



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0474>

IMPLEMENTACIÓN UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA INTERDATOS EN EL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

IMPLEMENTATION OF AN INTERNAL CONTROL AND QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN AN INTERDATOS COMPANY IN THE PUERTO LÓPEZ CANTON

Jaime-Baque Miguel Ángel ¹; Molina-Cárdenas Issac Emanuel ²

¹ Docente de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas.
Jipijapa, Ecuador. Correo: miguel.baque@unesum.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6117-837X>

² Estudiante de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Económicas.
Jipijapa, Ecuador. Correo: molina-issac5463@unesum.edu.ec.
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-8446-6464>

Resumen

La investigación propuesta nace con el objetivo de implementar un sistema de control interno y de gestión de calidad en una empresa INTERDATOS en el Cantón Puerto López, con el propósito de la adopción El sistema de control interno globalmente incluye componentes fundamentales como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. Esta empresa se encarga de proveer servicios de internet por cable para los ciudadanos del cantón. Los resultados de la investigación están indican que la mayoría de los empleados considera que el sistema de control interno es "Muy efectivo" con el 67% o "Efectivo" 17%, lo que sugiere que las políticas y procedimientos actuales están funcionando bien en general. Sin embargo, una minoría significativa que califica el sistema podría indicar áreas donde el sistema no se implementa de manera uniforme o donde ciertos procesos necesitan mejoras. La metodología aplicada en este estudio se enfocó en un diseño no experimental ya que la información obtenida no fue manipulada; el enfoque fue mixto, la fase cualitativa se llevó a cabo mediante la recolección de datos. Así mismo, se utilizó método inductivo-deductivo, analítico-sintético. En conclusión, la mayoría de los empleados y clientes perciben positivamente estos sistemas, lo que indica que las políticas y procedimientos actuales están bien diseñados y, en su mayoría, bien implementados.

Palabras claves: control interno, gestión, calidad de servicio, monitoreo, evaluación de riesgo.

Abstract

The proposed research was born with the objective of implementing an internal control and quality management system in an INTERDATOS company in the Puerto López Canton, with the purpose of adopting The internal control system globally includes fundamental components such as the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. This company is responsible for providing cable internet services to the citizens of the canton. The results of the research indicate that the majority of employees consider the internal control system to be "Very effective" with 67% or "Effective" 17%, suggesting that current policies and procedures are working well overall. However, a significant minority that rates the system could indicate areas where the system is not implemented uniformly or where certain processes need improvement. The methodology applied in this study focused on a non-experimental design since the information obtained was not manipulated; the approach was mixed, the qualitative phase was carried out through data collection. Likewise, the inductive-deductive and analytical-synthetic method was used. In conclusion, most employees and customers perceive these systems positively, which indicates that current policies and procedures are well designed and, for the most part, well implemented.

Keywords: internal control, management, service quality, monitoring, risk assessment.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



1. Introducción

A nivel mundial, el sistema de control interno es reconocido como un elemento esencial para la buena gobernanza, la transparencia y la eficiencia operativa en todo tipo de organizaciones, ya sean del sector público o privado. Este sistema se basa en principios y marcos ampliamente aceptados, como el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que proporciona un marco integral para diseñar, implementar y evaluar un control interno efectivo.

El sistema de control interno globalmente incluye componentes fundamentales como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. Estos elementos se combinan para formar un sistema cohesivo que ayuda a las organizaciones a alcanzar sus objetivos, cumplir con las regulaciones, proteger los activos, y asegurar la precisión y confiabilidad de la información financiera y operativa.

A nivel nacional, muchas empresas e instituciones adoptan y adaptan estos principios a sus contextos

específicos para mejorar su control interno. La adopción de normas como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y el marco COSO ha permitido a las organizaciones armonizar sus prácticas de control interno con los estándares globales, facilitando la transparencia y la confianza en los mercados internacionales.

El control interno requiere la toma de decisiones y un diseño adecuado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos como la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y el cumplimiento de leyes y normas vigentes. En este contexto, (Del Toro, Fonteboa, Trabas, & C, 2021) manifiestan que el control, es aquella actividad que asegura el cumplimiento de los objetivos y planes estipulados en la planificación de las organizaciones. Resulta importante destacar al control como señala (Mantilla, 2019), que es el conjunto de acciones y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos.



El sistema de control interno es un componente esencial para la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones en un entorno globalizado, contribuyendo a la confianza de los inversionistas, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo en diversas jurisdicciones.

Sistema de control interno

Los sistemas de gestión de calidad están ligados a la consecución de los objetivos, considerando aspectos importantes como el desarrollo de estrategias y el mejoramiento en el desempeño de la organización, lo que lleva a generar un impacto sobre la estrategia fijada y por ende a alcanzar resultados importantes en las entidades (Hernández, 2020).

Por esta razón, se ha generado la necesidad de hacer frente a las nuevas exigencias empresariales, mediante la integración de conceptos administrativos y de gestión en todas las áreas que conforman la organización (Santacruz, 2020).

El control interno (CI) es el elemento fundamental de la administración que debe estar presente en todas las organizaciones, independientemente de su tipo y

conformación. La importancia radica desde el punto de vista de administrar, es decir: no se puede planear, organizar, administrar sin control, por lo tanto, el CI comprende un plan de la organización que permite realizar procedimientos coordinados adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

Al respecto, (López & Guevara, 2020) manifiestan que la importancia de poseer un sistema de control interno para las empresas, radica en que mediante este se organizan los procesos de la entidad y se enfocan hacia la satisfacción de las necesidades en un determinado momento, se protegen los activos que forman la estructura del patrimonio de la empresa, y se verifica la eficiencia y efectividad de las operaciones implementadas.

El CI es el proceso realizado por los directivos de la organización y todo su personal, delineado para proporcionar seguridad razonable y conseguir los objetivos de la empresa (Estupiñan, 2021). Dicho de otro modo, se puede decir que el CI es el conjunto de políticas, procedimientos, principios y

métodos coordinados y ejecutados por la dirección para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de los procedimientos y la realización de procesos que permitan alcanzar las metas y objetivos planificados con la finalidad de asegurar los recursos creando confiabilidad para la toma de decisiones.

A continuación, se presenta los objetivos que persigue el CI de acuerdo a Emerson (2013):

- Operativos: están orientados al desarrollo de la eficiencia con respecto a las actividades de la organización, incluyen los rendimientos operacionales y financieros.
- Información: están relacionados con la documentación financiera y no financiera, a nivel interno y externo, contempla aspectos contables y de transparencia.
- Cumplimiento: se enfocan al acatamiento de la normativa y regulaciones que debe ejecutar la organización.

El CI se define como un proceso de gestión dinámico e integrado, que propone y adecua altos estándares de seguridad, con relación a los objetivos operacionales, de

información y cumplimiento, su función es inherente a la organización y dirección institucional, promoviendo las condiciones necesarias del equipo de trabajo, para causar un mejor desempeño del funcionamiento de la empresa.

Ruiz (2014) manifiesta control interno se enfoca en el control y mejoramiento interno del gobierno corporativo, es decir, en un manejo óptimo de los recursos públicos o privados; proporcionando eficiencia y eficacia para las decisiones operacionales, y fiabilidad financiera de la información, a través del cumplimiento de normas determinadas que otorguen un grado de seguridad aceptable.

Para (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2019) un CI bien aplicado contribuye a obtener una gestión optima, genera beneficios para la administración de la entidad en todos los niveles, procesos y actividades desde su implementación, ayuda a combatir la corrupción, tributa al logro de objetivos y rentabilidad y facilita el aseguramiento de información financiera confiable mediante el cumplimiento de leyes y normas vigentes.



El control interno es importante en toda institución, ya que el mismo asegura la confiabilidad en los procesos financieros, ante los fraudes y su eficacia operativa. El CI no es un fin que interviene en el accionar de las empresas, sino es el medio para el logro de los objetivos, es un proceso que está bajo la responsabilidad de la dirección, es ejecutado por todos los integrantes de la misma, por lo que es necesario que conozcan sus componentes, la importancia de la implementación y la operatividad (Gamboa, Puente, & Vera, 2020).

El CI es la etapa que culmina el proceso administrativo, en esta parte se exponen las variaciones e inconsistencias con base en los objetivos establecidos por la administración, evitando gastos económicos excesivos. El CI es la herramienta que poseen las entidades para evitar cualquier tipo de impacto económico producto del incumplimiento, evasión o negligencia de las obligaciones fiscales de la empresa con el Estado. Es necesario evitar cálculos incorrectos, pagos realizados de forma inoportuna o incompleta, para no producir afectaciones a nivel

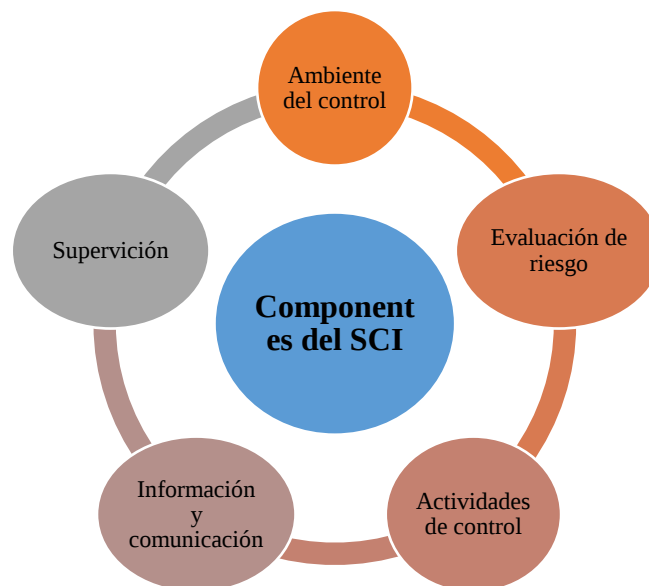
fiscal, laboral o social; pues empleados que no reciben sus percepciones correctas provocan deducciones en exceso por los impuestos (López & Solís, 2021).

Según los conceptos anteriores se deduce que el CI es importante, puesto que apoya a la dirección, a través del control de las operaciones, verifica que los recursos sean utilizados de manera eficiente, el hecho que una entidad cuente con un CI adecuado le ayudara a maximizar la utilización de recursos para alcanzar una gestión financiera y administrativa que mejore el desempeño de la empresa.

En los que respecta a los componentes del CI, estos se encuentran interrelacionados entre sí de forma secuencial, los mismos permiten generar un sistema que actúa de forma dinámica frente a los cambios constantes tanto internos como del entorno donde se desenvuelve. Sin embargo, a pesar que las empresas necesitan de la aplicación de cada componente con la finalidad de controlar las operaciones, ningún modelo de CI es igual, esto va a depender del ámbito de acción de las organizaciones, la

filosofía de gestión, tamaño y cultura organizacional (Estupiñan, 2021).

Figura 1. Componentes del sistema de control interno (SCI)



Fuente: (Mantilla, 2019).

Ambiente de control. - Constituye la base para el diseño del SCI, aquí se refleja la importancia de la dirección al CI e incidencia en las actividades y resultados de la institución. (Del Toro, Fonteboa, Trabas, & C, 2021) señala que el SCI está influenciado por la cultura de una entidad y comprende un conjunto de valores éticos, la competencia, desarrollo del personal, la filosofía de la dirección para gestionar y la forma de delegar autoridad y responsabilidad. Los factores que contempla son:

- Filosofía de administración de los riesgos.
- Valores éticos e integridad.

- Visión del directorio.
- Compromiso y competencia profesional.
- Estructura organizativa.
- Delegación de responsabilidad y autoridad.
- Prácticas y políticas de recursos humanos.

Evaluación de riesgos. - La identificación de riesgos empieza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación necesarios a lo largo de la entidad. El CI se ha establecido para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones, es así que, la



dirección está en la capacidad de evaluar los acontecimientos desde una perspectiva doble la probabilidad e impacto, los riesgos se evalúan con doble enfoque el riesgo inherente y residual (Del Toro, Fonteboa, Trabas, & C, 2021)).

El riesgo inherente es al que se enfrenta una entidad por la ausencia de acciones realizadas por la dirección para modificar la probabilidad y el impacto. El riesgo residual es aquel que permanece después que la dirección desarrolle respuestas a los riesgos, la evaluación de riesgos es aplicada primero a los riesgos inherentes y luego el riesgo residual.

Actividades de control. - Son los procedimientos, políticas y acciones realizadas por las personas con el fin de asegurar se lleven a cabo las directrices necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se dividen en tres categorías enfocadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad y son: operaciones, información financiera y cumplimiento (Mantilla, 2019).

Las actividades de control son las políticas que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas establecidas para la dirección de

riesgos, para (Del Toro, Fonteboa, Trabas, & C, 2021) esto tiene lugar en toda la organización en sus diferentes niveles, funciones, incluyen diversas actividades y los factores contemplados son:

- Integración de la respuesta al riesgo.
- Tipos de actividades de control.
- Controles generales.
- Controles específicos.

Modelos del Control Interno

A lo largo del tiempo, el control interno recibió numerosas connotaciones; hoy en día, los debates sobre el concepto del control interno, pudiendo observar también en las Normas Internacionales de Auditoría, llevan al reconocimiento del mismo como un proceso redactado, implementado y preservado por personas encargadas del gobierno, por la gerencia y por otras categorías de personal con el fin de proporcionar un seguro razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos de una entidad relacionados con la credibilidad de la información financiera, la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones adaptables. Cabe

destacar el hecho de que este enfoque del control interno gana importancia debido a que representa un área de interés para todos los usuarios de los estados financieros, así como para los usuarios externos (Briciu, Dănescu, Dănescu, & Prozan, 2022).

Los modelos de CI se han desarrollado para brindar soporte y ayudar a la consecución de los objetivos de la organización, una vez estos sean ejecutados y adaptados según las necesidades de la entidad, permiten disponer de controles eficaces, eficientes y económicos, a continuación, se describen los modelos más utilizados en la práctica empresarial:

Modelo COCO. - Fue creado en 1995, por el Instituto de Contadores Certificados (CICA) con la finalidad de proporcionar un modelo sencillo y comprensible, agrupa veinte criterios en cuatro etapas para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Además, simplifica los conceptos y utiliza un lenguaje que facilita la discusión sobre su alcance, mediante el lenguaje comprensible para todos los miembros de la organización, según (Elizalde, 2022) los propósitos del modelo son

proporcionar entendimiento del control y dar respuesta a las siguientes tendencias:

- El impacto de la tecnología y las estructuras empresariales a través de la comunicación de valores, visión empresarial compartida y la comunicación abierta.
- Informar públicamente sobre la efectividad del control de acuerdo a los objetivos.
- Proteger los intereses de los socios e inversionistas.

Modelo Coso ERM.- Al respecto, (Estupiñan, 2021) manifiesta que el modelo Enterprise Risk Management (ERM), aplicado a los procesos de nivel directivo, administrativo y demás personal, permite gestionar los riesgos de una manera que no afecten potencialmente a la entidad, sino de una manera razonable, y su vez disminuirlos para alcanzar el logro de los objetivos fijados.

El modelo ERM clasifica a los objetivos organizacionales en cuatro categorías: objetivos estratégicos, objetivos operativos, objetivos coherentes con la información entregada a terceros y objetivos relacionados con el desempeño.



Es un proceso realizado de forma continua por el personal de todos los niveles de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales, gestionar los riesgos y proporcionar seguridad razonable sobre los objetivos. Permite a los administradores de acuerdo al criterio de (Sánchez, 2020) operar de manera eficaz en un ambiente de riesgo, incrementando la capacidad para:

- Alinear el riesgo aceptado con las estrategias.
- Mejorar las decisiones estratégicas de respuesta al riesgo.
- Minimizar los eventos negativos y pérdidas operativas.
- Identificar y administrar el riesgo de la entidad.
- Racionalizar el uso de los recursos.

Modelo COBIT. - El modelo COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), dentro del marco de evaluación, su función consiste en verificar y llevar un adecuado control de los sistemas de información (SI) de los negocios como de la seguridad, este modelo vincula las herramientas tecnológicas, las cuales son

orientadas a los diferentes sectores de una organización; es decir, dirigentes, auditores, beneficiarios, de manera global, a todos los responsables del proceso. Su estructura se basa en los razonamientos investigativos, como la seguridad y eficacia mediante el capital humano, instalaciones técnicas y de los diferentes métodos tecnológicos de la institución según (Romero, 2023).

COBIT es un modelo para gestionar el control de los sistemas de tecnologías de la información (TI), orientado a todos los sectores de la organización, administradores, usuarios, y auditores. El modelo se aplica a los equipos y sistemas, desde ordenadores personales hasta la red local; con el fin de manejar y proveer de información contable fidedigna. Para que la organización cumpla todas sus metas. COBIT evalúa criterios tales como: información (seguridad e integridad); recursos (Humanos, instalaciones, equipos); y, procesos involucrados.

Para (León, 2021) de los objetivos de COBIT se desprenden prácticas positivas mediante un marco de dominios y procesos los cuales se

enfocan en el control más que en la ejecución. Estas prácticas optimizan las inversiones realizadas por las TI y aseguran las entregas del servicio y establecen un marco de evaluación ante situaciones desfavorables. Para asegurar el éxito en el marco de trabajo de control COBIT contribuye de la siguiente manera:

- Definiendo una conexión con los requerimientos.
- Organizando las actividades de TI en un modelo de procesos.
- Identificado los recursos de TI.
- Definiendo los objetivos de control gerenciales.

Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL). - constituye un modelo para el diseño, aplicación y operación del CI en las entidades públicas y privadas en América Latina. Su análisis y presentación se llevó a cabo en el siglo VII, en el Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna, en la ciudad de Managua, Nicaragua, en el año 2002 (Valqui & Aguinaga, 2020).

Con respecto al modelo MICIL, (Stefanell & Barrios, 2022) señalan que para conservar de forma permanente el esquema de una estructura organizacional, es

importante orientar las acciones de control hacia actividades que generen un valor agregado y sean las más importantes, tomando en consideración a las actividades de infraestructura, gestión y los procesos financieros de validación, registro e información.

El Modelo MICIL contiene cinco componentes que son:

- El ambiente de control y trabajo institucional.
- Evaluación de riesgos para conseguir objetivos.
- Actividades de control para mitigar riesgos.
- Información y comunicación.
- Supervisión interna continua y externa periódica.

Gestión de calidad de servicio

La gestión de calidad es un enfoque sistemático y estructurado para asegurar que los productos, servicios y procesos de una organización cumplan con ciertos estándares de excelencia y satisfagan las expectativas de los clientes. Este enfoque abarca todas las actividades y funciones dentro de la organización, desde la planificación y el diseño hasta la producción, entrega y postventa, con



el objetivo de mejorar continuamente la calidad y eficiencia (Barros, 2022).

La gestión de calidad se basa en principios fundamentales como el enfoque en el cliente, la participación de todos los niveles de la organización, la toma de decisiones basada en evidencia, la mejora continua, y el enfoque en procesos. Estos principios son la base de modelos como la norma ISO 9001, que establece un marco reconocido internacionalmente para implementar sistemas de gestión de calidad efectivos.

En esencia, la gestión de calidad busca no solo cumplir con los requisitos establecidos, sino superarlos, mediante la implementación de procesos eficientes, la capacitación del personal, y la medición y análisis constante de los resultados para realizar mejoras continuas. Esto permite a las organizaciones no solo satisfacer a sus clientes, sino también optimizar sus operaciones y mantenerse competitivas en el mercado (Lamb & Castillo, 2022).

Sistema de control interno y gestión de calidad de servicio de la empresa INTERDATOS

El sistema de control interno y la gestión de calidad de servicio de la empresa INTERDATOS deben estar alineados para garantizar que la organización opere de manera eficiente, cumpla con las normativas aplicables y ofrezca un servicio que satisfaga las expectativas de sus clientes.

Sistema de Control Interno:

El sistema de control interno en INTERDATOS es fundamental para supervisar y controlar las operaciones de la empresa, asegurando la integridad de la información financiera y operacional, la protección de los activos, y el cumplimiento de las políticas internas y normativas externas. Este sistema incluye varias componentes clave, como:

- 1. Ambiente de Control:** Define la cultura organizacional de INTERDATOS, influyendo en cómo el personal entiende la importancia de los controles internos. Un ambiente de control sólido fomenta la ética, la responsabilidad y la transparencia.

2. Evaluación de Riesgos: La empresa debe identificar, analizar y gestionar los riesgos que puedan afectar la calidad del servicio, tales como errores en la atención al cliente, fallos en la tecnología o incumplimiento de los estándares de calidad.

3. Actividades de Control: Estas son las políticas y procedimientos implementados para mitigar riesgos. En el caso de INTERDATOS, esto podría incluir la supervisión de los procesos de atención al cliente, controles sobre los sistemas de información, y revisiones periódicas de la calidad del servicio.

4. Información y Comunicación: Es crucial que haya una comunicación efectiva dentro de la organización para que todos los empleados estén al tanto de sus responsabilidades y los estándares de calidad. La información debe fluir adecuadamente para permitir la toma de decisiones informada.

5. Monitoreo: La empresa debe realizar un seguimiento continuo de sus controles internos para asegurar que funcionen correctamente. Esto incluye auditorías internas y revisiones regulares de los procesos

para detectar y corregir cualquier deficiencia.

Gestión de Calidad de Servicio:

La gestión de calidad de servicio en INTERDATOS se enfoca en asegurar que todos los servicios ofrecidos cumplan con los estándares establecidos y superen las expectativas de los clientes. Esto se logra a través de:

1. Enfoque en el Cliente: La satisfacción del cliente debe ser el centro de la gestión de calidad, implicando una comprensión profunda de las necesidades y expectativas del cliente para adaptar los servicios en consecuencia.

2. Estandarización de Procesos: La empresa debe estandarizar sus procesos de servicio para garantizar que cada cliente reciba una experiencia de calidad consistente. Esto incluye la formación del personal, el uso de tecnología adecuada, y la implementación de protocolos claros.

3. Medición y Mejora Continua: La calidad del servicio debe ser medida regularmente a través de encuestas de satisfacción del cliente, análisis de feedback, y



otros indicadores de rendimiento. Los resultados deben utilizarse para mejorar continuamente los servicios y procesos.

4. Capacitación y Desarrollo del Personal: El personal de INTERDATOS debe recibir formación continua en estándares de calidad, atención al cliente y uso de herramientas tecnológicas para asegurar un servicio de alta calidad.

Interrelación entre Control Interno y Gestión de Calidad:

El sistema de control interno y la gestión de calidad de servicio están estrechamente vinculados. Un control interno eficaz asegura que los procesos de gestión de calidad se implementen correctamente y se mantengan, mientras que una gestión de calidad robusta contribuye a un ambiente de control interno más sólido al garantizar que los procesos y servicios se realicen con un alto estándar. Juntos, estos sistemas permiten a INTERDATOS operar de manera eficiente, cumplir con las normativas y ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de sus clientes, fortaleciendo así su posición en el mercado.

2. Metodología

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental ya que la información obtenida no fue manipulada; el enfoque fue mixto, la fase cualitativa se llevó a cabo mediante la recolección de datos relacionados con la evaluación del control interno de los procesos financieros de la unidad de análisis a través de la aplicación de entrevistas, manteniendo un orden y continuidad de un esquema estructurado; la fase cuantitativa consistió en el levantamiento de información relacionada con la variables de estudio mediante la aplicación de encuestas, basadas en un cuestionario de evaluación de control interno. El estudio tuvo un alcance explicativo – secuencial ya que inicio con el análisis y descripción de las variables y continuó con la explicación de los resultados obtenidos en la fase de diagnóstico. La finalidad fue transversal ya que los datos se levantaron y analizaron en un solo momento del tiempo (Murillo, Narváez, & Erazo, 2019)

Se aplicó los siguientes métodos a) inductivo – deductivo, que va de lo particular a lo general, identificando

la problemática derivada de los procesos administrativos y financieros de la empresa en su estudio y en la etapa posterior para la exposición e interpretación de los resultados obtenidos, permitiendo establecer conclusiones específicas para la optimización del control interno, b) método analítico – sintético, este método facultó el análisis del sistema de control interno en la gestión de calidad de servicio, para luego integrarlos como un solo elemento, basándose en teorías y criterios de varios autores, c) el método estadístico posibilitó la obtención, interpretación y representación de los resultados.

Se estableció como unidad de análisis la empresa INTERDATOS, que encuentra ubicada en el cantón Puerto López, la población de

estudio estuvo conformada por 30 empleados administrativos y operativos.

3. Resultados y discusión

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta respecto al artículo la frecuencia y el porcentaje. La frecuencia es el número de veces que una respuesta específica se dio en la encuesta y el porcentaje es la frecuencia de una respuesta específica expresada como una proporción del total de respuestas. Cabe mencionar, que se dará detalles específicos de cada uno de los aspectos observados en cuanto al sistema de control interno y gestión de calidad de servicio de la empresa INTERDATOS del cantón Puerto López.

Tabla 1. ¿Consideras que el sistema de gestión de calidad de servicio es efectivo para garantizar la satisfacción del cliente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectivo	20	67%
Efectivo	5	17%
Neutral	5	17%
Poco efectivo	0	0%
Nada efectivo	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia bajo los datos proporcionados de la EPMAPS Jipijapa.

La mayoría de los empleados considera que el sistema de control

interno es "Muy efectivo" con el 67% o "Efectivo" 17%, lo que sugiere que



las políticas y procedimientos actuales están funcionando bien en general. Sin embargo, una minoría significativa que califica el sistema

podría indicar áreas donde el sistema no se implementa de manera uniforme o donde ciertos procesos necesitan mejoras.

Tabla 2. *¿El sistema de control interno actual ayuda a prevenir errores y fraudes en tu área de trabajo?*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, siempre	25	83%
A menudo	3	10%
A veces	2	7%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	30	100%

Fuente: *Elaboración propia bajo los datos proporcionados de la EPMAPS Jipijapa.*

Los resultados indican que el sistema es percibido como efectivo para prevenir errores y fraudes por la mayoría de los empleados 83% que respondieron "Sí, siempre" o "A menudo" con el 10%. No obstante, aquellos que respondieron "A veces" con el 7% podrían estar experimentando desafíos específicos que deben ser abordados.

Otro de los resultados relevantes de esta investigación se reporta que las políticas se revisan anualmente o con mayor frecuencia con el 65%, lo que es una buena práctica para asegurar la actualización continua. Sin embargo, un porcentaje de empleados que no están seguros de la frecuencia de revisión 20% podría

reflejar una falta de comunicación clara sobre estos procesos.

Las opiniones sobre la transparencia y comunicación son variadas, con una mayoría que califica estos aspectos como "Muy buenos" con el 70% o "Buenos" con el 10%. Sin embargo, la existencia de respuestas "Regulares", "Malas" o "Muy malas" 20% sugiere que aún hay margen para mejorar en cómo se comunica y se aplican las políticas dentro de la empresa.

La percepción general es positiva, con una mayoría que considera el sistema de gestión de calidad de servicio como "Muy efectivo" con el 90%. Esto sugiere que el sistema está cumpliendo con sus objetivos.

No obstante, aquellos que lo ven como "Neutral" con el 10% podrían estar experimentando brechas en la implementación.

4. Conclusiones

El análisis del sistema de control interno y la gestión de calidad de servicio revela que, en general, la empresa ha logrado establecer un marco efectivo para la prevención de errores y fraudes, así como para garantizar la satisfacción del cliente. La mayoría de los empleados y clientes perciben positivamente estos sistemas, lo que indica que las políticas y procedimientos actuales están bien diseñados y, en su mayoría, bien implementados.

Sin embargo, el estudio también destaca áreas clave que requieren atención. La percepción de insuficiencia en la capacitación por parte de algunos empleados y la falta de claridad en la frecuencia de revisión de políticas sugieren la necesidad de un enfoque más sistemático en la formación continua y en la comunicación interna. Además, las variaciones en la percepción de la efectividad y transparencia del sistema de control

interno indican que es necesario reforzar la consistencia en la implementación y monitoreo de estas políticas en todas las áreas de la empresa.

En cuanto a la gestión de calidad de servicio, aunque la mayoría de los clientes se siente satisfecha, existe una fracción que percibe deficiencias en la respuesta a sus comentarios y sugerencias. Esto subraya la importancia de mejorar los mecanismos de retroalimentación y asegurarse de que las preocupaciones de los clientes se aborden de manera oportuna y efectiva.

Bibliografía

- Barros, R. (2022). The risks of insurance companies within the framework of Enterprise Risk Management (ERM) and internal control. *Innovate. Journal of administrative and social sciences*, 61-70.
- Briciu, S., Dănescu, A., Dănescu, T., & Prozan, M. (2022). A comparative study of well established internal control models. *Procedia Economics and Finance*, 1015-1020.
- Del Toro, J., Fonteboa, A., Trabas, E., & C, S. (2021). Control



- Interno. La Habana: CECOFIS.
- Elizalde, L. (2022). Control interno desde el enfoque contemporáneo. Contribuciones a la economía.
- Estupiñan, R. (2021). Estupiñan, R. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gamboa, J., Puente, S., & Vera, P. (2020). Importancia del control interno en el sector público. Publicando, 487-502.
- Hernández, G. (2020). Redalyc. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2234/223417462004/>
- Lamb, K., & Castillo, C. (2022). Internal control as a tool to improve profitability at IMEDCORP SA.
- León, F. (2021). COBIT como modelo para auditorías y control de los sistemas de información. Polo del Conocimiento, 17-36.
- López, E., & Solís, E. (2021). La importancia del control interno para el cumplimiento de las disposiciones fiscales de las entidades económicas. Horizontes de la Contaduría en las ciencias sociales, 157-165.
- López, O., & Guevara, J. (2020). Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo. Contaduría, 187. Obtenido de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/control/article/viewFile/26132/20779410>
- Mantilla, S. (2019). Auditoría del control interno. Ecoe Ediciones.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2019). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Las ciencias, 206-240.
- Murillo, A. L., Narváez, Z. C., & Erazo, Á. J. (2019). Internal control system with focus on ISO 9001: 2015 in the banana company Monterrey. Interdisciplinary Arbitrated Review Koinonía, 255.
- Romero, P. (2023). Normas Internacionales Cobit V. Normativa Internacional, 1-37.
- Sánchez, L. (2020). COSO ERM y la gestión de riesgos. QUIPUKAMAYOC, 43-50.
- Santacruz, M. (20 de noviembre de 2020). El control interno basado en el modelo COSO. Investigación de contabilidad, 36-37. Obtenido de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/334/342



- Stefanell, F. N., & Barrios, L. M. (2022). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 245-267.
- Valqui, G. L., & Aguinaga, J. J. (2020). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Investigación de Contabilidad Accounting power for business*.