

Control interno y aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico

Internal control and service assurance in a Peruvian technology development company

1. Consuelo Vanessa Román Velásquez
<https://orcid.org/0009-0004-1373-2777>
cons.vane@gmail.com
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú

2. Raul Walter Caballero Montañez
<https://orcid.org/0000-0003-3873-8476>
rcaballerom@unac.edu.pe
Universidad Nacional del Callao Bellavista-Perú

3. Benedicta Valbina Alvarado Regalado
<https://orcid.org/0000-0002-8544-1408>
benedicta.alvarado@unmsm.edu.pe
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú

4. Sayda Diana Maytan Galindo
<https://orcid.org/0009-0009-0593-3751>
s.maytan8@gmail.com
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú

5. Giovanna Marisol Riveros Ramirez
<https://orcid.org/0009-0000-8811-6240>
griveros@riverosyasociados.com
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú

6. Ramest Antonio Lengua Arteaga
<https://orcid.org/0009-0006-0557-3870>
cpc.auditor.consultor@gmail.com
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú



Recibido: 11-05-2025 Aceptado: 5-05-2025

2026. V6. N1.

Resumen

El objeto de esta investigación fue analizar la incidencia del control interno en el aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico. Responde a un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 15 trabajadores que laboraron en TBI Asesoría Informática EIRL, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó un cuestionario estructurado compuesto por 20 preguntas: de la 1 a la 9 (variable: control interno) y de la 11 a la 20 (variable: aseguramiento de los servicios). El instrumento fue validado mediante juicio de expertos; asimismo, la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach arrojó una consistencia interna de 0.911, demostrando una alta confiabilidad. Para el análisis estadístico se utilizó el software especializado SPSS V.29. Los resultados indican que el 86,6 % evaluó el control interno como regular o malo, y el 100 % indicó que la empresa nunca o casi nunca mantiene registros sistematizados de sus proyectos. Además, un 80 % señaló que la evaluación de la estructura del control interno no recibe atención adecuada. Se halló una correlación positiva significativa entre el control interno y el aseguramiento de los servicios ($r = 0,652$; $p = 0,008$), así como con la gestión de proyectos tecnológicos ($r = 0,694$; $p = 0,004$). Se concluyó que el control interno, aplicado estratégicamente, se correlaciona

positivamente con el aseguramiento de los servicios. Además, el fortalecimiento del control interno impulsa la mejora continua, la sostenibilidad, la resiliencia organizacional y la calidad operativa de la organización.

Palabras clave: control interno, aseguramiento de servicios, auditoría interna, desarrollo organizacional, satisfacción del cliente.

Abstract

The purpose of this research was to analyze the incidence of internal control in the assurance of services in a Peruvian technological development company. It responds to a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population consisted of 15 workers who worked in "TBI Asesoría Informática EIRL", selected by means of a non-probabilistic convenience sampling. A structured questionnaire composed of 20 questions was used: from 1 to 9 (variable: internal control) and from 11 to 20 (variable: service assurance). The instrument was validated by expert judgment; likewise, the Cronbach's Alpha reliability test yielded an internal consistency of 0.911, demonstrating high reliability. SPSS V.29 specialized software was used for the statistical analysis. The results indicate that 86.6 % evaluated internal control as fair or poor, and 100 % indicated that the company never or almost never keeps systematized records of its projects. In addition, 80% indicated that the evaluation of the internal control structure does not receive adequate attention. A significant positive correlation was found between internal control and service assurance ($r = 0.652$, $p = 0.008$), as well as with technology project management ($r = 0.694$, $p = 0.004$). It was concluded that internal control, applied strategically, correlates positively with service assurance. In addition, strengthening internal control drives continuous improvement, sustainability, organizational resilience and the operational quality of the organization.

Keywords: internal control, service assurance, internal audit, organizational development, customer satisfaction.

Introducción

El control interno se ha posicionado como un componente fundamental para la eficiencia operativa, la seguridad financiera y el estricto cumplimiento de las normas al interior de las organizaciones (Živanović, 2022). Sin embargo, no solo robustece la gobernanza de la corporación, también corrige (o puede corregir) los factores de riesgo asociados a fraudes, errores e ineficiencias de la organización (Daif y Jalal, 2022). En este aspecto, es esencial para asegurar los servicios empresariales eficazmente a través del seguimiento y la evaluación continua de las operaciones (Sliunina y Tolstova, 2021).

Desde sus inicios, fue impulsado por contadores en la pretensión de proteger las organizaciones frente a fraudes y errores, utilizando como herramienta básica la coordinación y el control de los sistemas contables (Živanović, 2022). Con el tiempo, se ha venido convirtiendo en una herramienta fundamental para garantizar la transparencia financiera, el cumplimiento de las normativas internas y externas, y la gestión empresarial estratégica (Metreveli y Metreveli, 2024). Actualmente, permite gestionar estratégicamente el desarrollo empresarial a partir de la complejidad comercial y operativa de las grandes empresas (Gavrylychenko, 2024).

La implementación de este tipo de sistemas de control es fundamental para el éxito empresarial y la prevención de errores administrativos o actividades fraudulentas (Birca y Babuci, 2023). En este contexto, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) aporta cinco principios fundamentales relacionados con el control interno, que establecen las pautas para su correcta aplicación dentro de las organizaciones: el ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, y la supervisión (De Prado, 2018; IAASB, 2018).

El control interno es un proceso diseñado e implementado para brindar una certeza razonable respecto al logro de los objetivos institucionales y hacer posible que el cumplimiento de estos objetivos se convierta en una filosofía y en un compromiso institucional. Por tanto, debe asumirse como una responsabilidad compartida entre todos los niveles organizacionales (Calderón Albarracín, 2020; IAASB, 2018). Asimismo, el control interno es un elemento estratégico para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, todas las acciones derivadas del control interno son claves para asegurar el desempeño adecuado de la organización, a partir de la prevención de errores potenciales y actos que contravengan los objetivos estratégicos de la institución (Mantilla, 2018).

La importancia de este sistema parte de crear un entorno adecuado para que las personas ejerzan sus funciones de manera objetiva y planificada. De esta forma, un elemento a considerar es la evaluación de riesgos, un aspecto determinante para identificar y corregir situaciones potencialmente perjudiciales al interior de la

Román Velásquez, C. V., Caballero Montañez, R. W., Alvarado Regalado, B. V., Maytan Galindo, S. D., Rivero Ramirez, G. M. & Lengua Arteaga, R. A. (2026). Control interno y aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico. *Revista InveCom*, 6(1). 1-9. <https://zenodo.org/records/15360458>

organización. En ese sentido, las acciones de supervisión, control y retroalimentación, resultan cruciales para corregir, mejorar y luego volver a demostrar las habilidades y capacidades que le permitan el cumplimiento de las tareas organizacionales con objetividad y calidad (Giraldo y Nuñez, 2020; Gómez Betancourt et al., 2020). Asimismo, este sistema ha ganado popularidad y aceptación en el ecosistema empresarial moderno, donde la eficiente gestión de los procesos organizacionales apunta a la competitividad y a las capacidades de adaptación al cambio. Para ello, es fundamental desarrollar un enfoque estratégico orientado a procesos, donde todo el quehacer interno de la organización sea considerado como un conjunto de subprocesos integrados fundamentales para garantizar la calidad final del producto o servicio (Calderón Albarracín, 2020; Flores Konja, 2003; Rivas Macías, 2022).

El aseguramiento de los servicios busca garantizar altos estándares de calidad en la entrega, para así aportar valor que se traduzca en satisfacción del usuario y en un posicionamiento sostenido en el mercado (Flores Konja, 2003; Gavrylychenko, 2024; Muhammad et al., 2024). Asimismo, garantizar los altos niveles de calidad mencionados resulta beneficioso para la empresa, tanto frente a los competidores como para fidelizar a los clientes actuales, atraer a los potenciales y llegar a clientes potenciales (Fitriani et al., 2024; IAASB, 2018; Nguyen et al., 2023).

Para concretar un aseguramiento efectivo de los servicios, se deben tomar en cuenta al menos las siguientes medidas gerenciales: efectividad, eficiencia y adaptabilidad. En cuanto a la efectividad, esta implica identificar con certeza las necesidades objetivas y expectativas de los clientes, asegurándose de cumplirlas con exactitud, puntualidad, rendimiento, responsabilidad, confiabilidad, costos, facilidad de uso, rapidez y atención (Flores Konja, 2003; Giraldo y Nuñez, 2020).

Finalmente, para asegurar la calidad de los servicios, es fundamental también la capacidad de influencia del líder mediante la implementación del trabajo en equipo como una condición para alcanzar la eficiencia empresarial, la motivación, la participación y el compromiso de todos. El líder debe ser competente para enfrentar los desafíos y tomar decisiones que podrían ser arriesgadas y complejas (Cabana et al., 2020; Giraldo y Nuñez, 2020). Asimismo, debe entender que el aseguramiento de los servicios, articulado con el control interno, tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios y productos, ayuda al fortalecimiento empresarial, propicia la satisfacción del cliente y favorece la mejora continua (Río-Cortina et al., 2022).

La observación interna, realizada en la empresa TBI Asesoría Informática EIRL, de Perú, evidenció una deficiente implementación de estas variables respecto a los servicios para los proyectos de desarrollo tecnológico. La empresa carecía de estrategias formales para la gestión de proyectos de desarrollo tecnológico orientados a la modernización de los procesos de control interno y el aseguramiento de los servicios. Por otra parte, se confirmaron problemas de comunicación interna, deficiente documentación formal detallada sobre las actividades realizadas y el incumplimiento reiterado de las políticas internas establecidas para garantizar la calidad de los proyectos de desarrollo tecnológico en la empresa objeto de estudio.

Este estudio buscó responder: ¿Cuál es la relación entre las variables control interno y aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico? El objetivo fundamental de esta investigación fue determinar cómo se relacionan dichas variables en una empresa peruana de desarrollo tecnológico. Se propuso como hipótesis que el control interno incide positivamente en el aseguramiento de los servicios en la empresa TBI Asesoría Informática EIRL, Perú.

Metodología

Esta investigación aplicó un diseño no experimental, de tipo transeccional-correlacional, considerando que las variables no fueron manipuladas, sino observadas tal como ocurrían en su contexto natural (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018; Tamayo y Tamayo, 2003).

El estudio tuvo como unidad de análisis a la empresa TBI Asesoría Informática EIRL, una entidad de consultoría tecnológica especializada en el desarrollo de software y la implementación de sistemas ERP basados en inteligencia artificial. Su modelo de gestión se sustenta en la aplicación de prácticas de auditoría integral, orientadas a identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en cada fase. La población estuvo constituida por el total de los trabajadores (15) que laboraban en TBI Asesoría Informática EIRL en el año 2024, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual facilitó el acceso a los participantes (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

El proceso de investigación se desarrolló en cuatro etapas. Inicialmente, se efectuó una revisión exhaustiva de literatura especializada para construir el marco teórico sobre control interno y aseguramiento de los servicios. Luego, se diseñaron instrumentos específicos para medir las variables del estudio. Posteriormente,

Román Velásquez, C. V., Caballero Montañez, R. W., Alvarado Regalado, B. V., Maytan Galindo, S. D., Rivero Ramirez, G. M. & Lengua Arteaga, R. A. (2026). Control interno y aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico. *Revista InveCom*, 6(1). 1-9. <https://zenodo.org/records/15360458>

se aplicaron encuestas autoadministradas al personal seleccionado, previa explicación del objetivo del estudio y obtención de su consentimiento informado. Finalmente, se realizó el procesamiento estadístico, así como el análisis cualitativo y cuantitativo de los datos, interpretando y discutiendo los resultados obtenidos.

Se utilizó un cuestionario estructurado compuesto por 20 preguntas: de la 1 a la 9, correspondientes a la variable control interno, y de la 11 a la 20, a la variable aseguramiento de los servicios. El instrumento fue validado previamente mediante juicio de cinco expertos en el tema, como recomienda la literatura especializada (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008). Además, se aplicó la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniéndose un índice de consistencia interna de 0.911, demostrando una alta confiabilidad. Para el análisis estadístico de la información, se utilizó el software especializado SPSS V.29.

Se garantizó la participación voluntaria e informada mediante la firma previa del consentimiento informado por parte de los empleados participantes. Además, se protegió la confidencialidad y el anonimato de los informantes en la presentación y análisis de los datos (World Medical Association Declaration of Helsinki, 2013).

Resultados y discusión

En la Tabla 1, el 73.33% valoró la calidad del control interno como “regular”, al adicionar las personas que escogieron la opción “malo” suma un total de 86.66% de personas que indican deficiencias. Únicamente el 13,33% escogió la opción “bueno”. Evidentemente, urge revisar los mecanismos de control para fortalecer la planificación corporativa y el desempeño organizacional. En ese sentido, contar con sistemas de control interno robustos, resultada fundamental para el crecimiento empresarial y para fomentar mejores decisiones tanto estratégicas como operativas (Zhang et al., 2023).

Tabla 1

Análisis descriptivo general del nivel del control interno

		Frecuencia	%
Válido	Malo	2	13,3
	Regular	11	73,3
	Bueno	2	13,3
	Total	15	100,0

En la Tabla 2, los datos más llamativos se localizan en los ítems, 2 (casi nunca=6.7%, regular=73.3%); 6 (casi nunca=26.7%, regular=53.2%) y 7 (casi nunca=26.7%, regular=73.3%). Respecto al ítem 2, investigaciones consultadas sugieren revisar periódicamente, implementar o modernizar los componentes del control interno con el fin conseguir la eficiencia empresarial de la organización (Giraldo y Nuñez, 2020; Metreveli y Metreveli, 2024). Los resultados del ítem 6, también concuerdan con estudios precedentes donde se alerta sobre una falta de políticas y procedimientos adecuados para seleccionar procesos en los proyectos de desarrollo tecnológico (Birca y Babuci, 2023; Río-Cortina et al., 2022; Rivas Macías, 2022; Zhang et al., 2023). Por último, el ítem 7, se alinea con estudios previos al indicar que la empresa necesita implementar registros y documentos de los proyectos, pero de forma ordenada, sistematizada (Andrade et al., 2023; Mantilla, 2018).

Tabla 2

Análisis descriptivo específico del nivel del control interno

Ítems*	Nunca		Casi nunca		Regular		Casi siempre		Siempre	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1	0	0	1	6,7	9	60,0	5	33,3	0	0
2	0	0	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0
3	0	0	2	13,3	5	33,3	8	53,3	0	0
4	0	0	3	20,0	4	26,7	8	53,3	0	0
5	1	6,7	2	13,3	7	46,7	5	33,3	0	0
6	0	0	4	26,7	8	53,3	3	20,0	0	0
7	0	0	4	26,7	11	73,3	0	0	0	0
8	0	0	1	6,7	8	53,3	6	40,0	0	0
9	2	13,3	4	26,7	6	40,0	3	20,0	0	0

*** Ítems**

1. ¿La empresa sigue los lineamientos necesarios de normativas que aporten un buen control en la realización de los proyectos de desarrollo tecnológico?
2. ¿La empresa tiene implementado los componentes de control interno que les permitan apoyarse en conseguir la eficiencia en los proyectos de desarrollo tecnológico y son revisadas periódicamente para determinar que continúan siendo apropiadas?
3. ¿Es importante un enfoque centrado en los procesos para una mejor orientación hacia los proyectos?
4. ¿La empresa ha desarrollado un plan de actividades para detectar las características importantes de los procesos?
5. ¿La empresa integra su gestión al tener sus áreas conectadas e interrelacionadas para identificar procesos?
6. ¿Existen políticas y procedimientos adecuados para seleccionar procesos en los proyectos de desarrollo tecnológico de la empresa?
7. ¿La empresa cuenta con registros y documentos de los proyectos que realizan de forma ordenada y sistematizada que faciliten su revisión?
8. ¿La empresa ha definido normas para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos de los servicios?
9. ¿La evaluación de la estructura del control interno de una entidad es de vital importancia para el aseguramiento de los servicios?

En la Tabla 3, el 53,3% consideró regular el nivel de aseguramiento de los servicios. Aunque un 46,7% lo consideró bueno, el resultado global confirma debilidades en la planificación estratégica, la deficiente identificación de las necesidades del cliente, así como la insuficiente capacidad de adaptación de la organización a las nuevas demandas del cliente. En ese sentido, la literatura científica enfatiza el papel moderador del sistema de control interno en la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente (Giraldo y Nuñez, 2020), por lo que un control interno robustecido y sólido fortalece de manera significativa esta relación, especialmente en entornos con sistemas de información contable (Haider Alibraheem et al., 2024; Masharipov et al., 2023; Muhammad et al., 2024).

Tabla 3

Análisis descriptivo general del nivel del aseguramiento de los servicios

		Frecuencia	%
Válido	Regular	8	53,3
	Bueno	7	46,7
	Total	15	100,0

En la tabla 4, aunque la mayoría de los ítems fueron valorados con la opción regular y casi siempre, los datos más relevantes se pueden apreciar en los ítems 11 (casi nunca=20%, regular=33,3%); 12 (casi nunca=13,3%, regular=46,7); 14 (regular=53,3). En cuanto al ítem 11, para lograr el éxito en el aseguramiento de los servicios, se recomienda que la empresa ajuste su funcionamiento organizacional a las necesidades y expectativas del cliente en forma progresiva e incremental, mediante un marketing acoplado a las nuevas tecnologías (Birca y Babuci, 2023; Muhammad et al., 2024; Río-Cortina et al., 2022). Respecto al ítem 12, estos resultados podrían deberse a que la empresa no ha emprendido, rigurosamente, la definición de las necesidades y expectativas del cliente previo a dinamizar medidas objetivas que conlleven al aseguramiento de los servicios que ofrece la organización (Gómez Betancourt et al., 2020; Khersiat, 2020; Metreveli y Metreveli, 2024). Por último, el ítem 14, más del 50% de los participantes consideró regular el cumplimiento respecto a los proyectos en las fechas pautadas. Esta situación genera retrasos (que afectan la planificación general y la calidad de los servicios), dificultades en la comunicación entre las áreas de la organización. Directa o indirectamente limita la calidad de los servicios; obligando a improvisar, reducir las capacidades de control interno y provocar errores que además de afectar la calidad en la atención al cliente, hacen disminuir su confianza en la empresa (Flores Konja, 2003; Giraldo y Nuñez, 2020; Nguyen et al., 2023; Qin, 2021; Rivas Macías, 2022).

Tabla 5*Análisis descriptivo específico del nivel del aseguramiento de los servicios*

Ítems*	Nunca		Casi nunca		Regular		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
10	0	0	2	13,3	7	46,7	6	40,0	0	0
11	0	0	3	20,0	5	33,3	4	26,7	3	20,0
12	0	0	2	13,3	7	46,7	6	40,0	0	0
13	0	0	2	13,3	7	46,7	6	40,0	0	0
14	0	0	0	0	8	53,3	5	33,3	2	13,3
15	0	0	2	13,3	2	13,3	9	60,0	2	13,3
16	1	6,7	1	6,7	3	20,0	8	53,3	2	13,3
17	0	0	0	0	9	60,0	6	40,0	0	0
18	0	0	0	0	8	53,3	7	46,7	0	0
19	0	0	1	6,7	6	40,0	8	53,3	0	0
20	0	0	0	0	6	40,0	9	60,0	0	0

*** Ítems**

1. ¿La empresa utiliza a cabalidad los indicadores de gestión que contribuya al logro de los objetivos empresariales?
2. ¿La empresa define adecuadamente las necesidades y expectativas del cliente a fin de determinar medidas efectivas para el aseguramiento de los servicios?
3. ¿En la empresa cuenta con los equipos y el personal capacitado que mida la eficiencia en la gestión de los proyectos de desarrollo tecnológico?
4. ¿Se tiene trazado toda la información de los procesos realizados en los proyectos para generar medidas de adaptabilidad a los servicios brindados?
5. ¿La empresa cumple con presentar los proyectos correspondientes en las fechas establecidas?
6. ¿Es importante tener definido el desarrollo del plan del proyecto?
7. ¿La empresa tiene implementado una estrategia de planificación que le permita apoyarse en conseguir la viabilidad de los servicios?
8. ¿La empresa cumple con los requisitos en la implementación del plan del proyecto?
9. ¿La ejecución y control del proyecto son elaborados por profesionales capacitados en el sector de proyectos de desarrollo tecnológico?
10. ¿Para la entrega del proyecto la empresa integra al equipo responsable para ejecutar las acciones correctoras?
11. ¿Al implementar el control interno mejorará la retroalimentación del planeamiento estratégico antes, durante y después de la gestión realizada por la empresa y así mejorar el aseguramiento de los servicios?

La Tabla 5 muestra una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa ($r = 0,652$; $p = 0,008$) entre ambas variables. El nivel de significancia indica que la correlación es significativa al nivel del 0,01 (bilateral), con una muestra de 15 observaciones ($N = 15$). Este resultado sugiere que a mayor nivel de control interno existe una tendencia significativa hacia una mejora en el aseguramiento de los servicios. Por tanto, se confirma la hipótesis alternativa general del estudio: Existe correlación positiva entre El control interno y el aseguramiento de los servicios en la empresa TBI Asesoría Informática EIRL.

Tabla 5*Correlaciones de control interno vs aseguramiento de los servicios*

		X	Y
Control interno	Correlación de Pearson (r)	1	,652**
	Sig. (bilateral) (p)		,008
	N	15	15
Aseguramiento de los servicios	Correlación de Pearson (r)	,652**	1
	Sig. (bilateral) (p)	,008	
	N	15	15

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

La Tabla 6, se encontró una fuerte asociación entre la variable control interno y la calidad en la gestión de los servicios de desarrollo tecnológico ($r = 0,694$; $p = 0,004$). Este resultado, refuerza la necesidad de implementar sistemas de control interno que ayuden a optimizar los procesos que incidan en la calidad del servicio (Al-Khasawneh y Razouk, 2023; Qin, 2021). Otras investigaciones encontraron que la mejora del sistema de control interno empresarial contribuye a un mejor rendimiento empresarial y a su crecimiento (Huang, 2022). Asimismo, que el control interno y la calidad del servicio deben mantenerse y mejorarse porque tienen una influencia positiva y significativa en la imagen positiva de la empresa (Fitriani et al., 2024).

Tabla 6

Correlaciones de control interno vs servicio de desarrollo tecnológico en la gestión de los proyectos

		X	Y1
Control interno	Correlación de Pearson (r)	1	,694**
	Sig. (bilateral) (p)		,004
	N	15	15
Servicios de desarrollo tecnológico en la gestión de los proyectos	Correlación de Pearson (r)	,694**	1
	Sig. (bilateral) (P value)	,004	
	N	15	15

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

La Tabla 7 muestra una correlación significativa entre la variable control interno y el planeamiento estratégico ($r = 0,528$; $p = 0,043$), aunque de magnitud moderada. Al respecto, cuando la organización cuenta con un control interno consolidado, mejora automáticamente la planificación estratégica (Stanczyk-Hugiet y Maciejczyk, 2019; Zhang et al., 2023), asimismo, ayuda a tomar decisiones objetivas y efectivas, útiles para asegurar el cumplimiento normativo, y un mejorar el desempeño financiero. Un estudio desarrollado en Vietnam, cuyo propósito fue mostrar como impacta el control interno en la calidad de la información contable en empresas que cotizaban en la bolsa de ese país, encontró que la calidad del control interno aporta significativamente a la calidad de la información contable, y ayuda a garantizar la seguridad de los activos de las empresas, reduciendo el fraude financiero y mejorando la prevención de riesgos (Nguyen et al., 2023).

Tabla 7

Correlaciones de control interno vs planeamiento estratégico

		X	Y2
Control interno	Correlación de Pearson (r)	1	,528*
	Sig. (bilateral) (p)		,043
	N	15	15
Planeamiento estratégico	Correlación de Pearson (r)	,528*	1
	Sig. (bilateral) (p)	,043	
	N	15	15

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Conclusiones

El control interno y su aplicación estratégica e integral, permite alcanzar la calidad y el aseguramiento de los servicios, especialmente en empresas en expansión. Al encontrarse una correlación significativa y positiva entre esta variable y el aseguramiento de los servicios (en forma general); así como con los servicios de desarrollo tecnológico en la gestión de los proyectos; además, este tipo de sistema y el planeamiento estratégico (en forma

específica), respalda la urgencia de integrar prácticas de control novedosas que trasciendan el procedimiento administrativo y se conviertan en pilar estructural para el desempeño empresarial de la organización.

Las deficiencias presentes en la utilización de registros sistemáticos y estrategias de retroalimentación constantes, limitaron la mejora continua de la empresa en estudio. Para corregir estas deficiencias, es necesario el fortalecimiento de la cultura organizacional hacia un enfoque preventivo, viabilizar la gestión de riesgos, la transparencia y la documentación precisa de todas las operaciones de la empresa. De esta manera, la eficiencia se vería fortalecida por la implementación de procesos estandarizados de auditoría interna, de capacitación continua a los colaboradores, por eficientes canales de comunicación dentro de la organización, la planificación, y la evaluación de resultados en el tiempo; para que, integralmente, puedan transformar la estructura de control interno para la sostenibilidad corporativa y la transformación organizacional.

Referencias

- Al-Khasawneh, R. O., y Razouk, S. (2023). Internal Control System on Using Digital Banking Applications and Services in Jordanian Banks During the Corona Virus Pandemic. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 620, 849-865. https://doi.org/10.1007/978-3-031-26953-0_79
- Andrade, D. L. V., Rosado, C. E. S., Becerra, D. E. C., de Jesús Toro López, R., de la Merced Pinglo Jurado, F., y Rodriguez, V. H. P. (2023). Internal Control and Procurement of Goods and Services in a Peruvian Municipality. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), e0707. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.707>
- Birca, A., y Babuci, P. (2023). Internal control and its dilemmas in organization, operation and reporting. *Academy of Economic Studies*, 222-226. <https://doi.org/10.53486/isca2023.27>
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., y Vargas, V. F. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Información tecnológica*, 31(2), 103-116. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200103>
- Calderón Albarracín, M. A. (2020). Ventajas de implementar un sistema de control interno en las IPS del sector salud. <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/ef903231-1f91-4863-a89b-3d3c6035afd1/content>
- Daif, A., y Jalal, A. (2022). The Contribution of Internal Audit to the Performance of the Internal Control System. *European Scientific Journal, ESJ*, 18(25), 32-32. <https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n25p32>
- De Prado, E. (13 de febrero de 2018). Control Interno y Auditoría. <https://www.bakertilly.es/publicaciones/control-interno-y-auditoria-claves-para-gestionar-riesgos-en-tu-organizacion>
- Escobar-Pérez, J., y Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez De Contenido Y Juicio De Expertos: Una Aproximación a Su Utilización. *Avances en Medición*, 6(1), 27-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2981181>
- Fitriani, F., Nurbaya, S., y Maklassa, Dg. (2024). The Influence of Internal Control on the Positive Quality on the Positive Image of Regional Public Drinking Water Company (Perumda) Tirta Jeneberang in Gowa Regency. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting*, 2(3), 545-552. <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v2i3.97>
- Flores Konja, A. A. (2003). Auditoría a los procesos en las empresas. *Quipukamayoc*, 10(19), 43-57. <https://doi.org/10.15381/quipu.v10i19.5518>
- Gavrylychenko, I. (2024). Evolution of the Internal Control System: From Internal Audit to Control Over Sustainability Reporting. *Municipal economy of cities*, 7(188), 15-21. <https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/0f2da639-6e6e-3d73-b0de0ae9df22ec57/2f96926f-4eb1-a205-7277-9b73910418ba>
- Giraldo, A. L. P., y Nuñez, M. A. (2020). Administración del riesgo estratégico en algunas grandes empresas privadas de Colombia. *AD-minister*, 36, 67-96. <https://doi.org/10.17230/AD-MINISTER.36.4>
- Gómez Betancourt, G., Morón Vásquez, A., y Betancourt R, J. B. (2020). Modelo de Gestión de riesgos: el aporte del valor Phi en el plan de continuidad de negocios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(3), 112-128. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3.33356>
- Haider Alibraheem, M. M., Mahmoud Siam, I., Al-Daoud, K., Rahman K Alkhazaali, A. M., Mohammad Mustafa Freihat, B., A Bani Ahmad, A. Y., Adnan Bataineh, K., y Al Zoubi, M. (2024). The moderating role of internal control system on the relationship between service quality of accounting information system and customer satisfaction: a study of some selected customers from commercial banks in Jordan. *Uncertain Supply Chain Management*, 12, 567-572. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.8.015>
- Román Velásquez, C. V., Caballero Montañez, R. W., Alvarado Regalado, B. V., Maytan Galindo, S. D., Rivero Ramirez, G. M. & Lengua Arteaga, R. A. (2026). Control interno y aseguramiento de los servicios en una empresa peruana de desarrollo tecnológico. *Revista InveCom*, 6(1). 1-9. <https://zenodo.org/records/15360458>

- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas de la investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. http://highered.mheducation.com/sites/1456260960/information_center_view0/index.html
- Huang, P. (2022). Research on the Influence of Internal Control Quality on Enterprise Performance. *Frontiers in Humanities and Social Sciences*, 2(9), 47-55. <https://doi.org/10.54691/fhss.v2i9.2103>
- IAASB. (2018). *Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados: Vol. I*. IAASB. <https://www.ifac.org/flysystem/azure-private/publications/files/Manual-de-Pronunciamientos-Internacionales-de-Control-de-Calidad-Auditoria-Revisión-Otros-Encargos-de-Aseguramiento-y-Servicios-Relacionados-Vol.-I-Edición-2018.pdf>
- Khersiat, O. M. (2020). The efficiency of applying the internal control components based on COSO framework to transparently carry out tasks and services, ensure integrity and enhance quality and efficiency: Case study-the greater amman municipality. *International Journal of Financial Research*, 11(2), 371-381. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n2p371>
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del control interno (4.a ed.)*. ECOE EDICIONES. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditoria%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf?srltid=AfmBOoggekydV0TLUAxVo7QxIQdCPfXURvN3KiWpzJhMQ70fk4kDFtZG>
- Masharipov, O., Khamidova, Z., Tursunkulova, G., y Azizov, O. (2023). Organizational aspects of internal control system in budget organizations and relationship with internal audit service. *BIO Web of Conferences*, 65. <https://doi.org/10.1051/bioconf/20236508010>
- Metreveli, M., y Metreveli, M. (2024). Internal Controls: Tool for the company's success. *International Journal of Science and Research Archive*, 13(1), 513-515. <https://doi.org/10.30574/ijrsra.2024.13.1.1699>
- Muhammad, K., Rafi, R. H. M., Ghani, E. K., y Sukmadilaga, C. (2024). Can Internal Control Components Influence Internal Customer Satisfaction? An Applied Study in a Shared Service Centre. *Management and Accounting Review*, 23(2), 211-236. <https://doi.org/10.24191/MAR.V23i02-10>
- Nguyen, T. N. L., Vu, T. K. A., y Bui, T. N. (2023). Impact of Internal Control on the Quality of Accounting Information at Enterprises Listed on the Stock Market in Vietnam. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1010>
- Qin, C. (2021). The Local University Based on Web Service Technology Finance Internal Control System Optimization Research. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1233, 246-251. https://doi.org/10.1007/978-3-030-51431-0_36
- Río-Cortina, J. L. Del, Acosta-Mesa, R. E., Santis-Puche, M. A., y Machado-Licon, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información tecnológica*, 33(2), 13-20. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200013>
- Rivas Macías, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 336-360. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9401538.pdf>
- Sliunina, T., y Tolstova, A. (2021). Prospects for the Development of the Internal Audit Service at the Enterprise. *Eastern Europe: economy, business and management*, 3(30), 95-101. <https://doi.org/10.32782/easterneurope.30-16>
- Stanczyk-Hugiet, E., y Maciejczyk, A. (2019). Performance of Internal Control. The Insights in the Business Services Sector. *Transformations in business & economics*, 18(2B), 861-878. https://www.researchgate.net/publication/337447281_Performance_of_Internal_Control_The_Insights_in_the_Business_Services_Sector
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica (4.a ed.)*. Editorial LIMUSA. S.A. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- World Medical Association Declaration of Helsinki. (2013). Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects. *Clinical Review & Education*, 310(20), 2191-2194. <https://www.wma.net/wp-content/uploads/2016/11/DoH-Oct2013-JAMA.pdf>
- Zhang, Y., Sun, Y., y Bi, Z. (2023). The impact of internal controls on quality corporate development. *Highlights in Business, Economics and Management*, 19, 38-46. <https://doi.org/10.54097/hbem.v19i.11750>
- Živanović, V. (2022). Internal Control (Audit) – A Factor of Correct Financial and Accounting System Management. *FBIM Transactions*, 10(1), 95-101. <https://doi.org/10.12709/fbim.10.10.01.10>