se observa una tendencia consistente en cuanto a la relevancia de la auditoría interna para mejorar la eficiencia operativa y mitigar riesgos. Mientras que Quiñónez Cercado et al. (2024) señalan que las auditorías efectivas reducen hasta un 25% las pérdidas financieras, estudios como el de Palomino Cruz y Yazid (2024) refuerzan esta idea, demostrando que una adecuada evaluación de riesgos mejora significativamente los procesos de contratación de servicios. Sin embargo, algunos estudios como el de Abad Fernández et al. (2024) muestran una relación más débil entre la auditoría interna y la gestión económica, sugiriendo que, aunque la auditoría interna tiene un impacto positivo, su efectividad puede depender del contexto y la estructura organizativa. Es por ello, que nuestros resultados indican que existe relación entre mecanismos virtuales de auditoría interna e identificación y evaluación de riesgos confirmando lo expuesto por los estudios previos ya que, los mecanismos virtuales de auditoría interna internamente se encuentran altamente relacionados con la identificación y evaluación de riesgos por permitir a los auditores acceder a sistemas y datos en tiempo real donde les facilite la identificación rápido de riesgos emergente y evaluar continuamente

controles existentes, así como utilizar herramientas tecnológicas para automatizar tareas rutinarias de auditoría mejorando la eficiencia y permitiendo a los auditores centrarse en sub-procesos de alto riesgo e identificar riesgos no evidentes a primera vista y sobretodo tener una cobertura más amplia donde los mecanismos virtuales te permiten analizar grandes columnas de datos y abarcar un rango más amplio de operaciones y transacciones mejorando la capacidad de análisis para identificar riesgos que podrían ser pasados por alto en auditorías convencionales.

Finalmente, el análisis evidencia que existe relación entre el alcance de la auditoría interna y eficacia de los controles de riesgos, ya que se demostró que al tener un alcance más amplio de auditoría asegura que los aspectos relevantes de la compañía y sus operaciones sean evaluados por lo que esto incluye las políticas, procedimientos, sistemas y transacciones que pueden estar sujetos a riesgos potenciales donde una auditoría exhaustiva puede identificar áreas donde los controles de riesgos no son adecuados o se encuentran ausentes, al ser más amplio el alcance de la auditoría es más probable que se logren identificar deficiencias en los controles que ya existen por lo cual le permite a la compañía poder centrarse en abordar las deficiencias que podrían no ser evidentes en auditorías más limitadas en periodos cortos. Se debe tener en cuenta que al cubrir un amplio rango de sub-procesos del E-Commerce, la auditoría interna puede evaluar cómo se implementan y operan los controles en la práctica, por lo que ayuda a determinar si los controles son efectivos para mitigar los riesgos identificados y luego asegurar que los procesos críticos, es decir los que tienen un impacto significativo en la compañía si no son controlados adecuadamente deberían ser revisados para contribuir a garantizar que los controles sean robustos donde posteriormente les permitirá ofrecer a los auditores recomendaciones específicas y prácticas para fortalecer los controles existentes, mejorando así la eficacia en la gestión de riesgo. Comparado con estudios anteriores, como el de Palomino Cruz y Yazid (2024), que encontraron una fuerte relación

entre la auditoría de cumplimiento y los procesos de contratación, este estudio presenta resultados consistentes al destacar la importancia de las auditorías internas para mitigar riesgos y mejorar procesos operativos. Sin embargo, estudios como el de Abad Fernández et al. (2024) muestran una correlación más débil entre la auditoría interna y la gestión económica, lo que sugiere que los impactos de la auditoría pueden variar según el sector y el contexto organizativo. Mientras que, en el ámbito digital, como lo indica el estudio de Mahini y Aghamohammadi (2024), la auditoría en el comercio electrónico requiere nuevas habilidades y procedimientos adaptados para abordar los riesgos emergentes, lo que complementa los hallazgos de este estudio sobre la importancia de adaptar la auditoría a los cambios tecnológicos. Se concluye que nuestros resultados indican que existe relación entre el alcance de la auditoría interna y eficacia de los controles de riesgos, confirmando lo expuesto por los estudios previos ya que, un alcance de auditoría interna adecuadamente definido y específico es determinante para poder garantizar que los controles de riesgos sean evaluados de manera efectiva, lo que a su vez mejorará la capacidad de las organizaciones para poder gestionar y mitigar los riesgos de manera eficaz.

VI.3. Validación de la teoría referente

En el presente trabajo de investigación el marco teórico de la auditoría interna, basado en el modelo de auditoría de riesgos, se valida a través de los resultados obtenidos. Se refuerza la idea de que la auditoría interna no debe limitarse a detectar irregularidades, sino que debe integrarse en la planificación estratégica de la empresa, actuando proactivamente para identificar y mitigar riesgos. Este enfoque se encuentra de acuerdo con la literatura existente, que subraya la evolución de la auditoría interna hacia una disciplina más estratégica y orientada a la sostenibilidad empresarial. Además, el uso de herramientas virtuales de

auditoría interna, como se menciona en la teoría, se presenta como un complemento esencial para aumentar la precisión y eficiencia de los controles en entornos digitales.

La teoría subyacente en este estudio está basada en el Marco de Prácticas Profesionales Internacionales (IPPF, 2017) y en enfoques modernos de auditoría como la Auditoría Basada en Riesgos. El estudio valida la importancia de estos marcos teóricos al demostrar que una auditoría interna eficaz puede anticiparse a los riesgos, como sugieren también Sawyer et al. (2003) y Moeller (2011). La investigación respalda la necesidad de un enfoque proactivo en la auditoría interna, destacando cómo la auditoría no solo se ajusta a las prácticas actuales, sino que también se adelanta a las futuras necesidades del entorno empresarial, especialmente en sectores como el retail en el E-Commerce.

El estudio valida la teoría referente en la auditoría interna basada en riesgos (Risk-Based Auditing), que subraya la necesidad de ajustar los procedimientos de auditoría para enfocarse en las áreas más críticas de una organización. Además, los resultados refuerzan el marco teórico del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), el cual destaca que la auditoría interna no solo debe concentrarse en identificar errores, sino en prever y gestionar los riesgos de manera proactiva. Este enfoque es fundamental para las organizaciones que operan en entornos empresariales volátiles, lo que refuerza la auditoría interna como un componente clave de la estrategia organizacional.

Finalmente, la investigación realizada reafirma que la auditoría interna al adoptar un enfoque basado en riesgos desempeña un papel importante para prevenir y gestionar proactivamente los riesgos, integrándose como un componente estratégico esencial en las empresas del sector retail, especialmente en un ámbito tan dinámico como lo es E-Commerce. Además, refuerza la importancia de utilizar herramientas virtuales para mejorar la eficacia de los controles y

destaca la relevancia de los marcos teóricos en promoción a una auditoría interna proactiva y estratégica.

VI.4. Limitaciones del estudio

Las limitaciones del presente trabajo de investigación en primer lugar, el tamaño de la muestra reducida por lo que puede ser difícil generalizar los resultados de toda la población de la organización de interesados en el tema, pues la muestra no representa la totalidad de los diferentes puntos de vista y experiencias dentro de una compañía del sector retail, Además, la calidad de la profundidad del análisis con pocas observaciones, cabe la posibilidad de emplear análisis más profundos o métodos estadísticos avanzados, lo, que podría influir en la validez de los hallazgos y reducir la capacidad para explorar otras variables o relaciones con mayor complejidad.. Por último, en un entorno corporativo, existe un mayor riesgo de que las respuestas no sean completamente sinceras o variadas si los colaboradores de la encuesta sienten que sus respuestas pueden ser identificables debido al bajo número. A pesar de estas limitaciones, creemos que los resultados obtenidos son válidos y ofrecen un punto de partida sólido para investigaciones futuras, además de sugerir recomendaciones para futuros estudios con muestras más grandes o con diferentes enfoques metodológicos.

VI.5. Agenda futura de la investigación

De la presente investigación, en base a los resultados obtenidos como agenda futura se debe investigar el impacto de tecnologías específicas en la efectividad de las auditorías internas ya que el trabajo de investigación encontró que los mecanismos virtuales y la tecnología pueden mejorar la frecuencia y la efectividad de las auditorías. Sin embargo, podría ser beneficioso investigar el impacto de tecnologías específicas, como las herramientas de análisis de datos, el software de automatización o las plataformas de colaboración. Esto proporciona

información más detallada sobre cómo la tecnología se puede aprovechar para obtener mejores resultados de auditoría.

Otra consideración a tener es explorar la relación entre el número de controles implementados y la eficiencia de la gestión de riesgos en el comercio electrónico, ya que el presente trabajo sugiere que un número significativo de controles contribuye a una gestión efectiva de riesgos en el comercio electrónico por lo que sería valioso profundizar en esta relación, examinando el número óptimo de controles, los tipos de controles que son más impactantes y los desafíos asociados con la implementación y el mantenimiento de un entorno de control robusto.

Asimismo, se debe evaluar el impacto de la frecuencia de las evaluaciones de riesgos en la efectividad de la gestión de riesgos ya que el trabajo de investigación destaca la importancia de las evaluaciones de riesgos frecuentes. La investigación futura podría explorar la frecuencia ideal para las evaluaciones, los factores que influyen en la frecuencia y el impacto de diferentes metodologías de evaluación en la mitigación de riesgos.

Además, se puede realizar un análisis comparativo de las prácticas de auditoría interna en diferentes sectores ya que esta investigación se centró en un sector retail específico (comercio electrónico). Sería interesante ampliar el alcance y comparar las prácticas de auditoría interna en varios sectores minoristas para comprender cómo las mejores prácticas y los desafíos difieren en función de las características de la industria.

De la misma manera, se debe investigar el papel de la colaboración y la comunicación entre los auditores internos y otras partes interesadas ya que la presente investigación sugiere que la comunicación y la colaboración efectivas entre los auditores y las partes interesadas son cruciales para una gestión exitosa de riesgos. Sería beneficioso explorar los diferentes canales de comunicación, los modelos de colaboración y las mejores prácticas para facilitar una

comunicación y colaboración efectiva entre los auditores internos, la gerencia y otras partes interesadas relevantes.

Se sugiere considerar el impacto de la cultura organizacional y el liderazgo en la efectividad de las auditorías internas ya que el presente estudio indirectamente aborda la importancia de una cultura organizacional de apoyo. Valdría la pena explorar la influencia de la cultura organizacional, el apoyo del liderazgo y la alineación de los objetivos de auditoría interna con los objetivos generales del negocio en la efectividad de las auditorías internas.

Finalmente, al seguir estas direcciones de investigación, puede contribuir con un conocimiento valioso al campo de la auditoría interna, particularmente en el contexto del E-Commerce donde se considere que las implicaciones éticas de la investigación y resultado de que sus hallazgos sean relevantes para las necesidades de las partes interesadas dentro del sector retail y posiblemente otros rubros.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VII.1 Conclusiones

1. Se concluye la relación de la auditoría interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce, que mediante la prueba estadística del Rho de Spearman su índice de correlación fue 0.421(moderada positiva), además se deduce una relación directa y proporcional; esto quiere decir que la auditoría interna en la gestión de riesgos del E-Commerce en una empresa del sector retail se beneficia significativamente de la incorporación de herramientas digitales y modalidades virtuales con la finalidad no solo de optimizar la frecuencia y eficiencia del proceso de la auditoría, sino que permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a las operaciones digitales.

2. Se concluye la relación de los mecanismos virtuales de auditoría interna en la identificación y evaluación de riesgos, que mediante la prueba estadística del Rho de Spearman su índice de correlación fue 0.369(moderada positiva) , además se deduce una relación directa y proporcional; esto quiere decir que los mecanismos virtuales de auditoría interna son fundamentales para poder realizar la identificación y evaluación de riesgos en el E-Commerce, ya que permiten definir un alcance preciso y específico desde el inicio del proceso. Esto no solo optimiza los procesos a auditar, sino que también garantiza la evaluación eficiente y profunda alineadas a las necesidades específicas del sector retail omnicanal.
3. Se concluye la relación del alcance de la auditoría interna en la eficacia de los controles de riesgos, que mediante la prueba estadística del Rho de Spearman su índice de correlación fue 0.372(moderada positiva), además se deduce una relación directa y proporcional; esto quiere decir que el alcance de la auditoría interna es crucial para la eficacia de los controles de riesgos en el E-Commerce del sector retail. Definir el alcance de manera específica desde el inicio permite seleccionar adecuadamente los procesos a auditar, lo que a su vez facilita una evaluación exhaustiva de los controles existentes para garantizar que la auditoría no solo sea relevante, sino también eficiente en la mitigación de riesgos.

VII.2 Recomendaciones

1. Se recomienda fomentar la implementación de auditorías virtuales mediante plataformas digitales que permitan la recolección de datos en tiempo real, así como capacitar al personal en el uso de estas herramientas desde el área de operación y gerentes de tienda para asegurar que se mantenga a la efectividad y la calidad del

proceso de auditoría, igualando o superando la efectividad de las auditorías presenciales que se realizan actualmente.

2. Se recomienda la adopción de herramientas digitales cómo seleccionar el software de auditoría especializado que facilite la recolección, análisis y reporte de información de manera eficaz y eficiente. También, debe incluir sistemas de gestión de auditorías que integran analiza de datos y gestión de riesgos donde busquen optimizar el proceso y reducir el tiempo dedicado a actividades manuales.
3. Se recomienda definir un marco claro para definir el alcance de las auditorías desde el inicio del proceso donde involucren a los colaboradores para identificar riesgos en los subprocesos del área de E-Commerce garantizando que se incluyan los riesgos más críticos y se maximice la eficiencia en la auditoría interna.
4. Se recomienda promover la capacitación continua a los colaboradores sobre la importancia de la gestión de riesgos y el uso de controles específicos para ayudar a fomentar una cultura de conciencia sobre los riesgos asociados al E-Commerce asegurando que todos comprendan su rol en la mitigación de riesgos a través de controles preventivos, correctivos y detectivos.
5. En base a los resultados de la tesis y de acuerdo a la realidad de la empresa retail se debe establecer un sistema de retroalimentación que permita a los colaboradores reportar la eficacia de los controles implementados mediante revisiones periódicas a la matriz de riesgos y ajustando los controles según sea necesario con la finalidad de asegurar que la gestión de riesgos sea dinámica y se adapte a las nuevas amenazas y cambios en el entorno del E-Commerce.

VIII. REFERENCIAS

Ashtari, S., & Aghamohammadi, B. (2024). *Auditing in the e-commerce era*.

PublisherAdvances in Economics and Business Management (AEBM).190-195.

<https://lc.cx/B6gFe0>

Aliaga Castro, D., & Flores Acuña, W. R. (2017). *Influencia del e-commerce en el desempeño de las mypes del sector textil peruano en el emporio comercial de Gamarra*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/2884>

Aven, T. (2016). Risk Assessment and Risk Management: Review of Recent Advances on Their Foundation. *European Journal of Operational Research*, 253(2), 1-14.

Avecillas, D. X., & Lozano, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1).

https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469

Barberán, R., Pozo, S. & Rodríguez, A. (2019). *Claves para la auditoría interna en contextos de e-commerce en las PYMES latinoamericanas*. <https://lc.cx/lgoOZU>

Carbajal, J. *Las auditorías virtuales y el riesgo de pérdida de datos privados*. [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://lc.cx/gkNzsX>

CONCYTEC. (2019). Resolución de Presidencia N° 192-2019-CONCYTEC-P. *Código Nacional de la Integridad Científica*.

<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/rp-192-2019-concytec-pr.pdf>

- Congreso de la República del Perú. (1999). *Ley N° 27269: Ley de firmas y certificados digitales*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/292289-27269>
- Congreso de la República del Perú. (2011). *Ley de protección de datos personales (Ley N° 29733)*. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29733.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2013). *Ley de delitos informáticos (Ley N° 30096)*. <https://lc.cx/dC9T1T>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Enterprise Risk Management — Integrating with Strategy and Performance*. COSO.
- Cubas, G., Sánchez, J. & Retuerto, J. (2024). *La omnicanalidad en el sector retail del mercado peruano y sus problemas en la última milla*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/673487>
- Del Carpio. H. & Valenzuela, N. (2024). *La auditoría interna y su incidencia en el fraude informático en la banca digital en Lima Metropolitana en el año 2022*. [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/14264>
- Deloitte. (2017). *The Omnichannel Opportunity: Unlocking the Power of a Seamless Customer Experience*. McKinsey & Company.
- Eltweri, A., Faccia A., Mosteanu, N. & Sawan, N. (2020). *The Role of Risk Management in Auditing E-Business*. Conference: ICSEB 2020: 2020 The 4th International Conference on Software and e-Business. <http://dx.doi.org/10.1145/3446569.3446584>

- Fernández, A., Mercedes T. & Pérez, B. (2024). *Auditoría interna y la gestión económica de la financiera Mi Banco, de la ciudad de Pucallpa, 2022*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/7137>
- Fernández, I. (2024). *Influencia de la auditoría interna en la toma de decisiones gerenciales del Club Internacional Arequipa, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Católica de Santa María]. <https://lc.cx/EH2Qcn>
- Figueroa E., & Rivera Y. (2024). *Comercio Electrónico: Aspectos Administrativos, Tributarios y Contables*. [Tesis de grado, Universidad de Concepción]. <https://lc.cx/PQ1dKG>
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional* (1 ed.). LIMA: Oscar Rafael Guillen Valle. https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Graw Hill Education.
- Hoerner, K. S. (2020). *Auditoría Interna: Enfoque Integral*. Módulo Competitivo de Consultoría en Gestión de Riesgos y Cumplimiento.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). (2009). *Código de protección y defensa del consumidor (Ley N° 29571)*. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1244218-29571>
- Institute of Internal Auditors (IIA). (2017). *The Institute of Internal Auditors (IIA)*. <https://www.theiia.org/globalassets/site/standards/mandatory-guidance/ippf/2017/ippf-standards-2017-spanish.pdf>

Institute of Risk Management (IRM). (2015). *Risk Management - A Guide to Good Practice*.
IRM.

Instituto de Auditores Internos. (2004). *IAI: Instituto de Auditores Internos del Perú*.
<https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/ique-es-auditoria-interna/>

Instituto de Auditores Internos del Perú. (2024). *Instituto de Auditores Internos del Perú*.
<https://lc.cx/3i258r>

Instituto Nacional de Ciberseguridad. (2021). *INCIBE :Instituto Nacional de Ciberseguridad*.
<https://www.incibe.es/en/entrepreneurship/ventures>

Iso Tools (2023). *Gestión de riesgos corporativos*. <https://www.isotools.us/2015/03/13/por-que-es-importante-la-gestion-de-riesgos-para-tu-empresa/>

Itala, M. (2024). *Comercio electrónico en el Perú y la confianza del consumidor: Un estudio de factores claves del 2018 al 2019*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/673827>

Kotulic, A. G., & Clark, J. G. (2004). *Why there aren't more information security research studies*. Taylor & Francis.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. Sage Publications.

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020). *E-commerce 2020: business, technology and society*.
Pearson.

Marco de Prácticas Profesionales Internacionales (2024). *Global Internal Audit Standards*.
<https://lc.cx/vrAQKw>

- Maruri-Arcntales, J. N., Casquete-Baidal, N. E., & Arcos-Coba, J. A. (2020). *La auditoría de transacciones electrónicas. Como tener control en la era de la globalización*. Dominio De Las Ciencias, 6(4), 387–407. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1474>
- Moeller, R. R. (2011). *Risk-Based Internal Auditing*. John Wiley & Sons.
- NIA 200 - Objetivos Generales del Auditor Independiente y la Conducta de una Auditoría de Acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. (2018). *International Federation of Accountants (IFAC)*.
https://www.auditorsensors.com/uploads/20160405/NIA_ES_200.pdf
- Organización de las Naciones Unidas comercio y desarrollo. (2024). *Informe sobre el comercio y el desarrollo 2023*. United Nations Publications.
<https://unctad.org/es/publication/informe-sobre-el-comercio-y-el-desarrollo-2023>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2018). *Gestión de Riesgo ISO 31000:2018*.
- Organización Mundial del Comercio [OMC]. (2013). *World Trade Organization (WTO)*.
https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2022). *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos*. <https://www.oecd.org/en.html>
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis using SPSS*. Open University Press.
- Palomino, Y. (2024). *Evaluación de riesgos y la auditoría de cumplimiento en la Municipalidad de la Provincia de Anta, periodo, 2022*. [Tesis de grado, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8765>

- Power, M. (2009). *The risk management of nothing. Accounting, Organizations and Society*, 34(6-7), 849-855. <https://doi.org/10.1016/j.aos.2009.06.001>
- Quiñónez M., Jacho B. & Moran B. (2023). *The importance of internal audit in enterprise risk management*. *Ciencia y Desarrollo*. 27(1). 6.
<http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2544>
- Quiñónez Cercado, M. d. P., Castillo, B. J., & González, B. M. (2024). La importancia de la auditoría interna en la gestión de riesgos empresariales. *Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 78-86. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Rodríguez, I. (2023). *Las diferencias y similitudes entre la auditoría interna y el control de calidad*. <https://lc.cx/fhnwU1>
- Sampaio, R. &. (2018). *Validação de Instrumentos de Medida. Metodologia de Pesquisa. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)*.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Visión Universitaria.
- Sawyer, L. B., Dittenhofer, M. A., & Scheiner, J. H. (2003). *Sawyer's Internal Auditing: The Practice of Modern Internal Auditing*. Institute of Internal Auditors.
- Severino R. (2016). *Implementación de la gestión de riesgos en una empresa distribuidora y comercializadora en el departamento de Ica*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://lc.cx/Ux_cdE
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2023, November 21). Resolución Rectoral N° 012648-2023-R/UNMSM. [PDF file]. Retrieved from <https://spsgd.unmsm.edu.pe/verifica/inicio.do>

Zhang, H. (2023). *Risk and Control of Cross border E-commerce Enterprises from the Perspective of Internal Audit.*. Conference on Governance of Accounting and Global Business Management. <https://doi.org/10.54097/hbem.v11i.8151>

IX. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología de la investigación
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿Qué relación existe entre la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail?	Determinar la relación de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail	La Auditoría Interna se relaciona directa y significativamente en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.	Variable Independiente: Auditoría Interna	- Mecanismos virtuales - Alcance de la auditoria	- Frecuencia de auditorías - Uso de tecnologías - Número de procesos - Profundidad y detalle	Tipo: Básica Diseño de investigación: Correlacional, enfoque Cuantitativo y No experimental. Población: Está constituido por 84 colaboradores de la empresa retail de áreas claves que tengan conocimiento previo de auditoria, riesgos y control interno. Muestras: La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Qué relación existe entre los mecanismos virtuales de auditoría interna y la identificación y evaluación de riesgos en una empresa retail?	Evaluar la relación entre los mecanismos virtuales de auditoría interna y la identificación y evaluación de Riesgos en una empresa retail	Los mecanismos virtuales de auditoría interna se relacionan directa y significativamente en la Identificación y Evaluación de Riesgos en una empresa retail.	Variable Dependiente: Gestión de Riesgos del E-Commerce	- Identificación y evaluación de riesgos - Eficacia de los controles de riesgos	- Riesgos identificados - Frecuencia de evaluaciones - Número de controles - Evaluación de controles	
¿Qué relación existe entre el alcance de la auditoría interna y la eficacia de los Controles de Riesgos en una empresa retail?	Definir la relación entre el alcance de la auditoría interna y la eficacia de los Controles de Riesgos en una empresa retail	El alcance de la auditoría interna se relaciona directa y significativamente en la eficacia de los Controles de Riesgos en una empresa retail.				

Anexo 2: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA) FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: Auditoría Interna

OBJETIVO: Determinar la implicancia de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente debe elegir una de las cinco opciones, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Las alternativas son: - Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 - En desacuerdo (ED) = 2 - Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3 - De acuerdo (DA) = 4 - Totalmente de acuerdo (TA) = 5

ÍTEMS O PREGUNTAS			VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE: Auditoría Interna			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Mecanismos virtuales	1	¿Considera que la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna?					
	2	¿Considera usted que los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución?					
	3	¿Considera que el uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna?					
	4	¿Considera usted que la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna?					
Dimensión 2: Alcance de la auditoría	5	¿Considera que el número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna?					
	6	¿Considera usted que el número de procesos auditados definen el alcance de la auditoría como propósito de mejorarla?					
	7	¿Considera que la profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna?					
	8	¿Considera usted que el proceso de auditoría debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: Gestión de riesgos del E-Commerce

OBJETIVO: Determinar la relación de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente debe elegir una de las cinco opciones, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Las alternativas son: - Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 - En desacuerdo (ED) = 2 - Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3 - De acuerdo (DA) = 4 - Totalmente de acuerdo (TA) = 5

ÍTEMS O PREGUNTAS			VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE: Gestión de Riesgos del E-Commerce			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Identificación y evaluación de riesgos	1	Considera que el número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail					
	2	Considera usted que la identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail					
	3	Considera que la frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail					
	4	Considera usted que la evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail					
Dimensión 2: Eficacia de los controles de riesgos	5	Considera usted que el número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail					
	6	Considera que el número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail					
	7	Considera que la evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail					
	8	Considera que la eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3: Validación de instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

Solicitud de validación de instrumentos

Lima, 10 de agosto de 2024

Mg. Edith Melgar Esquivel

Docente de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM

Presente.-

Asunto: Validación de Instrumentos

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que me encuentro realizando la investigación:

Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

Como experto en investigación científico y con amplia experiencia en el tema le solicito su opinión sobre los instrumentos de recolección de datos adjuntos, calificando elemento por elemento a partir de sus puntuaciones con la respectiva escala de respuesta.

Mucho agradeceré pueda evaluar el referido documento, para ello adjunto lo siguiente:

1. El Informe de validación, cuyo aspecto se servirá absolver.
2. La matriz de consistencia (cuyo comportamiento se busca medir), y otros aspectos que puedan ilustrar el sentido de la investigación.
3. Instrumentos de recojo de información.
4. Matriz de validación de contenido del instrumento.

Agradezco a Ud. la atención a la presente, como también deseo expresarle la consideración más distinguida.

Atentamente

Bach. Dora Imena Delgado Mallqui

Instrumento que mide la variable: “Auditoría interna”

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Edith Melgar Esquivel
 1.2. Grado académico del informante: Magister
 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
 1.4. Título de la investigación: Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail
 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento: Dora Jimena Delgado Mallqui
 1.7. Variable a validar: Auditoría Interna

2. ASPECTOS DE

VALIDACIÓN:

N°	ÍTEMS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	¿Considera que la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna?	0.80	
2	¿Considera usted que los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución?	0.80	
3	¿Considera que el uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna?	0.80	
4	¿Considera usted que la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna?	0.80	
5	¿Considera que el número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna?	0.80	
6	¿Considera usted que el número de procesos auditados definen el alcance de la auditoría como propósito de mejorarla?	0.80	
7	¿Considera que la profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna?	0.80	
8	¿Considera usted que el proceso de auditoría debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna?	0.80	
Promedio general		0.80	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACIÓN Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.80	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.80	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener	0.80	

		la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.80	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.80	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.80	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.80	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.80	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.80	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.80	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.80	
Promedio general			0.80	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0.80

Validez bueno

OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(x)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

()

Lugar y fecha: 11 de Agosto de 2024


Mag. Edith Carla Melgar Esquivel
Firma de experto informante

DNI N° 42009236

Instrumento que mide la variable: “Gestión de riesgos en el E-Commerce”

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS

GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Edith Melgar Esquivel
- 1.2. Grado académico del informante: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
- 1.4. Título de la investigación: Auditoria Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail
- 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Dora Jimena Delgado Mallqui
- 1.7. Variable a validar: Gestión de riesgos en el E-Commerce

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	ÍTEM	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	¿Considera que el número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail?	0.80	
2	¿Considera usted que la identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail?	0.80	
3	¿Considera que la frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail?	0.80	
4	¿Considera usted que la evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail??	0.80	
5	¿Considera usted que el número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail?	0.80	
6	¿Considera que el número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail?	0.80	
7	¿Considera que la evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail?	0.80	
8	¿Considera que la eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail?	0.80	
Promedio general		0.80	

Nº	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.80	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin	0.80	

		contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.80	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.80	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.80	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.80	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.80	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.80	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.80	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.80	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.80	
Promedio general			0.80	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0.80

Validez bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (x)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ()

Lugar y fecha: 11 de Agosto de 2024



Mag. Edith Carla Melgar Esquivel

Firma de experto
informante

DNI N° 42009236

Instrumento que mide la variable: “Auditoría Interna”

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante:

1.2. Grado académico del informante:

1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM

1.4. Título de la investigación: Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail

1.5. Tipo de instrumento:

Cuestionario

1.6. Autor del instrumento: Dora Jimena Delgado Mallqui

1.7. Variable a validar: Auditoría Interna

2. ASPECTOS DE

VALIDACIÓN:

N°	ÍTEM	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	¿Considera que la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna?	0.70	
2	¿Considera usted que los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución?	0.70	
3	¿Considera que el uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna?	0.80	
4	¿Considera usted que la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna?	0.70	
5	¿Considera que el número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna?	0.70	
6	¿Considera usted que el número de procesos auditados definen el alcance de la auditoría como propósito de mejorarla?	0.70	
7	¿Considera que la profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna?	0.80	
8	¿Considera usted que el proceso de auditoría debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna?	0.70	
Promedio general		0	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.80	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.70	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener	0.70	

		la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.		
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.80	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.80	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.80	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basados en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.70	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.80	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.70	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.80	
Promedio general			0	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0

Validez débil

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

(X)

()

Lugar y fecha: 12.09.2014

Firma de experto informante

DNI N° 08260467

F. Pajuelo
 Felix Pajuelo Chouca

Instrumento que mide la variable: “Gestión de riesgos en el E-Commerce”

		contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos	0.80	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados	0.80	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio	0.70	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos	0.80	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante	0.70	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basados en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos	0.80	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento	0.70	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios	0.60	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes	0.80	
Promedio general			0	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0

Validez débil

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (X)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ()

Lugar y fecha 12.09.24

Firma de experto informante

DNI N° 08260467 *Felix Piquero Chiruca*

Instrumento que mide la variable: “Auditoría Interna”

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante:

1.2. Grado académico del informante:

1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM

1.4. Título de la investigación: Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail

1.5. Tipo de instrumento:
Cuestionario

1.6. Autor del instrumento: Dora Jimena Delgado Mallqui

1.7. Variable a validar: Auditoría Interna

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ÍTEM	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	¿Considera que la frecuencia de auditorías mediante mecanismos virtuales potencia adecuadamente la auditoría interna?	0.7	
2	¿Considera usted que los mecanismos virtuales influyen en la frecuencia de las auditorías y en la eficiencia de su ejecución?	0.7	
3	¿Considera que el uso de tecnología para el seguimiento y reporte como mecanismos virtuales fortalece eficazmente la auditoría interna?	0.7	
4	¿Considera usted que la presencia del uso de tecnología como mecanismos virtuales mejora la eficiencia en la auditoría interna?	0.6	
5	¿Considera que el número de procesos auditados según el alcance planteado inicialmente regula con eficacia la auditoría interna?	0.9	
6	¿Considera usted que el número de procesos auditados definen el alcance de la auditoría como propósito de mejorarla?	0.7	
7	¿Considera que la profundidad y el detalle en el alcance de la auditoría interna potencian adecuadamente la auditoría interna?	0.8	
8	¿Considera usted que el proceso de auditoría debe definir el alcance en términos de profundidad y detalle para lograr eficiencia en la auditoría interna?	0.7	
Promedio general		0	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.7	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.7	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener	0.7	

		la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.7	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.7	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.7	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.7	
7	METODOLOGIA	Se evidencia que los ítems están basados en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.7	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.7	
9	COMPRESION	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.7	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.7	
Promedio general			0	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0

Validez débil

OPINIÓN DE
APLICABILIDAD

:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (X)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ()

Lugar y fecha 12 de setiembre 2024



Firma de experto
informante
DNI N° 00479212

ROBERTO GERARDO NEYRA ARGUETA

Instrumento que mide la variable: "Gestión de riesgos en el E-Commerce"

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS

GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:
 1.2. Grado académico del informante:
 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
 1.4. Título de la investigación: Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail
 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento: Dora Jimena Delgado Mallqui
 1.7. Variable a validar: Gestión de riesgos en el E-Commerce

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ÍTEM	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	¿Considera que el número de riesgos identificados en la evaluación de riesgos impacta en el comercio electrónico de una empresa retail?	0.8	
2	¿Considera usted que la identificación de riesgos detecta y registra los posibles eventos que podrían tener efectos negativos en una empresa retail?	0.8	
3	¿Considera que la frecuencia de las evaluaciones impacta en la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail?	0.8	
4	¿Considera usted que la evaluación de riesgos analiza la probabilidad de ocurrencia y las consecuencias de cada riesgo identificado en la matriz de riesgos en una empresa retail??	0.8	
5	¿Considera usted que el número de controles identificados es fundamental para la gestión de riesgos exitosa dentro de una empresa retail?	0.8	
6	¿Considera que el número de controles implementados mejora la eficacia de la gestión de riesgos del comercio electrónico en una empresa retail?	0.8	
7	¿Considera que la evaluación de la eficacia de los controles mediante auditorías internas mitiga los riesgos del comercio electrónico en una empresa retail?	0.8	
8	¿Considera que la eficacia de los controles se relaciona directamente con los factores de diseño e implementación de controles dentro del entorno operativo en una empresa retail?	0.8	
Promedio general		0	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.8	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin	0.8	

		contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos		
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.8	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.7	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.6	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.7	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basados en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.7	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.7	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.8	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.8	
Promedio general			0	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0

Validez débil

OPINIÓN DE
APLICABILIDAD

:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado (X)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado ()

Lugar y fecha: 12 de setiembre 2024


Firma de experto
informante
DNI N° 00479212

ROBERTO GERARDO NEYMURGUIZA

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con el presente trabajo de investigación, se procedió a determinar la consistencia interna del instrumento empleando el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, dando como resultados para ambas variables mayor a 0.7. Según Avecillas y Lozano (2016) describen escalas de clasificación de los niveles de fiabilidad al utilizar el Alfa de Cronbach, que se muestra en el siguiente cuadro:

Indice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9, 1]
2	Muy bueno	]0.7, 0.9]
3	Bueno	]0.5, 0.7]
0	Regular	]0.3, 0.5]
5	Deficiente	0, 0.3]

Fuente: Datos de la investigación

Confiabilidad de Auditoría Interna

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.744	8

La fiabilidad mostrada según los datos estadísticos indica que el cuestionario de la variable auditoría interna es confiable, lo que indicaría que las respuestas obtenidas son aceptables. Los datos del cuestionario estuvieron conformados por 8 elementos, para el proceso de hallar la fiabilidad se realizó a través del programa SPSS Statistics Versión 28, donde se obtuvo que la fiabilidad tiene un valor de 0.744 indicándonos que es confiable.

Confiabilidad de Gestión de Riesgos del E-Commerce

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.799	8

La fiabilidad mostrada según los datos estadísticos indica que el cuestionario de la variable gestión de riesgos del E-Commerce es confiable, lo que indicaría que las respuestas obtenidas son aceptables. Los datos del cuestionario estuvieron conformados por 8 elementos, para el proceso de hallar la fiabilidad se realizó a través del programa SPSS Statistics Versión 28, donde se obtuvo que la fiabilidad tiene un valor de 0.799 indicándonos que es confiable.