

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

El sistema de control interno en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

Asesor:

Mag. Roas Velasque, Néstor Rafael

Autora:

Vargas Sota, Silvia Aurora

Para optar el título profesional de:

Contador Público

Abancay - Apurímac - Perú

2025

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Acta N°: 033

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Abancay, a los **07** días del mes de **noviembre** del **2025**, siendo las **08:00 am** horas, se reunieron los integrantes del Jurado designados por Resolución Directoral **N°0332-2025-UTEA-FCJCS-EPC** de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

| | |
|----------------|--------------------------------------|
| Presidente : | MBA. Achahuanco Segovia Luis Abraham |
| Dictaminante : | Mg. Ochoa Guillen Maricela |
| Replicante : | Mg. Mendoza Chacon Romy Elizabeth |

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

El sistema de Control Interno en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Vargas Sota Silvia Aurora
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Contador(a) Público

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) Aprobado (S):

Por: Mayoría
(Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

| Bachiller (Apellidos y Nombres) | Calificación (**) |
|---------------------------------|-------------------|
| Br. Vargas Sota Silvia Aurora | Aprobado |

Siendo las 09:39 am horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: MBA. Achahuanco Segovia Luis Abraham
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Dictaminante: Mg. Ochoa Guillen Maricela
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Replicante: Mg. Mendoza Chacon Romy Elizabeth
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(*): **Mayoría**: Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; **Unanimidad**: Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT.

(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

Reporte de similitud






21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 13%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos

| Datos del autor | | |
|--|---|---|
| Apellidos y nombres | : | Vargas Sota Silvia Aurora |
| Tipo de documento de identidad | : | DNI |
| Numero de documento de identidad | : | 42126475 |
| URL ORCID | : | https://orcid.org/0000-0002-4218-5918 |
| Datos del Asesor | | |
| Apellidos y nombres | : | Mag. Roas Velasque Néstor Rafael |
| Tipo de documento de identidad | : | DNI |
| Numero de documento de identidad | : | 80019432 |
| URL ORCID | : | https://orcid.org/0009-0000-8094-0294 |
| Datos de la investigación | | |
| Facultad | : | Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales |
| Escuela | : | Escuela profesional de Contabilidad |
| Línea de Investigación | : | Contabilidad Pública, Privada y Negocios |
| Rango de años en que se realizó la investigación | : | 2023 - 2025 |
| Fuente de financiamiento | : | Propio |
| Porcentaje de similitud | : | 21% con deposito |
| URL OCDE | : | https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02 |

Dedicatoria

A mis queridos padres, Aurora y Adolfo que, aunque ya no estén físicamente conmigo, sus enseñanzas siguen conmigo vivos en cada parte de mi ser. Ustedes fueron mis guías, mis protectores y mis mayores ejemplos de bondad y fortaleza. Cada logro que alcanzo es un testimonio de lucha y constancia donde rendirse no está permitido y bajar la cabeza mucho menos.

A mis queridos hermanos Alcides, Gloria y Lucero, porque juntos hemos luchado por nuestro bienestar y hemos perseguido nuestros sueños con determinación. Cada logro alcanzado es el resultado de nuestro trabajo en equipo, de nuestra complicidad y del amor que nos une. Que esta obra sea un tributo a nuestra familia a la unión y a la alegría de compartir la vida como hermanos. A ustedes les dedico este trabajo con todo mi corazón y gratitud por ser mi familia, mi fuerza y mi mayor tesoro.

A mi familia, ustedes son mi mayor inspiración y mi mayor motivación en este viaje llamado vida. A ti, mi amado esposo, por ser mi compañero fiel, mi roca en los momentos difíciles y mi fuente constante de amor y apoyo. Gracias por creer en mí y por alentarme a perseguir mis sueños con valentía y determinación.

A mis preciosos hijos, por llenar cada día de alegría, por ser mi luz en la oscuridad y por enseñarme el verdadero significado del amor incondicional. Cada logro que alcanzo es gracias a la fuerza y el amor que ustedes me brindan.

Silvia

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento al Dr. Humberto Arévalo Mezarina por permitirme realizar este trabajo de investigación dentro de la universidad este estudio representa un paso significativo en mi desarrollo profesional. Confío en que los hallazgos y recomendaciones derivados de este estudio contribuirán directamente a un análisis más profundo y a decisiones informadas que beneficien a la comunidad universitaria.

A mi asesor Mag. Néstor Rafael Roas Velasque, quien desempeñó un papel fundamental en el desarrollo de esta tesis, su paciencia y dedicación fueron fundamentales en cada etapa de este proyecto académico.

A todos los participantes (Docentes, Administrativos y compañeros de las diferentes carreras Profesionales) que dedicaron su tiempo para participar en este estudio, vuestra participación ha sido fundamental para enriquecer este trabajo.

A los profesionales Mg. Maricela Ochoa Guillen, Dr. Wilmer Coaquira Coaquira, Luis Huaraca Aedo y Edith Linn Colque Apaza por su disposición para discutir ideas, revisar borradores y ofrecer comentarios constructivos que fueron cruciales para el desarrollo de mi tesis.

Silvia

Resumen

El objetivo del presente estudio fue describir la percepción del sistema de control interno en la Universidad Tecnológica de los Andes 2023, desde la perspectiva de las autoridades (rector, vicerrectores, decanos, directores de departamento y de escuela), trabajadores (docentes y personal administrativo) y clientes (alumnos, bachilleres y titulados).

Para la presente investigación se utilizó el método cuantitativo, tipo transversal y nivel de descriptivo elaborándose una encuesta de 15 preguntas que se adecuaron de acuerdo a los tres grupos de interés (autoridades, trabajadores y clientes). La aplicación de las encuestas se realizó en diferentes ubicaciones y momentos, como aulas, oficinas y pasillos de la universidad. Los datos fueron procesados utilizando excel para elaborar cuadros estadísticos y gráficos.

La percepción general del sistema de control interno fue diversa considerando los porcentajes más altos por grupos se pudo ver que el grupo de los directivos el 63% percibe que el sistema de control interno es bueno, mientras que del grupo de los trabajadores un 40% percibe que el sistema de control interno es malo y del grupo de los clientes un 39% percibe que el sistema de control interno es regular.

Palabras clave: Control interno, marco COSO, auditoria interna, medidas correctivas, evaluación de riesgos

Abstrac

The objective of the present study was to describe the perception of the internal control system at the Universidad Tecnológica de los Andes 2023 from the perspective of the authorities (rector, vice-rectors, deans, department and school directors), employees (teachers and administrative staff) and clients (students, graduates, and degree holders).

For the present research, a quantitative method was used, with a cross-sectional design and a descriptive level. A survey consisting of 15 questions was developed and adapted to three stakeholder groups (authorities, employees, and clients). The surveys were administered in different locations and at various times, such as classrooms, offices, and university hallways. The data were processed using Excel to generate statistical tables and graphs.

The general perception of internal control was diverse. The highest percentages by groups showed that 63% of the directors' group perceived internal control as good, 40% of the workers' group perceived it as poor, and 39% of the clients' group perceived it as regular.

Differences in the perception of internal control indicate the need for a review of internal control and the implementation of corrective actions based on audits.

Keywords: Internal Control, Framework, Internal Audit, Corrective Actions, Risk Assessment

Índice General

| | |
|---|-----------|
| Portada..... | i |
| Acta de sustentación | ii |
| Reporte de similitud | iii |
| Metadatos | iv |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimientos | vi |
| Resumen | vii |
| Abstrac | viii |
| Índice General..... | ix |
| Índice de Tablas | xii |
| Índice de figuras | xv |
| Índice de Anexos | xvii |
| Acrónimos | xviii |
| I Introducción | 19 |
| II. Planteamiento del problema | 20 |
| 2.1. Descripción y formulación del problema | 20 |
| 2.2. Objetivos..... | 22 |
| 2.3. Justificación e importancia | 22 |
| 2.4. Variable | 23 |
| III. Marco Teórico | 26 |
| 3.1. Antecedentes | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.1. Antecedentes Internacionales | 26 |
| 3.1.2. Antecedentes Nacionales | 28 |
| 3.1.3. Antecedentes Locales | 31 |
| 3.2. Bases Teóricas | 35 |
| 3.2.1. Historia..... | 37 |
| 3.2.2. Componentes del Sistema de Control interno según el Marco COSO III | 38 |
| 3.2.3. Ambiente de Control..... | 40 |
| 3.2.4. Evaluación de riesgos | 40 |
| 3.2.5. Actividades de Control | 41 |
| 3.2.7. Supervisión del Sistema de Control – Monitoreo | 43 |
| 3.2.8. Implementación del Sistema de Control interno | 45 |
| 3.3. Definición de términos | 48 |
| IV. Metodología..... | 52 |
| 4.1. Tipo y nivel de investigación..... | 52 |
| 4.2. Ámbito temporal y espacial | 52 |
| 4.3. Población y muestra | 53 |
| 4.4. Instrumentos..... | 53 |
| 4.5. Procedimientos..... | 53 |
| 4.6. Análisis de datos | 54 |
| 4.7. Consideraciones éticas..... | 54 |
| V. Resultados y Discusión | 55 |
| 5.1. Resultados | 55 |

| | |
|---|------------|
| 5.2. Discusión | 85 |
| VI. Conclusiones..... | 94 |
| VII. Recomendaciones | 94 |
| VIII. Referencias Bibliográficas | 99 |
| IX. Anexos | 107 |

Índice de Tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Matriz de Operacionalización | 25 |
| Tabla 2 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el Ambiente Control..... | 55 |
| Tabla 3 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la cultura ética y de cumplimiento..... | 57 |
| Tabla 4 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las Capacitaciones en políticas y procedimientos en la universidad | 58 |
| Tabla 5 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las Evaluaciones periódicas en la universidad..... | 60 |
| Tabla 6 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los riesgos identificados en la universidad..... | 61 |
| Tabla 7 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los riesgos de Control interno en la universidad..... | 62 |
| Tabla 8 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los procedimientos de la universidad..... | 64 |
| Tabla 9 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los Controles establecidos en la universidad..... | 66 |
| Tabla 10 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la Identificación de deficiencias en el Control interno..... | 67 |
| Tabla 11 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la Información para realizar tareas..... | 69 |

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 12 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la Calidad de la información proporcionada por la universidad | 70 |
| Tabla 13 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los Informes de cumplimiento | 72 |
| Tabla 14 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las Revisiones periódicas..... | 73 |
| Tabla 15 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los Hallazgos de auditoría..... | 75 |
| Tabla 16 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las Deficiencias identificadas por el Control interno..... | 76 |
| Tabla 17 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente Ambiente de Control | 78 |
| Tabla 18 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente Evaluación de riesgos | 79 |
| Tabla 19 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente Actividades de Control | 81 |
| Tabla 20 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente Sistemas de Información y Comunicación | 82 |
| Tabla 21 | Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente Actividades de Monitoreo y Supervisión | 84 |
| Tabla 22 | Calificación del componente Ambiente de Control..... | 85 |
| Tabla 23 | Calificación del componente Evaluación de riesgos..... | 86 |
| Tabla 24 | Calificación del componente Actividades de Control..... | 87 |

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 25 | Calificación del componente Sistemas de Información y Comunicación | 88 |
| Tabla 26 | Calificación del componente Supervisión y Monitoreo | 89 |
| Tabla 27 | Calificación del Control interno según el Marco COSO..... | 90 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Ambiente Control según los directivos, trabajadores y clientes | 56 |
| Figura 2 Cultura ética y de cumplimiento según los directivos, trabajadores y clientes | 57 |
| Figura 3 Capacitaciones en políticas y procedimientos según los directivos, trabajadores y clientes | 59 |
| Figura 4 Evaluaciones periódicas. según los directivos, trabajadores y clientes | 60 |
| Figura 5 Gestión de riesgos identificados según los directivos, trabajadores y clientes | 62 |
| Figura 6 Gestión de los riesgos de Control interno según los directivos, trabajadores y clientes | 63 |
| Figura 7 Procedimientos de la universidad según los directivos, trabajadores y clientes | 65 |
| Figura 8 Controles establecidos en la universidad según los directivos, trabajadores y clientes | 66 |
| Figura 9 Identificación de las deficiencias en el Control interno según los directivos, trabajadores y clientes | 68 |
| Figura 10 Información necesaria para realizar tareas de manera efectiva y oportuna según los directivos, trabajadores y clientes | 69 |
| Figura 11 Calidad de la información proporcionada por la universidad según los directivos, trabajadores y clientes | 71 |
| Figura 12 Informes de cumplimiento según los directivos, trabajadores y clientes | 72 |
| Figura 13 Revisiones periódicas según los directivos, trabajadores y clientes..... | 74 |

| | |
|--|----|
| Figura 14 Hallazgos de auditoría según los directivos, trabajadores y clientes..... | 75 |
| Figura 15 Deficiencias identificadas en los Control internos según los directivos, trabajadores y clientes | 77 |
| Figura 16 Componente Ambiente de Control según los directivos, trabajadores y clientes..... | 78 |
| Figura 17 Componente Evaluación de riesgos según los directivos, trabajadores y clientes..... | 80 |
| Figura 18 Componente Actividades de Control según los directivos, trabajadores y clientes..... | 81 |
| Figura 19 Componente Sistemas de Información y Comunicación según los directivos, trabajadores y clientes | 83 |
| Figura 20 Componente Actividades de Monitoreo y Supervisión según los directivos, trabajadores y clientes | 84 |
| Figura 21 Componente Ambiente de Control..... | 86 |
| Figura 22 Componente Evaluación de riesgos..... | 87 |
| Figura 23 Componente Actividades de Control..... | 88 |
| Figura 24 Componente Sistemas de Información y Comunicación..... | 89 |
| Figura 25 Componente Supervisión y Monitoreo..... | 90 |
| Figura 26 Control interno según el Marco COSO | 91 |

Índice de Anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo N° 01: Matriz de Consistencia..... | 108 |
| Anexo N° 02: Instrumentos aplicados | 110 |
| Anexo N° 03: Base de Datos..... | 116 |
| Anexo N° 04: Validación de instrumentos..... | 128 |
| Anexo N° 05: Carta de consentimiento y asentimiento del trabajo de investigación... | 137 |
| Anexo N° 06: Fuente de información de la población..... | 138 |
| Anexo N° 07: Acervo fotográfico descriptivo..... | 140 |

Acrónimos

COSO : Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission

(Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Vías Comerciales)

ERM: Enterprise Risk Management (Gestión de riesgos empresariales)

GAD: Gobierno Autónomo Descentralizado

CDA: Capacidad dinámica de absorción

SEM: Modelos de ecuaciones estructurales

I. Introducción

El sistema de control interno garantiza la eficiencia, la eficacia y el cumplimiento de la normativa, es una parte esencial del éxito de la gestión de cualquier organización. El marco integrado de control interno COSO 2013 ofrece un marco exhaustivo para el desarrollo y el uso de controles internos suficientes.

En el capítulo I se realiza una introducción al trabajo de investigación.

En el capítulo II se formula el planteamiento del problema de investigación, abordando el problema general y los problemas específicos, los objetivos, la justificación y las variables de estudio.

En el capítulo III se presenta el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas y las definiciones de términos.

En el capítulo IV Se expone de manera detallada el enfoque metodológico adoptado en el estudio, incluyendo el tipo y nivel de investigación seleccionado. Asimismo, se precisan las características de la población objetivo y el método empleado para la selección de la muestra. Se describen los instrumentos de recolección de datos, los procedimientos seguidos durante la investigación, las técnicas utilizadas para el análisis de la información obtenida y los principios éticos que guiaron el proceso investigativo.

En el capítulo V se presenta los resultados del estudio y su discusión.

En el capítulo VI se presenta las conclusiones del estudio.

En el capítulo VII se presenta las recomendaciones

En el capítulo VIII se presenta las referencias bibliográficas.

En el capítulo IX se presentan todos los anexos.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

En Latinoamérica, la implementación de sistemas efectivos de control interno es crucial para garantizar una gestión adecuada de los recursos y la transparencia en las operaciones administrativas. El enfoque desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) constituye una referencia teórica consolidada y de reconocimiento internacional, diseñada para la evaluación y perfeccionamiento de los sistemas de control interno (COSO, 2013). El modelo COSO, mediante la integración de sus cinco pilares fundamentales el entorno de control, identificación y gestión de riesgos, mecanismos de control, flujo de información y comunicación, y supervisión continua se consolida como una herramienta clave para las organizaciones que aspiran a robustecer su sistema de control interno y garantizar una gestión eficiente y confiable.

En el contexto peruano, las organizaciones se enfrentan a retos significativos debido a la limitada aplicación de mecanismos eficaces de control interno, a pesar del marco normativo vigente que regula su administración. No obstante, la adopción de sistemas de control interno ha evidenciado avances sustanciales en términos de rentabilidad operativa y eficiencia empresarial en distintos sectores productivos. Por ejemplo, Rodríguez Mendoza (2021) concluyó que en ALSUR Perú S.A.C., un robusto control interno correlaciona positivamente con el aumento de la rentabilidad, lo cual es fundamental para cualquier empresa de servicios públicos. De igual manera, en el sector de la construcción, Rodríguez Gómez, Rodríguez Torres y Ezcurra Ramírez (2022) encontraron que un sistema de control interno eficaz contribuye significativamente al mejoramiento continuo de la gestión empresarial, resaltando su importancia en la eficiencia operativa de las empresas constructoras. Las investigaciones destacan la importancia de implementar estructuras

robustas de control interno, dado que contribuyen significativamente al fortalecimiento de la administración eficiente de los recursos y a la promoción de la transparencia institucional. Además, estas prácticas generan impactos positivos concretos, como el incremento de la rentabilidad y la optimización constante de los procesos operativos y administrativos.

En la Universidad Tecnológica de los Andes se ha identificado una problemática persistente caracterizada por niveles significativos de insatisfacción tanto en el personal como en los usuarios del servicio. Esta situación apunta a eventuales falencias dentro del sistema de control interno de la institución, lo que motivó la formulación de la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se percibe el sistema de control interno según el Marco Coso en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?, esta interrogante es importante porque un sistema de control interno ineficaz puede afectar directamente la calidad educativa y la sostenibilidad financiera de la universidad.

2.1.1. Problema General

¿Cómo se percibe el sistema de control interno según el marco COSO en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?

2.1.2. Problemas específicos

¿Cómo se percibe el ambiente de control en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?

¿Cómo se percibe la evaluación de riesgos en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?

¿Cómo se percibe las actividades de control en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?

¿Cómo se percibe la información y comunicación en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?

¿Cómo se percibe la supervisión y monitoreo en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

Describir la percepción del sistema de control interno en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023.

2.2.2. Objetivos Específicos

Describir la percepción del ambiente de control en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

Describir la percepción de la evaluación de riesgos en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

Describir la percepción de las actividades de control en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

Describir la percepción de la información y comunicación en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

Describir la percepción de la supervisión y monitoreo en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2023

2.3. Justificación e importancia

La eficacia del sistema de control interno representa un factor determinante para garantizar la transparencia, la integridad y el adecuado desempeño de los procesos organizacionales en todo tipo de instituciones, incluidas las del ámbito educativo, como la Universidad Tecnológica de los Andes. En este sentido, el modelo COSO se erige como un referente normativo de alcance global, al ofrecer un marco estructurado que permite diagnosticar, fortalecer y adaptar el control interno según sus particularidades.

Es fundamental comprender cómo es percibido el sistema de control interno por parte de los diferentes actores de la universidad como son las autoridades (rector, vicerrectores, decanos de facultad, directores de departamento, directores de escuela), trabajadores (docentes y personal administrativo) y clientes (alumnos, egresados y bachilleres). Una percepción favorable hacia el sistema de control interno incide de manera decisiva en su eficacia y en el nivel de aceptación por parte de los miembros de la organización, influyendo directamente en la consolidación de una cultura organizacional sólida y en la implementación efectiva de estrategias de gestión de riesgos.

La ejecución de un estudio exhaustivo permite obtener una comprensión amplia y profunda acerca de la percepción institucional del sistema de control interno, conforme a los lineamientos del marco COSO, dentro del ámbito universitario. Este análisis facilita la detección de aquellos componentes que presentan valoraciones de tipo regular o desfavorable, lo que a su vez posibilita la identificación precisa de las áreas del sistema que requieren mejoras sustanciales para su fortalecimiento.

En consecuencia, la aplicación sostenida de un proceso dinámico de evaluación, ajuste y perfeccionamiento de los controles internos dentro de la universidad resulta fundamental para asegurar su eficacia y eficiencia permanente. Esta práctica permite identificar de manera oportuna las debilidades existentes en los procesos y rediseñar los mecanismos de control, promoviendo así una gestión institucional más robusta y adaptativa.

2.4. Variable

El sistema de control interno: según el modelo COSO III, se compone de cinco componentes integrados, que son cruciales para alcanzar los objetivos de una organización: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión (González Martínez, s.f.)

- Ambiente de control

- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Sistemas de información y comunicación
- Actividades de monitoreo y supervisión

Tabla N° 1

Matriz de Operacionalización

| VARIABLE | DIMENSION | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION |
|---|---|--|-------|--------------------|
| El sistema de control interno: según el modelo COSO III, se compone de cinco componentes integrados, que son cruciales para alcanzar los objetivos de una organización: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión (González Martínez, s.f.) | Ambiente de control: El entorno de control representa la base esencial sobre la que se construye todo el sistema de control interno, al promover una cultura institucional alineada con principios éticos, valores organizacionales y estándares de integridad. Su fortalecimiento adecuado resulta indispensable para asegurar la correcta implementación y funcionamiento del resto de los componentes que integran dicho sistema. (González Martínez, s.f.) | Ambiente de control, cultura ética y de cumplimiento, políticas y procedimientos | 1-3 | SI NO AVECES |
| | Evaluación de riesgos: La gestión de riesgos implica reconocer y examinar de manera sistemática los elementos que podrían obstaculizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello, resulta fundamental adoptar una metodología rigurosa que permita anticiparse a situaciones desfavorables y diseñar acciones preventivas orientadas a mitigar sus posibles repercusiones. (González Martínez, s.f.) | Evaluación de riesgo, gestión de riesgo y problemas por riesgos | 4-6 | SI NO AVECES |
| | Actividades de control: Las actividades de control abarcan la formulación e implementación de políticas y procedimientos destinados a asegurar que las decisiones estratégicas adoptadas por la alta dirección se ejecuten de manera adecuada. Su aplicación eficiente constituye un elemento esencial para la gestión del riesgo, al permitir que estos se mantengan dentro de niveles tolerables y bajo control. (González Martínez, s.f.) | Procedimiento y supervisión, controles y deficiencias en los controles | 7-9 | SI NO AVECES |
| | Sistemas de información y comunicación: Este componente tiene como finalidad garantizar un flujo ágil, preciso y oportuno de información dentro de la organización. La consolidación de sistemas de información robustos facilita la articulación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y con las directrices institucionales establecidas. (González Martínez, s.f.) | Información, calidad de la información y acceso a la información | 10-12 | SI NO AVECES |
| | Actividades de monitoreo y supervisión: La vigilancia continua y el monitoreo sistemático constituyen componentes clave para evaluar el funcionamiento efectivo de los diversos elementos que integran el sistema de control interno. Estas acciones permiten identificar con prontitud posibles desviaciones o deficiencias, lo que favorece la adopción oportuna de medidas correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos institucionales. (González Martínez, s.f.) | Revisiones periódicas, medidas correctivas y deficiencias en los controles | 13-15 | SI NO AVECES |

III. Marco Teórico

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Hernández et al. (2024). En su trabajo de investigación *Percepción del control y detección del fraude en las compañías del Cantón Sucre-Manabí, periodo 2020*, la metodología empleada fue de carácter descriptivo-deductivo, incluyendo un análisis documental y la realización de encuestas a noventa y tres profesionales del sector. El propósito de la investigación fue identificar las causas principales que conducen al fraude dentro de las organizaciones, con el objetivo de disuadir tales actos y, con el tiempo, erradicarlos por completo. Concluyó que la principal causa de estos fraudes radica en la falta de ética personal y profesional. Además, la auditoría interna destacó como el método más eficaz para detectar delitos económicos dentro de la empresa. En consecuencia, concluyó que tanto la auditoría financiera como la auditoría forense son herramientas cruciales para la detección y prevención de fraudes, tanto dentro como fuera de las organizaciones.

Tocto (2023) En su investigación titulada *El sistema de control interno y su impacto en el proceso de ejecución presupuestaria del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Morona año 2020*, se propuso analizar la influencia del sistema de control interno en la ejecución presupuestaria de dicha entidad gubernamental. El estudio adoptó un enfoque descriptivo, con diseño no experimental y sustentado en el método hipotético-deductivo. La recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas de tipo dicotómico dirigidas a los 28 funcionarios del área presupuestaria, aplicando una muestra censal por tratarse de una población reducida. Para el análisis estadístico se empleó la prueba de Chi cuadrado, con el objetivo de establecer la relación entre las variables consideradas. Los resultados revelaron que, a pesar de la existencia de un sistema orientado al cumplimiento de metas presupuestarias, su aplicación práctica evidencia limitaciones en la planificación y

ejecución, lo que repercute negativamente en la efectividad del proceso. En consecuencia, el autor concluye que es imperativo fortalecer tanto el diseño como la implementación del control interno para optimizar la eficiencia en la gestión presupuestaria del gobierno local.

Yuquilema (2023) En su estudio titulado *Evaluación del Control interno a través del Modelo COSO ERM y su incidencia en los riesgos del GAD Parroquial Rural San Luis, período 2020*, se planteó como objetivo general analizar el grado de implementación del control interno a partir del modelo COSO ERM y su impacto en la gestión de riesgos en dicha institución. Para tal fin, se aplicó un cuestionario estructurado con base en la versión 2017 del modelo, evaluando cada uno de sus componentes y principios. La investigación, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, combinó técnicas de revisión bibliográfica con trabajo de campo bajo un método deductivo. Los resultados evidenciaron múltiples debilidades: ausencia de una evaluación sistemática del control interno, inexistencia de una matriz de riesgos adecuada, carencia de informes departamentales, falta de capacitación continua al personal y limitaciones en el sistema informático institucional. Como hallazgo crítico, se destacó la inexistencia de controles eficaces en procesos y sistemas operativos, lo cual refleja una deficiencia estructural en el sistema de control interno del GAD.

Josefa (2022), en su trabajo de titulación denominado *Análisis de Ambiente de Control y Evaluación de Riesgo del GAD Parroquial de Vuelta Larga Correspondiente al Período 2020*, desarrollado en el marco de la Maestría en Contabilidad y Auditoría en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas (PUCESE), tuvo como finalidad analizar el entorno del control interno y el componente de evaluación de riesgos dentro de la mencionada entidad. El estudio siguió un enfoque cualitativo, con metodología inductivo-deductiva y diseño no experimental. Para la recolección de información se aplicaron cuestionarios específicos sobre control interno, además de una ficha de revisión documental dirigida a siete funcionarios del GAD. Los hallazgos señalaron 30 debilidades

en el componente de ambiente de control, destacando un nivel de confianza moderado como resultado de la ausencia de un código ético, un limitado conocimiento institucional sobre misión, visión y objetivos, y una escasa oferta de capacitaciones. En cuanto a la evaluación de riesgos, el nivel de confianza fue bajo, evidenciando la falta de tratamiento sistemático de riesgos, ausencia de una matriz correspondiente y carencia de un responsable directo para su mitigación. Frente a estos resultados, la autora concluye la necesidad de realizar ajustes estructurales y propone estrategias dirigidas al fortalecimiento del sistema de control interno y a una gestión de riesgos más eficaz.

Viñamagua (2021) En su investigación titulada *Percepción sobre los Componentes de Control interno en la Empresa Familiar*, tuvo como objetivo analizar los criterios que la empresa familiar adopta respecto al control interno, resaltando la necesidad de que la administración lo utilice como una herramienta estratégica para la prevención de problemas y la mitigación de riesgos significativos. El estudio, de carácter descriptivo y con diseño no experimental, empleó un cuestionario específico para cada componente del control interno, evaluando criterios esenciales en esta materia. Los resultados mostraron un nivel de confianza promedio inferior al 46 % y un nivel de riesgo superior al 54 %, evidenciando que la empresa carece de un sistema de control interno eficaz que garantice razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales. A partir de estos hallazgos, el autor enfatiza la relevancia de fortalecer el control interno como mecanismo fundamental para detectar falencias y reducir la exposición a riesgos operativos.

Cárdenas Chango, M. A. (2024). En su trabajo titulado *Sistema de Control interno Basado en el Modelo COSO III en la Empresa Pública de Turismo*, tuvo como propósito evaluar el sistema de control interno del área financiera de la Empresa Pública de Turismo de los Centros Turísticos de la Provincia Bolívar, empleando como marco de referencia el modelo COSO III con el fin de favorecer una toma de decisiones acertada. La investigación

adoptó un enfoque mixto de tipo descriptivo-explicativo, con la aplicación de métodos teórico-prácticos para la recolección y análisis de información tanto cualitativa como cuantitativa. Para ello, se recurrió al uso de cuestionarios, entrevistas y fichas, a fin de garantizar la confiabilidad de los datos obtenidos. La implementación del sistema de control interno se centró en fortalecer la eficiencia operativa del departamento financiero, mitigar riesgos y asegurar la disponibilidad de información oportuna y veraz para la gestión institucional.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Mallqui (2022) En su estudio titulado *Control interno y la Gestión de Tesorería en la Inpercepción Nacional de Bomberos del Perú – 2021*, planteó como objetivo principal analizar la relación existente entre el sistema de control interno y la gestión de tesorería en dicha institución durante el año 2021. La investigación, de tipo básica con nivel descriptivo-correlacional, se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal y empleó un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios validados por especialistas. Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS, reportando una confiabilidad moderada de acuerdo con el coeficiente alfa de Cronbach. Los hallazgos evidenciaron una correlación directa y significativa entre ambas variables, lo que motivó la recomendación de implementar acciones orientadas a optimizar los mecanismos de control y la operatividad del área de tesorería, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos institucionales, el logro de sus objetivos estratégicos y la mejora en la atención a la ciudadanía.

Quispe et al. (2021), en su investigación titulada *Propuesta de un sistema de control interno según el modelo COSO III*, señalaron la urgencia de implementar un sistema estructurado de control interno en la empresa Inversiones Turísticas G&J SAC, con el objetivo de fortalecer el control operativo. El estudio, de tipo descriptivo con diseño no

experimental y enfoque cuantitativo, empleó encuestas validadas y análisis estadístico descriptivo a través de tablas de frecuencia, utilizando como referencia el modelo COSO III. Los resultados evidenciaron que los mecanismos de control existentes eran empíricos y de eficacia limitada. A partir de la información obtenida, se propusieron políticas y un sistema de control interno articulado por flujos operativos. La investigación concluyó que la empresa presenta notables deficiencias en su control interno, lo que incide negativamente en la gestión administrativa y financiera.

Baca (2022) En su estudio titulado *Modelo COSO III como Herramienta de Control interno en la Empresa Instrategy Consulting SAC en la ciudad de Trujillo, 2018*, tuvo como finalidad analizar la aplicación del modelo COSO III como instrumento de fortalecimiento del control interno en la mencionada organización. La investigación adoptó un enfoque mixto de tipo descriptivo-explicativo, recurriendo a la recolección de información tanto cualitativa como cuantitativa a través de cuestionarios, entrevistas y fichas técnicas. La implementación del modelo estuvo orientada a elevar la eficiencia operativa del área financiera, reducir los niveles de riesgo y disponer de información confiable para la toma de decisiones estratégicas. La evaluación incluyó los cinco componentes del COSO III: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como supervisión y monitoreo. El diagnóstico arrojó un nivel de cumplimiento promedio de 2,30, lo cual evidenció un sistema de control interno poco consolidado. Se identificaron como principales debilidades la evaluación de riesgos (1,31) y el componente de supervisión y monitoreo (2,36). En función de estos resultados, se formuló una propuesta de mejora basada en los lineamientos del modelo COSO III, con el objetivo de subsanar las deficiencias detectadas y fortalecer el sistema de control interno de la empresa.

Flores (2019) En su investigación titulada *Control interno (COSO III) de las Cuentas por Cobrar para Mejorar los Procesos Operativos del sector Transporte de Carga Pesada*,

Cerro Colorado - Arequipa, 2019, tuvo como propósito aplicar el modelo COSO III al control de cuentas por cobrar, con el fin de optimizar los procesos operativos de las empresas del rubro de transporte de carga pesada en la zona de Cerro Colorado, Arequipa. El análisis realizado evidenció que muchas de estas organizaciones presentan dificultades en la recuperación de cuentas debido a la carencia de políticas y procedimientos adecuados. A partir de estos hallazgos, el autor enfatiza la necesidad de generar reportes regulares y establecer procedimientos de control interno adaptados a la realidad estructural de cada entidad. Asimismo, se resalta la importancia de que las empresas conozcan e implementen los componentes del sistema de control interno, reconociendo su valor estratégico en la mejora del desempeño empresarial. Como acción inicial, se propone la elaboración de un plan de trabajo acompañado de políticas y procedimientos que fortalezcan el control sobre las cuentas por cobrar.

Félix (2021) En su estudio titulado *El Informe COSO III y el Área de Ventas en la Empresa CONTASIC SAC–Huancayo 2020*, tuvo como propósito identificar la relación existente entre la aplicación del Informe COSO III y el desempeño del área de ventas en la referida empresa. La investigación se enmarcó dentro del método científico, siendo de tipo aplicada y con un enfoque descriptivo-correlacional. Mediante el uso del coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.628, lo que reflejó una correlación positiva moderada entre ambas variables. Como resultado, se recomendó la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios y el diseño de planes integrados en los que participen gerentes, ejecutivos y colaboradores, con el fin de establecer un sistema de control interno robusto, actualizado y alineado al logro de objetivos, el desarrollo organizacional y la reducción de riesgos.

3.1.3. Antecedentes Locales

Denos (2023) En su trabajo de investigación titulado *El Control interno en el Sistema de Gestión para la Mejora de la Calidad de la Auditoría de Desempeño en la Municipalidad*

Provincial de Abancay, Periodo 2019, se propuso analizar el papel del control interno como mecanismo para fortalecer la calidad de la auditoría de desempeño en dicha entidad pública. La investigación adoptó un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de tipo longitudinal, y empleó encuestas aplicadas a una muestra intencional para recabar información pertinente. Los hallazgos evidenciaron que tanto la implementación como la evaluación efectiva del sistema de control interno son determinantes para mejorar el desempeño de la auditoría. En sus conclusiones, el autor destaca que resulta esencial alinear dicho sistema con las directrices establecidas por la Contraloría General de la República, lo cual requiere fortalecer la evaluación y supervisión de las operaciones, delimitar con claridad los objetivos institucionales y garantizar una adecuada identificación y gestión de riesgos. En suma, se resalta la necesidad de contar con un control interno sólido como base para optimizar la auditoría de desempeño y la eficiencia administrativa de la municipalidad.

Turpo Suárez, M. (2021) En su estudio titulado *Control interno y la Información Financiera en la Gerencia Sub Regional de Cotabambas de la Región Apurímac, Periodo 2021*, se planteó como objetivo analizar el vínculo existente entre el sistema de control interno y la calidad de la información financiera en dicha entidad durante el año en mención. Para ello, desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, a quienes se les aplicó un instrumento estructurado para la recolección de datos. Los resultados reflejaron una correlación positiva alta entre las variables, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de +0.989, lo que demuestra una asociación significativa entre el fortalecimiento del control interno y la precisión de la información financiera. En consecuencia, el autor concluyó que un sistema de control interno sólido repercute de manera favorable en la calidad, fiabilidad y exactitud de los reportes financieros generados por la institución.

Acosta y Ochoa (2022) En su estudio denominado *Análisis del Control interno en la Municipalidad Provincial de Abancay, Apurímac, 2022*, se propusieron evaluar el estado actual del sistema de control interno en dicha entidad pública. La investigación, de tipo descriptiva y con diseño no experimental, utilizó como instrumento un cuestionario aplicado a una muestra de 30 funcionarios de la municipalidad. Los resultados reflejaron que el 60 % de los encuestados perciben el control interno como regular, mientras que el 40 % lo considera eficiente. Al desglosar los componentes, el 96.67 % calificó el ambiente de control como regular y el 3.33 % como eficiente; en la evaluación de riesgos, el 93.33 % lo consideró regular y el 6.67 % eficiente; las actividades de control fueron vistas como regulares por el 96.7 % y deficientes por el 3.3 %; la información y comunicación fue valorada como regular por el 90 % y eficiente por el 10 %; y en el componente de supervisión, el 70 % otorgó una valoración regular frente a un 30 % eficiente. A partir de estos hallazgos, se concluye que, si bien existen áreas del control interno que requieren fortalecimiento, los datos obtenidos constituyen una fuente confiable para sustentar acciones orientadas a optimizar procesos institucionales y minimizar riesgos futuros.

Roman Yañez et al. (2021) En su estudio titulado *Control interno y la Percepción de Rendición de Cuentas del Personal Contratado, Sede Central del Gobierno Regional, Arequipa, 2021*, se propusieron analizar la relación existente entre el sistema de control interno y la percepción de rendición de cuentas por parte del personal contratado en dicha entidad. La investigación adoptó un diseño no experimental de tipo transversal con un enfoque descriptivo-correlacional, y se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 66 trabajadores. Los resultados descriptivos evidenciaron que la totalidad de los encuestados valoraron positivamente tanto el sistema de control interno como la rendición de cuentas. En cuanto al análisis inferencial, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0.778$, con un valor de significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica una correlación alta

y positiva entre ambas variables. A partir de ello, se concluyó que el fortalecimiento del control interno se encuentra directamente vinculado con una mejora en la percepción de rendición de cuentas del personal contratado en la sede central del Gobierno Regional de Arequipa.

Loayza (2021) En su trabajo de investigación titulado *Control interno y su Relación con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020*, planteó como objetivo principal analizar la relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en dicha entidad pública. La investigación se estructuró considerando dimensiones específicas para ambas variables: el control interno fue examinado a través de los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y supervisión; mientras que la gestión administrativa se analizó en función de los elementos de planeación, organización, dirección y control. Se empleó un diseño metodológico no experimental de tipo transeccional, utilizando una muestra probabilística compuesta por 158 trabajadores municipales. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta estructurada, cuyos resultados fueron analizados con técnicas descriptivas (frecuencias y porcentajes) y con el coeficiente de correlación de Spearman para el análisis inferencial. Los hallazgos revelaron una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, con un coeficiente de 0.924 y un nivel de significancia de $p = 0.000$, concluyéndose que el control interno influye de manera significativa y favorable sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Abancay.

Aucca y Curi (2021) En su trabajo de investigación titulado *El Control interno y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Tamburco, Apurímac, 2020*, se propusieron identificar la manera en que el sistema de control interno incide sobre la gestión administrativa de dicha entidad gubernamental. La investigación se desarrolló bajo una metodología explicativa, con diseño no experimental de tipo transversal, y se aplicaron

encuestas a una muestra compuesta por 42 trabajadores administrativos. Los resultados revelaron que el control interno influye en un 54 % sobre el desempeño de la gestión administrativa. A partir de estos hallazgos, los autores concluyen que la existencia de un control interno sólido sustentado en una adecuada evaluación de riesgos y un proceso efectivo de seguimiento incide de forma significativa en la mejora de la calidad y eficacia de la administración municipal. Se destaca así la importancia de fortalecer los mecanismos internos de control como eje fundamental para optimizar la gestión organizacional.

Gonzales (2020) En su investigación titulada *Control interno y Gestión Administrativa según el Personal del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega– Abancay, 2020*, tuvo como propósito principal establecer la relación existente entre el sistema de control interno y la gestión administrativa en la mencionada institución de salud. Para tal efecto, desagregó ambas variables en dimensiones clave: el control interno se abordó mediante los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión; mientras que la gestión administrativa se analizó en términos de planeación, organización, dirección y control. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y diseño no experimental transeccional, aplicando una encuesta estructurada a una muestra probabilística conformada por 50 trabajadores del hospital. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, indicando una influencia significativa del control interno sobre la gestión administrativa. En consecuencia, el estudio concluyó que un sistema de control interno sólido contribuye directamente a optimizar la eficacia de la gestión administrativa en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

3.2. Bases Teóricas

Sistema de control interno

De acuerdo con Álvarez (2008), el control interno comprende un sistema integrado de directrices, procedimientos y medidas diseñadas e implementadas por la administración de una organización con el propósito de proteger sus recursos, garantizar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, así como asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Según Rodríguez (2021), el control interno constituye un sistema integral conformado por políticas, procedimientos y medidas aplicadas por las organizaciones, cuyo propósito es asegurar la eficiencia operativa, la confiabilidad y exactitud de la información financiera, así como el cumplimiento adecuado de las disposiciones legales y normativas vigentes.

De acuerdo con la Contraloría General de la República (2014), el control interno se configura como un conjunto articulado de acciones, políticas, procedimientos, normas, registros, estructuras organizacionales y métodos que reflejan las actitudes y conductas tanto de las autoridades como del personal de una entidad pública. Este sistema integral tiene como finalidad apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo una gestión pública que se distinga por su eficacia, eficiencia, ética y transparencia. (Contraloría General de la República, 2014).

El control interno constituye un proceso integral en el cual intervienen la junta directiva, la administración y el resto del personal de una entidad. Su finalidad principal es proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos organizacionales en tres ámbitos fundamentales: la eficacia y eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables. (COSO, 2013).

1. La eficacia y eficiencia de las operaciones.
2. La confiabilidad de la información financiera.

3. El cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013).

Estupiñán (2005) describe el sistema de control interno como un sistema integral compuesto por estrategias, procesos, políticas y prácticas que reflejan las actitudes y conductas tanto de las autoridades como del personal de una entidad pública. Este sistema, implementado de manera estructurada en cada organismo estatal, tiene como finalidad contribuir al logro de los objetivos institucionales mediante una gestión que se distinga por su eficacia, eficiencia, ética y transparencia.

3.2.1. Historia

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), creado en 1985, surgió con la finalidad de identificar y prevenir la presentación de información financiera fraudulenta, promoviendo altos estándares de transparencia informativa. De acuerdo con González Martínez (s.f.), esta organización se especializa en la elaboración de marcos conceptuales y directrices aplicables al control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, con el propósito de fortalecer el desempeño institucional, optimizar los procesos de supervisión y mitigar riesgos asociados a conductas irregulares. (González Martínez, s.f.).

Según González Martínez (s.f.), el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) está conformado por cinco reconocidas entidades estadounidenses vinculadas a la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna: la American Accounting Association (AAA), el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), el Financial Executives Institute (FEI), el Institute of Internal Auditors (IIA) y el Institute of Management Accountants (IMA).

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el *Internal Control–Integrated Framework* (COSO I), documento que

introdujo una definición unificada de control interno y ofreció lineamientos orientadores para su diseño, implementación y fortalecimiento en las organizaciones. Aunque este marco conceptual fue concebido inicialmente para el ámbito empresarial estadounidense, su utilidad y aplicabilidad han propiciado su adopción a nivel internacional como referente en materia de control interno.

En 2004, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) introdujo el *Enterprise Risk Management–Integrated Framework* (COSO II), el cual amplió significativamente el enfoque del control interno al incorporar una visión más abarcadora y estructurada de la gestión del riesgo empresarial. Según González Martínez (s.f.), este marco se encuentra plenamente alineado con los principios establecidos en COSO I, facilitando así una integración coherente que fortalece la capacidad de las organizaciones para gestionar riesgos estratégicos, operativos, financieros y de cumplimiento, particularmente en el contexto de los requerimientos establecidos por la Ley Sarbanes–Oxley. (González Martínez, s.f.).

En 2013, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) llevó a cabo una actualización del *Marco Integrado de Control interno* (COSO III), con el propósito de precisar los requerimientos del control interno, adecuarlo a la evolución de las organizaciones y sus entornos operacionales, así como ampliar su campo de aplicación. Esta revisión fue motivada por diversos factores contextuales, entre ellos la creciente globalización, la demanda de información interna más oportuna, el incremento de exigencias normativas y la incorporación acelerada de nuevas tecnologías. (González Martínez, s.f.).

3.2.2. Componentes del sistema de control interno según el Marco COSO III

De acuerdo con González Martínez (s.f.), el modelo COSO III establece que el sistema de control interno se estructura en torno a cinco componentes interrelacionados, los

cuales resultan fundamentales para el logro de los objetivos institucionales: el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, así como las labores de monitoreo y supervisión. (González Martínez, s.f.).

3.2.2.1. Ambiente de control: Este componente establece la base para todos los demás componentes del control interno, promoviendo una cultura de integridad y valores éticos dentro de la organización. Un entorno de control adecuado es fundamental para la implementación efectiva de los otros componentes.

3.2.2.2. Evaluación de riesgos: La evaluación de riesgos implica la identificación y análisis de riesgos relevantes que podrían afectar la consecución de los objetivos de la organización. Un enfoque sistemático para evaluar riesgos permite a la organización tomar medidas proactivas para mitigar posibles amenazas.

3.2.2.3. Actividades de control: Estas actividades incluyen políticas y procedimientos diseñados para asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo correctamente. Las actividades de control efectivas son esenciales para reducir los riesgos a niveles aceptables.

3.2.2.4. Sistemas de información y comunicación: Este componente se enfoca en la recopilación y difusión de información oportuna y fiable dentro de la organización. sistemas de información robustos garantizan que toda la organización esté alineada con los objetivos y estrategias establecidos.

3.2.2.5. Actividades de monitoreo y supervisión: El monitoreo permanente y la supervisión constituyen elementos esenciales dentro del sistema de control interno, ya que garantizan el adecuado funcionamiento de sus componentes. Estas actividades permiten detectar oportunamente posibles deficiencias en su ejecución, facilitando su corrección inmediata y contribuyendo así al fortalecimiento del sistema en su conjunto.

Los componentes del sistema de control interno mantienen una estrecha relación con los objetivos institucionales y la estructura organizativa de cada entidad. Esta vinculación se representa visualmente mediante un esquema en forma de cubo, el cual proporciona una perspectiva holística e integrada del control interno. Dicho modelo favorece una administración más eficiente y eficaz de los recursos disponibles, así como una gestión adecuada de los riesgos organizacionales. (González Martínez, s.f.).

3.2.3. Ambiente de control

El entorno de control constituye el contexto en el que se ejecutan todas las operaciones organizacionales bajo la dirección de la administración. Este entorno se ve condicionado por diversos factores tanto internos como externos, tales como la trayectoria institucional, los valores organizacionales, las condiciones del mercado y los marcos normativos y competitivos. Asimismo, abarca el conjunto de normas, procesos y estructuras que fundamentan y respaldan la implementación del sistema de control interno en la entidad. (González Martínez, s.f., p. 17).

Un entorno de control sólido constituye la base disciplinaria que posibilita la adecuada evaluación de riesgos, la ejecución efectiva de las actividades de control, el uso pertinente de los sistemas de información y comunicación, así como la realización eficiente de las tareas de supervisión. Para su consolidación, resulta esencial considerar elementos estructurales como la organización interna, la distribución de funciones, la asignación clara de responsabilidades, el estilo de liderazgo y el grado de compromiso demostrado por la alta dirección. (González Martínez, s.f., p. 17).

Este componente ejerce una influencia determinante sobre el resto de los elementos que integran el sistema de control interno, al fungir como base estructural que aporta disciplina y coherencia organizacional. Una entidad que desarrolla y sostiene un entorno de control sólido se encuentra en mejores condiciones para gestionar eficazmente los riesgos y

alcanzar sus metas institucionales. Para lograrlo, es esencial fomentar comportamientos alineados con principios éticos e integridad, establecer mecanismos adecuados de evaluación de conductas, asignar funciones con claridad, promover la competencia profesional y consolidar un compromiso firme con los objetivos estratégicos de la organización. (González Martínez, s.f., p. 17).

3.2.4. Evaluación de riesgos

El componente de evaluación de riesgos, según el modelo COSO III, reviste una importancia fundamental en la identificación de amenazas que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos institucionales. Tal como señalan González Martínez (s.f., pp. 16–17), las entidades están expuestas a múltiples riesgos provenientes tanto del entorno interno como del contexto externo, los cuales deben ser analizados de forma estructurada y continua para gestionar eficazmente su impacto potencial. (González Martínez, s.f., pp. 16–17).

Los riesgos organizacionales representan factores determinantes que pueden comprometer la competitividad de una entidad, debilitar su estabilidad financiera y afectar negativamente su reputación institucional. En este sentido, el riesgo se entiende como cualquier acontecimiento o condición que potencialmente impida el logro de los objetivos estratégicos de la organización. Por ello, es esencial que las entidades desarrollen procesos sistemáticos para identificar, analizar y mitigar dichos riesgos, a fin de anticiparse a sus posibles efectos adversos y gestionar eficazmente los desafíos internos y externos que enfrentan.

La evaluación de riesgos constituye un procedimiento continuo y adaptable que sirve como fundamento para definir el enfoque con el que serán gestionados los riesgos al interior de la organización. La adopción de un sistema eficaz de evaluación permite no solo la identificación y análisis sistemático de los riesgos, sino también el diseño de estrategias

orientadas a su mitigación, lo que contribuye directamente al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales. (González Martínez, s.f., pp. 16–17).

3.2.5. Actividades de control

Las actividades de control dentro del diseño organizacional deben estructurarse mediante políticas y procedimientos que aseguren, con un nivel razonable de certeza, el cumplimiento efectivo de las normas institucionales frente a los riesgos identificados. Estas actividades comprenden las acciones formales establecidas por la administración para garantizar la ejecución de sus directrices, orientadas a mitigar amenazas que podrían obstaculizar el logro de los objetivos estratégicos de la organización. (González Martínez, s.f., pp. 17).

Las actividades de control implican responsabilidades compartidas en todos los niveles de la organización; por ello, resulta fundamental que cada miembro del personal esté plenamente informado sobre las funciones de control que le competen. La definición clara y documentada de estas responsabilidades garantiza una ejecución coherente y eficaz de las acciones de control, fortaleciendo así la operatividad del sistema de control interno y promoviendo una cultura organizacional orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales. (González Martínez, s.f., pp. 17).

3.2.6. Información y comunicación

El componente de información y comunicación en el modelo COSO III resulta fundamental para garantizar que el personal de la organización no solo reciba y comprenda la información relevante, sino que también la comparta de manera oportuna y eficaz con el fin de ejecutar, coordinar y supervisar sus funciones. De acuerdo con González Martínez (s.f., pp. 17–19), este elemento abarca los mecanismos mediante los cuales las unidades operativas, administrativas y financieras identifican, recopilan y transmiten la información indispensable para cumplir adecuadamente con las responsabilidades del sistema de control

interno, facilitando el logro de los objetivos institucionales. (González Martínez, s.f., pp. 17–19).

La información representa un recurso esencial en todos los niveles organizacionales, no solo como insumo para la elaboración de los estados financieros, sino también como base fundamental para una toma de decisiones oportuna y efectiva. Según González Martínez (s.f., pp. 17–19), los datos suministrados a la alta dirección contribuyen significativamente al monitoreo de aspectos clave como la rentabilidad de productos, la evolución de cuentas por cobrar, la participación en el mercado y las percepciones en las reclamaciones. Para que esta información sea útil, debe cumplir con criterios de calidad como la relevancia del contenido, la oportunidad en su entrega, su vigencia, precisión y accesibilidad para los usuarios pertinentes. (González Martínez, s.f., pp. 17–19).

La comunicación constituye un proceso permanente y recursivo de emisión, recepción e intercambio de información esencial, pertinente y de calidad, tanto dentro como fuera de la organización. En el plano interno, facilita la transmisión efectiva de directrices a todos los niveles jerárquicos, permitiendo que el personal comprenda con claridad las responsabilidades en materia de control interno. En el ámbito externo, la comunicación se orienta a mantener un flujo transparente y significativo de información con los actores clave del entorno institucional. (González Martínez, s.f., pp. 17–19).

Un sistema de información, conforme a lo expuesto por González Martínez (s.f., pp. 17–19), se concibe como una serie de actividades interrelacionadas que integran recursos humanos, procedimientos, datos y tecnologías, orientadas a facilitar la recolección, producción, utilización y transmisión de información. Este proceso permite a las organizaciones sostener la rendición de cuentas institucional y evaluar de manera sistemática el desempeño y el avance hacia el logro de sus objetivos estratégicos. (González Martínez, s.f., pp. 17–19).

3.2.7. Supervisión del sistema de control – monitoreo

Dentro del modelo COSO III, el componente de supervisión y monitoreo desempeña un papel clave en la integración del enfoque de mejora continua, asegurando al mismo tiempo que el sistema de control interno conserve la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios del entorno. Según González Martínez (s.f., pp. 19–20), las actividades vinculadas a este componente deben centrarse en verificar de forma sistemática la existencia y operatividad efectiva de los principios y elementos del control interno dentro de la entidad, permitiendo así realizar ajustes oportunos cuando sea necesario. (González Martínez, s.f., pp. 19–20).

Para asegurar una evaluación adecuada del funcionamiento del sistema de control interno, resulta imprescindible establecer mecanismos que permitan determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de su estructura. Según González Martínez (s.f., pp. 19–20), este proceso requiere implementar una serie de actividades específicas que garanticen la identificación oportuna de deficiencias, el seguimiento sistemático de los componentes del sistema, y la adopción de medidas correctivas eficaces para mantener su efectividad en el tiempo. (González Martínez, s.f., pp. 19–20).

- Monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es necesario implementar procedimientos que garanticen la comunicación oportuna de cualquier deficiencia identificada que pueda afectar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, a fin de facilitar la toma de decisiones correctivas. Dado que dichos sistemas son de naturaleza dinámica y están sujetos a transformaciones constantes — producto de factores como la incorporación de nuevo personal o la limitación de recursos—

, los controles que en su momento resultaban eficaces pueden volverse obsoletos. En consecuencia, es fundamental revisar, ajustar y actualizar de forma continua estos procedimientos para preservar la eficacia del sistema. (González Martínez, s.f., pp. 19–20).

3.2.8. Implementación del sistema de control interno

Finalidad

El sistema de control interno tiene como objetivo fundamental garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones organizacionales, asegurar la confiabilidad y exactitud de la información financiera, y promover el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables. Asimismo, contribuye a la protección de los recursos institucionales frente a pérdidas, errores o actos fraudulentos, fortaleciendo así la integridad y sostenibilidad de la gestión organizacional.

Objetivos

Los propósitos fundamentales del sistema de control interno, conforme a lo señalado por González Martínez (s.f.), comprenden: (1) asegurar la eficacia y eficiencia en la ejecución de las operaciones institucionales; (2) garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera para apoyar procesos de toma de decisiones; (3) verificar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables; y (4) salvaguardar los activos organizacionales frente a pérdidas derivadas de fraudes, errores o usos indebidos. (González Martínez, s.f.).

Alcance

Los propósitos fundamentales del sistema de control interno, conforme a lo señalado por González Martínez (s.f.), comprenden: (1) asegurar la eficacia y eficiencia en la ejecución de las operaciones institucionales; (2) garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera para apoyar procesos de toma de decisiones; (3) verificar el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables; y (4)

salvaguardar los activos organizacionales frente a pérdidas derivadas de fraudes, errores o usos indebidos. (González Martínez, s.f.).

Responsables de la implementación del control interno

El Rector: Es responsabilidad de la alta dirección garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejora continua de un sistema de control interno eficaz. Esta labor implica no solo implementar estructuras y procesos adecuados, sino también proporcionar supervisión constante y una orientación estratégica clara, alineada con los objetivos organizacionales y el entorno en el que opera la entidad. (adaptado de González Martínez, s.f.).

Los Vice Rectores: Tienen la responsabilidad de que los decanos, directores de departamento, directores de las Escuelas profesionales implementen los controles internos de manera adecuada en sus respectivas áreas para asegurar un control efectivo.

El Jefe de Control interno: Es el responsable de coordinar, supervisar las actividades de control interno en toda la universidad y evaluar la eficacia del sistema de control interno, realizando auditorías periódicas para identificar deficiencias y recomendar mejoras reporta sus hallazgos al rector.

Directores de Escuela: Tienen la responsabilidad diaria de aplicar los controles internos dentro de sus equipos y asegurar que los procesos se sigan correctamente.

Los trabajadores: Tiene la responsabilidad de cumplir con las políticas y procedimientos de control interno y de reportar cualquier irregularidad o deficiencia observada, la participación de todos es crucial para el éxito del sistema de control interno.

Auditor Externo: Los entes encargados de la evaluación independiente del sistema de control interno desempeñan un papel crucial al revisar objetivamente su eficacia y eficiencia. Esta labor, que puede ser asumida por auditorías internas o externas, permite identificar oportunidades de mejora, emitir recomendaciones técnicas y garantizar que el

sistema funcione conforme a los estándares establecidos, fortaleciendo así la gobernabilidad institucional. (adaptado de González Martínez, s.f.).

Procedimiento aplicando el Marco COSO

(Hanco 2023), menciona que para que el sistema de control interno sea robusto y efectivo, apoyando así a la universidad en la consecución de sus objetivos, el marco COSO a través de sus componentes principales y sus ejes fundamentales estructuran y guían la implementación y el funcionamiento de los controles internos dentro de una organización.

1. Ambiente de control:

El entorno de control, según González Martínez (s.f.), establece la base ética y cultural sobre la que se construye el sistema de control interno. Este componente define los principios de integridad, los valores organizacionales y las normas de conducta que deben prevalecer en la entidad. Asimismo, incorpora aspectos fundamentales como la estructura organizativa, la delimitación clara de roles y responsabilidades, y el liderazgo ejemplar de la alta dirección, cuyo compromiso con la ética y la integridad resulta esencial para fomentar una cultura organizacional sólida y coherente con los objetivos institucionales. (González Martínez, s.f.).

2. Evaluación de riesgos:

El componente de evaluación de riesgos, según González Martínez (s.f.), comprende un proceso sistemático que implica la identificación y el análisis de aquellos factores que podrían interferir con la consecución de los objetivos institucionales. Este análisis se basa en la estimación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo identificado, permitiendo así el diseño e implementación de estrategias específicas para su adecuada gestión y mitigación. (González Martínez, s.f.).

3. Actividades de Control:

Las actividades de control, según González Martínez (s.f.), se componen de políticas y procedimientos diseñados para asegurar la implementación efectiva de las directrices impartidas por la gestión. Estas acciones operativas abarcan prácticas como aprobaciones formales, procesos de verificación, conciliaciones contables, evaluaciones de desempeño y medidas de resguardo de activos, las cuales contribuyen a garantizar que los objetivos institucionales se cumplan conforme a los estándares establecidos. (González Martínez, s.f.).

4. **Información y comunicación:**

El componente de información y comunicación, según González Martínez (s.f.), asegura que los datos relevantes sean identificados, recopilados y transmitidos oportunamente, en formas adecuadas y útiles para quienes los necesitan. Este componente también impulsa una comunicación efectiva, tanto a nivel interno como externo, con el propósito de facilitar procesos de toma de decisiones informadas y respaldar el cumplimiento de las responsabilidades organizacionales. (González Martínez, s.f.).

5. **Monitoreo:**

El componente de supervisión y monitoreo, de acuerdo con González Martínez (s.f.), conlleva una revisión continua y evaluaciones periódicas destinadas a verificar la eficacia y vigencia del sistema de control interno. Este proceso incluye acciones de supervisión constantes, así como auditorías internas estructuradas, cuyo objetivo es identificar oportunamente posibles deficiencias, promover su corrección y asegurar que los controles establecidos se mantengan alineados con los objetivos institucionales y los cambios del entorno operativo. (González Martínez, s.f.).

3.3. Definición de términos

Para el presente estudio se tendrá en cuenta los siguientes términos:

Autoridad: La autoridad se define como la capacidad de una persona para ejercer el mando, sustentada en el reconocimiento social de su legitimidad, calidad profesional y

competencia en un ámbito específico. Representa el prestigio y la credibilidad que se le atribuyen tanto a individuos como a instituciones, en función de su trayectoria y desempeño dentro de un determinado contexto. (Real Academia Española, s.f.).

Control interno El sistema de control interno, según el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA, s.f.), comprende un conjunto estructurado de procesos, políticas y procedimientos que las organizaciones implementan con el fin de proteger sus activos, asegurar la integridad y confiabilidad de su información financiera y operativa, y garantizar el cumplimiento normativo. Este sistema está orientado a la prevención y detección de irregularidades, errores o actos fraudulentos que pudieran comprometer adversamente la gestión institucional. (American Institute of Certified Public Accountants, s.f.).

Comunidad universitaria: De acuerdo con el artículo 56 de la Ley Universitaria N.º 30220, el gobierno universitario está conformado por un conjunto de actores institucionales encargados de tomar decisiones estratégicas y establecer las políticas generales de la universidad. Este órgano colegiado incluye al Rector, los Vicerrectores, los Decanos de las distintas facultades, el director de la Escuela de Posgrado, así como representantes de los docentes, estudiantes de pregrado y posgrado, un delegado de los graduados y otro de los trabajadores administrativos. Todos ellos desempeñan un rol esencial en el funcionamiento, gobernanza y desarrollo integral de la institución. (Ministerio de Educación del Perú, 2014).

Cliente: Es una persona que adquiere productos en un comercio o que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa. Real Academia Española. (s.f.).

Docentes universitarios: Tienen diversas responsabilidades que incluyen la realización de investigaciones, la mejora constante y continua de la calidad de la enseñanza, la participación en actividades de proyección social y la gestión dentro de la universidad en sus respectivos ámbitos. Ministerio de Educación del Perú. (2014).

Estudiante: Es una persona dedicada a la adquisición de conocimientos, generalmente en un entorno académico formal. Este término se aplica tanto a individuos masculinos como femeninos que están matriculados en instituciones educativas y participan activamente en su formación académica. Real Academia Española. (s.f.).

Holístico: Se refiere a una perspectiva o enfoque que considera a un sistema o entidad como un todo integral, en lugar de simplemente la suma de sus partes. Este enfoque se centra en entender las interrelaciones y la interdependencia de todos los componentes dentro del sistema. Real Academia Española. (s.f.).

Marco: Se refiere a los límites dentro de los cuales se sitúa un problema, una cuestión, una etapa histórica, etc. Se puede aplicar en contextos como el marco de una Constitución o de una teoría, denotando las fronteras conceptuales que definen el alcance de estos elementos. Real Academia Española. (s.f.).

Percepción: La percepción es el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan las impresiones sensoriales con el fin de dar sentido a su entorno. En otras palabras, es la forma en que las personas captan, seleccionan y entienden la información proveniente del medio a través de sus sentidos. (Real Academia Española, s.f.).

Personal administrativo: En una empresa es responsable de diversas tareas relacionadas con la administración de la misma. Entre sus funciones se incluyen la organización y gestión de documentos, la preparación de informes y registros contables, y el apoyo a la dirección en sus actividades diarias. También desempeñan labores de atención al público y coordinación con otros departamentos para asegurar el correcto funcionamiento de la organización. Estos trabajadores suelen depender directamente de la dirección general o de las áreas secundarias, según sus responsabilidades específicas. Rus Arias, E., & Coll Morales, F. (2021).

Personal no docente: Desempeña sus funciones en alineación con los objetivos de la universidad. Sus derechos laborales varían según estén empleados en universidades públicas o privadas, siguiendo el régimen laboral aplicable a cada caso. En las universidades públicas, la administración es llevada a cabo por servidores públicos no docentes, conforme a los regímenes laborales vigentes. Ministerio de Educación del Perú. (2014).

Perspectiva: Es la manera en que se observa y se interpreta un fenómeno o situación, influenciada por el marco de referencia y las experiencias previas de cada individuo. Es una visión particular que se tiene sobre un asunto, que puede variar de una persona a otra. Real Academia Española. (s.f.).

Sistema: Un sistema puede definirse como un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan entre sí para alcanzar un objetivo común. Dichos elementos pueden ser físicos o conceptuales y actúan de forma coordinada para conformar un todo organizado. (Real Academia Española, s.f.).

Sistema de control interno: Es un término más amplio que abarca todas las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras implementadas dentro de una organización para gestionar y mitigar riesgos. Este sistema está diseñado para garantizar la eficiencia operativa, la precisión de los registros financieros y el cumplimiento de leyes y regulaciones, y suele estar compuesto por varios componentes interrelacionados que trabajan en conjunto para fortalecer el control interno. American Institute of Certified Public Accountants (AICPA). (2013).

Trabajador: Es una persona que se dedica a realizar tareas o actividades productivas a cambio de una retribución económica. Esta definición se aplica tanto a aquellos empleados en el sector público como en el privado, y engloba a todos los individuos que participan activamente en el mercado laboral. Real Academia Española. (s.f.).

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

Esta investigación se clasifica como de tipo básica o teórica, ya que su propósito principal es ampliar el conocimiento existente sobre el sistema de control interno desde un enfoque conceptual, sin intervenir directamente en los procesos de la realidad estudiada. No obstante, se orienta también a aplicar dicha teoría en un entorno práctico, específicamente al explorar la percepción que tienen los miembros de la Universidad Tecnológica de los Andes sobre el modelo de control interno basado en el marco COSO, durante el año 2024. **(Hernández et al., 2014).**

Asimismo, la presente investigación se enmarca en el nivel descriptivo, ya que tiene como propósito caracterizar y detallar las percepciones que mantiene la comunidad universitaria respecto al sistema de Control interno basado en el marco COSO. Dicha comunidad está compuesta por tres grandes grupos: (1) las autoridades, incluyendo al rector, vicerrectores, decanos de facultad, directores de departamento y de escuela; (2) los trabajadores, conformados por el personal docente y administrativo; y (3) los clientes, representados por los estudiantes de pregrado, egresados y bachilleres. Esta segmentación permite una lectura más precisa y diferenciada de cómo cada actor institucional valora la implementación y funcionamiento del sistema de Control interno en la Universidad Tecnológica de los Andes, durante el año 2024. **(Hernández et al., 2014).**

4.2. Ámbito temporal y espacial

4.2.1. Ámbito Temporal:

El estudio sobre el sistema de control interno se inició año 2023 siguiendo un proceso desde la elaboración de las encuestas, la aplicación de las mismas y la elaboración del informe final.

4.2.2. Ámbito espacial:

El estudio se realizó en la Universidad Tecnológica de los Andes sede central – Abancay.

4.3. Población y muestra

La población es el conjunto total de individuos que forman parte de la universidad y conformaban las autoridades (rector, vicerrectores, decanos de facultad, directores de departamento, directores de escuela), trabajadores (docentes y personal administrativo) y clientes (alumnos, egresados y bachilleres) de la Universidad Tecnológica de los Andes sede Abancay.

El presente estudio estuvo conformado por una población total de 4630 según detalle: 28 autoridades, 465 trabajadores (317 docentes y 148 administrativos) y 4137 clientes; se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, contando con 2391 participantes conformado por 10 autoridades, 76 trabajadores y 2305 clientes que participaron voluntariamente en el estudio.

4.4. Instrumentos

Se elaboró un cuestionario con preguntas específicas para recopilar información sobre la percepción del sistema de control interno según el marco COSO teniendo en cuenta sus 5 componentes, éste instrumento se administró a las autoridades (rector, vicerrectores, decanos de facultad, directores de departamento, directores de escuela), trabajadores (docentes y personal administrativo) y clientes (alumnos, egresados y bachilleres) que participaron de manera voluntaria en la investigación lo que permitió obtener datos cuantitativos para el procesamiento de la información..

4.5. Procedimientos

Para la realización de este estudio inicialmente se estableció los objetivos de la investigación, posteriormente la población y muestra que fueron todas las autoridades, trabajadores y estudiantes que deseen participar en el estudio, posteriormente se diseñó el

cuestionario que pasó por un proceso hasta ser validado por expertos para posteriormente ser aplicado a la población de estudio. Los datos recopilados fueron codificados, analizados y procesados.

4.6. Análisis de datos

En este estudio, se analizaron los resultados de una encuesta de 2391 participantes entre (10 Autoridades, 76 Trabajadores y 2305 clientes) para conocer la opinión del Control interno según el marco COSO en la Universidad Tecnológica de los Andes. Para el procesamiento, análisis y presentación de la información se utilizó una hoja de cálculos (excel).

4.7. Consideraciones éticas

Antes de realizar las encuestas se les informo a todos los participantes sobre el propósito del estudio y cómo se utilizarán los datos, En las encuestas no se solicitó los datos de los participantes para mantener el anonimato de las mismas y se utilizó los datos solo para los fines solicitados. Los resultados del estudio se presentan de manera objetiva, sin alterar los datos para proporcionar una visión completa de los hallazgos.

V. Resultados y Discusión

5.1. Resultados

Este capítulo presenta los resultados obtenidos del estudio sobre la percepción del sistema de control interno en la Universidad Tecnológica de los Andes 2023, evaluada en tres grupos claves: los directivos, los trabajadores y los clientes (alumnos). El objetivo fue describir la percepción del sistema de control interno en la Universidad Tecnológica de los Andes 2023.

Tabla 2

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el ambiente control

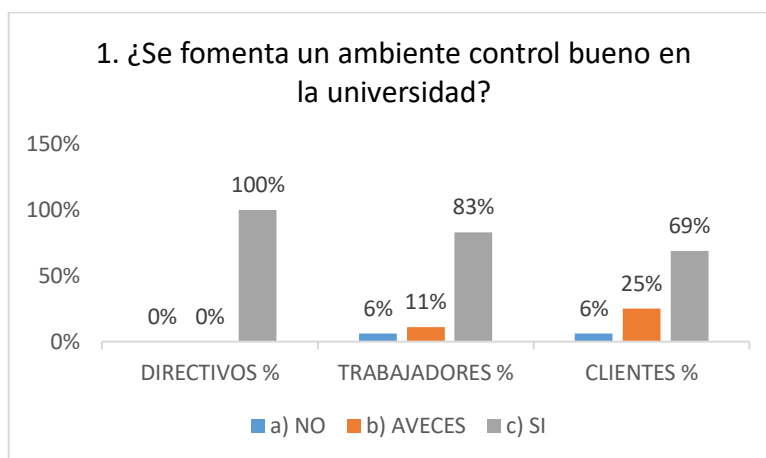
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 6 | 6% | 137 | 6% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 8 | 11% | 577 | 25% |
| c) SI | 10 | 100% | 62 | 83% | 1591 | 69% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el ambiente de control en la Universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se fomenta un ambiente de control adecuado en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes al grupo de los directivos, trabajadores y clientes.

Figura 1

Ambiente control según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 100% considera que hay un ambiente de control adecuado en la universidad.

En los trabajadores, el 83% considera que hay un ambiente de control adecuado, frente a una 11% que considera que el ambiente de control es regular y un 6% que considera que no hay un buen ambiente de control en la universidad.

En los clientes, el 69% considera que hay un ambiente de control adecuado, frente a un 25% que considera que el ambiente de control es regular y un 6% que considera que no hay un buen ambiente de control en la universidad.

Tabla 3

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la cultura ética y de cumplimiento

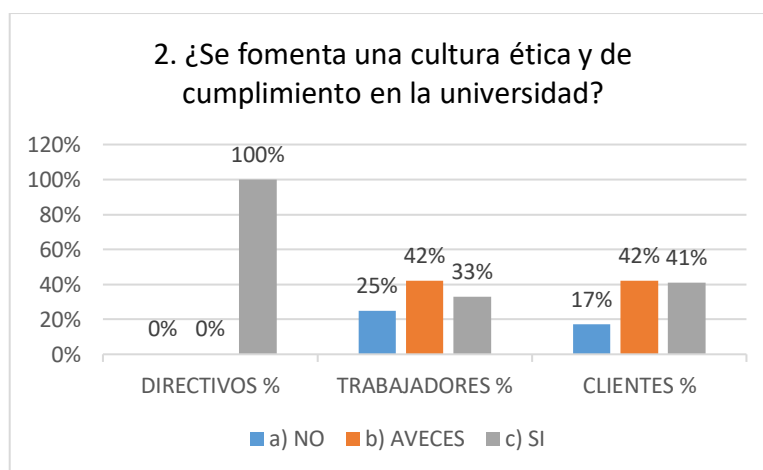
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 19 | 25% | 384 | 17% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 32 | 42% | 974 | 42% |
| c) SI | 10 | 100% | 25 | 33% | 947 | 41% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe la cultura ética y de cumplimiento en la Universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se fomenta una cultura ética y de cumplimiento en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los grupos de los directivos, trabajadores y clientes.

Figura 2

Cultura ética y de cumplimiento según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 100% considera que hay una buena cultura ética y de cumplimiento en la universidad.

En los trabajadores, el 33% considera que hay una buena cultura ética y de cumplimiento, frente a una 42% que considera que la cultura ética y de cumplimiento es regular y un 25% que considera que no hay una buena cultura ética y de cumplimiento en la universidad.

En los clientes, el 41% considera que hay una buena cultura ética y de cumplimiento, frente a una 42% que considera que la cultura ética y de cumplimiento es regular y un 17% que considera que no hay una buena cultura ética y de cumplimiento en la universidad.

Tabla 4

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las capacitaciones en políticas y procedimientos en la universidad

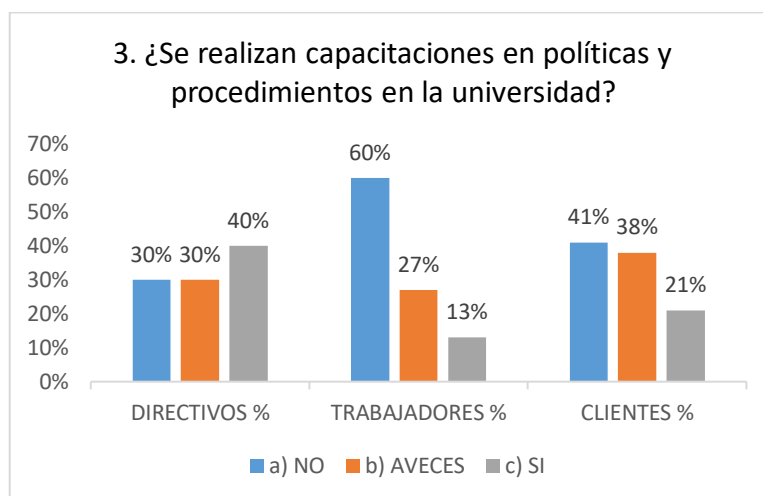
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 46 | 60% | 937 | 41% |
| b) AVECES | 3 | 30% | 21 | 27% | 896 | 38% |
| c) SI | 4 | 40% | 9 | 13% | 472 | 21% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben las capacitaciones en políticas y procedimientos en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes de los grupos correspondientes a los directivos, trabajadores y clientes.

Figura 3

Capacitaciones en políticas y procedimientos según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 40% considera que se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos, frente al 30% que considera que a veces se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos y un 30% que considera que no se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos en la universidad.

En los trabajadores, el 13% considera que se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos frente al 27% que considera que a veces se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos y un 60% que considera que no se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos en la universidad.

En los clientes, el 20% considera que se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos frente al 39% que considera que a veces se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos y un 41% que considera que no se realizan capacitaciones sobre políticas y procedimientos en la universidad.

Tabla 5

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las evaluaciones periódicas en la universidad

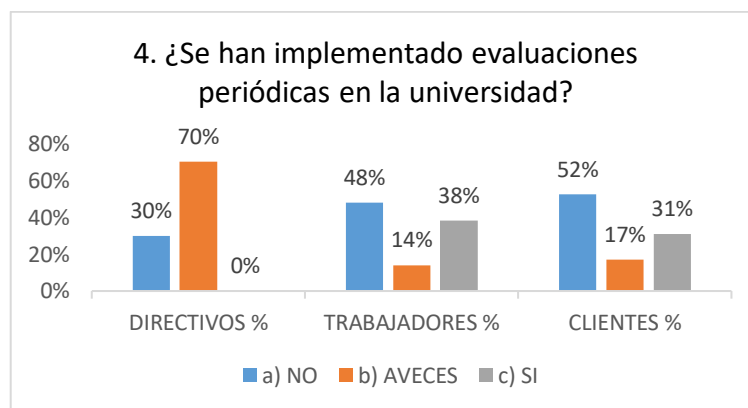
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 37 | 48% | 1205 | 52% |
| b) AVECES | 7 | 70% | 10 | 14% | 392 | 17% |
| c) SI | 0 | 0% | 29 | 38% | 708 | 31% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben las evaluaciones periódicas en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se llevan a cabo evaluaciones periódicas de riesgo en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 4

Evaluaciones periódicas. según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 70% considera que a veces se han implementado evaluaciones periódicas y un 30% que considera que no se han implementado evaluaciones periódicas en la universidad.

En los trabajadores, el 38% considera que se han implementado evaluaciones periódicas en la universidad frente al 14% que considera que a veces se implementan evaluaciones periódicas en la universidad y un 48% que considera que no se han implementado evaluaciones periódicas en la universidad.

En los clientes, el 31% considera que se han implementado evaluaciones periódicas en la universidad frente al 17% que considera que a veces se han implementado evaluaciones periódicas en la universidad y un 52% que considera que no se han implementado evaluaciones periódicas en la universidad.

Tabla 6

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los riesgos identificados en la universidad

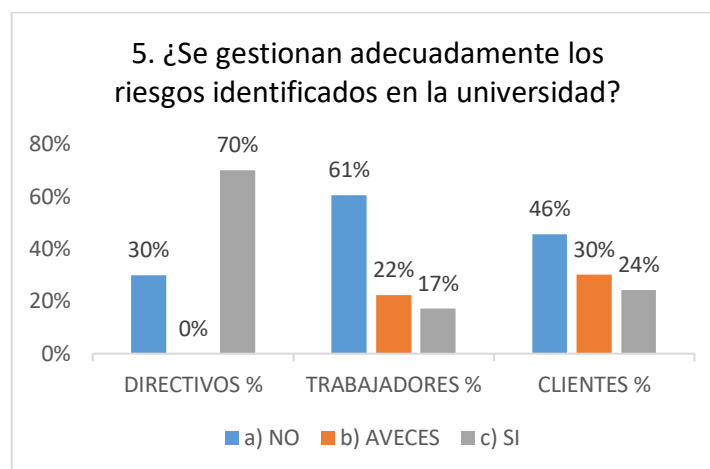
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 46 | 61% | 1050 | 46% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 17 | 22% | 694 | 30% |
| c) SI | 7 | 70% | 13 | 17% | 561 | 24% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe la gestión de riesgos identificados en la Universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los grupos de los directivos, trabajadores y clientes.

Figura 5

Gestión de riesgos identificados según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 70% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad y un 30% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad.

En los trabajadores, el 17% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad, frente al 22% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad y un 61% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad.

En los clientes, el 24% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad, frente al 30% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad y un 46% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad.

Tabla 7

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los riesgos de control interno en la universidad

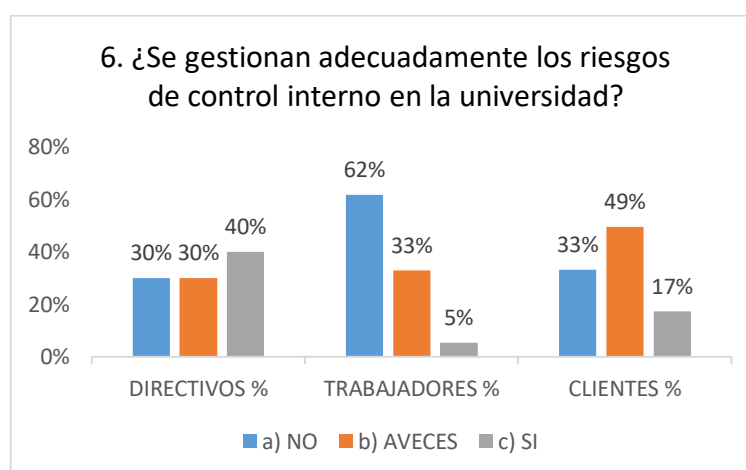
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|--------------|------------|-------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 47 | 62% | 766 | 33% |
| b) AVECES | 3 | 30% | 25 | 33% | 1140 | 49% |
| c) SI | 4 | 40% | 4 | 5% | 399 | 17% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe la gestión de los riesgos de control interno en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿ha experimentado incidentes relacionados con riesgos no controlados o mal gestionados en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 6

Gestión de los riesgos de control interno según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 40% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno, frente al 30% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno y un 30% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno en la universidad.

En los trabajadores, el 5% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno frente al 33% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno y un 62% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno en la universidad.

En los clientes, el 17% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno frente al 49% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno, es regular y un 33% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos de control interno en la universidad.

Tabla 8

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los procedimientos de la universidad

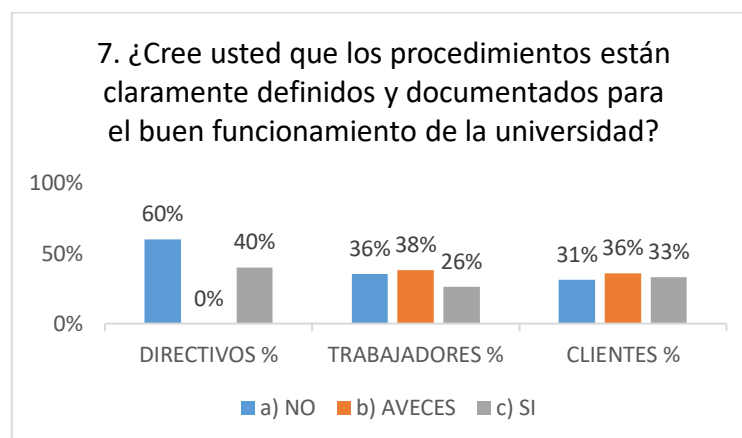
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 6 | 60% | 27 | 36% | 728 | 31% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 29 | 38% | 821 | 36% |
| c) SI | 4 | 40% | 20 | 26% | 756 | 33% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben los procedimientos de la universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Los procedimientos y supervisiones están claramente definidos y documentados para el buen funcionamiento de la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 7

Procedimientos de la universidad según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 40% considera que los procedimientos y supervisiones están claramente definidos y documentados para el buen funcionamiento y un 60% que considera que los procedimientos y supervisiones no están claramente definidos ni documentados para el buen funcionamiento de la universidad.

En los trabajadores, el 26% considera que los procedimientos y supervisiones están claramente definidos y documentados para el buen funcionamiento frente al 38% que considera que a veces los procedimientos y supervisiones están claramente definidos y documentados para el buen funcionamiento y un 36% que considera que los procedimientos y supervisiones no están claramente definidos ni documentados para el buen funcionamiento de la universidad.

En los clientes, el 33% considera que los procedimientos y supervisiones están claramente definidos y documentados para el buen funcionamiento de la universidad frente al 36% que considera que a veces los procedimientos están claramente definidos y documentados para el buen funcionamiento y un 31% que considera que los procedimientos

y supervisiones no están claramente definidos ni documentados para el buen funcionamiento de la universidad.

Tabla 9

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los controles establecidos en la universidad

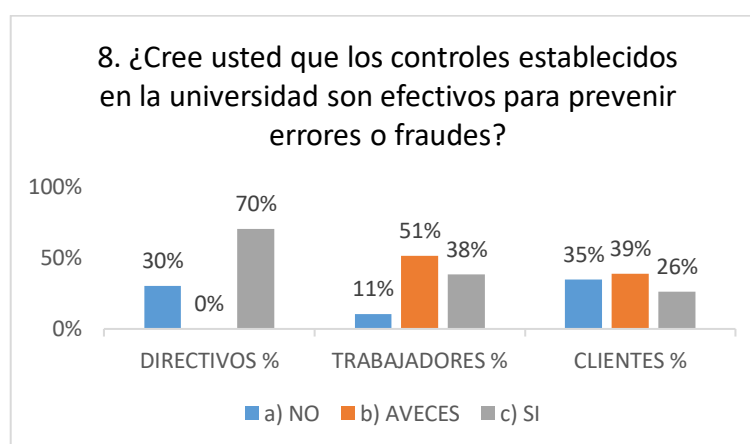
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 8 | 11% | 797 | 35% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 39 | 51% | 890 | 39% |
| c) SI | 7 | 70% | 29 | 38% | 618 | 26% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben los controles establecidos en la universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Cree usted que los controles establecidos en la universidad son efectivos para prevenir errores o fraudes? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 8

Controles establecidos en la universidad según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 70% considera que los controles establecidos son efectivos para prevenir errores o fraudes y un 30% que considera que los controles establecidos no son efectivos para prevenir errores o fraudes en la universidad.

En los trabajadores, el 38% considera que los controles establecidos son efectivos para prevenir errores o fraudes, frente al 51% que considera que los controles establecidos a veces son efectivos para prevenir errores o fraudes y un 11% que considera que los controles establecidos no son efectivos para prevenir errores o fraudes en la universidad.

En los clientes, el 26% considera que los controles establecidos son efectivos para prevenir errores o fraudes, frente al 39% que considera que los controles establecidos a veces son efectivos para prevenir errores o fraudes y un 35% que considera que los controles establecidos no son efectivos para prevenir errores o fraudes en la universidad.

Tabla 10

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la identificación de deficiencias en el control interno

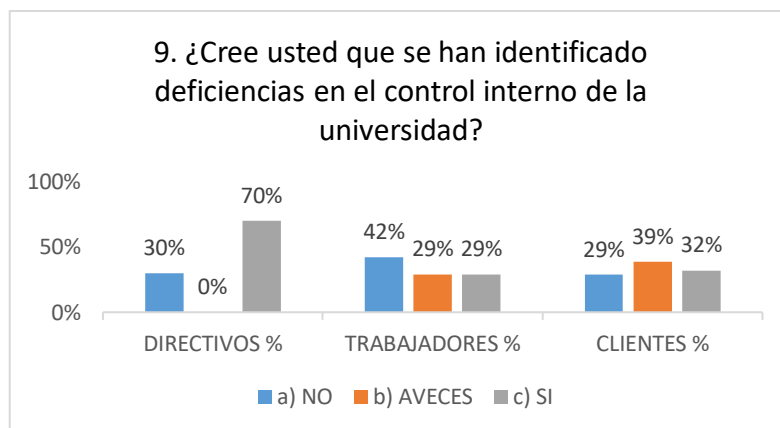
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 32 | 42% | 663 | 29% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 22 | 29% | 892 | 39% |
| c) SI | 7 | 70% | 22 | 29% | 750 | 32% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe la identificación de deficiencias en el control interno de la universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Ha identificado deficiencias en los controles internos de la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 9

Identificación de las deficiencias en el control interno según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 70% considera que el control interno identifica deficiencias y un 30% que considera que el control interno no identifica deficiencias en la universidad.

En los trabajadores, el 29% considera que el control interno identifica deficiencias en la universidad frente al 29% que considera que a veces el control interno identifica deficiencias y un 42% que considera que el control interno no identifica deficiencias en la universidad.

En los clientes, el 32% considera que el control interno identifica deficiencias en la universidad frente al 39% que considera que a veces el control interno identifica deficiencias y un 29% que considera que el control interno no identifica deficiencias en la universidad.

Tabla 11

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la información para realizar tareas

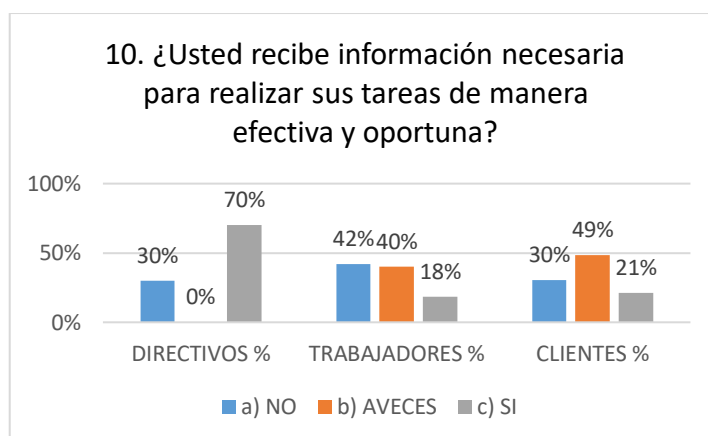
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 32 | 42% | 701 | 30% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 30 | 40% | 1120 | 49% |
| c) SI | 7 | 70% | 14 | 18% | 484 | 21% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe la información para realizar tareas de manera efectiva y oportuna en la Universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Recibe información necesaria para realizar sus labores de manera efectiva y oportuna? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 10

Información necesaria para realizar tareas de manera efectiva y oportuna según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 70% considera que recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna frente a un 30% que considera que no recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna, no es buena en la universidad.

En los trabajadores, el 18% considera que recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna frente al 40% que considera que a veces recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna y un 42% considera que no recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna en la universidad.

En los clientes, el 21% considera que recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna frente al 49% que considera que a veces no recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna y un 30% considera que no recibe información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y oportuna en la universidad.

Tabla 12

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre la calidad de la información proporcionada por la universidad

| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 28 | 36% | 651 | 28% |
| b) AVECES | 7 | 70% | 24 | 32% | 1095 | 48% |
| c) SI | 3 | 30% | 24 | 32% | 559 | 24% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

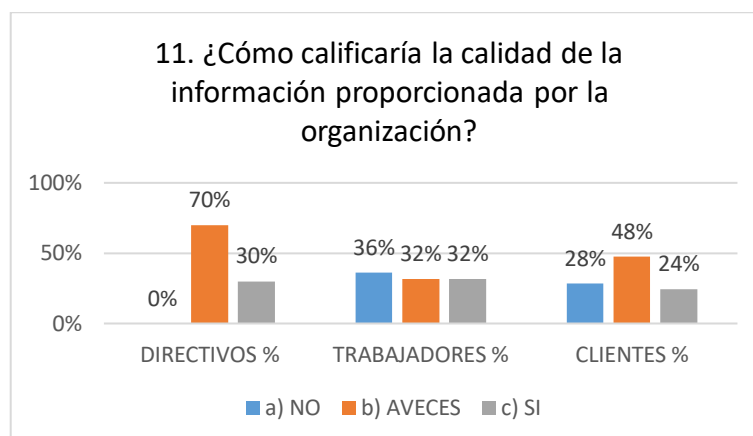
Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe la calidad de la información proporcionada por la universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿La calidad de la información generada en la universidad es buena? Las filas indican las

opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 11

Calidad de la información proporcionada por la universidad según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 30% considera que la calidad de la información que proporciona la universidad es buena y el 70% considera que la calidad de la información que proporciona la universidad a veces es buena.

En los trabajadores, el 32% considera que la calidad de la información que proporciona la universidad es buena frente al 32% considera que la calidad de la información que proporciona la universidad a veces es buena y un 36% que considera que la calidad de la información que proporciona la universidad no es buena.

En los clientes, el 24% considera que la calidad de la información que proporciona la universidad es buena frente al 48% considera que la calidad de la información que proporciona la universidad a veces es buena y un 28% que considera que la calidad de la información que proporciona la universidad no es buena.

Tabla 13

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los informes de cumplimiento

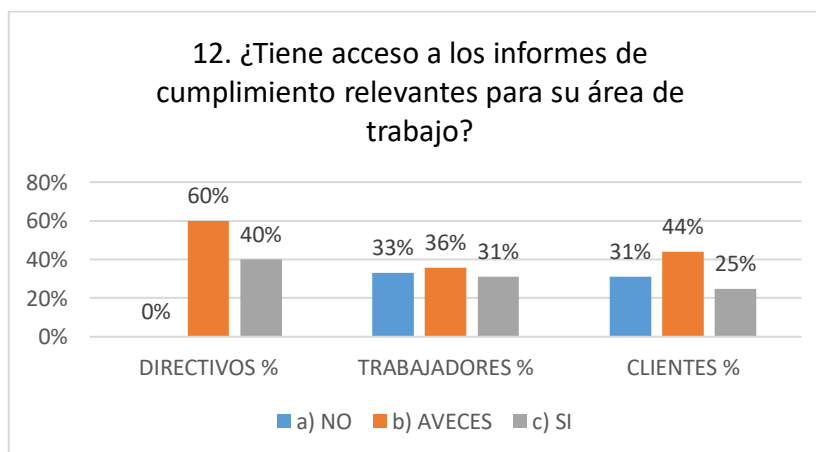
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 25 | 33% | 719 | 31% |
| b) AVECES | 6 | 60% | 27 | 36% | 1013 | 44% |
| c) SI | 4 | 40% | 24 | 31% | 573 | 25% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben los informes de cumplimiento en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Tiene acceso a los informes de cumplimiento de la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los directivos, trabajadores y clientes.

Figura 12

Informes de cumplimiento según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 40% considera que tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo y un 60% que considera que a veces tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo en la universidad.

En los trabajadores, el 31% considera que tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo frente al 36% que considera que a veces tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo y un 33% que considera que no tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo en la universidad.

En los clientes, el 25% considera que tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo frente al 44% que considera que a veces tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo y un 31% que considera que no tiene acceso a los informes de cumplimiento relevantes para su área de trabajo en la universidad.

Tabla 14

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las revisiones periódicas

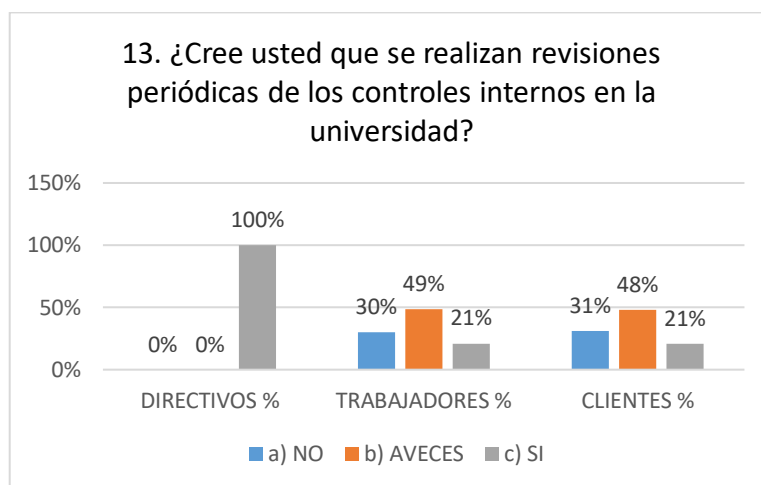
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 23 | 30% | 718 | 31% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 37 | 49% | 1111 | 48% |
| c) SI | 10 | 100% | 16 | 21% | 476 | 21% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben las revisiones periódicas en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se realizan revisiones periódicas de los controles internos en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 13

Revisiones periódicas según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 100% consideran que el control interno realiza revisiones periódicas en la universidad.

En los trabajadores, el 21% consideran que el control interno realiza revisiones periódicas en la universidad frente al 49% que considera que a veces el control interno realiza revisiones periódicas en la universidad y un 30% que considera que el control interno no realiza revisiones periódicas en la universidad.

En los clientes, el 21% consideran que el control interno realiza revisiones periódicas en la universidad frente al 48% que considera que a veces el control interno realiza revisiones periódicas en la universidad y un 31% que considera que el control interno no realiza revisiones periódicas en la universidad.

Tabla 15

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre los hallazgos de auditoría

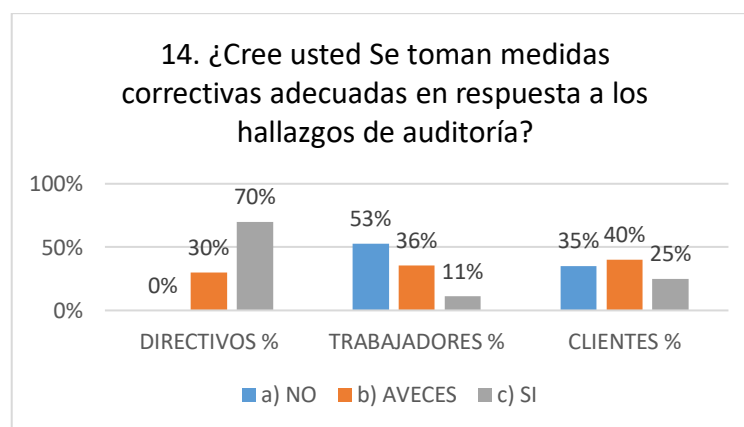
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 40 | 53% | 803 | 35% |
| b) AVECES | 3 | 30% | 27 | 36% | 934 | 40% |
| c) SI | 7 | 70% | 9 | 11% | 568 | 25% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben los hallazgos de auditoría de la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 14

Hallazgos de auditoría según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 70% considera que se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría y un 30% que considera que a veces se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría en la universidad.

En los trabajadores, el 11% considera que se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría frente al 36% que considera que a veces se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría y un 53% que considera que no se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría en la universidad.

En los clientes, el 25% considera que se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría frente al 40% que considera que a veces se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría y un 35% que considera que no se toman medidas correctivas en respuesta a las recomendaciones de auditoría en la universidad.

Tabla 16

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre las deficiencias identificadas por el control interno

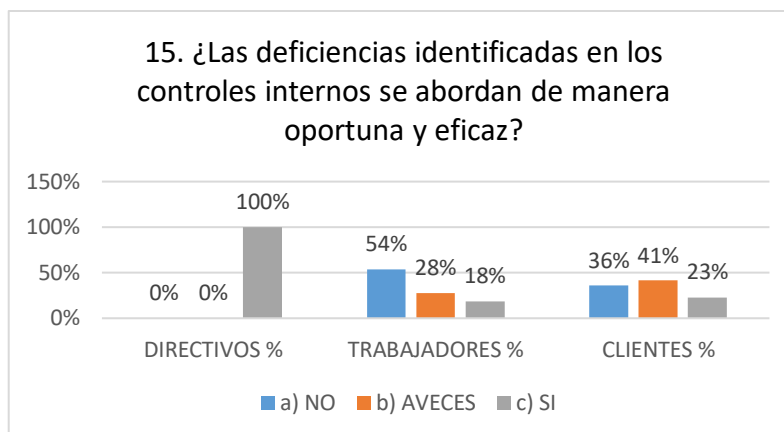
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 41 | 54% | 823 | 36% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 21 | 28% | 953 | 41% |
| c) SI | 10 | 100% | 14 | 18% | 529 | 23% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se perciben las deficiencias identificadas por el control interno en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre la pregunta ¿Las deficiencias identificadas en los controles internos se abordan de manera oportuna y eficaz en la universidad? Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 15

Deficiencias identificadas en los controles internos según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 100% considera que el control interno identifica las deficiencias y se abordan de manera oportuna y eficaz en la universidad.

En los trabajadores, el 18% considera que el control interno identifica las deficiencias y se abordan de manera oportuna y eficaz frente al 28% que considera que a veces el control interno identifica las deficiencias y se abordan de manera oportuna y eficaz; y un 54% considera que el control interno no identifica ni se abordan las deficiencias de manera oportuna y eficaz en la universidad.

En los clientes, el 23% considera que el control interno identifica las deficiencias y se abordan de manera oportuna y eficaz frente al 41% que considera que a veces el control interno identifica las deficiencias y se abordan de manera oportuna y eficaz; y un 36% considera que el control interno no identifica ni se abordan las deficiencias de manera oportuna y eficaz en la universidad.

Tabla 17

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente ambiente de control

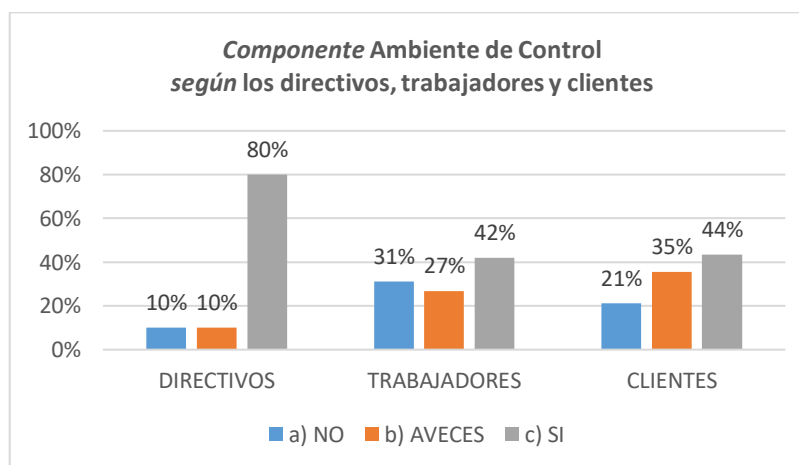
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 1 | 10% | 24 | 31% | 486 | 21% |
| b) AVECES | 1 | 10% | 20 | 27% | 816 | 35% |
| c) SI | 8 | 80% | 32 | 42% | 1003 | 44% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo perciben el componente ambiente de control los directivos, trabajadores y clientes

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre el componente ambiente de control, las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 16

Componente ambiente de control según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 80% considera que hay un ambiente de control adecuado, frente a una 10% que considera que el ambiente de control es regular y un 10% que considera que no hay un buen ambiente de control en la universidad.

En los trabajadores, el 42% considera que hay un ambiente de control adecuado, frente a una 27% que considera que el ambiente de control es regular y un 31% que considera que no hay un buen ambiente de control en la universidad.

En los clientes, el 44% considera que hay un ambiente de control adecuado, frente a un 35% que considera que el ambiente de control es regular y un 21% que considera que no hay un buen ambiente de control en la universidad.

Tabla 18

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente evaluación de riesgos

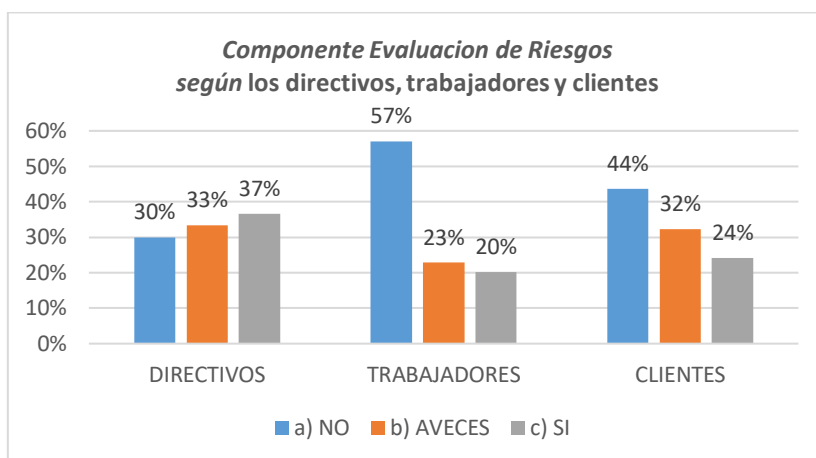
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 3 | 30% | 43 | 57% | 1007 | 44% |
| b) AVECES | 3 | 33% | 17 | 23% | 742 | 32% |
| c) SI | 4 | 37% | 15 | 20% | 556 | 24% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo perciben el componente evaluación de riesgos los directivos, trabajadores y clientes

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre el componente evaluación de riesgos. Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 17

Componente evaluación de riesgos según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 37% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos identificados frente a un 33% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos y un 30% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad.

En los trabajadores, el 20% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos identificados, frente al 23% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos y un 57% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad.

En los clientes, el 24% considera que se gestionan adecuadamente los riesgos identificados, frente al 32% que considera que a veces se gestionan adecuadamente los riesgos y un 44% que considera que no se gestionan adecuadamente los riesgos identificados en la universidad.

Tabla 19

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente actividades de control

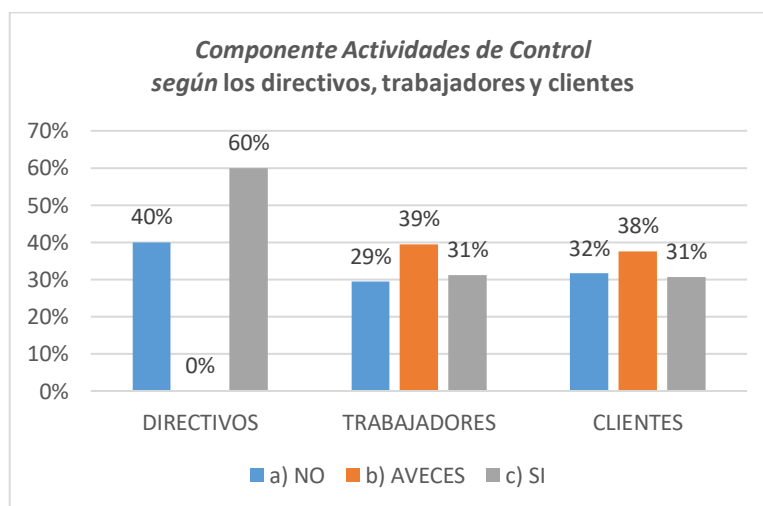
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 4 | 40% | 22 | 29% | 729 | 32% |
| b) AVECES | 0 | 0% | 30 | 39% | 868 | 38% |
| c) SI | 6 | 60% | 24 | 31% | 708 | 31% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo perciben el componente evaluación de riesgos los directivos, trabajadores y clientes

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre el componente actividades de control. Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 18

Componente actividades de control según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 60% considera que los controles establecidos son efectivos para prevenir errores o fraudes frente a un 40% que considera que los controles establecidos no son efectivos para prevenir errores o fraudes en la universidad.

En los trabajadores, el 31% considera que los controles establecidos son efectivos para prevenir errores o fraudes, frente al 39% que considera que los controles establecidos a veces son efectivos para prevenir errores o fraudes y un 29% que considera que los controles establecidos no son efectivos para prevenir errores o fraudes en la universidad.

En los clientes, el 31% considera que los controles establecidos son efectivos para prevenir errores o fraudes, frente al 38% que considera que los controles establecidos a veces son efectivos para prevenir errores o fraudes y un 32% que considera que los controles establecidos no son efectivos para prevenir errores o fraudes en la universidad.

Tabla 20

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente sistemas de información y comunicación

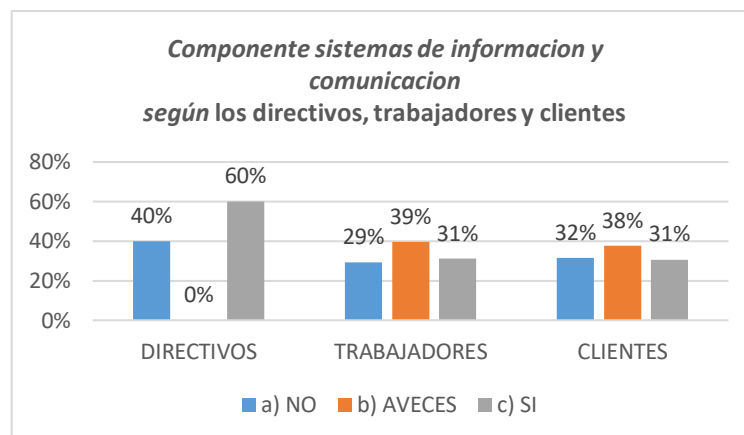
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 1 | 10% | 28 | 37% | 690 | 30% |
| b) AVECES | 4 | 43% | 27 | 36% | 1076 | 47% |
| c) SI | 5 | 47% | 21 | 27% | 539 | 23% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo perciben el componente evaluación de riesgos los directivos, trabajadores y clientes

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre el componente sistemas de información y comunicación. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 19

Componente sistemas de información y comunicación según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 60% considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad son efectivos, frente al 40% que considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad es regular.

En los trabajadores, el 31% considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad son efectivos, frente al 39% considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad es regular y un 29% que considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad no son buenos.

En los clientes, el 31% considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad son efectivos, frente al 38% considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad a veces es buena y un 32% que considera que los sistemas de información y comunicación en la universidad no es buena.

Tabla 21

Calificación de los directivos, trabajadores y clientes sobre el componente actividades de monitoreo y supervisión

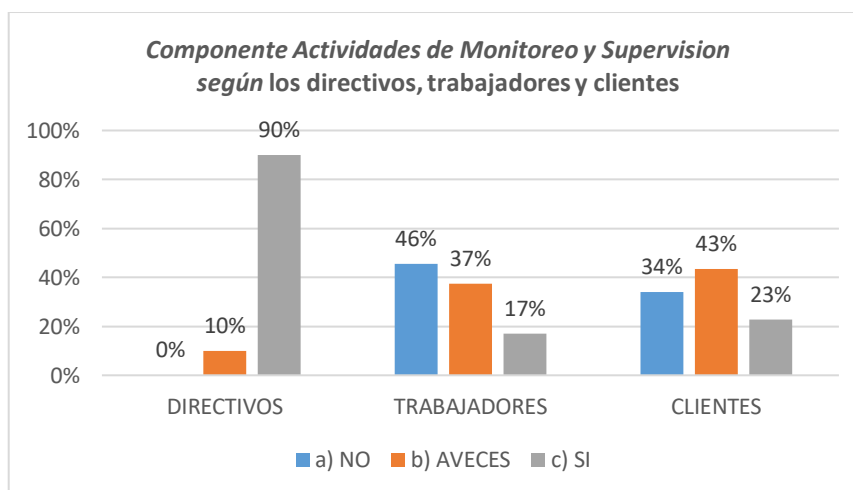
| | DIRECTIVOS | % | TRABAJADORES | % | CLIENTES | % |
|------------------|-------------------|-------------|---------------------|-------------|-----------------|-------------|
| a) NO | 0 | 0% | 35 | 46% | 781 | 34% |
| b) AVECES | 1 | 10% | 28 | 37% | 999 | 43% |
| c) SI | 9 | 90% | 13 | 17% | 524 | 23% |
| TOTAL | 10 | 100% | 76 | 100% | 2305 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo perciben el componente evaluación de riesgos los directivos, trabajadores y clientes

La siguiente tabla muestra la percepción de los distintos grupos sobre el componente actividades de monitoreo y supervisión. Las filas indican las opciones de respuesta ‘No’, ‘A veces’, ‘Sí’ y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a directivos, trabajadores y clientes.

Figura 20

Componente actividades de monitoreo y supervisión según los directivos, trabajadores y clientes



Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En los directivos, el 90% considera que las actividades de monitoreo y supervisión es oportuna y eficaz frente al 10% que considera que a veces las actividades de monitoreo y supervisión son oportunas y eficaces en la universidad.

En los trabajadores, el 17% considera que las actividades de monitoreo y supervisión se abordan de manera oportuna y eficaz frente al 37% que considera que a veces las actividades de monitoreo y supervisión se abordan de manera oportuna y eficaz; y un 46% considera que las actividades de monitoreo y supervisión no son oportunas ni eficaces en la universidad.

En los clientes, el 23% considera que las actividades de monitoreo y supervisión son oportunas y eficaz frente al 43% que considera que las actividades de monitoreo y supervisión a veces son oportuna y eficaz; y un 34% considera que las actividades de monitoreo y supervisión no son oportunas ni eficaces en la universidad.

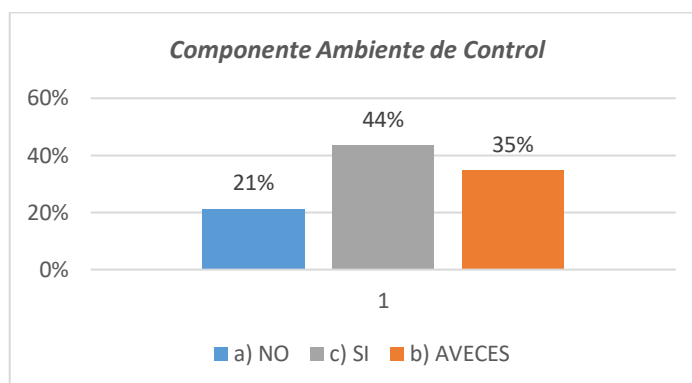
Tabla 22

Calificación del componente ambiente de control

| | PARTICIPANTES | % |
|------------------|----------------------|----------|
| a) NO | 511 | 21% |
| b) AVECES | 837 | 35% |
| c) SI | 1043 | 44% |
| TOTAL | 2391 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el componente ambiente de control en la Universidad

La siguiente tabla muestra la percepción de los participantes del componente ambiente de control. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los participantes.

Figura 21*Componente ambiente de control*

Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

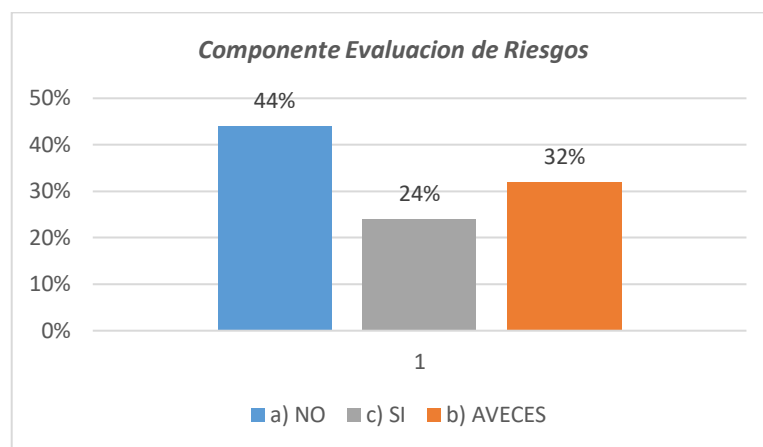
En la universidad, según los datos se puede observar que el 44% de los participantes tiene una percepción positiva, seguida del 35% que tiene una percepción intermedia y el 21% que tiene una percepción negativa del componente ambiente de control.

Tabla 23*Calificación del componente evaluación de riesgos*

| | PARTICIPANTES | % |
|------------------|----------------------|----------|
| a) NO | 1053 | 44% |
| b) AVECES | 763 | 32% |
| c) SI | 575 | 24% |
| TOTAL | 2391 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el componente evaluación de riesgos en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción del componente evaluación de riesgos. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los participantes.

Figura 22*Componente evaluación de riesgos*

Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

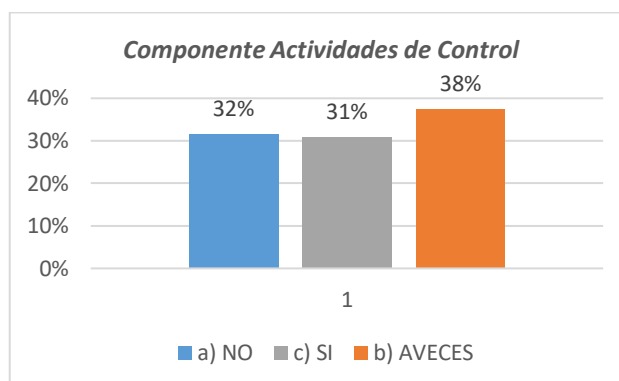
En la universidad, según los datos se puede observar que el 44% de los participantes tiene una percepción negativa, seguida del 32% tiene una percepción intermedia y el 24% que tiene una percepción positiva del componente evaluación de riesgos.

Tabla 24*Calificación del componente actividades de control*

| | PARTICIPANTES | % |
|------------------|----------------------|----------|
| a) NO | 756 | 32% |
| b) AVECES | 898 | 38% |
| c) SI | 738 | 31% |
| TOTAL | 2391 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el componente actividades de control en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción del componente actividades de control. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los participantes.

Figura 23*Componente actividades de control*

Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

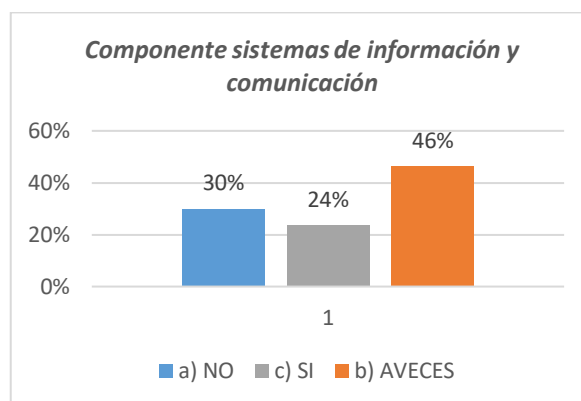
En la universidad, según los datos se puede observar que el 38% de los participantes tiene una percepción intermedia, seguida del 32% tiene una percepción negativa y el 31% que tiene una percepción positiva del componente actividades de control.

Tabla 25*Calificación del componente sistemas de información y comunicación*

| | PARTICIPANTES | % |
|------------------|----------------------|----------|
| a) NO | 720 | 30% |
| b) AVECES | 1107 | 46% |
| c) SI | 564 | 24% |
| TOTAL | 2391 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el componente sistemas de información y comunicación en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción del componente sistemas de información y comunicación en la universidad en el periodo 2023. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los participantes.

Figura 24*Componente sistemas de información y comunicación*

Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

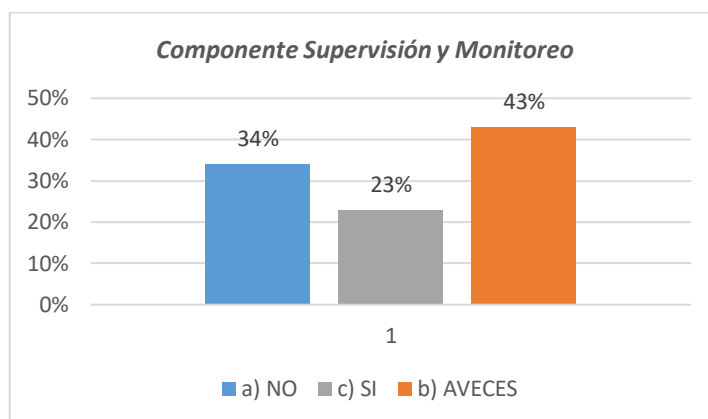
En la universidad, según los datos se puede observar que el 46% de los participantes tiene una percepción intermedia, seguida del 30% que tiene una percepción negativa y el 24% que tiene una percepción positiva del componente sistemas de información y comunicación.

Tabla 26*Calificación del componente supervisión y monitoreo*

| | PARTICIPANTES | % |
|------------------|----------------------|----------|
| a) NO | 816 | 34% |
| b) AVECES | 1029 | 43% |
| c) SI | 546 | 23% |
| TOTAL | 2391 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el componente supervisión y monitoreo en la Universidad.

La siguiente tabla muestra la percepción del componente supervisión y monitoreo. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los participantes.

Figura 25*Componente supervisión y monitoreo*

Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

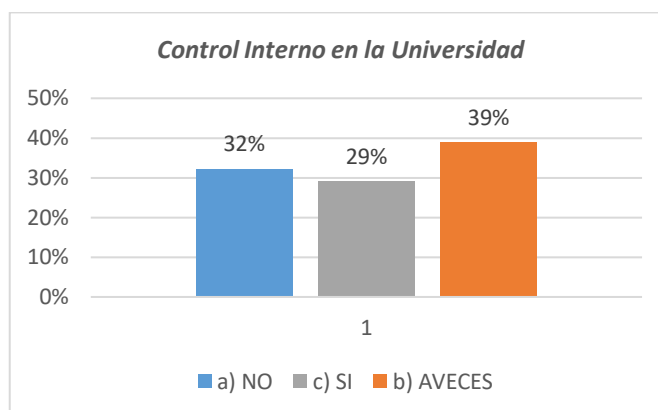
En la universidad, según los datos se puede observar que el 43% de los participantes tiene una percepción intermedia, seguida del 34% tiene una percepción negativa y el 23% que tiene una percepción positiva del componente supervisión y monitoreo.

Tabla 27*Calificación del control interno según el marco COSO*

| | PARTICIPANTES | % |
|------------------|----------------------|----------|
| a) NO | 771 | 32% |
| b) AVECES | 927 | 39% |
| c) SI | 693 | 29% |
| TOTAL | 2391 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cómo se percibe el control interno según el marco COSO

La siguiente tabla muestra la percepción del control interno según el marco COSO. Las filas indican las opciones de respuesta 'No', 'A veces', 'Sí' y las columnas muestran las cantidades y porcentajes correspondientes a los participantes.

Figura 26*Control interno según el marco COSO*

Nota: Las barras plomas representan en que porcentaje se cumple, las barras naranjas representan en que porcentaje a veces se cumple y las barras azules representan en que porcentaje no se cumple de acuerdo con la interrogante planteada.

En la universidad, según los datos se puede observar que el 39% de los participantes tiene una percepción intermedia, seguida del 32% tiene una percepción negativa y el 29% que tiene una percepción positiva del control interno en la Universidad.

5.2. Discusión

Los hallazgos obtenidos en el presente estudio, que evidencian una percepción diferenciada del sistema de control interno según el marco COSO, el 39% de los participantes cree que el sistema de control interno es regular, mientras que un 31% cree que el sistema de control interno es malo y un 30% cree que el sistema de control interno es bueno, se alinean con lo señalado en investigaciones previas como:

En primer lugar, la percepción de un sistema de control interno regular se relaciona con lo encontrado por Acosta y Ochoa (2022), quienes reportaron que el 60% de los encuestados calificó el control interno en esa misma categoría, destacando además debilidades en la evaluación de riesgos y en las actividades de control. De manera similar, Tocto (2023) identificó limitaciones en la planificación y ejecución presupuestaria, lo que

repercute negativamente en la efectividad del proceso, reforzando la necesidad de fortalecer tanto el diseño como la implementación del sistema.

Por otro lado, la percepción de un sistema de control interno malo guarda relación con los hallazgos de Yuquilema (2023), quien evidenció múltiples debilidades estructurales, como la ausencia de una matriz de riesgos, la falta de capacitación continua y la carencia de controles eficaces en procesos operativos. En la misma línea, Josefa (2022) señaló un bajo nivel de confianza en la evaluación de riesgos, derivado de la ausencia de un tratamiento sistemático y de un responsable directo para su mitigación. Estos resultados refuerzan la idea de que las deficiencias percibidas no son aisladas, sino que responden a una problemática recurrente en entidades públicas y privadas.

Finalmente, la percepción de un sistema de control interno bueno encuentra respaldo en lo señalado por Hernández et al. (2024), quienes concluyeron que la auditoría interna constituye un método eficaz para detectar delitos económicos, y que tanto la auditoría financiera como la forense son herramientas cruciales para la prevención de fraudes. Asimismo, Mallqui (2022) evidenció una correlación significativa entre el fortalecimiento de los mecanismos de control y la eficiencia en el uso de recursos institucionales, lo que se traduce en una percepción más favorable del sistema.

En conjunto, estos resultados muestran que la percepción del control interno oscila entre valoraciones positivas y negativas, dependiendo de las condiciones estructurales, operativas y éticas de cada organización. Tal diversidad de percepciones refuerza la necesidad de implementar estrategias de mejora continua, basadas en modelos como el COSO III (Baca, 2022), que permitan subsanar debilidades, consolidar buenas prácticas y garantizar un sistema de control interno más sólido y confiable. En conjunto, los estudios revisados coinciden en señalar que la debilidad del sistema de control interno es un factor crítico que limita su efectividad los resultados no solo corroboran estas observaciones, sino

que además sugieren la implementación de herramientas como el mapa de procesos y la evaluación de riesgos para superar las deficiencias señaladas en la literatura y en la percepción de los participantes.

VI. Conclusiones

La percepción del sistema de control interno en la universidad, según los datos recopilados, refleja una percepción regular, en términos generales, aunque existe reconocimiento de los esfuerzos, la consistencia y efectividad del sistema de control interno no es percibida de la misma manera por todos los grupos evaluados.

Respecto al componente ambiente de control, se observó que, el 44% de los participantes tienen una percepción positiva de este componente.

En cuanto al componente evaluación de riesgos, se observó que, el 44% de los participantes tienen una percepción negativa de este componente, lo que sugiere la inexistencia de una matriz de riesgos que refleja la debilidad de la universidad en identificar, prevenir y responder eficazmente ante posibles amenazas.

El componente de actividades de control, se observó que, el 38% de los participantes tienen una percepción intermedia de este componente, lo que sugiere que, las actividades de control no se aplican consistentemente, no hay una forma clara de verificar todos sus procedimientos.

Sobre el componente información y comunicación, se observó que, el 46% de los participantes tienen una percepción intermedia de este componente, lo que sugiere que, aunque algunas personas reconocen que existe, la mayoría siente que la información y comunicación se brinda de forma incompleta e irregular, esto dificulta que haya transparencia y que se puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

Finalmente, en el componente de supervisión y monitoreo, se observó que, el 43% de los participantes presenta una percepción intermedia de este componente, lo que sugiere que, aunque existen esfuerzos de seguimiento, no son suficientemente visibles ni efectivos para todos los niveles de la comunidad universitaria.

En conclusión, el grado de cumplimiento de los objetivos del sistema de control interno es parcial. La percepción general apunta a una necesidad urgente de fortalecer la comunicación y la participación activa de toda la comunidad universitaria en todos los componentes evaluados, para consolidar un sistema de control interno robusto, confiable y transversal.

VII. Recomendaciones

Con base en la percepción del sistema de control interno según el marco COSO, donde se observan percepciones mixtas, las recomendaciones se enfocan en cada uno de los componentes del marco COSO para mejorar el sistema de control interno en la universidad. Estas recomendaciones están orientadas a mejorar el sistema de control interno y a aprovechar los hallazgos del estudio para intervenciones efectivas.

1. En relación con el **entorno de control**, la universidad debe establecer políticas institucionales claras y manuales de mejores prácticas que sean revisados y actualizados periódicamente, fortaleciendo la cultura ética y de cumplimiento; así mismo la facultad y dependencia, bajo la responsabilidad de sus decanos, debe organizar talleres regulares adaptados a sus funciones y promover espacios de diálogo que aseguren la aplicación efectiva de dichas políticas; del mismo modo, cada miembro del personal debe participar activamente en los talleres, aplicar las normas en su labor diaria y asumir la responsabilidad individual de promover valores éticos y buenas prácticas, contribuyendo así al fortalecimiento integral del entorno de control.

2. En relación con la **evaluación de riesgos**, la universidad debe establecer una política institucional que asegure la identificación sistemática de riesgos específicos, el diseño de estrategias de mitigación y la ejecución de auditorías internas periódicas; así mismo, cada facultad y dependencia debe implementar procedimientos propios de evaluación y revisión de riesgos, alineados con la política general, colaborando activamente en las auditorías y aplicando medidas correctivas en sus procesos; del mismo modo, cada miembro del personal debe cumplir con los procedimientos establecidos, reportar oportunamente cualquier situación que represente un riesgo en su área de trabajo y participar en las capacitaciones, garantizando así que los controles se apliquen de manera consistente y precisa en toda la institución.

3. En relación con las **actividades de control**, la universidad debe establecer procedimientos institucionales claros y estandarizados para la elaboración y revisión de documentos, asegurando su accesibilidad y comprensión por todo el personal; así mismo, cada facultad, bajo la responsabilidad de sus decanos, debe implementar y supervisar la aplicación de dichos procedimientos, promoviendo capacitaciones internas que garanticen su cumplimiento uniforme en todas las escuelas profesionales; del mismo modo, cada trabajador involucrado en la gestión documental debe aplicar rigurosamente los controles establecidos, mantenerse informado sobre sus actualizaciones y garantizar la calidad y transparencia en cada proceso, contribuyendo así a la eficacia del sistema de control interno.

4. En relación con la **información y comunicación**, la universidad debe crear y mantener un manual institucional de procedimientos de gestión documental, accesible para trabajadores y estudiantes, actualizado periódicamente y acompañado de canales oficiales de comunicación que garanticen la retroalimentación oportuna; así mismo, cada facultad y dependencia debe difundir y aplicar dicho manual en sus procesos específicos, habilitando y supervisando mecanismos internos que permitan orientar y canalizar reportes de inconsistencias; del mismo modo, cada trabajador y estudiante debe utilizar el manual como guía en la gestión documental, cumplir con los pasos establecidos y emplear responsablemente los canales de comunicación para reportar problemas y solicitar orientación, asegurando transparencia y eficacia en la práctica diaria.

5. En relación con la **supervisión**, la universidad debe establecer un programa institucional de auditorías regulares y revisiones documentales, acompañado de un sistema de retroalimentación continua que recoja opiniones de estudiantes y empleados para mantener los procedimientos actualizados y efectivos; así mismo, el área de control interno y las facultades deben garantizar la aplicación de los procedimientos de supervisión, identificar áreas de mejora y canalizar de manera organizada la retroalimentación recibida,

asegurando que las recomendaciones se traduzcan en acciones concretas; del mismo modo, cada trabajador y estudiante debe participar activamente en el sistema de retroalimentación, cumplir con las normas establecidas y colaborar en las auditorías y revisiones, contribuyendo directamente al fortalecimiento del control interno y a la mejora continua de la institución.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Arirama Ahuanari, M. F., & Quispe Enqueltupa, C. R. (2024). *Propuesta de Control interno coso III para optimizar el área contable en la empresa Transportes y Turismo Euro SAC de la ciudad de Pucallpa periodo 2018-2019*. Recuperado de: <https://repositorio.unu.edu.pe/items/557ced88-1d2f-442e-9852-e15fc6d0c6e2>
- Acosta Espinoza, C. P., & Ochoa Ramos, V. S. (2022) Análisis del Control interno, en la Municipalidad Provincial de Abancay Apurímac, 2022 recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89421/Acosta_ECP-Ochoa_RVS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, O. (2008). Control interno: Un enfoque integral. Editorial ABC. Recuperado de: <https://financionario.com/definicion-control-interno>
- Aucca Saire, Z. A., & Curi Ordoñez, E. M. (2021) El Control interno y la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de Tamburco, Apurímac, 2020 recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64466/Aucca_SZA-Curi_OEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baca Jara, S. M., & Padilla Villanueva, S. E. (2022). Modelo Coso III como herramienta de Control interno en la empresa Instrategy Consulting SAC en la ciudad de Trujillo, 2018. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30024/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas Chango, M. A. (2024). Sistema de control interno basado en el modelo COSO III en la Empresa Pública de Turismo. Recuperado de:

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/312aae0c-28ab-4a1f-996a-ef7f842b47c3/content>

Casa Toaquiza, E. P., & Masaquiza Masaquiza, M. R. (2023). En su trabajo de investigación Análisis del seguimiento de los informes de fiscalización del Consejo de Vigilancia para el mejoramiento organizacional y competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Latacunga Ltda
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38036/1/735%20O.E..pdf>

Casa Toaquiza, E. P., & Masaquiza Masaquiza, M. R. (2023). Análisis del seguimiento de los informes de fiscalización del Consejo de Vigilancia para el mejoramiento organizacional y competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Latacunga Ltda
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38036/1/735%20O.E..pdf>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013). Internal Control - Integrated Framework: Executive Summary. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de https://www.coso.org/_files/ugd/719ba0_4d37e013bda14a45a4b7daf2dd77c0a2.pdf.

Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual de Control interno. Contraloría General de la República. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html

Contraloría General de la Republica (2014). Medición de la implementación del sistema de Control interno en el estado – año 2014.

CheckMarket. (s.f.). *5 ejemplos de escala Likert para inspirar tu próxima encuesta.*

Recuperado de <https://www.checkmarket.com/blog/5-likert-scale-examples-to-inspire-your-next-survey/>.

Denos Quispe, M. L., & Fernandez Ustua, E. D. (2023). El Control interno en el sistema de gestión para la mejora de la calidad de la auditoría de desempeño en la municipalidad provincial de Abancay, periodo 2019 recuperado de: https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7658/253T20230295_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diego, C. (2011). *Contra el Fraude*. Argentina: Editorial Granica.

Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Estupiñán Gaitán, R. (2005). *Control interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Félix, S. V. E. (2021). El informe COSO III y el área de ventas en la empresa CONTASIC SAC–Huancayo 2020. Recuperado de: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3471/T037_21241073_M.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Flores Tunque, M. E. (2019) Control interno (COSO III) de las Cuentas por Cobrar para mejorar los Procesos Operativos del sector Transporte de Carga Pesada, Cerro Colorado - Arequipa, 2019” recuperado de: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/8683/M.Flores_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales Quispe, L. E. (2020). Control interno y gestión administrativa según el personal del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay, 2020 recuperado de:

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/11879/1/Tesis_control_interno_gesti%3%b3n_administrativa_personal_hospital_regional_Guillermo%20D%c3%adaz%20de%20la%20Vega_Abancay.pdf

González Martínez, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control interno. Modelo COSO III: Manual del Participante*. Qualpro Consulting, S. C.

Hanco Mamani, WR (2023). *Sistema de Control interno en las Entidades del Estado* (pp. 85-101). INKAGRAF Editorial e Industria Gráfica y Publicitaria E.I.R.L.

Josefa, Q. S. A. (2022). Análisis De Ambiente De Control Y Evaluación De Riesgo Del GAD Parroquial De Vuelta Larga Correspondiente Al Periodo 2020 recuperado <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3052/1/Qui%c3%b1onez%20Saltos%20Adriana%20Josefa.pdf>

Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: LID Editorial Empresarial.

Loayza Avendaño, J. (2021). *Control interno y su relación con la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Abancay, 2020*. Recuperado de: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11972/Tesis_control_interno_relaci%3%b3n_gesti%3%b3n_administrativa_municipalidad_provincial_Abancay.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mallqui Santiago, J. (2022). *En su trabajo de investigación Control interno y la gestión de tesorería en la Inpercepción Nacional de Bomberos del Perú–2021* recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81795/Mallqui_SJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mantilla, S. A. (2005). *Control interno (Informe COSO)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Martínez Acurio, M. D. L. Á. (2017). Relación entre Control interno y estructura organizacional de Empresas Ecuatorianas de la ciudad de Quito, Ecuador, periodo 2017.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1134/Mar%c3%ada_Tesis_Maestra_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Martínez, R. G. (2014). Marco integrado de Control interno . modelo COSO III manual del participante.
- Ministerio de Educación del Perú. (2003). Ley General de Educación N.º 28044. Recuperado de https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf.
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). Ley Universitaria N.º 30220. Recuperado de https://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria_04_02_2022.pdf
- Peñaloza Valle, R. A. (2023). *Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos e internos de medicina en América Latina durante la pandemia del Covid-19* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato/Facultad de Ciencias de Salud/Carrera de Medicina).
- Portilla Narváez, M. M. (2016). *Sistema de Control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa Bodegas y servicios Ecuador fortaleza sa bosefo* (Bachelor's thesis).
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4372/1/TUTCYA0020-2016.pdf>
- Quispe, J. D. P. S., Villanueva, C. A. V., & Quispe, J. P. (2021). Propuesta de un sistema de Control interno según el modelo COSO III. *SCIENDO*, 24(1), 7-15. Recuperado de: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4100>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Autoridad. Recuperado de:
<https://dle.rae.es/autoridad?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Cliente. Recuperado de
<https://dle.rae.es/cliente?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Estudiante. Recuperado de
<https://dle.rae.es/estudiante?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Holístico. Recuperado de
<https://dle.rae.es/hol%C3%ADstico?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Marco. Recuperado de
<https://dle.rae.es/marco?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Percepción. Recuperado de
<https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Perspectiva. Recuperado de
<https://dle.rae.es/perspectivo?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Sistema. Recuperado de
<https://dle.rae.es/sistema?m=form>

Real Academia Española. (s.f.). Definición de Trabajador. Recuperado de
<https://dle.rae.es/trabajador?m=form>

Rodríguez Mendoza, A. L. (2021). El Control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C. Tesis de grado, Universidad Continental, Arequipa, Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1>

Rus Arias, E., & Coll Morales, F. (2021). Definición de Personal Administrativo. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/personal-administrativo.html>.

Tocto Morquecho, R. L. (2023) en su trabajo de investigación El sistema de Control interno y su impacto en el proceso de ejecución presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Morona año 2020 recuperado de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11310/1/Tocto%20Morquecho%2c%20R.%20%282023%29%20El%20sistema%20de%20control%20interno%20y%20su%20impacto%20en%20el%20proceso%20de%20ejecuci%3%b3n%20presupuestaria%20del%20gobierno%20aut%3%b3nomo%20descentralizado%20del%20Cant%3%b3n%20Morona%20a%3%b1o%202020..pdf>

Turpo Suárez, M. (2021). Control interno y la información financiera en la gerencia Sub Regional de Cotabambas de la región Apurímac periodo 2021 recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95826/Turpo_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wikipedia (2024, Octubre 18). Grounded theory. In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Recuperado de: https://en.wikipedia.org/wiki/Grounded_theory

Yuquilema Achache, H. S. (2023) en su trabajo de investigación Evaluación del Control interno a través del Modelo COSO ERM y su incidencia en los riesgos del GAD Parroquial Rural San Luis, período 2020 recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11066/1/Yuquilema%20Achache%2c%20H.%20%282023%29.%20Evaluaci%3%b3n%20del%20Control%20Interno%2>

0a%20trav%c3%a9s%20del%20Modelo%20COSO%20ERM%20y%20su%20inci
dencia%20en%20los%20riesgos%20del%20GAD%20Parroquial%20San%20Luis
%2c%20periodo%202020..pdf

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes