UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LA INSTITUCIÓN PREMIUM LEVEL S.A. EN LA CIUDAD DE IBARRA"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría (CPA)

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socio económico.

Autor: Karen Julissa Erazo Navarrete

Director: Cristina Jaqueline Villegas Estévez

Ibarra-Ecuador-2026

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Erazo Navarrete Karen Julissa

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis del Control Interno de la Institución PREMIUM LEVEL S.A. en la Ciudad de Ibarra.
AUTOR (ES):	Erazo Navarrete Karen Julissa
FECHA: DD/MM/AAAA	11/09/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	☐ **PREGRADO** ☐ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
DIRECTOR /ASESOR:	Ing. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 11 días del mes de septiembre de 2026

EL AUTOR:



(Firma)……

Nombre: Karen Julissa Erazo Navarrete

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 11 De septiembre de 2026

ING. CRISTINA JAQUELINE VILLEGAS ESTEVEZ

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f)……

ING. CRISTINA JAQUELINE VILLEGAS ESTEVEZ

C. C.: 100296515-8

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Análisis del Control Interno de la Institución PREMIUM LEVEL S.A. en la Ciudad de Ibarra” elaborado por Karen Julissa Erazo Navarrete, previo a la obtención del título de Contabilidad y Auditoría CPA, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): ……

Cristina Jaqueline Villegas Estevez
Time Stamping Security Data

Ing. Cristina Jaqueline Villegas Estévez

C. C.: 100296515-8

(f): ……

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ALBA GRISELA CEVALLOS PINEDA

Ing. Alba Grisela Cevallos Pineda

C. C.: 100241870-3

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, en primer lugar, a Dios por brindarme salud y vida, segundo a mí misma, por la constancia, el esfuerzo y la perseverancia demostrados a lo largo de este proceso académico. Asimismo, dedico este logro a mi madre y abuela, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación permanente, que han sido fundamentales para alcanzar esta meta. De manera especial, dedico este trabajo a todas las personas que creyeron en mí y me alentaron a seguir adelante, incluso en los momentos de mayor dificultad**.**

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas y a la carrera de Contabilidad y Auditoría, por la formación académica recibida. Agradezco de manera especial a la directora del trabajo de titulación, por su guía, acompañamiento y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación. Asimismo, agradezco a la institución PREMIUM LEVEL S.A. y a su personal, por la apertura y colaboración brindada para la obtención de la información necesaria. Finalmente, agradezco a mi familia y a todas las personas que, directa o indirectamente, contribuyeron al cumplimiento de este objetivo académico**.**

RESUMEN EJECUTIVO

La Institución está dedicada a la prestación de servicios académicos en la ciudad de Ibarra, ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años. Sin embargo, este desarrollo no ha estado acompañado de una actualización sistemática de las políticas, procedimientos y mecanismos de control interno. Ante este contexto, el objetivo general del presente estudio fue analizar el control interno. El estudio se orientó a identificar oportunidades de mejora y plantear acciones correctivas que permitan fortalecer la eficiencia en los procesos operativos, administrativos y académicos de la institución, para ello se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto con alcance descriptivo y diseño no experimental, lo que permitió analizar la realidad institucional sin manipular las variables objeto de estudio, se aplicó una encuesta al personal y una entrevista al gerente, con una muestra de 50 colaboradores. Los resultados evidencian que la empresa aplica procedimientos de control interno aplicadas de manera empírica lo cual genera debilidades en la gestión y manejo administrativo. En conclusión, fortalecer el sistema de control interno alineado al modelo COSO III contribuirá con una mejor operatividad.

Palabras clave: mecanismos de control, modelo COSO, administración organizacional, eficiencia operativa, planificación institucional

ABSTRACT

PREMIUM LEVEL S.A., an institution dedicated to providing academic services in the city of Ibarra, has experienced sustained growth in recent years. However, this growth has not been accompanied by a systematic updating of its policies, procedures, and internal control mechanisms. Given this context, the general objective of this study was to analyze the internal control of PREMIUM LEVEL S.A. in Ibarra, in order to identify areas for improvement and propose corrective measures that contribute to strengthening its operational, administrative, and academic efficiency. The research was conducted using a mixed-methods approach with a descriptive scope and non-experimental design. Two main techniques were applied: a survey administered to administrative and teaching staff and a semi-structured interview with the institution's manager. The sample consisted of 50 employees. He findings indicated that the institution has implemented internal control practices in an informal manner, achieving favorable results in planning, supervision, and academic assessment. Nevertheless, important shortcomings were identified in the standardization of procedures, the communication of institutional policies, and the structured management of risks. Overall, the study highlights the importance of strengthening the internal control system by formalizing its processes, aligning them with the COSO framework, and promoting continuous enhancement to achieve more effective, accountable, and sustainable institutional management.

Keywords: internal control, COSO, administrative management, operational efficiency, institutional planning

INDICE DE CONTENIDOS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA II
2. CONSTANCIAS II
CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR IV
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR V
DEDICATORIA VI
AGRADECIMIENTO VII
RESUMEN EJECUTIVO VIII
ABSTRACT IX
INTRODUCCIÓN 1
1.1 Problema de investigación 1
1.2 Justificación 2
1.3. Objetivos 3
1.3.1Objetivo general 3
1.3.2. Objetivos específicos 3
1.4. Preguntas de investigación 4
CAPÍTULO I 5
MARCO TEÓRICO 5
1.1. Control interno 5
1.2. COSO para el control interno 5
1.2.1. Componentes del control interno según el COSO 6
1.3. Indicadores de desempeño del control interno 8
1.3.1 Nivel de cumplimiento de políticas internas 10
1.3.2. Frecuencia de auditorías internas 10
1.3.3.Grado de eficiencia operativa. 10
1.4.Marco Legal 11
1.4.1. Normas internacionales (NIIF/IFRS) 11
1.4.2. Normas internacionales de auditoría (NIA) 11
1.4.3. Ley de compañías 11
1.4.4. Ley de régimen tributario interno 12
1.4.5. Reglamento de control interno 12
CAPÍTULO II 13
MATERIALES Y MÉTODOS 13
2.1.Tipo de investigación 13
2.1.1.Enfoque mixto 13
2.1.2. Estudio descriptivo 13

2.1.3. Diseño de investigación no experimental 14
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos 14
2.2.1. Método Inductivo 14
2.2.2. Método analítico 14
2.2.3. Método sintético 15
2.3. Técnica e instrumento de investigación 15
2.3.1. Cuestionario de entrevista 15
2.3.2. Cuestionario de control interno 15
2.4. Matriz de operacionalización de variables 16
2.5. Procedimiento y análisis de resultados 17
CAPÍTULO III 18
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 18
3.1 Análisis de resultados de encuesta 18
3.2. Análisis de resultados de la entrevista aplicada al gerente de PREMIUM LEVEL S.A 35
3.3 Cuestionarios de Control Interno 39
3.4 Flujogramas de los procesos 47
3.5 Flujogramas 47
3.6 Check lista del control interno 48
3.7 Análisis FODA institucional 49
CAPÍTULO IV 55
4.1Conclusiones 55
4.2. Recomendaciones 56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables 16

Tabla 3 Percepción sobre la planificación institucional 18

Tabla 4 Existencia de estándares y procedimientos 20

Tabla 5 Verificación de referencias en el reclutamiento 21

Tabla 6 Existencia de medidas preventivas ante riesgos 22

Tabla 7 Conocimiento de riesgos por parte del personal 23

Tabla 8 Existencia de políticas de confidencialidad 24

Tabla 9 Claridad en la comunicación interna 25

Tabla 10 Supervisión del personal en actividades regulares 26

Tabla 11 Supervisión periódica del inventario 27

Tabla 12 Evaluación de resultados académicos 28

Tabla 13 Supervisión adecuada de tareas asignadas 29

Tabla 14 Registro escrito de actividades y procesos 30

Tabla 15 Controles sobre veracidad de información en el sistema 31

Tabla 16 Verificación cruzada entre áreas 33

Tabla 17 Doble verificación en procesos económicos 34

Tabla 18 Entrevista al gerente de PREMIUM LEVEL S.A. 35

Tabla 19 Evaluación del Control Interno basado en el modelo COSO aplicado a PREMIUM LEVEL S.A. 39

Tabla 20 Check List de Control Interno 48

Tabla 21 Matriz de Controles Clave 48

Tabla 22 Matriz FODA Fortalezas 49

Tabla 23 Matriz FODA Debilidades 50

Tabla 24 Matriz FODA Oportunidades 51

Tabla 25 Matriz FODA Amenazas 51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso Académico 47

Figura 2 Proceso Financiero 47

Figura 3 Fortalezas de la empresa 52

Figura 4 Debilidades 52

Figura 5 Oportunidades 53

Figura 6 Amenazas 53

Figura 7 Factores internos 54

Figura 8 Oportunidades 54

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones enfrentan un entorno cada vez más competitivo y dinámico, donde la adecuada administración de los recursos resulta fundamental para alcanzar los objetivos institucionales. En este sentido el sistema de control interno es vital para el fortalecimiento de los procesos administrativos dentro la institución ya que define procesos, lineamientos y acciones orientadas a proteger los recursos de la empresa promovido por medio de un marco normativo (Chilacapa, 2024). En consecuencia, su adecuada aplicación contribuye a optimizar el desempeño de los procesos y facilita la toma de decisiones con base en información más precisa.

El sector empresarial ecuatoriano, el sistema de control interno ha adquirido una mayor importancia ya que contribuye a fortalecer la transparencia, mejorar los procesos administrativos y disminuir los riesgos relacionados con las actividades diarias. No obstante, muchas empresas todavía presentan falencias en la implementación de estos controles, lo que puede generar problemas en la administración, repetición de funciones, fallas en los procesos y dificultades para cumplir las metas institucionales (Cruz, 2021). Por ello, analizar el funcionamiento del sistema de control interno constituye una oportunidad para identificar fortalezas, detectar oportunidades de mejora y proponer acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión organizacional.

En este contexto, la presente investigación se desarrolla en la institución Premium Level S.A., ubicada en la ciudad de Ibarra, con el propósito de analizar el sistema de control interno y evaluar cómo este contribuye al adecuado desarrollo de las actividades. Este estudio permitirá identificar aspectos positivos y negativos de la gestión administrativa y a través de los resultados obtenidos proponer mejoras correctivas.

1.1 Problema de investigación

PREMIUM LEVEL S,A, presenta políticas en el área de ventas desactualizadas, esta situación representa un problema importante ya que limita la competitividad de la empresa y

su capacidad para responder a las nuevas necesidades del mercado. De acuerdo con Bedoya, et al., (2024) la falta adaptación a las preferencias de los consumidores puede provocar una reducción considerable en las ventas y afectar la fidelización de los clientes. Además, la poca disposición al cambio dentro de la empresa dificulta la implementación de nuevos lineamientos comerciales. De igual manera una comunicación limitada entre las diferentes áreas de la institución se convierte en un aspecto clave que dificulta la actualización de las políticas institucionales. Por lo cual, está limitada articulación interna puede derivar en la pérdida de oportunidades comerciales y en niveles de insatisfacción por parte del cliente. Según Cruz (2021) enfatiza que la coherencia entre las políticas comerciales y las expectativas del mercado resulta fundamental para garantizar el éxito y la competitividad empresarial. Para lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Existe un adecuado control interno en la institución PREMIUM LEVEL S.A.?

1.2 Justificación

La importancia del control interno en cualquier organización, especialmente en empresas como Premium Level S.A., radica en que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, fortalece la gestión administrativa, reduce riesgos y favorece un uso eficiente de los recursos. Un control interno adecuado proporciona información confiable para la toma de decisiones, promueve la transparencia en los procesos y facilita el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, convirtiéndose en un elemento clave para el desarrollo y sostenibilidad de la organización.

En este contexto, la presente investigación busca analizar las debilidades identificadas en el control interno de Premium Level S.A., relacionadas con la actualización de las políticas del área comercial, la oportunidad en la presentación de los estados financieros y la

planificación financiera. Este análisis permitirá identificar las causas que afectan el adecuado control interno. Además, facilitara fortalecer los procesos operativos, generar información adecuada y establecer acciones de mejora.

Además, los hallazgos del estudio permiten plantear acciones de mejora orientadas a perfeccionar el sistema de control interno, promoviendo una mejor comunicación entre las distintas áreas de la empresa. Las propuestas de mejora beneficiaran a la institución para poder brindar información más oportuna y confiable para la toma de decisiones, el desempeño de sus actividades y al alcance de sus metas estrategias en un entorno cada vez más competitivo.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán Premium Level S.A. y el equipo directivo y administrativo, quienes contarán con un diagnóstico técnico sobre el estado del control interno y con recomendaciones que apoyen el fortalecimiento de la gestión institucional. De manera indirecta, también se beneficiarán los colaboradores, clientes y demás grupos de interés, al desenvolverse en una organización con procesos más eficientes, transparentes y orientados al mejoramiento continuo.

1.3. Objetivos

1.3.1Objetivo general

Analizar el control interno de la Institución PREMIUM LEVEL S.A. en la ciudad de Ibarra, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer medidas correctivas que contribuyan a fortalecer la eficiencia operativa

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la situación actual de control interno en la Institución Premium Level S.A
- Determinar las herramientas necesarias para el análisis del control interno
- Establecer los parámetros necesarios para la presentación de los resultados obtenidos

1.4. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la situación actual del control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A.?
- ¿Cuáles son las herramientas necesarias para realizar un análisis efectivo del control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A.?
- ¿Qué parámetros son necesarios para la adecuada presentación de los resultados obtenidos del análisis del control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A.?

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.Control interno

El sistema de control interno es un mecanismo esencial para cualquier organización ya que está orientado a brindar un nivel adecuado de seguridad respecto al cumplimiento de las metas institucionales. Además, contribuye a mejorar la efectividad y el desempeño de las actividades, asegurar la confiabilidad de a información financiera y promover la observancia de la normativa vigente (Álvarez, 2021).

El control interno es una herramienta que permite mejorar el desempeño de las actividades, disminuir los errores y fraudes, fortalecer la imagen institucional, aumentar la capacidad competitiva, asegurar el cumplimiento de la normativa y disminuir la probabilidad de fraudes(Gutierrez, 2021).

Un sistema de control interno permite evaluar los procesos para garantizar la eficiencia operativa de una organización, a través de la definición de procedimientos claros y estandarizados. Este sistema permite asegurar la uniformidad y precisión en la ejecución de las actividades diarias, facilita la detección temprana de irregularidades y la aplicación oportuna de medidas correctivas lo que contribuye a reducir interrupciones en los procesos y a disminuir el riesgo de pérdidas financieras (Quiroz, 2021).

Un sistema de control interno eficaz es crucial para la eficiencia operativa de una empresa. La aplicación d este mecanismo contribuye a organizar las actividades de la organización mediante lineamientos que orientan el desarrollo de cada proceso.

1.2. COSO para el control interno

En el contexto de la contabilidad y el control interno dentro de las empresas, el marco COSO es un modelo que proporciona principios y lineamientos para diseñar, aplicar, evaluar y mejorar los sistemas de control interno dentro de las organizaciones, la finalidad es ayudar a

las entidades a gestionar los riesgos, proteger los recursos, garantizar la confiabilidad de la información, promover el cumplimiento de las normas y contribuir al logro de los objetivos institucionales (Álava & Molina, 2023).

El modelo COSO es una metodología que permite evaluar el cumplimiento de los procedimientos de control interno considerando 5 componentes el ambiente de control, el análisis de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y el seguimiento o monitoreo continuo (Gómez & Formoso, 2021).

La implementación del COSO en las empresas requiere el establecimiento de lineamientos y procesos destinados a asegurar la fiabilidad de la información financiera y mejorar el desempeño de las operaciones (Gómez & Formoso, 2021). En este sentido, esta metodología permite detectar, evaluar y administrar los riesgos, favoreciendo el alcance de los objetivos operativos de información y de cumplimiento normativo.

La adopción del marco COSO realiza una contribución para las organizaciones y empresas ya que impulsa a realizar una gobernanza corporativa y optimiza las decisiones estratégicas (Díaz, 2021). Además este modelo permite minimizar la exposición a deficiencias dentro de la empresa, disminuyendo inconsistencias por medio del cumplimiento de un marco regulatorio y consolidado para una adecuada administración organizacional (Catagua & Pinargote, 2023)..

1.2.1. Componentes del control interno según el COSO

Según el análisis de Chilacapa (2024) el COSO ha desarrollado un marco integral para el control interno que esta estructurado por componentes esenciales para la efectividad del control interno por lo cual contribuye significativamente a la mitigación de riesgos y a la mejora de la eficiencia operativa.

1.2.1.1Ambiente de control

El ambiente de control constituye la base del sistema de control interno, ya que define la cultura organizacional y promueve el compromiso de los colaboradores con el control, la filosofía y estilo de operación de la administración; y las políticas y procedimientos de recursos humanos. Un ambiente de control sólido es fundamental para un sistema de control interno eficaz, crea la base sobre la cual se desarrollan y operan todos los demás componentes (COSO, 2013).

1.2.1.2 Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos implica la identificación y valoración de los riesgos más importante que podrían dificultar el logro de los objetivos de la empresa, así como la determinación de cómo los riesgos deben ser gestionados. De esta manera, el componente es crucial para entender las posibles amenazas que pueden afectar la eficiencia operativa y la fiabilidad de la información financiera (COSO, 2013).

1.2.1.3 Actividades de control

Las actividades de control comprenden los lineamientos y procedimientos que garantizan el cumplimiento de las decisiones de la dirección, incluyendo aprobaciones, revisiones, conciliaciones, protección de activos y separación de funciones para fortalecer el control interno y reducir riesgos (Castillero, 2025). La ejecución efectiva de actividades de control es esencial para prevenir y detectar errores y fraudes en las operaciones de la organización (COSO, 2013).

1.2.1.4 Información y comunicación

La información y comunicación son esenciales para que el sistema de control interno funcione eficazmente (Palma & Loor, 2023). La información relevante debe identificarse, recopilarse y comunicarse de manera oportuna para facilitar el cumplimiento de las

responsabilidades de cada miembro de la organización. Asimismo, es fundamental mantener una comunicación efectiva entre todas las áreas, de modo que las políticas, procedimientos y responsabilidades relacionadas con el control interno sean comprendidas y aplicadas de forma adecuada (COSO, 2013).

1.2.1.5. Supervisión y monitoreo

La supervisión y monitoreo del control interno implica la evaluación continua y separada del control interno. Las evaluaciones permanentes y periódicas permiten comprobar que los controles internos conserven su eficacia y respondan a los cambios del entorno operativo y normativo (Verdesoto, 2024). Además, las falencias detectadas deben informarse oportunamente a la alta dirección para su corrección, favoreciendo el perfeccionamiento constante del sistema de control interno (COSO, 2013).

1.3.Indicadores de desempeño del control interno

Los indicadores de desempeño del control interno son métricas clave que permiten medir y evaluar el desempeño de los procesos dentro de la empresa. Los indicadores proporcionan información valiosa sobre cómo se están gestionando los riesgos y cómo se están cumpliendo los objetivos operativos, financieros y de cumplimiento normativo. Según Vega y Marrero (2021) los principales indicadores de desempeño del control interno incluyen:

- **Tasa de cumplimiento de políticas internas:** El indicador mide el grado en que la organización cumple con las políticas y procedimientos internos.
- **Frecuencia de auditorías internas**: La periodicidad con la que se realizan las revisiones internas constituye un parámetro clave para valorar el funcionamiento del sistema de control interno.
- **Número de incidentes de fraude detectados:** El indicador mide el numero de irregularidades identificadas y registradas durante un periodo establecido. Una

disminución de estos casos refleja la consolidación de la estructura de control interno y el desarrollo de una cultura de responsabilidad normativa dentro de la entidad.

- **Tiempo de respuesta a incidentes:** El indicador mide la rapidez con la que la organización responde ante incidentes relacionados con el control interno, tales como fraudes o incumplimientos, con una respuesta oportuna permite reducir el impacto de estas situaciones y evidencia la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo aplicados.
- **Grado de eficiencia operativa:** El indicador evalúa la eficiencia de las operaciones considerando el uso de costos, tiempos y recursos. Es un sistema de control interno adecuado favoreciendo la optimización de los procesos y contribuye a disminuir ineficiencias en la gestión organizacional.
- **Calidad y puntualidad de los informes financieros:** La precisión y la oportunidad de la elaboración de los informes financieros constituyen indicadores fundamentales del desempeño del control interno. La presentación de información financiera exacta y en los plazos establecidos evidencia una adecuada gestión y funcionamiento de los mecanismos de control institucional.
    - **Índice de capacitación y conciencia del personal**: Mide el porcentaje de formación que han recibido los colaboradores, A través del resultado de este indicador la administración puede identificar los requerimientos puede identificar que temas se requieren abordar en los procesos de capacitación.
    - Evaluar estos indicadores regularmente permite a las organizaciones identificar áreas de mejora, ajustar las estrategias de control interno y asegurar que se están cumpliendo los objetivos de manera efectiva y eficiente.

1.3.1 Nivel de cumplimiento de políticas internas

El indicador del nivel de cumplimiento de políticas internas es esencial para evaluar la efectividad del control interno en empresas, la aplicación práctica en las operaciones diarias (Palma & Loor, 2023). De esta manera el indicador puede evaluarse mediante diferentes métodos entre ellos revisiones periódicas de procesos, encuestas al personal y análisis de registros documentales. Un alto nivel de cumplimiento refleja una cultura organizacional sólida y un compromiso con los operativos de la empresa (Bedoya et al.,2024). Por lo tanto, al evaluar este indicador proporciona información valiosa para identificar y abordar cualquier desviación respecto a las políticas internas establecidas, garantizando así la integridad y eficiencia en las operaciones de la empresa.

1.3.2. Frecuencia de auditorías internas

La frecuencia de auditorías internas es un indicador clave para evaluar el control interno de la empresa. Este indicador mide la regularidad con la que se llevan a cabo auditorías internas para evaluar la efectividad de los controles internos y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos. La periodicidad de las auditorías internas puede variar según las necesidades y el nivel de riesgo de la organización, no obstante, es fundamental que se realicen de forma regular y sistemática, estas evaluaciones permiten detectar y corregir oportunamente posibles debilidades en los controles internos antes de que se conviertan en problemas mayores (Grajales & Giraldo, 2022).

1.3.3.Grado de eficiencia operativa.

Según Suárez (2021) el grado de eficiencia operativa constituye un indicador clave para evaluar la efectividad de control interno en una organización, este refleja la capacidad de la empresa para desarrollar las actividades de manera eficiente, optimizando el uso de recursos y mejorando la productividad, pues el análisis considera aspectos como la optimización de procesos, el uso adecuado de recursos, el cumplimiento de plazos y la satisfacción del cliente.

Un nivel elevado de eficiencia evidencia una gestión adecuada y el cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales, en cambio, los niveles bajos pueden revelar la necesidad de fortalecer los procesos internos, la capacidad del personal o la incorporación de herramientas tecnológicas que mejoren el desempeño organizacional.

1.4.Marco Legal

1.4.1. Normas internacionales (NIIF/IFRS)

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, 2019) son un conjunto de estándares contables adoptados a nivel mundial para mejorar la transparencia y comparabilidad de la información financiera de las empresas. En Ecuador, estas normas están establecidas en el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, específicamente en el Artículo 29, donde se establece la obligatoriedad de aplicar las NIIF/IFRS para la preparación de los estados financieros de las empresas.

1.4.2. Normas internacionales de auditoría (NIA)

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA,2019) son directrices que regulan la práctica de la auditoría a nivel global, proporcionando un marco para la realización de auditorías de alta calidad y confiables. En Ecuador, estas normas se encuentran establecidas en la Resolución No. 049-2019-CG, emitida por la Contraloría General del Estado, la cual adopta las NIA emitidas por la Junta de Normas Internacionales de Auditoría. Esta resolución establece los principios y procedimientos que deben seguir los auditores al llevar a cabo auditorías de estados financieros.

1.4.3. Ley de compañías

La Ley de Compañías (2016) regula la creación, funcionamiento y disolución de las sociedades comerciales y entidades empresariales en Ecuador. La normativa se encuentra establecida en el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad

y la Innovación (COCyCI), específicamente en los Artículos 102 al 332, donde se establecen las disposiciones legales relacionadas con la constitución, funcionamiento, órganos de administración, derechos y obligaciones de los accionistas, entre otros aspectos relacionados con las compañías.

1.4.4. Ley de régimen tributario interno

La Ley de Régimen Tributario Interno (LRTI, 2004) regula el sistema tributario del Ecuador, estableciendo los impuestos, tasas y contribuciones que deben pagar los contribuyentes. La normativa se encuentra establecida en el Código Orgánico Tributario (COT), específicamente en los Artículos 1 al 244, donde se establecen las disposiciones legales relacionadas con los principios generales del sistema tributario, los impuestos, tasas, contribuciones especiales, infracciones y sanciones tributarias, entre otros aspectos.

1.4.5. Reglamento de control interno

El Reglamento de Control Interno (RCI, 2019) establece las disposiciones y procedimientos para la supervisión del control interno en las entidades públicas y privadas en Ecuador. El marco normativo esta contemplado en el Reglamento General del Control Interno, expendido mediante el Acuerdo Ministerial N°023-2019 en sus artículos 1 al 55 en el cual se trata de aquellos lineamientos relacionados con la organización del modelo de control interno, las funciones de las instancias de control y los procesos de valoración y supervisión entre otros elementos relevantes.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1.Tipo de investigación

2.1.1.Enfoque mixto

En este estudio se ha empleado un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para lograr una comprensión integral del control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A. El método cualitativo se caracteriza por permitir la comprensión e interpretación de fenómenos a partir del análisis de información descriptiva, facilitando el estudio de procesos, características y contextos organizacionales. En la presente investigación, se utilizó para analizar la estructura organizativa, los procedimientos y las políticas institucionales de Premium Level S.A., con el fin de identificar las principales debilidades del control interno.

Por esta parte, el método cuantitativo se fundamenta en la recopilación y análisis de datos numéricos mediante técnicas estadísticas que permiten obtener resultados objetivos y medibles. En este estudio, se empleó para procesar e interpretar la información recopilada a través de los instrumentos de investigación, facilitando la evaluación del control interno y el análisis de los resultados obtenidos (Reyes, 2022).

2.1.2. Estudio descriptivo

La investigación descriptiva tiene como propósito identificar y detallar las características de un fenómeno, situación o contexto sin modificar el comportamiento, permitiendo conocer las particularidades y la forma en que se desarrolla (Guevara, 2021). En el presente estudio, este tipo de investigación se utilizó para describir el control interno de la institución Premium Level S.A., analizando la estructura organizativa, la distribución de funciones, las responsabilidades de cada área y los procedimientos aplicados, con el fin de identificar las principales debilidades y oportunidades de mejora.

2.1.3. Diseño de investigación no experimental

El diseño no experimental se caracteriza por analizar los fenómenos en el contexto natural, sin manipular intencionalmente las variables de estudio, permitiendo observar la realidad tal como se presenta. En la presente investigación, este diseño se empleó para evaluar el control interno de Premium Level S.A. mediante la revisión documental, entrevistas y encuestas aplicadas al personal, con el propósito de analizar la estructura organizativa, las políticas, los procedimientos y las debilidades existentes, sin alterar las condiciones propias de la institución.

2.2. Métodos, técnicas e instrumentos

2.2.1. Método Inductivo

El método inductivo consiste en partir de hechos u observaciones particulares para formular conclusiones generales sobre el fenómeno de estudio. En la presente investigación, se utilizó para analizar la información obtenida mediante entrevistas, encuestas y revisión documental, permitiendo identificar patrones y establecer conclusiones sobre el estado del control interno de Premium Level S.A (Castillero, 2025).

2.2.2. Método analítico

El método analítico consiste en descomponer un fenómeno en diferentes elementos para examinarlos de manera individual y comprender el funcionamiento (Cortés, 2024). En la presente investigación, se utilizó para evaluar los componentes del control interno de Premium Level S.A., analizando la estructura organizativa, los roles y responsabilidades, las políticas, los procedimientos y las principales debilidades, con el propósito de identificar las causas que afectan el adecuado funcionamiento.

2.2.3. Método sintético

El método sintético consiste en integrar la información obtenida del análisis de las diferentes partes de un fenómeno para comprenderlo de manera global (Reyes, 2022). En la presente investigación, se utilizó para reunir los resultados obtenidos mediante las encuestas, entrevistas y revisión documental, permitiendo obtener una visión integral del estado del control interno de Premium Level S.A. y formular recomendaciones orientadas a el fortalecimiento.

2.3. Técnica e instrumento de investigación

2.3.1. Cuestionario de entrevista

La entrevista es una técnica de recolección de información que permite obtener datos directamente de los participantes mediante preguntas previamente estructuradas. En la presente investigación, se aplicó al gerente de Premium Level S.A. a través de un cuestionario semiestructurado, con el propósito de recopilar información sobre el estado del control interno y conocer las causas relacionadas con la falta de actualización de las políticas comerciales (Amezcua, 2023).

2.3.2. Cuestionario de control interno

El cuestionario es un instrumento de recolección de datos conformado por un conjunto de preguntas estructuradas que permite obtener información de manera sistemática sobre un fenómeno de estudio. En la presente investigación, se utilizó para recopilar la percepción del personal docente y administrativo de Premium Level S.A. respecto al control interno, considerando aspectos relacionados con la actualización de las políticas comerciales, la entrega oportuna de los estados financieros y la gestión financiera de la institución.

2.4. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
Objetivos Específicos	**Variables**	**Indicadores**	**Técnicas de Investigación**	**Fuentes de Investigación**
1. Analizar la situación actual de control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A.	Situación actual del control interno	Nivel de cumplimiento de políticas internas	-Entrevistas con el gerente -Revisión documental	Documentos de la empresa: informes y manuales Gerente de la empresa
		Frecuencia de auditorías internas	.	
		Grado de eficiencia operativa		
2. Determinar las herramientas necesarias para el análisis del control interno	Herramientas para el análisis del control interno en función al COSO	Herramientas de software utilizadas	Cuestionario de Control Interno	Personal de la institución.
		Metodologías de auditoría aplicadas		
		Capacitación en uso de herramientas		
3. Establecer los parámetros necesarios para la presentación de los resultados obtenidos.	Parámetros para la presentación de resultados.	Claridad y precisión de los informes.	Análisis de informes previos	Análisis de informes previos Personal de la institución .
		Formato de presentación		
		Frecuencia de presentación de informes		

Nota: Elaboración propia

2.5. Procedimiento y análisis de resultados

El procedimiento de recopilación de información para el estudio del control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A., se realizó mediante el uso de instrumentos de recolección de datos, como un cuestionario de encuesta y un cuestionario de entrevista. Los instrumentos que fueron diseñados abarcan los componentes esenciales que deben tener dentro de un buen sistema de control, en el cual debe adaptarse con una configuración organizacional, las directrices institucionales y los respectivos protocolos. Una vez que se determinan se realiza una elección de los informantes que están dentro de la empresa.

Para la recopilación de información se utilizó la plataforma Google Forms por su fácil acceso tecnológico y por su accesibilidad a la base de datos y una entrevista presencial al gerente de la institución por medio de un cuestionario. Posteriormente, los datos fueron procesados mediante técnicas estadísticas y de análisis temático, lo que permitió interpretar los resultados y establecer conclusiones sobre la situación del control interno en la empresa. De esta manera el procedimiento asegura una recopilación rigurosa y sistemática de la información necesaria para llevar a cabo el análisis y evaluación del control interno en la Institución PREMIUM LEVEL S.A.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La institución PREMIUM LEVEL S.A es una empresa de carácter privado dedicada a la prestación de servicios académicos y de enseñanza, constituida legalmente como compañía anónima. Inicio las actividades el 20 de febrero de 2016 y a lo largo de más de siete años de funcionamiento ha consolidado su presencia en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, ofreciendo servicios educativos orientados a la formación académica y capacitación. Actualmente, la institución cuenta con una estructura organizativa conformada por personal administrativo y docente, sumando un total de 50 colaboradores, lo que evidencia una operación institucional de mediana escala que requiere mecanismos formales de gestión y control interno para garantizar la eficiencia operativa, la transparencia y el cumplimiento de la normativa vigente.

En este contexto, la aplicación de la encuesta se dirigió al personal administrativo y docente de la institución PREMIUM LEVEL S.A considerando que estos colaboradores participan de manera directa en los procesos operativos, académicos y administrativos que forman parte del sistema de control interno. El objetivo principal de la encuesta fue recopilar información sobre la percepción del personal.

3.1 Análisis de resultados de encuesta

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia considera usted que la institución desarrolla planes institucionales a corto, mediano y largo plazo para el cumplimiento de sus objetivos?

Tabla 2

Percepción sobre la planificación institucional

Opciones	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)

Nunca	2	4 %
Rara vez	5	10 %
A veces	15	30 %
Casi siempre	18	36 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

Los resultados indican que el 56 % de los colaboradores considera que la institución desarrolla planes institucionales casi siempre o siempre, lo cual coincide con lo manifestado por el gerente, quien afirmó que la planificación se realiza bajo lineamientos formales trimestrales. Según Chiavenato (2019) sostienen que la planificación estratégica permite direccionar esfuerzos y minimizar la incertidumbre, este criterio se refleja en los resultados obtenidos. No obstante, se evidencian brechas en la socialización el cumplimiento integral de la planificación institucional. De acuerdo con Koontz y Weihrich (2012) la planificación permite a las organizaciones establecer objetivos claros y definir las acciones necesarias para alcanzarlos, articulando recursos, procesos y decisiones. En este sentido la definición de planes a corto, mediano y largo contribuye a fortalecer los mecanismos de control interno y orientan las actividades bajo una dirección estratégica previamente establecida.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la institución cuenta con estándares y procedimientos formalmente establecidos que orienten el desarrollo de sus actividades?

Tabla 3

Existencia de estándares y procedimientos

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	3	6 %
Rara vez	6	12 %
A veces	11	22 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 60 % de los encuestados se ubica entre los valores 4 y 5, lo que refleja una percepción positiva sobre la existencia de estándares institucionales. Sin embargo, el 18% de respuestas bajas evidencia inconsistencias en su aplicación homogénea, lo cual puede atribuirse a una difusión insuficiente de los procedimientos, diferencias en su aplicación entre áreas y limitaciones en los procesos de capacitación y seguimiento. Por lo cual los resultados sugieren que, aunque los estándares están definidos, es necesario fortalecer su socialización y control para garantizar su cumplimiento uniforme en toda la institución.

De acuerdo con Castillero (2025) los procedimientos documentados constituyen una base esencial del control interno, permiten uniformar criterios y reducir errores operativos. Cuando todos los colaboradores conocen los estándares, se genera estabilidad en la ejecución

de tareas y se facilita la supervisión. De igual manera, (Bedoya, et al., 2024) enfatiza que la existencia de procedimientos reduce el riesgo de desviaciones porque permite establecer actividades de control repetibles y verificables. La documentación también incrementa la transparencia, elemento fundamental en instituciones educativas o administrativas que buscan garantizar confiabilidad en sus procesos.

Pregunta 3. ¿En el proceso de reclutamiento del personal, se verifican las referencias personales y profesionales de los aspirantes?

Tabla 4

Verificación de referencias en el reclutamiento

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	4	8 %
Rara vez	7	14 %
A veces	12	24 %
Casi siempre	18	36 %
Siempre	9	18 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 54% de los encuestados seleccionó los valores 4 o 5 lo que indica que el proceso de selección del persona es percibido como medianamente consistente, resultado que se respalda con lo manifestado por el gerente respecto a la verificación de antecedentes personales y profesionales. Por otro lado, se evidencia que el 22% refleja que este proceso no se desarrolla

de manera homogénea ni es percibido con suficiente claridad por todos los integrantes de la entidad.

Según Chilacapa (2024) la comprobación de los antecedentes profesionales constituye una de las fases esenciales del proceso de reclutamiento ya que permite verificar que el personal incorporado reúna las competencias y requisitos establecidos, lo que contribuye a minimizar posibles riesgos. Un proceso de selección riguroso protege a la organización de decisiones que podrían afectar su ambiente de control. Al igual que Ramos (2022) afirma que la comprobación de referencias permite validar información clave sobre el comportamiento ético, desempeño y confiabilidad del aspirante. De esta manera se fortalece la evaluación de riesgos, y evita incorporar personal que pueda generar conflictos, fraudes o incumplimiento de funciones dentro de la institución.

Pregunta 4. ¿La institución dispone de medidas preventivas y protocolos de acción frente a posibles riesgos laborales u operativos?

Tabla 5

Existencia de medidas preventivas ante riesgos

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	3	6 %
Rara vez	6	12 %
A veces	13	26 %
Casi siempre	18	36 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 56% de los encuestados seleccionó las opciones 4 o 5 lo que evidencia que la mayoría d ellos colaboradores percibe la existencia de medidas de prevención frente a riesgos laborales, resultado que coincide con lo manifestado por el gerente respecto a la aplicación de protocolos de seguridad conforme al Decreto Ejecutivo 2393. Sin embargo, el 18% de respuestas en los niveles más bajos indica que estas medidas no se aplican de forma uniforme o no han sido adecuadamente socializadas, esta situación podría estar asociada a limitaciones en los procesos de capacitación, inducción o comunicación interna, lo que genera una brecha entre la normativa existente y su aplicación efectiva por parte del personal. En este sentido Escobar (2023) señala que las organizaciones deben disponer de planes de respuesta ante riesgos y estos determinan su capacidad de adaptación y garantizan la continuidad de las operaciones, cuando el personal conoce los protocolos de acción, se reduce el impacto de eventos inesperados y mejora el control interno.

Pregunta 5. ¿Tiene usted conocimiento de los riesgos operativos que podrían afectar el normal funcionamiento de la institución?

Tabla 6

Conocimiento de riesgos por parte del personal

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	2	4 %
Rara vez	5	10 %
A veces	13	26 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	10	20 %

Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

La mayoría de los colaboradores manifestó que la institución desarrolla planes institucionales de manera frecuente, lo que evidencia una percepción favorable respecto a la existencia de procesos de planificación orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Sin embargo el 14% de los participantes calificó este aspecto con valores de 1 o 2, lo que evidencia un conocimiento limitado sobre los riesgos institucionales, posiblemente debido a la escasa socialización o capacitación. Castillero (2025) señala que la participación de un personal informado es esencial para identifica y prevenir incidentes. Para ISO 31000 (2018) la comunicación del riesgo es un componente esencial del proceso de gestión, pues permite que todos los involucrados apliquen las medidas de control adecuadas. Una cultura organizacional informada disminuye la vulnerabilidad y promueve decisiones más seguras.

Pregunta 6. ¿La institución cuenta con políticas de confidencialidad claramente establecidas y aplicadas en el manejo de la información?

Tabla 7

Existencia de políticas de confidencialidad

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	1	2 %
Rara vez	4	8 %
A veces	10	20 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	15	30 %

Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

La mayoría del personal percibe que la institución dispone de políticas de confidencialidad claramente establecidas, lo cual coincide con lo manifestado por el gerente respecto a la firma de acuerdos al inicio del contrato. No obstante, una minoría de los participantes manifestó un conocimiento limitado de estos lineamientos, lo que videncia la necesidad de fortalecer su difusión y promover una implementación más consistente en la entidad.

Laudon y Laudon (2020) mencionan que la protección de la información constituye en ser un elemento importante para el resguardo de los datos y una herramienta fundamental para mantener un adecuado sistema de control en todos lo procesos establecidos por la empresa.

Pregunta 7. ¿Considera usted que la información institucional se comunica de manera clara y efectiva a todo el personal?

Tabla 8

Claridad en la comunicación interna

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	2	4 %
Rara vez	6	12 %
A veces	12	24 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	10	20 %

Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

La mayoría del personal considera que la información institucional se comunica de manera clara, percepción que coincide con lo manifestado por el gerente respecto al uso de plataformas digitales y correos institucionales como canales formales de comunicación. No obstante, una parte significativa de los colaboradores señala que la información no siempre llega de forma uniforme, lo que evidencia posibles debilidades en el flujo comunicacional y la necesidad de fortalecer los mecanismos internos para garantizar una transmisión más equitativa y efectiva de la información. Según Cano y Jaramillo (2023) una comunicación clara contribuye a reducir errores mejorar la coordinación y fortalecer el control interno, y permite que las instrucciones sean comprendidas y ejecutadas adecuadamente. En este sentido Amezcua (2023)señala que las organizaciones exitosas se caracterizan por contar con canales de comunicación eficientes que facilitan el flujo adecuado de la información.

Pregunta 8. ¿El personal es supervisado de forma regular durante la ejecución de sus actividades y funciones asignadas?

Tabla 9

Supervisión del personal en actividades regulares

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	2	4 %
Rara vez	7	14 %
A veces	12	24 %
Casi siempre	17	34 %

Siempre	12	24 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 58 % eligió 4 o 5, indicando que el personal sí recibe supervisión en la ejecución de sus tareas. No obstante, el 42 % restante evidencia que la supervisión no se realiza de manera constante o no es percibida de forma homogénea en todas las áreas, aunque el gerente indicó que este seguimiento se efectúa diariamente, los resultados reflejan una diferencia entre la supervisión declarada y la percibida por el personal. En este contexto, Suárez (2021) señala que una supervisión adecuada garantiza el cumplimiento de las tareas y el respeto a las normativas institucionales, por el contrario, la ausencia de estos mecanismos debilita el control interno y aumenta el riesgo de errores o incumplimientos. Por otro lado, Ortega (2022) explica que la supervisión continua permite retroalimentar al personal y corregir desviaciones operativas a tiempo. Además, refuerza la responsabilidad individual frente a los objetivos organizacionales.

Pregunta 9. ¿Se realiza una supervisión periódica del inventario institucional para garantizar el control de los recursos?

Tabla 10

Supervisión periódica del inventario

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	3	6 %
Rara vez	6	12 %
A veces	11	22 %

Casi siempre	20	40 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 60 % indico que el inventario sí se revisa periódicamente, este resultado coincide con lo expresado por el gerente. Al respecto, Horngren et al., (2015) destacan que as revisiones periódicas de inventarios son esenciales para proteger los recursos y prevenir perdidas que afecten la gestión financiera. Ortega (2022) menciona que la supervisión del inventario permite detectar irregularidades y mejorar la transparencia en el uso de bienes. Por lo cual esto es clave en el control interno, donde toda desviación debe ser detectada y corregida oportunamente.

Pregunta 10. ¿Los resultados académicos de los estudiantes son evaluados de manera sistemática y conforme a los objetivos institucionales?

Tabla 11

Evaluación de resultados académicos

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	2	4 %
Rara vez	4	8 %
A veces	12	24 %
Casi siempre	22	44 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 64 % de encuestados indicaron que el proceso de evaluación de los resultados académicos se cumple adecuadamente, percepción que coincide con lo expresado por el gerente respecto a la existencia de indicadores de desempeño estudiantil. Sin embargo, el 12% de respuestas en niveles bajos indica que estos procesos no son percibidos de manera homogénea por todo el personal, esta situación podría relacionarse con una débil coordinación entre las áreas académicas y administrativas, así como con limitaciones en la comunicación de los resultados. En este contexto, resulta necesario fortalecer la integración institucional y mejor la difusión de los criterios de evaluación a fin de consolidar la evaluación académica como un elemento clave del control interno y de la mejora continua.

Según Tyler (2013), la evaluación de resultados académicos permite determinar si los objetivos educativos están siendo alcanzados. En una institución, este proceso forma parte del control interno porque evidencia la efectividad del trabajo docente.

Pregunta 11. ¿Considera usted que existe una supervisión adecuada sobre las tareas asignadas al personal de la institución?

Tabla 12

Supervisión adecuada de tareas asignadas

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	3	6 %
Rara vez	5	10 %
A veces	14	28 %
Casi siempre	18	36 %

Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 62 % indica que la supervisión de tareas es considerada adecuada por la mayoría de los colaboradores. Esta percepción coincide con lo expresado por el gerente en la entrevista, quien mencionó que existen responsables directos por área encargados del seguimiento permanente. Sin embargo, un 16 % evidencia que en ciertos departamentos la supervisión no es tan visible o constante. De tal manera, esto refleja una brecha operativa que podría afectar la uniformidad en la calidad del desempeño institucional. De acuerdo con Ramos (2022) afirma que la supervisión es un mecanismo central del control interno que ayuda a garantizar la correcta ejecución de las tareas asignadas. La ausencia de supervisión incrementa errores y reduce la productividad. Por lo tanto, supervisar implica comparar el desempeño real con los estándares establecidos, permitiendo tomar decisiones correctivas oportunas. Un sistema de supervisión sólido fortalece la eficiencia operativa.

Pregunta 12. **¿Las actividades y procesos institucionales se registran de forma escrita y documentada?**

Tabla 13

Registro escrito de actividades y procesos

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	4	8 %

Rara vez	6	12 %
A veces	12	24 %
Casi siempre	18	36 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 54 % indica que la documentación de procesos es una práctica presente en la institución, esto concuerda con lo manifestado por el gerente, quien señaló que los procedimientos administrativos se registran mediante sistemas internos. A pesar de ello, un 20 % evidencia que la formalización documental no abarca todas las áreas por igual. La situación podría limitar la trazabilidad y estandarización de los procesos internos. Así como menciona Gutierrez (2021) el cual sostiene que documentar procesos reduce incertidumbre y permite auditar el cumplimiento de obligaciones. La documentación es un componente esencial del sistema de control interno.

Pregunta 13. ¿Existen controles que garanticen la veracidad y confiabilidad de la información registrada en los sistemas institucionales?

Tabla 14

Controles sobre veracidad de información en el sistema

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	2	4 %

Rara vez	5	10 %
A veces	11	22 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	12	24 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 56 % de los encuestados muestra que la mayoría considera que existen mecanismos adecuados para garantizar la integridad de la información, este resultado coincide con lo señalado por el gerente quien indico que los sistemas institucionales disponen de validaciones internas. No obstante, el 20% de los encuestados señala que en algunas áreas los controles no se aplican con la misma rigurosidad lo que podría representar un riesgo para la confiabilidad de los registros institucionales. Según Cano (2023) explica que la integridad de los datos es fundamental para la toma de decisiones, especialmente en entornos donde la información se procesa digitalmente. Los controles de validación reducen errores y garantizan confiabilidad. Gelinas y Dull (2012) señalan que los controles sobre la entrada de datos minimizan riesgos de fraude y mejoran la calidad de los reportes administrativos.

Pregunta 14. ¿Se realizan verificaciones cruzadas de la información entre las diferentes áreas de la institución?

Tabla 15

Verificación cruzada entre áreas

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	3	6 %
Rara vez	7	14 %
A veces	13	26 %
Casi siempre	17	34 %
Siempre	10	20 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 50 % evidencia que existe una percepción favorable sobre las verificaciones cruzadas entre departamentos. Este resultado coincide con lo expresado por el gerente, quien sostuvo que las áreas académica y administrativa revisan mutuamente la información crítica. A pesar de esto, un 24 % indica que estas verificaciones no son igualmente visibles o frecuentes en todas las unidades. De esta manera, puede generar inconsistencias o duplicidad de trabajo si no **se** fortalecen los mecanismos de coordinación. COSO (2017) establece que la segregación de funciones y la verificación cruzada son mecanismos esenciales para evitar errores y fraudes. La revisión entre áreas permite detectar inconsistencias en procesos clave.

Pregunta 15. ¿Se aplica un mecanismo de doble verificación en los procesos económicos y financieros de la institución?

Tabla 16

Doble verificación en procesos económicos

Opciones	**Frecuencia** (f)	**Porcentaje** (%)
Nunca	2	4 %
Rara vez	6	12 %
A veces	10	20 %
Casi siempre	20	40 %
Siempre	12	24 %
Total	**50**	**100 %**

Nota: Elaboración propia

Análisis

El 64 % demuestra que los colaboradores perciben que la organización aplica una segregación de funciones adecuada, este resultado coincide con lo manifestado en la entrevista donde el gerente indicó que ninguna persona concentra la totalidad de un proceso, particularmente en las áreas administrativas. Sin embargo, el 16% de los encuestados sea que aún existen casos de solapamiento de funciones, lo que podría representar un riesgo para la prevención de errores y el fortalecimiento del control interno. De acuerdo con Suarez (2021) indica que la segregación de funciones divide responsabilidades para evitar que una persona tenga control completo sobre una transacción, reduciendo así riesgos de fraude. Este principio es universal en sistemas de control interno.

3.2. Análisis de resultados de la entrevista aplicada al gerente de PREMIUM LEVEL S.A

La presente entrevista semiestructurada se realizó al gerente de la institución PREMIUM LEVEL S.A con el propósito de profundizar en la situación actual del control interno desde una visión directiva. A través de este diálogo, se buscó contrastar la precepción institucional con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal, identificar debilidades existentes y reconocer la necesidad de la investigación como u aporte técnico para el fortalecimiento de los procesos administrativos, financieros y académicos de la institución, en coherencia con los objetivos planteados en el estudio.

La institución PREMIUM LEVEL S.A. inició sus actividades en el año 2016 en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, constituyéndose como una empresa privada dedicada a la prestación de servicios de capacitación académica y apoyo educativo. Desde su creación, su propósito principal ha sido fortalecer las competencias académicas de sus estudiantes mediante programas de formación orientados al desarrollo educativo integral. A lo largo de su trayectoria, la institución ha experimentado un crecimiento progresivo tanto en número de estudiantes como en personal administrativo y docente, lo que ha generado la necesidad de consolidar y formalizar sus procesos internos para garantizar una gestión eficiente y sostenible.

Tabla 17

Entrevista al gerente de PREMIUM LEVEL S.A.

A. Ambiente de control

Pregunta	Respuesta sintetizada
¿Cómo se fomenta la ética y el cumplimiento de normas?	Se promueve principalmente a través del ejemplo directivo y de normas internas, aunque

	reconozco que falta reforzar esta cultura mediante capacitaciones formales y documentación clara.
¿Cómo se garantiza la asignación de responsabilidades?	Las responsabilidades se distribuyen según las áreas y cargos establecidos, sin embargo, no siempre se encuentran formalmente documentadas lo que puede generar confusión en algunos procesos institucionales.
¿Cómo describe usted el nivel de conocimiento y aplicación de los principios del control interno por parte del personal de la institución?	En general, el personal aplica estos principios de manera práctica o empírica, sin embargo, no todos los conocen desde una perspectiva técnica o estructurada.
¿Qué manuales, reglamentos o códigos de conducta existen en la institución y cuál es su nivel de actualización y aplicación en la práctica institucional?	Existen lineamientos básicos, pero su actualización no es periódica, lo que representa una debilidad que la investigación ayuda a evidenciar.

B. Evaluación de riesgos

Pregunta	**Respuesta sintetizada**
¿Cómo se identifican y evalúan los riesgos institucionales?	La identificación de riesgos se realiza principalmente desde la experiencia operativa, más que mediante un sistema formal de evaluación.
¿Cómo se priorizan los riesgos?	Los riesgos se priorizan principalmente según su impacto inmediato en la operación, sin embargo, la

	institución aun no dispone de matrices forales para su evaluación y gestión.
¿Qué riesgos general falta de actualización de las políticas y como afecta a su gestión?	Considero que si es importante, especialmente en el área comercial y financiera donde se necesita una actualización constante para la toma de decisiones.
¿Cómo se realizan los comunicados?	La información sobre los riesgos se comunica principalmente de manera presencial y verbalmente.

C. Actividades de control

Pregunta	**Respuesta sintetizada**
¿Qué actividades de control están implementadas?	Se aplican controles básicos como supervisión directa, revisiones periódicas y validaciones administrativas.
¿Cómo se asegura la segregación de funciones?	Se procura que una sola persona no controle todo el proceso, aunque reconozco que en algunas áreas aún existe solapamiento de funciones.
¿Existen controles sobre la información registrada en sistemas?	Sí, existen validaciones internas, pero no están documentadas formalmente.
¿Qué actividades requieren fortalecerse?	Considero prioritario fortalecer la documentación de procesos y la estandarización de controles.

D. Información y comunicación

Pregunta	**Respuesta sintetizada**

¿Qué herramientas de comunicación utilizan?	Por medio de plataformas digitales oficiales y verbalmente.
¿Cómo se garantiza que todos los mensajes sean recibidos?	La información se realiza de manera general. Sin embargo, hemos visto que no se comunica a todos.
¿Cómo se gestionan los estados financieros?	La información financiera se revisa internamente, aunque existen retrasos que evidencian la necesidad de mejorar los controles.

E. Monitoreo y mejora continua

Pregunta	**Respuesta sintetizada**
¿Cómo se realizan las evaluaciones del sistema de control interno en la institución y con qué periodicidad se llevan a cabo?	No de manera formal; las evaluaciones se realizan de forma ocasional y reactiva.
¿Cómo se manejan las debilidades detectadas?	Se corrigen conforme surgen, aunque sin un plan estructurado de seguimiento.
¿Cómo se desarrollan las auditorías internas o los informes de control en la institución y cuál es su alcance y periodicidad?	No de forma sistemática, lo cual representa una oportunidad de mejora.
¿Qué acciones considera prioritarias a futuro?	Implementar el COSO como una guía de desarrollo para la empresa.

Análisis general

Se concluye que la entrevista aplicada a la empresa de estudio desarrolla prácticas de control interno, no obstante, estas requieren de una mayor institucionalización. El gerente reconoce ciertas oportunidades de mejora en la revisión de las políticas, la estandarización de los procedimientos, el flujo de comunicación interna y la identificación de riesgos. En este escenario la investigación cobra importancia al proporcionar un diagnóstico objetivo sobre la situación del control interno, reconocer las diferencias entre lo establecido y lo implementado, además de generar información útil para el proceso de toma de decisiones. En consecuencia, los objetivos del estudio buscan fortalecer la eficiencia operativa, la transparencia y la sostenibilidad institucional en el mediano y largo plazo.

3.3 Cuestionarios de Control Interno

Con base en el modelo COSO y en los hallazgos de la encuesta aplicada, se estructura un cuestionario técnico de control interno orientado a evaluar los cinco componentes del sistema.

Tabla 18

Evaluación del Control Interno basado en el modelo COSO aplicado a PREMIUM LEVEL S.A.

Autoevaluación del Sistema de Control Interno	
PREMIUM LEVEL S.A.	
Cuestionario de Autocontrol	
Proceso/Área evaluada:	**ADMINISTRACIÓN**
Responsable (Nombre y Cargo):	Mgs. Cristina Morillo Gerente Administrativa

Objetivo:
Esta herramienta está diseñada para realizar una autoevaluación periódica al Sistema de Control Interno de un proceso por parte de su dueño o responsable, la misma le permitirá igualmente definir planes de acción y fechas de cumplimiento para cerrar las brechas identificadas para lograr una mejor calificación en las siguientes autoevaluaciones hasta llegar a un nivel de efectivo.

A continuación, usted encontrará una serie de preguntas como guía para la autoevaluación del sistema de control interno del proceso de Gestión de Inventarios

En cada numeral usted debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:
5: Siempre
4: Casi siempre
3: Algunas veces
2: Casi nunca
1. Nunca
0. No existe el control
N/A: No aplica este control

Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación

El plan de acción y fecha corresponde al compromiso adquirido por el dueño del proceso para dar cumplimiento al control y mejorar la calificación según fecha de compromiso

PREGUNTA EVALUACIÓN CONTROL INTERNO	**Respuesta**	**Comentarios**	**Plan de Acción**	**Fecha**
Entorno de Control				
¿Están claramente delimitadas las responsabilidades del	3	Existe delimitación funcional, pero no	Elaborar manual de funciones actualizado.	Corto plazo

personal en la práctica diaria?		formalizada documentalmente.		
¿Se promueve una cultura organizacional basada en principios éticos y normas institucionales?	4	Cultura ética presente, pero basada en prácticas empíricas.	Implementar código de ética formal y capacitaciones.	Mediano plazo
¿El personal conoce los lineamientos institucionales que rigen su comportamiento laboral?	3	Conocimiento parcial por falta de socialización formal.	Diseñar programas de inducción institucional.	Corto plazo
¿Existe coherencia entre decisiones directivas y normas internas?	3	Coherencia adecuada, con debilidad en documentación normativa.	Actualizar reglamentos institucionales.	Mediano plazo
Evaluación de Riesgos				
¿La institución analiza periódicamente los riesgos?	3	Evaluación empírica y no sistematizada.	Implementar matriz de riesgos basada en COSO.	Corto plazo
¿Se consideran los riesgos en la toma de decisiones?	3	Consideración intuitiva sin herramientas técnicas.	Integrar análisis de riesgos en la planificación estratégica.	Mediano plazo
¿El personal participa en la identificación de riesgos?	2	Participación limitada del personal.	Capacitar al personal en gestión de riesgos.	Corto plazo

¿Se aplican acciones preventivas frente a riesgos?	3	Existen acciones, pero no formalizadas ni documentadas.	Diseñar planes de mitigación de riesgos.	Mediano plazo
Actividades de Control				
Entradas de Inventario				
¿Se aplican controles para validar la información antes de su registro?	4	Validaciones presentes sin estandarización formal.	Documentar procedimientos de control.	Corto plazo
¿Las actividades críticas requieren autorización previa?	4	Existen niveles de autorización no formalizados.	Establecer políticas formales de autorización.	Mediano plazo
¿Se realizan revisiones periódicas de procesos administrativos?	3	Revisiones presentes, pero no sistemáticas.	Implementar auditorías internas periódicas.	Corto plazo
¿Los procedimientos se ejecutan de manera uniforme en todas las áreas?	3	Diferencias entre áreas en aplicación de procesos.	Estandarizar procedimientos institucionales.	Mediano plazo
Información y Comunicación				
¿La información relevante llega oportunamente al personal?	3	Comunicación no uniforme entre niveles.	Optimizar canales de comunicación interna.	Corto plazo
¿Se utilizan medios digitales institucionales para difundir información?	4	Uso adecuado de plataformas digitales.	Fortalecer herramientas	Mediano plazo

			tecnológicas institucionales.	
¿Los colaboradores comprenden claramente la información que reciben?	3	Comprensión parcial por falta de retroalimentación.	Implementar espacios de retroalimentación.	Corto plazo
¿Existe retroalimentación efectiva entre niveles jerárquicos?	3	Retroalimentación limitada y no sistemática.	Establecer reuniones periódicas de seguimiento.	Mediano plazo
Supervisión y monitoreo				
¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los procesos institucionales?	2	Evaluación débil y poco estructurada.	Diseñar sistema de evaluación continua de procesos.	Corto plazo
¿Se implementan acciones correctivas cuando se detectan fallas?	3	Correcciones aplicadas de forma reactiva.	Implementar sistema de mejora continua.	Mediano plazo
¿Se realiza seguimiento a las mejoras implementadas en la institución?	2	Seguimiento insuficiente de acciones correctivas.	Implementar indicadores de seguimiento.	Corto plazo
¿Se revisa el cumplimiento de los procedimientos establecidos?	3	Supervisión parcial sin controles periódicos definidos.	Fortalecer mecanismos de control y supervisión.	Mediano plazo
Suma	61			

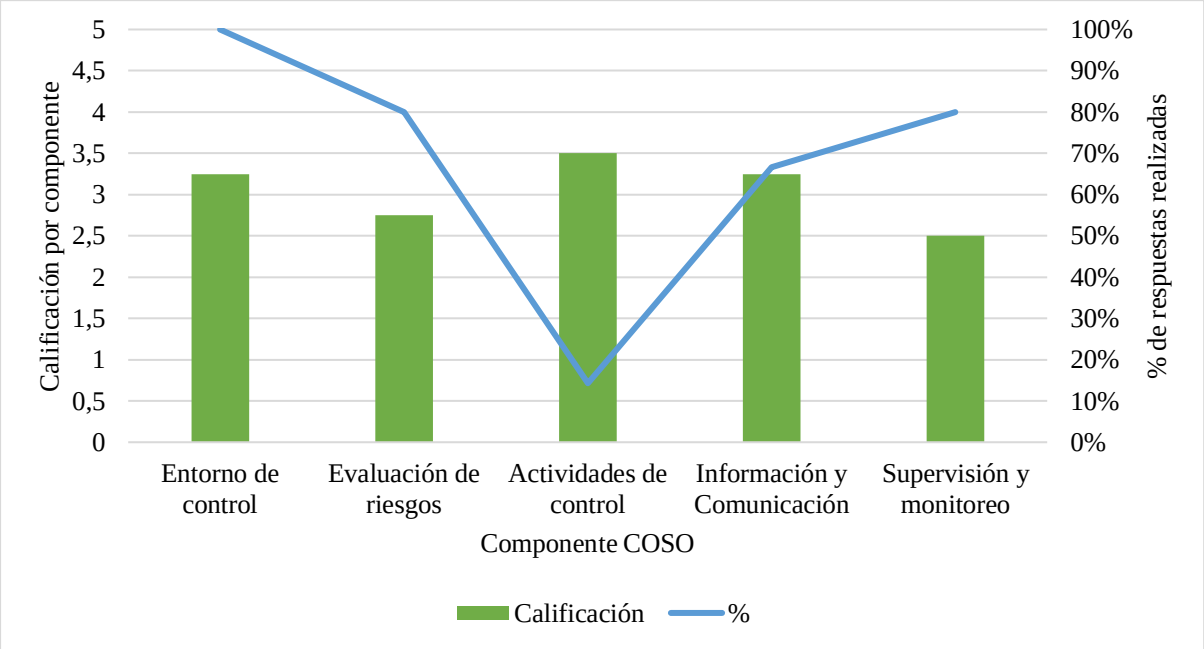
Puntos	20		
Valoración del Control Interno	**3,1**		

Criterios de Calificación del SCI:	**Rango de Evaluación**	
Efectivo	4,1	5,0
Cumplimiento Básico - Táctico	3,1	4,0
En Proceso	2,1	3,0
Crítico y Reactivo	1,0	2,0

Nota. Elaboración propia con base en los resultados del cuestionario de control interno aplicado en la institución PREMIUM LEVEL S.A.

Figura 2

Calificación COSO vs Respuestas Realizadas



A partir de los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno y su contraste con los hallazgos de la encuesta y la entrevista aplicada al gerente, se evidencia que la institución PREMIUM LEVEL S.A. presenta un sistema de control interno que, si bien existe en la práctica, aún se desarrolla de manera parcialmente estructurada y predominantemente empírica. En primer lugar, se observa que el ambiente de control mantiene una base relativamente favorable, ya que el personal reconoce la existencia de principios éticos y cierta coherencia en la gestión directiva. No obstante, esta ventaja se ve reducida por a imprecisión enla asignación de funciones y el escaso conocimiento de las directrices institucionales, lo que evidencia la necesidad de consolidar una gestión más organizada y respaldada en documentos.

En contraste, la valoración de riesgos presenta las mayores deficiencias, debido a la baja participación del personal y a la insuficiente planificación para identificar y tratar los riesgos, lo cual evidencia un enfoque correctivo que pude exponer a la institución a contingencias que comprometan su funcionamiento.

Respecto a las actividades de control se evidencia avances en la verificación de la información y la aprobación de proceso. Sin embargo, aún existen diferencias en la aplicación de los procedimientos entre áreas lo que puede provocar errores operativos y disminuir el desempeño institucional. Asimismo, en el componente de información y comunicación, los resultados evidencian que, aunque existen canales formales y herramientas digitales, la transmisión de la información no siempre es homogénea ni completamente comprendida por todo el personal. La situación limita la coordinación interna y puede generar errores operativos derivados de una comunicación insuficiente o poco clara.

Finalmente, el componente de supervisión y monitoreo se posiciona como el más débil dentro del sistema de control interno. Por lo tanto, la escasa revisión periódica, el limitado

monitoreo de las acciones correctivas y la falta de supervisión permanente evidencian la ausencia de un mecanismo de retroalimentación lo que dificulta la corrección oportuna de las falencias detectadas.

3.4 Narrativa de los procesos

A continuación, se presenta una descripción de los procesos que realiza la empresa:

Proceso de gestión académica

- El proceso inicia con la planificación de la oferta estudiantil. Posteriormente se ejecutan actividades formativas, se evalúan resultados académicos y se registran calificaciones en el sistema institucional. Finalmente, se consolidan informes académicos para revisión gerencial.
- Debilidad detectada: ausencia de documentación formal de cada etapa.

b) Proceso administrativo-financiero

- El proceso inicia con al recepción de los pagos estudiantiles, su registro en e sistema contable, la validación administrativa y la conciliación mensual, finalizando con la elaboración de informes financieros para la revisión de la gerencia.
- Debilidad detectada: retrasos en presentación de estados financieros y ausencia de auditoría interna sistemática.

c) Proceso de talento humano

- Inicia con el reclutamiento, verificación de referencias, contratación y firma de acuerdos de confidencialidad. Se asignan responsabilidades según área.
- Debilidad detectada: funciones no siempre formalizadas documentalmente.

3.4 Flujogramas de los procesos

A continuación, se describen los flujos operativos principales:

3.5 Flujogramas

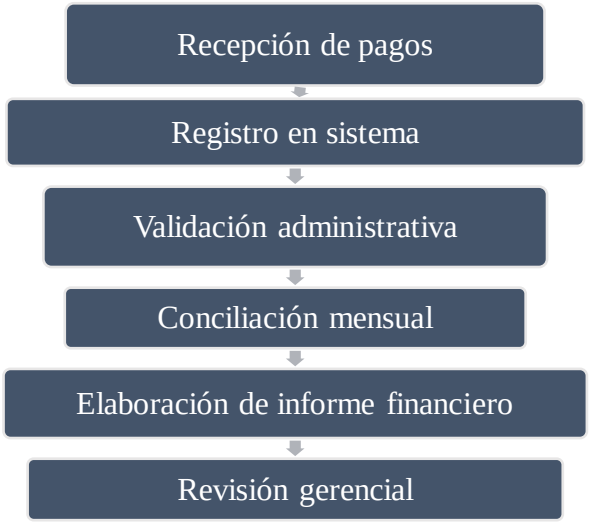
Figura 1

Proceso Académico



Figura 2

Proceso Financiero



3.6 Check lista del control interno

Con el fin de complementar el diagnóstico del sistema de control interno, a continuación, se presentan herramientas técnicas que permiten evaluar el cumplimiento de los principales elementos organizacionales, identificar riesgos relevantes y analizar el nivel de formalización de los controles existentes. El análisis facilita la detección de brechas en los procesos institucionales y sustenta la necesidad de fortalecer la estructura de control interno mediante acciones de mejora orientadas a una gestión más eficiente y sistemática.

Tabla 19

Check List de Control Interno

Ítem	Cumple	No Cumple	Observaciones
Organigrama actualizado	Parcial		Requiere actualización
Manuales documentados		Parcial	No todos formalizados
Matriz de riesgos		No	No existe formalmente
Auditorías internas		No	No sistemáticas
Segregación de funciones	Parcial		Riesgo de solapamiento
Estados financieros oportunos	Parcial		Existen retrasos

Tabla 20

Matriz de Controles Clave

Proceso	Riesgo	Control Existente	Nivel de Formalización	Mejora Propuesta

Financiero	Error en registros	Validación interna	Parcial	Documentar procedimiento
Académico	Evaluación inconsistente	Supervisión docente	Parcial	Establecer indicadores
RRHH	Contratación inadecuada	Verificación referencias	Informal	Crear protocolo escrito
Información	Fuga de datos	Acuerdo confidencialidad	Parcial	Manual formal de seguridad

3.7 Análisis FODA institucional

Análisis foda – Premium Level s.a.

Entidad: PREMIUM LEVEL S.A.

Período: 2026

Fecha: 1 de enero 2026

Objetivo

Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas presentes en la institución, con el fin de comprender los factores que están influyendo tanto internos como externos el cumplimiento organizacional.

Alcance

Aplicable al análisis del control interno institucional.

Tabla 21

Matriz FODA Fortalezas

Fortalezas
Se deben reconocer e identificar las fortalezas en la organización, dejando en evidencia aquellos aspectos positivos internos que posee la empresa.

Puede encontrar variedad de fortalezas, sin embargo, se recomienda orientar la siguiente matriz en aquellos aspectos esenciales, dando una calificación de entre 1 y 5, donde 1 es Nunca y 5 Siempre.	
	GRADO DE APLICACIÓN
Crecimiento sostenido desde el año 2016	5
Percepción favorable sobre la planificación institucional	4
Presencia de prácticas de control interno aplicadas periódicamente	3
Firma de acuerdos de confidencialidad institucional	**4**

Tabla 22

Matriz FODA Debilidades

Debilidades	
Se deben reconocer e identificar las debilidades en la organización, dejando en evidencia aquellos aspectos negativos internos que posee la empresa.	
Puede encontrar variedad de debilidades, sin embargo, se recomienda orientar la siguiente matriz en aquellos aspectos esenciales, dando una calificación de entre 1 y 5, donde 1 es Nunca y 5 Siempre.	
	GRADO DE APLICACIÓN
Insuficiente formalización y documentación de procesos institucionales	5
Vacío en el sistema estructurado de gestión de riesgos	5
Carencia de sistematización en los procesos de evaluación y monitoreo del control interno	4
Limitaciones en la oportunidad y consistencia de la información financiera	**4**

Tabla 23

Matriz FODA Oportunidades

Oportunidades	
Se deben reconocer las oportunidades en la organización para seguir, detectar y aprovechar al momento en que se presenten.	
Puede encontrar variedad de oportunidades, sin embargo, se recomienda orientar la siguiente matriz en aquellos aspectos esenciales, dando una calificación de entre 1 y 5, donde 1 es Muy Bajo y 5 Muy alto	
	GRADO DE IMPACTO
Disponibilidad de marcos internacionales de control interno (COSO)	5
Avances tecnológicos en sistemas de gestión administrativa y contable	4
Oferta creciente de programas de capacitación profesional contable	4
Mayor énfasis en la transparencia y calidad educativa	4

Tabla 24

Matriz FODA Amenazas

Amenazas	
Se deben reconocer e identificar las amenazas que impactan al sector e industria para hallar y tomar las medidas para manejarlas.	
Puede encontrar variedad de amenazas, sin embargo, se recomienda orientar la siguiente matriz en aquellos aspectos esenciales, dando una calificación de entre 1 y 5, donde 1 es Muy Bajo y 5 Muy Alto	
	GRADO DE IMPACTO
Cambios en la normativa tributaria en el Ecuador	4
Incremento de la competencia en el sector de servicios académicos	5

Inestabilidad económica del entorno	4
Mayor rigurosidad en procesos del control y fiscalización externa	5

A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a los resultados obtenidos, las cuales permiten visualizar de manera clara la distribución de las valoraciones asignadas a cada uno de los componentes evaluados.

Figura 3

Fortalezas de la empresa

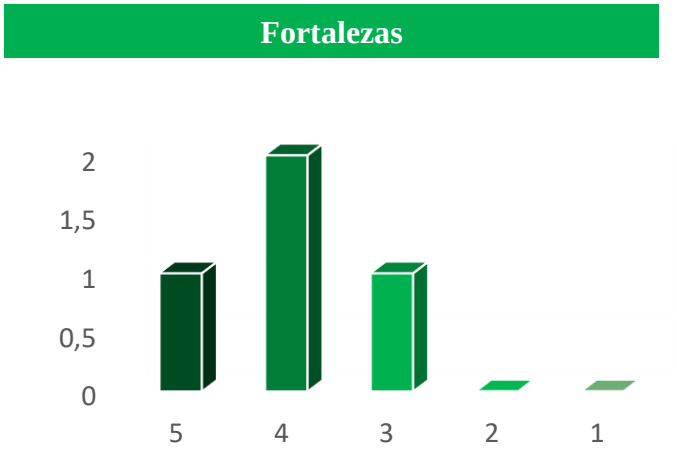


Figura 4

Debilidades

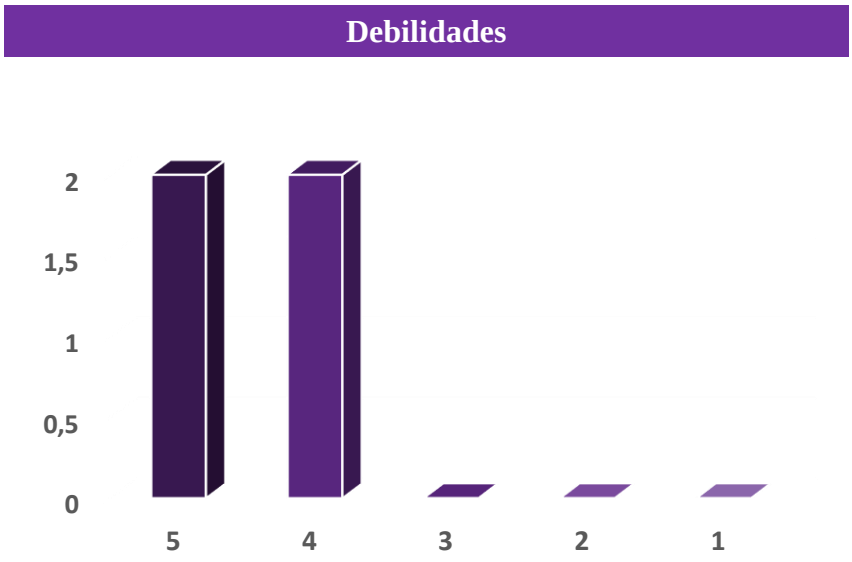


Figura 5

Oportunidades

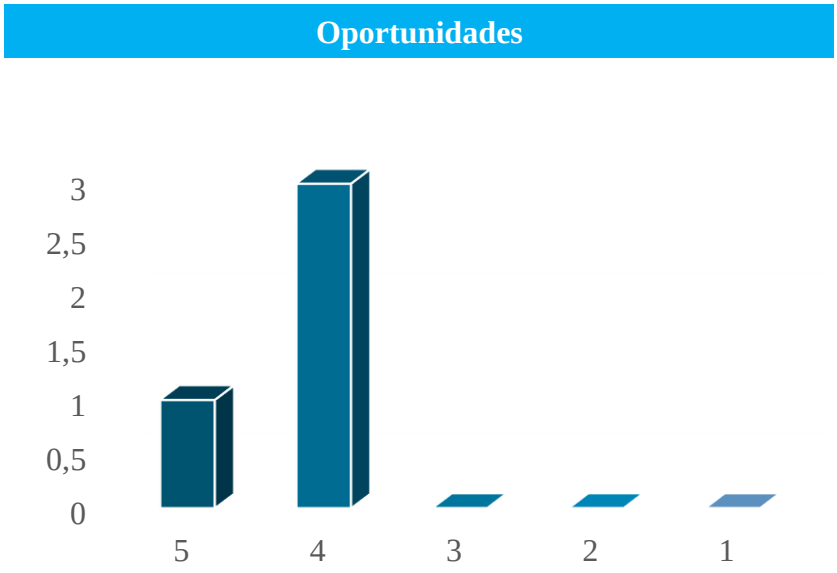


Figura 6

Amenazas

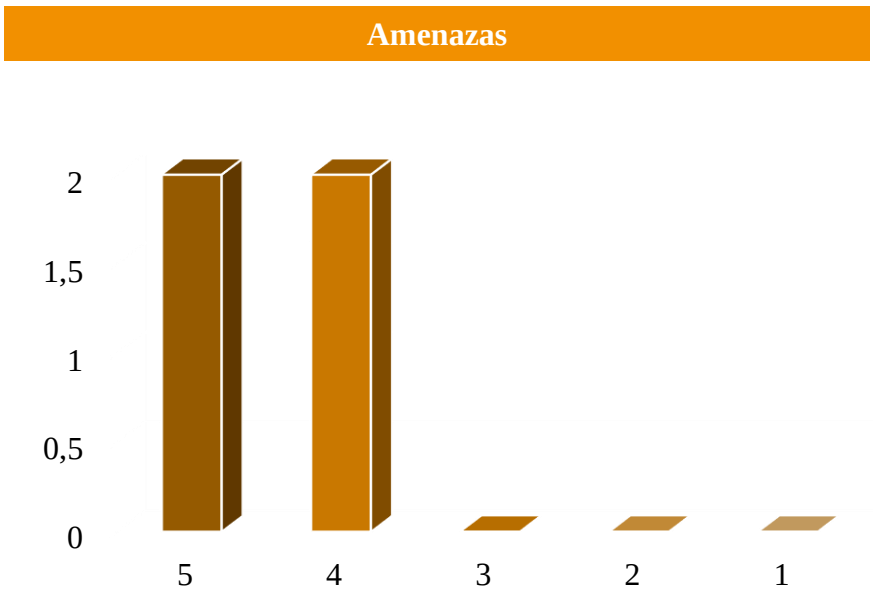


Figura 7

Factores internos

FORTALEZAS	**47,1%**
DEBILIDADES	**52,9%**

Se puede identificar que las debilidades tienen un alto porcentaje dentro de los factores internos, dando como resultado la posible existencia de una deficiencia en el control interno de la organización que puede llegar a ser mitigada si se maximizan las fortalezas y se mitigan las debilidades.

Figura 8

Oportunidades

OPORTUNIDADES	**49%**
AMENAZAS	**51%**

CAPÍTULO IV

4.1Conclusiones

El análisis realizado evidencia que la Institución PREMIUM LEVEL S.A. cuenta con un sistema de control interno parcialmente implementado, caracterizado por la existencia de prácticas operativas que permiten el funcionamiento institucional, pero que no se encuentran formalizadas ni aplicadas de manera uniforme en todas las áreas. Los resultados de la encuesta y la entrevista reflejan percepciones mayoritariamente positivas en aspectos como planificación, supervisión y control de riesgos. No obstante, también se identifican brechas importantes asociadas a la ausencia de procedimientos estandarizados, la limitada socialización de las políticas internas y la aplicación desigual de los controles, pues esta situación evidencia que el control interno se gestiona principalmente desde la experiencia y la practica cotidiana, más que desde un enfoque técnico y estructurado lo que pude afectar su efectividad y sostenibilidad institucional.

La investigación constató que la entidad posee herramientas indispensables para analizar su sistema de control entre las que se incluyen cuestionarios estructurados, entrevistas, revisión de documentos y recursos tecnológicos como hojas de cálculo electrónicas y formatos digitales. No obstante, estos mecanismos son empleados de forma individual y sin una metodología previamente establecida, lo que impide realizar una evaluación integral y continua.

Los hallazgos reflejan que la información vinculada al modelo de control en PREMIUM LEVEL S.A le hace falta un formato uniforme, precisión y una frecuencia establecida en sus procesos, lo que no permite su aprovechamiento en la toma de decisiones directivas. Aunque la entidad realiza registros internos, estos no son criterios uniformes ni parámetros de

evaluación donde se pueda interceder en el rendimiento del sistema, generando un desfase entre la información elaborada y aplicación estratégica.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda fortalecer el sistema de control interno mediante su formalización integral del modelo COSO, priorizando la documentación de procesos, la definición precisa de responsabilidad y la aplicación de mecanismos de supervisión sistemáticos. De igual manera, resulta necesario promover una cultura organizacional orientada al control interno mediante capacitaciones periódicas que permitan al personal comprender y aplicar adecuadamente los principios y componentes del sistema.

Se sugiere incorporar instrumentos técnicos compatibles con el modelo COSO entre ellos matrices para la identificación y evaluación de riesgos, indicadores que permitan medir el desempeño del control interno, listas de verificación y programas de auditoría interna. Asimismo, resulta necesario capacitar al personal responsable en el manejo y aplicación de estas herramientas con el fin de que la evaluación del control interno se desarrolle de manera continua y planificada evitando que se limite únicamente a acciones esporádicas o reactivas.

Se propone establece directrices institucionales para la elaboración de reportes, integrando modelos normalizados, una frecuencia determinada, métricas prioritarias y una redacción comprensible que favorezca su interpretación en todas las áreas de la entidad. Además es recomendable difundir los hallazgos de forma oportuna entre los colaboradores para impulsar el seguimiento, el perfeccionamiento permanente, la confiabilidad y el desempeño organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álava, M., & Molina, E. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *Revista Digital Publisher, 8*(3). doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680

Álvarez, G. (2021). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dialnet, 6*. Obtenido de https://cutt.ly/35vq7gl

Amezcua, M. (2023). La entrevista en grupo. Características, tipos y utilidades en investigación cualitativa. *Laboratorio de Investigación Cualitativa, 13*(1), 112-170. Obtenido de https://www.uv.mx/dgdaie/files/2013/02/zentrevista_grupal.pdf

Bedoya, M., Arango, T., & Gómez, L. (2024). El nuevo consumidor y su evolución. *Revista Academica de Negocios, 2*(6). doi:https://doi.org/10.29393/RAN10-10NCML30010

Cano, N., & Jaramillo, D. (mayo de 2023). *Análisis sobre el consentimiento del titular bajo la ley de protección de datos personales.* Obtenido de https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2023-05/legallab-003.pdf

Castillero, A. (2025). Las percepciones de los estudiantes acerca de sus estudios y la gestión del currículum en la educación superior. Ideas para un debate. *Revista anual acción y reflexión educativa*(37). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9100730.pdf

Catagua, M., & Pinargote, M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *Revista Podium, 44*(1). doi:10.31095/podium.2023.44.10

Chilacapa, M. (2024). Sistema de control interno en las empresas comerciales de Cuenca-Ecuador. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 26*(2). doi:ISSN 1317-0570

Cortés, M. (2024). Generalidades sobre Metodología de la investigación. 10-18. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

COSO. (2013). Los nuevos conceptos del Control Interno. *COSO Resumen*. Obtenido de https://ci.inegi.org.mx/docs/informe%20coso%20resumen.pdf

Cruz, M. (2021). *Impacto del Sistema de Control Interno en las empresas del sector comercial.* Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Recuperado el 30 de Abril de 2024, de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5828/1/UPSE-TCA-2021-0041.pdf

Dávila, G. (2021). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y. *Laurus, 12*, 180-205. doi:ISSN: 1315-883X

Díaz, G. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 145-161. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7878906.pdf

Escobar, H. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/357972230009.pdf

Gómez, H., & Formoso, A. (2021). Proceso de control interno basado en el COSO en una empresa operadora de viajes. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 4*(3), 37-46. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778110006.pdf

Grajales, D., & Giraldo, Y. (2022). Análisis del control interno en las instituciones de educación superior privadas del Valle de Aburrá-Antioquia. *Católica del Norte*(66), 161-182. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/1942/194270426007/html/

Guevara, G. (2021). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf

Gutierrez, M. (2021). Manual para la implementación de los elementos básicos del modelo de cumplimiento normativo. *Plataforma de ONG de Acción Social* . Obtenido de https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1639149312_manual-de-modelo-de-cumplimiento-normativo-tercer-sector-social

Ortega, B. (2022). Métodos de control y valoración de inventarios utilizados en empresas. *Digital Publisher, 5*(1), 315-327. doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1363

Palma, K., & Loor, G. (2023). Sistema de Control Interno y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital 13D07 Chone - Flavio. *Revista Digital Publisher, 9*(1). doi:doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2220

Peñafiel, S. (2025). *Control interno y su efecto en lso estados financieros de la empresa electrica Riobamba S.A 2022.* Universidad Nacional del Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/14905/1/Pe%C3%B1afiel%20Herrera%20Silvia%20M%20%282025%29%20Control%20Interno%20y%20su%20efecto%20%20a%20los%20EEFF%20de%20la%20EERSA%202022-signed%20%281%29.pdf

Quiroz, V. (2021). *Sistema de control interno administrativo y financiero de la empresa Dismocon "Diseño.* Universidad Central del Ecuador. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/24861/1/FCA-CCA-QUIROZ%20VER%c3%93NICA.pdf#page=21&zoom=100,109,152

Ramos, M. (2022). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB optical de la ciudad de.* Universidad Nacional de Loja. Obtenido de ausencia de capacitación tanto en temas concernientes a las labores

Reyes, I. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., 60*(2). Obtenido de https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/3106/3096/

Suárez, A. (2021). *Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras.Caso Ey Perú.* Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3023/SuarezAraceli_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1

Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la gestión*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwirrJLq8oWAAxVal2oFHVCcDnYQFnoECBIQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistas.uasb.edu.ec%2Findex.php%2Feg%2Farticle%2Fdownload%2F2861%2F2608%2F9546&usg=AOvVaw0DP6-zoJqrAsuojllM2h9

Verdesoto, L. (2024). *Procedimientos de control interno aplicados para validar la ocurrencia y exactitud de los reportes entregados por el servicio externo de custodia en la empresa Songa Año 2022.* Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/29462/1/UPS-GT005993.pdf