

El control interno y su incidencia en la gestión operativa

Internal Control and its incidence on operational management

Gloria Belén Espinoza Rosero

 <https://orcid.org/0000-0003-2005-3380>

Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. gespinozar@ups.edu.ec

Verónica Estefanía López Cali

 <https://orcid.org/0009-0003-8506-319X>

Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. vlopezc1@est.ups.edu.ec

Artículo de
Investigación




Esta publicación está bajo una
licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial 4.0
Internacional (CC BY-NC 4.0).

Fecha de recepción:
10/07/2023

Fecha de aprobación:
22/11/2023

Fecha de publicación:
31/01/2024

 <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v13.n1.2024.882>

Resumen

La finalidad del estudio es determinar si un efectivo sistema de control interno incide en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y en la optimización de los recursos. Como metodología emplea un enfoque cuantitativo, utilizando para medir la variable independiente, un cuestionario de control interno basado en el modelo COSO, el cual se aplicó a todos los colaboradores de una Institución de Educación Superior privada de Guayaquil, y para la variable dependiente se utilizó un cuestionario de la evaluación de desempeño del personal. Se obtuvo una excelente consistencia interna de los instrumentos de medición con un Alpha de Cronbach de 0,90 y de 0,82 respectivamente. Con el software estadístico R Studio se utilizó la correlación de Spearman, obteniendo como resultado una correlación positiva entre las variables dependientes eficiencia y eficacia respecto las variables indepen-

dientes componentes del control interno, se evaluó, además, la significancia de los factores de correlación estimados lo que permitió rechazar la hipótesis nula de igualdad a cero. Estos resultados confirman que la organización puede incrementar su gestión operativa mediante la mejora de sus controles internos y encaminar así sus políticas internas y procesos establecidos.

Palabras clave: Gestión, Auditoría de gestión, Gestión de riesgos.

Abstract

The purpose of the study is to determine if an effective internal control system affects the fulfillment of the established objectives, and the optimization of resources. As a methodology, it uses a quantitative approach, using to measure the independent variable, an internal control questionnaire based on the COSO model,

which was applied to all the collaborators of a private Higher Education Institution in Guayaquil, and for the dependent variable it was used a staff performance appraisal questionnaire. An excellent internal consistency of the measurement instruments was obtained with a Cronbach's Alpha of 0.90 and 0.82 respectively. With the statistical software R Studio, Spearman's correlation was used, obtaining as a result a positive correlation between the dependent variables efficiency and efficacy with respect to the independent variables that are components of internal control, the significance of the estimated correlation factors was also evaluated, which allowed us to reject the null hypothesis of equality to zero. These results confirm that the organization can increase its operational management by improving its internal controls and thus direct its internal policies and established processes.

Keywords: Classroom Techniques, Higher Education, Mathematics Education.

Introducción

Las Instituciones de Educación Superior (IES) de Ecuador están reguladas por el Consejo de Educación Superior (CES), organismo responsable de garantizar el cumplimiento de los criterios necesarios para el funcionamiento eficiente y eficaz del sistema de educación superior. De entre los requerimientos que deben cumplir las IES, están: proyectos de infraestructura, procesos de evaluación-acreditación institucional y profesional, gestión de la planificación de las instituciones.

Para ello, las IES deben cumplir con procesos de gestión de operaciones que permitan realizar una ejecución eficiente y eficaz de los recursos asignados, siendo necesario que la gestión de operaciones se sostenga en un sistema de control interno que contribuya en la toma de decisiones, mejora de los procesos internos, para así alcanzar los objetivos establecidos, y la optimización de los recursos.

Mediante la aplicación de procedimientos de control interno adecuados, es posible identificar riesgos y oportunidades que contribuyen a la mitigación de situaciones adversas que puedan afectar a la ins-

titución, como: problemas de ineficiencia laboral, incumplimientos de normas, fraudes, entre otros. Las debilidades en el control interno, específicamente en procesos organizacionales como cartera, tesorería, contabilidad, generan riesgos como el fraude y el robo, que conllevan no solo a la pérdida de dinero, sino a la pérdida de la imagen organizacional (Grajales-Gaviria y Castellanos-Polo, 2018).

En ese contexto, el funcionamiento del sistema de control interno en las IES les permite llevar procedimientos adecuados para evitar fraudes económicos y asegurar la calidad de la educación, direccionando efectivamente los recursos asignados, además, contribuye a la toma de decisiones que permitan alcanzar la misión y visión de las instituciones. Por lo tanto, los procesos de control interno le brindan al personal tanto docente como administrativo un mejor desempeño en sus actividades diarias, ya que al cumplir los procedimientos establecidos contribuyen a un mejor desempeño de la institución (Mantilla, 2018).

Un estudio realizado por Flores y Viteri (2021), sobre el control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras, determinó la

importancia de un adecuado control interno en una empresa y comprobó que el control interno es una herramienta indispensable para mejorar el desempeño de las actividades y lograr las metas propuestas, minimizando de esta manera los errores y lograr la eficiencia de las operaciones financieras.

Asimismo, un estudio realizado por Espinoza et al. (2021), sobre control interno y la gestión empresarial de los centros comerciales en el Perú, estableció que hay una relación directa entre el control interno y la gestión operativa, es decir un nivel alto de control interno mejora la gestión operativa, además, evidenció que existe un vínculo directo entre el control interno y la gestión empresarial y la gestión financiera.

A nivel latinoamericano, un estudio realizado por Bolaño et al. (2019) en la Universidad Tecnológica de la Habana y el Grupo Empresarial Logístico del Ministerio de la Agricultura, sobre el procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno, registró que la garantía de los resultados del sistema de control interno depende en gran medida de la identificación, análisis y cuantificación del riesgo, por tal motivo aplicaron procedimientos para identificar los niveles de vulnerabilidad empresarial en la organización. A través de esta evaluación valoraron los resultados del procedimiento de gestión de riesgos y elaboraron un plan de acciones preventivas que contribuyeron al fortalecimiento del sistema de control interno y por ende a mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa objeto de estudio.

De acuerdo con Vergara et al. (2021), la incidencia del control interno en la gestión administrativa-financiera de una organización se evidencia en el impacto al lo-

gro de los objetivos y metas. Los autores concluyen que la mejora en la aplicación del control interno en todos los procesos de las áreas involucradas conlleva a que la gestión de operaciones sea más eficaz y eficiente, de ahí que se atribuya el cumplimiento de metas a la correcta aplicación de controles internos.

De igual manera, Zamora et al. (2019) sostiene que, al emplear procedimientos de control interno, los procesos se ejecutan adecuadamente y se evalúa de manera continua, con lo que se demuestra que la correcta aplicación del control interno beneficia mayormente a la ejecución de procesos, debido a que la implementación de políticas, el despliegue de recursos y capacidades permiten alcanzar resultados concretos.

Es importante señalar que la gestión operativa influye en los procesos de organización, planificación y mejoramiento de las acciones relacionadas al abastecimiento, producción y despacho de bienes o servicios dentro de una organización, por ello analiza tanto el nivel de cumplimiento de metas como el uso de recursos para obtener dichas metas (Molina et al., 2021).

El control interno es una herramienta que permite a la organización alcanzar sus metas a corto o largo plazo. Para Calle-Álvarez et al. (2020):

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 con-

fiabilidad para la toma de decisiones. (p. 433)

Los sistemas de control interno permiten a las organizaciones obtener información confiable para la toma de sus decisiones. De ahí que Coopers y Lybrand (1997) señalan que:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (p.16).

En esa línea de ideas, el sistema de control interno de una empresa consiste en el plan de organización y todas las medidas y métodos regulados con la finalidad de salvaguardar los activos, evitar desembolsos no autorizados, así como el uso inapropiado de los recursos, para de esta manera prevenir incurrir en obligaciones impropias, asegurando la exactitud y confiabilidad de los datos financieros y administrativos. El control interno permite que la administración de una empresa sea efectiva, evaluando la eficiencia en sus operaciones y midiendo las observaciones a las políticas establecidas por la administración (Oseda et al., 2020).

Según Mendoza et al. (2018), “la empresa que aplique controles internos en sus operaciones podrá conocer con seguridad la

situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan” (p. 209).

Por lo tanto, se considera al control interno como una herramienta proactiva que puede limitar o reducir significativamente el impacto de los riesgos que enfrentan las organizaciones, ya sean privadas o públicas, de carácter lucrativo o no. Es por ello, que las empresas deben establecer un control interno apropiado, que les permita el ascenso económico esperado, gestionando sus recursos, bienes y operaciones de una manera correcta y eficiente, para posicionarse en el mercado y mantener su marca a largo del tiempo (Quinaluisa et al., 2018).

El enfoque tradicional del control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que salvaguardan los activos de la organización, verifica que los registros contables sean fidedignos y que las actividades se desarrollen eficazmente bajo los lineamientos marcados por la administración (Santa Cruz, 2015). Según Estupiñán (2015), el enfoque tradicional del control interno se rige bajo los siguientes elementos concretos de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.

Enfoque contemporáneo del control interno *Informe COSO*

Según el Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission (COSO), el control interno integra a los procesos de administración y dirección, y al funcionamiento efectivo de todos los componentes, para de esta manera proveer certeza razonable sobre el alcance de los objetivos operacionales, información útil y confiables enmarcada al

cumplimiento de las leyes, que provee una calidad razonable y efectiva (Estupiñán, 2015).

En este contexto, Mantilla (2018) afirma que:

COSO define al control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (p. 4)

Es importante agregar que, las organizaciones modifican sus controles para integrar sus evaluaciones y conclusiones más en la gestión de riesgos que en los procedimientos, logrando de esta manera una adecuada estructura de control interno. En este aspecto existe una relación de los controles internos, los riesgos, su interpretación y coordinación en aspectos cualitativos dentro del control y análisis de gestión en general (Estupiñán & Estupiñán, 2006).

En el Informe COSO I, se presentan a los cinco componentes de un sistema de control interno tales como:

- **Ambiente de control:** El ambiente de control de una empresa es el principal elemento sobre el que actúan los otros componentes del control interno. En este componente se provee estructura y disciplina a las actividades de la organización que conducen al logro de los objetivos institucionales, aquí también se aborda la toma de conciencia del personal respecto al control (Díaz,

2021). Para Estupiñán (2015) existen siete factores que influyen en el ambiente de control: Integridad y valores éticos, competencia, consejo de directores, filosofía administrativa y estilo operativo, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidades, políticas y procedimientos de recursos humanos.

- **Evaluación de riesgos:** Implica la identificación y análisis de los riesgos asociados al logro de los objetivos. Para Coopers y Lybrand (1997) “la entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, igualmente debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes” (p. 20). Por su parte, Estupiñán (2015) manifiesta la importancia de este componente, ya que permite a la gerencia evaluar los factores críticos que afectan a la empresa, para así establecer una base que permita determinar cómo deben administrarse los riesgos.
- **Actividades de control:** Son los procedimientos y políticas que permiten a la dirección monitorear las actividades que debe cumplir la organización. Mantilla (2002) menciona algunos procedimientos de control como: autorizaciones y aprobaciones, indicadores de desempeño, separación de funciones, etc.; estas actividades propician el aseguramiento del logro de los objetivos de la empresa.
- **Información y comunicación:** Es necesario contar con información necesaria y oportuna que brinde al personal una comunicación eficaz para gestionar sus responsabilidades individuales. En ese sentido, Estupiñán (2015) manifiesta que la información debe ser comuni-

cada al personal de una forma precisa, respecto a cada una de las responsabilidades asignadas y cómo influyen en el proceso conjunto de la organización, tanto internamente como externamente.

- **Supervisión y monitoreo:** Para Coopers y Lybrand (1997) “todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se considere oportuno” (p. 22). Es decir, la administración tomará las medidas correctivas adecuadas para asegurar el logro de los objetivos planteados.

La gestión operativa

Para que una organización cumpla con sus objetivos principales y complementarios debe de aplicar en todos sus procesos los siguientes principios: economía, eficiencia, eficacia, equidad y efectividad. Se considera que la gestión es eficaz cuando la productividad gerencial, operativa y financiera se mide en términos de recursos utilizados y servicios prestados o bienes producidos. Asimismo, una gestión se considera eficaz cuando al evaluarla, se comprueba que se identificaron claramente los receptores del bien o servicio prestado (Estupiñán & Estupiñán, 2006).

En una organización es de vital importancia contar con herramientas que permitan medir el cumplimiento de los objetivos planeados. Es por ello que Uribe y Reinoso (2014) indican que, “un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencia” (p. 13).

Ogalla (2005) define a los indicadores de gestión como una “medida operativa que utiliza la organización para supervisar, en-

tender, predecir y mejorar los probables resultados clave del rendimiento de la misma” (p. 24). Además, Vidal (2004) precisa que los indicadores de gestión son elementos del sistema de gestión que se crean con el propósito de obtener información significativa, sobre los aspectos críticos o claves de la organización, mediante la relación de dos o más datos.

Es así como las empresas necesitan evaluar su desempeño y asegurar que la información sobre eficiencia, eficacia, calidad y frecuencia de gestión sea veraz, precisa y periódica. Estos indicadores revelan el desempeño y el recorrido de las estrategias aplicadas en los diferentes procesos, validándolas o bien mostrando los correctivos necesarios que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas (Castillo et al., 2019).

Los indicadores de eficiencia miden la relación existente entre los bienes y servicios consumidos y los bienes o servicios producidos; así como los servicios prestados en relación con los recursos utilizados (Tumbaco et al., 2020). Según Atehortúa (2005), los indicadores de eficiencia permiten que los encargados del proceso evalúen la gestión en términos de optimización de recursos. Las métricas se diseñan en función del lenguaje que se desee utilizar en la organización. Un estudio realizado por Castillo et al. (2019) refleja el análisis de los indicadores de eficiencia en la utilización de los recursos de la entidad.

Al respecto, Redondo et al. (1996) manifiestan que:

Dicha evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos y permite conocer:

1. El rendimiento del servicio presta-

do o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.

2. Comparación de dicho desempeño con estándares previamente establecidos.
3. Propuestas para la mejora de los rendimientos estudiados y, en su caso, las críticas de los obtenidos. (p. 5)

La eficacia se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos del plan de acción, es decir se comparan los resultados alcanzados con los resultados esperados (Araque & León, 2021). La eficacia tiene como objetivo comparar los resultados obtenidos con los esperados, sin enfatizar los medios utilizados, pero siempre teniendo metas claramente establecidas, para lograr los resultados (Tumbaco et al., 2020).

Salgueiro (2001) manifiesta que “la eficacia consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente” (p. 24). Por ello, Castillo et al. (2019) utiliza indicadores de eficacia para medir el cumplimiento de las metas establecidas en la empresa.

Ante ello, el propósito de este estudio fue determinar la incidencia del control interno en la gestión operativa de una IES privada de tamaño pequeña, que permita comprender la relación que existe entre los componentes del control interno y la eficiencia y eficacia en el marco de este tipo de organizaciones.

Materiales y métodos

Este estudio tuvo un diseño no experimental, en consideración a que las variables independientes no se manipulan, además el enfoque fue cuantitativo, ya que se basa en mediciones numéricas para comprobar

la hipótesis de estudio (Hernández et al., 2014).

El alcance fue descriptivo y explicativo, en el cual se analizan, como variable independiente, al control interno por medio de los cinco componentes del modelo COSO, tales como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo; y, como variable dependiente a la gestión operativa, por medio de indicadores de eficiencia y eficacia.

Para la variable control interno se utilizó un cuestionario de control interno basado en el modelo COSO, el cual está integrado por 5 componentes. El cuestionario de control interno incluye 28 preguntas y considera una escala de Likert de cinco niveles, en concordancia con estudios similares como el de Flores y Viteri (2021).

Para medir las variables dependientes eficacia y eficiencia, se obtuvo información de la evaluación de desempeño que realiza el Departamento de Recursos Humanos a la totalidad de colaboradores de la institución y, de igual manera, se consideró una escala de Likert de cinco niveles.

Para validar los dos cuestionarios, se encontró que el Alpha de Cronbach obtenido en el cuestionario de control interno era 0,90; y, por su parte, el Alpha de Cronbach del cuestionario de evaluación de desempeño era 0,82, lo que demostró que los instrumentos utilizados tienen consistencia.

Una vez que se obtuvieron las medidas de cada una de las variables del estudio, mediante el software estadístico *r studio* se procedió a determinar la correlación entre los componentes del control interno y la eficiencia y eficacia, aplicando el coeficiente de Spearman y posteriormente se

determinó la significancia estadística de las variables. Con relación a la población, la conforman los 30 colaboradores de la institución, quienes fueron considerados en su totalidad en esta investigación, que abarca el año 2022.

Resultados y discusión

El nivel de confianza del control interno se establece según el porcentaje obtenido en el cuestionario del modelo COSO, aplicado a los colaboradores de la institución de educación superior. Cuando el porcentaje obtenido en el cuestionario del modelo COSO se encuentra en el rango del 15% al 50%, el nivel de confianza del control interno es bajo; mientras que, si el rango está entre 51% y 75% el nivel de confianza del control interno es moderado; y si está entre 76% y 95% se determina un nivel de confianza alto.

Control interno

Al evaluar los cinco componentes del modelo COSO en la institución de educación superior, se obtuvo un nivel de confianza de 81,36%, lo cual indica un nivel alto de confianza del control interno. Asimismo, se realizó un análisis para cada uno de los componentes del modelo COSO, obteniendo los resultados que a continuación se indican.

Ambiente de control

En la evaluación de este componente se consideró los principios y valores organizacionales, políticas y procedimientos de la institución, así como el análisis periódico de las actividades. Los resultados muestran que la organización cuenta con personal suficiente capacitado que conoce sus funciones. Además, la estructura organizacional es adecuada para las actividades

operacionales y se promueve el cumplimiento del control interno. El porcentaje obtenido al evaluar el nivel de confianza del componente ambiente de control en la institución de educación superior fue 83,43%, lo cual se considera un nivel de confianza alto, según el rango establecido en este estudio.

Evaluación de riesgos

Al calificar el componente evaluación de riesgo, se consideran los mecanismos que implementa la institución para identificar cambios que afecten el logro de las metas, y la mitigación de riesgos. Al respecto, el 53% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo, el 23% indicó estar totalmente de acuerdo y el 24% mantiene una posición intermedia o neutral. El porcentaje obtenido al evaluar el nivel de confianza del componente fue 79,60%, lo cual se considera un nivel de confianza alto, según el rango establecido en este estudio.

Actividades de control

En este componente se evalúa que los controles implementados se encuentren documentados, la implementación de acciones para asegurar el cumplimiento de controles, la existencia de índices para medir la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales. Se evidenció que el 52% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo, el 28% está totalmente de acuerdo y el 20% mantiene una posición intermedia o neutral. El porcentaje obtenido al evaluar el nivel de confianza del componente fue 81,44%, lo cual se considera un nivel de confianza alto, según el rango establecido en este estudio.

Información y comunicación

Para este componente se considera que las

actividades control y los sistemas implementados integren información oportuna y veraz, que los medios de comunicación establecidos permitan la retroalimentación del personal y que las líneas de comunicación permitan la socialización a todo el personal. En ese sentido, el 50% de los colaboradores manifestó estar de acuerdo, el 26% totalmente de acuerdo y el 24% mantiene una posición intermedia o neutral. El porcentaje obtenido al evaluar el nivel de confianza del componente fue 80,40%, lo cual se considera un nivel de confianza alto, según el rango establecido en este estudio.

Supervisión y monitoreo

En el componente supervisión y monitoreo se consideró la frecuencia de las evaluaciones del control interno, y si existe seguimiento a las recomendaciones. Asimismo, se consultó sobre las evaluaciones periódicas para identificar fortalezas y debilidades y si se realiza seguimiento a los resultados de la gestión presupuestaria. Se evidenció que el 46% de los colaboradores están de acuerdo, el 30% está totalmente de acuerdo y el 24% mantiene una posición intermedia o neutral. El porcentaje obtenido al evaluar el nivel de confianza del componente fue 81,07%, lo cual se considera un nivel de confianza alto, según el rango establecido en este estudio.

Gestión operativa

Ahora bien, la gestión operativa se midió por medio de la eficiencia y la eficacia, con base en los resultados de la evaluación de desempeño de los 30 colaboradores de la institución. En ese contexto, a continuación, se muestran los resultados obtenidos en cada una de las variables dependientes: para la variable eficacia se consideró

el cumplimiento de los colaboradores en base a las metas y resultados esperados, en cambio, para la eficiencia se consideró la optimización de los recursos al realizar las actividades planificadas.

Los resultados muestran que el 47% de los colaboradores alcanza un nivel de eficacia excelente, el 42% un nivel de eficacia bueno y el 11% tiene un nivel aceptable. Con relación a la eficiencia, se evidenció que, el 27% de los colaboradores es excelente en su desempeño, el 58% es bueno y finalmente el 15% muestra un desempeño aceptable.

Análisis de correlación

Se midió el grado de correlación entre las variables objeto de estudio, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. En la Tabla 1, se muestra que existe una correlación mínima de 0,30 y máxima de 0,64.

Es importante destacar que se encontró una correlación positiva y fuerte – mayor a 0.6– entre las variables independientes medidas por los componentes de control interno y la variable dependiente indicador de eficacia. Esto implica que, mientras mayor sean los niveles de confianza en los componentes de control interno, mayor será el nivel de eficacia, aunque para el componente de Información y Comunicación la correlación con la variable eficacia es menor.

Respecto a las variables independientes medidas por los componentes de control interno y la variable dependiente indicador de eficiencia, también se observa una correlación positiva, pero baja.

En la Tabla 2 se observa que, para todas las variables del control interno e indicadores de eficiencia y eficacia se rechaza

Tabla 1*Matriz de correlación de las variables*

	AMB	ER	AC	IC	SM	EFCA	EFCE
AMB	1	0,73	0,98	0,76	0,75	0,64	0,40
ER		1	0,73	0,61	0,66	0,60	0,38
AC			1	0,75	0,75	0,64	0,40
IC				1	0,67	0,50	0,37
SM					1	0,62	0,30
EFCA						1	0,77
EFCE							1

Tabla 2*Valores p de los coeficientes de correlación*

Variable 1	Variable 2	Estimador	Valor P
EFCA	AMB	0,64	0,0001
EFCA	ER	0,60	0,0001
EFCA	AC	0,64	0,0001
EFCA	IC	0,50	0,0001
EFCA	SM	0,62	0,0002
EFCE	AMB	0,40	0,0024
EFCE	ER	0,38	0,0126
EFCE	AC	0,40	0,0024
EFCE	IC	0,37	0,0124
EFCE	SM	0,30	0,0475

la hipótesis nula, lo que significa que los coeficientes estimados en las variables son significativos.

Los resultados dan muestra de que, para los cinco componentes del control interno, existe una relación positiva estadísticamente significativa con la eficacia y la eficiencia, es decir que, si el nivel de confianza del control interno aumenta,

esto incrementará los niveles de eficacia y de eficiencia. Esta evidencia empírica es consistente con un estudio efectuado por Vergara et al. (2021), quienes concluyen que la mejora en la aplicación del control interno en todos los procesos de las áreas involucradas, conlleva a que la gestión de operaciones sea más eficaz y eficiente.

Respecto al ambiente de control se observa que el compromiso de la organización en la integridad y valores éticos, así como en la supervisión de los controles internos, incrementa la eficacia y eficiencia de la Institución, debido a que establece un ambiente propicio para alcanzar metas y mejorar el rendimiento. Los resultados se alinean con lo manifestado por Diaz (2021) que manifiesta que este componente provee estructura y disciplina a las actividades de la organización que conducen al logro de los objetivos institucionales.

El componente evaluación de riesgos promueve la identificación, el análisis y la determinación de los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos, permitiendo incrementar el desempeño y asegurar el logro de los objetivos, reafirmando lo indicado por Estupiñán (2015) respecto a la evaluación de factores críticos por parte de la gerencia para establecer una base que permita determinar cómo deben administrarse los riesgos.

Asimismo, el cumplimiento de actividades de control que establece la Institución para la mitigación de riesgos y cumplimiento de los objetivos favorece considerablemente en la eficacia y eficiencia de los procedimientos establecidos al contar con todas las herramientas, recursos y controles requeridos en los procesos y actividades que se ejecutan. Con ello se ratifica lo señalado por Mantilla (2002) sobre que los procedi-

mientos de control como: autorizaciones y aprobaciones, indicadores de desempeño, separación de funciones, etc., propician el aseguramiento del logro de los objetivos de la empresa.

En lo referente a información y comunicación también se evidencia que cuando la Institución desarrolla información relevante que permite la comunicación de los objetivos y competencias del control interno, incrementa el nivel de eficacia y eficiencia. En ese sentido, se ratifica la importancia de comunicar la información al personal respecto a las responsabilidades y su influencia en los procesos de la empresa (Estupiñán, 2015).

El componente de supervisión y monitoreo, en cambio, evidencia que el desarrollo de evaluaciones de los procesos de control interno, así como la comunicación oportuna de los hallazgos de deficiencias contribuye a incrementar los grados de eficacia y eficiencia en la Institución debido a que se promueve la mejora continua.

Estos hallazgos coinciden con otros estudios de similares características, como el realizado por Flores y Viteri (2021), quienes establecieron la relación existente entre los factores de eficiencia de operaciones financieras y el control interno, por lo que reconocen al control interno como una herramienta indispensable para alcanzar el desempeño de sus actividades y lograr las metas propuestas, brindando una seguridad razonable en la toma de decisiones. Además, Zamora et al. (2019) demostró que la correcta aplicación del control interno beneficia mayormente a la ejecución de procesos, debido a que la implementación de políticas, el despliegue de recursos y capacidades permiten alcanzar resultados concretos.

La relación positiva entre el control interno y la eficiencia y eficacia que se analizó en este estudio también fue demostrado en la investigación realizada por Espinoza et al. (2021), en la cual se evidenció que existe un vínculo directo entre el control interno, la gestión empresarial y la gestión financiera. Por lo tanto, se brinda una garantía razonable de que se lograrán las metas establecidas en el ambiente operacional, y, por lo tanto, debe corresponder a las actividades funcionales y la toma de decisiones.

El incremento de la eficacia y eficiencia en los procesos de gestión contribuyeron de forma positiva para que la administración alcance los objetivos planteados, tal y como se presentó en el trabajo de Bolaño et al. (2019), en donde el control interno se relacionó significativamente con la gestión operativa, mejorando la eficacia y eficiencia en las operaciones.

Se puede observar, además, que la influencia del control interno en el cumplimiento de los objetivos de la gestión administrativa, contribuyeron a la mejora del desempeño del personal y el uso de los recursos. Esto reafirma lo evidenciado por Mendoza et al. (2018), quienes manifiestan que, al reforzar los mecanismos de control interno, mejoran los sistemas administrativos y la ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos, corroborando la importancia del control interno para gestionar de una manera óptima los recursos.

Asimismo, en esta institución se encontró que la aplicación de procedimientos de control permite que los trabajadores conozcan sus responsabilidades y modo de actuación. En ese sentido, el estudio de Vega et al. (2017), evidenció que, mediante una satisfactoria y eficaz implementación del

control interno y la correcta aplicación de los procedimientos por parte del personal, la empresa logra ser más confiable y brindar una mayor satisfacción a sus clientes. Un control interno adecuado permite identificar las debilidades y tomar las medidas correctivas, así como el uso eficiente de los recursos y el aseguramiento razonable de las metas propuestas.

Conclusiones

La evaluación de los cinco componentes del control interno muestra un nivel de confianza del 81%, que califica como un nivel alto. Por otra parte, la evaluación de la gestión operativa mediante el cálculo de la eficacia y eficiencia de los colaboradores de la Institución dio como resultado niveles altos para los dos indicadores.

Al evaluar la incidencia de las variables de control interno en los niveles de eficiencia y eficacia de la organización, se encontró una correlación positiva entre estas variables. Es importante señalar que hay una fuerte correlación positiva entre las variables componentes de control interno y la variable eficacia y que, en cambio, existe una correlación positiva de menor grado entre los componentes del control interno y el indicador de eficiencia.

En la prueba p de los coeficientes de correlación de las variables, se obtuvo un nivel de significancia menor a 0,05, es decir que se obtuvo fiabilidad en los resultados de la investigación. Por lo tanto, demuestra que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa. Estos resultados sugieren que la organización puede incrementar su gestión operativa mediante la mejora de sus controles internos y encaminar así sus políticas internas y procesos establecidos.

Este estudio, realizado en el contexto de una Institución de Educación Superior Privada de Guayaquil de tamaño pequeña, resalta la importancia de la cultura organizacional difundida a todos los niveles de la estructura y enfocada al cumplimiento de los procedimientos del control interno, para obtener índices satisfactorios de eficacia y eficiencia en la gestión operativa. Sin embargo, sus hallazgos no pueden ser generalizados y aplicarían únicamente a organizaciones con similares características. Además, este estudio no incluye otros factores empresariales que pueden incidir en la gestión de una organización, por lo tanto, en futuras investigaciones se puede abordar a otro tipo de organizaciones e incluirse otras variables empresariales para determinar su efecto y ampliar el enfoque de la investigación.

Declaración de conflictos de intereses

Los autores declaramos que no existe conflicto de intereses que puedan haber incidido en los resultados presentados; además no existe relación personal o financiera entre los autores del artículo y personas o entidades públicas o privadas, de la cual se pudiera derivar algún posible conflicto de intereses que pudiera incidir inoportunamente este trabajo.

Referencias

- Araque, D., & León, S. (2020, marzo). Auditoría de gestión y su participación en la eficiencia de los procesos operativos del hospital mental de Cúcuta Norte de Santander. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. 1-23. <http://tinyurl.com/335rfmms>
- Atehortúa, H. (Ed.). (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Universidad de An-

- tioquía. <https://t.ly/R5Pgo>
- Bolaño, Y., Vivas, E., & Hernández, E. (2019, agosto/octubre). Procedimiento para el fortalecimiento del sistema de control interno, *Folletos Gerenciales*, 23(3), 137-147. <https://t.ly/mElts>
- Calle-Álvarez, G., Narváez-Zurita, C., & Erazo-Álvarez, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Domino de las ciencias*, 6(1), 429-465. <http://tinyurl.com/5x2dhdc5>
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C., & Torres, M. (2019, junio). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial [Número Especial]. *Visionario Digital*, 3(2.1), 159-188. <http://tinyurl.com/y2sykc85>
- Cooper & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. Ediciones Díaz de Santos. https://t.ly/XN_5Q
- Díaz, H. (2021, octubre/diciembre). El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI [Número Especial]. *Revista Cubana de Transformación Digital*, 2(4), 48-60. <http://tinyurl.com/2h4frmzw>
- Espinoza, M., Espinoza, E., & Chumpitaz, H. (2021). Control interno y gestión empresarial de centros comerciales peruanos en tiempos de la actual pandemia (2020). *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 57-70. <http://tinyurl.com/y7ndsfdz>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3ª ed.). ECOE Ediciones.
- Estupiñán, R., & Estupiñán, O. (2006). *Análisis financiero y de gestión*. ECOE Ediciones.
- Flores, I., & Viteri, J. (2022). *El control interno en el área contable y su relación con la eficiencia de las operaciones financieras empresa Expair Cargo Ecuador CIA. LTDA.* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana. <http://tinyurl.com/9ftzw4kn>
- Grajales-Gaviria, D., & Castellanos-Polo, O. (2018, enero/junio). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67-83. <http://tinyurl.com/3jsvd6m2>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education. <https://t.ly/3XPzY>
- Mantilla, S. (2002). *Control interno estructura conceptual integrada*. Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno* (4ª ed.). ECOE Ediciones. <http://tinyurl.com/5afw8cbb>
- Mendoza-Zamora, W., Delgado-Chávez, M., García-Ponce, T., & Barreiro-Cedeño, I. (2018, octubre). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Domino de las Ciencias*, 4(4), 206-240. <http://tinyurl.com/4883drz5>
- Molina, Z., Ruiz, A., Collazos, M., & Hernández, B. (2021, abril/junio). Procesos de Gestión Operativa para la calidad educativa. *Centro Sur*, 5(2). <http://tinyurl.com/yj4we36h>

- Ogalla, F. (2005). *Sistema de gestión. Una guía práctica*. Díaz de Santos. <https://t.ly/8gCai>
- Oседа, D., Flores, P., Luján, J., & Oседа, M. (2020, septiembre/octubre). Cultura Organizacional y Control Interno del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yauli, La Oroya. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. <http://tinyurl.com/4s38mzy2>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. <http://tinyurl.com/2xsutkfj>
- Redondo, R., Llopart, X., & Durán, D. (1996). *Auditoría de gestión* [Monográfico]. Universidad de Barcelona. <https://t.ly/EjE-z>
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Ediciones Díaz de Santos. <https://t.ly/snMyH>
- Santa Cruz, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1), 36-43. <http://tinyurl.com/4z7runcm>
- Tumbaco-Ponce, A., Sánchez-Briones, A., & Plaza-Macías, N. (2020). Indicadores de gestión de los procesos en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Unidad de Negocio Manabí. *Polo del Conocimiento*. <http://tinyurl.com/2ab63smx>
- Uribe, M., & Reinoso, J. (2014). *Sistema de Indicadores de Gestión*. Ediciones de la U. <https://t.ly/XkG2H>
- Vega de la Cruz, L., Pérez, M., & Nieves, A. (2017, julio/diciembre). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista Científica Visión de Futuro*, 21(2), 212-230. <http://tinyurl.com/yafajbsr>
- Vergara, Y., Guamán, R., & Mogollón, P. (2021, septiembre/octubre). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero, (estudio de caso FEDESOME, 2020). *Revista Ciencia Latina*, 5(5), 7571-7604. <http://tinyurl.com/52jvybnt>
- Vidal, E. (2004). *Diagnóstico organizacional. Evaluación sistémica del desempeño empresarial en la era digital* (2ª ed.). Ecoe Ediciones. <http://tinyurl.com/mr7eyfc4>
- Zamora, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 321-348. <http://tinyurl.com/8reb7dht>

Para referenciar este artículo utilice el siguiente formato:

Espinoza, G., & López, V. (2024, enero/junio). El control interno y su incidencia en la gestión operativa. *YACHANA Revista Científica*, 13(1), 55-68. <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v13.n1.2024.882>