



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Carrera de International Business

**CONTROL INTERNO Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE BIENES,
LIMA 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
International Business**

GEMA BRUNELLA MEIGGS LEGAY
(0000-0002-8283-5153)

ALVARO TEJADA MAYORGA
(0000-0002-4579-9712)

Asesor:
Dr. Willian Flores Sotelo
(0000-0003-3505-0676)

Lima - Perú
2022

Dedicatoria

En especial a mi hijo Marccelo que soy su ejemplo de lucha y constancia para salir adelante, a mis padres que se sacrificaron en la vida para que pueda tener una buena formación académica, a mi esposo Alex Aquino y su familia que fueron soporte y siempre me alentaron con perseverancia para lograr el objetivo; y a mis ángeles, que hoy no están conmigo, pero me guían en mi camino desde el cielo.

Gema Meiggs Legay

A mis padres, hermanos y familia la cual son el apoyo incondicional para poder alcanzar nuevos retos, logros, me dan valores y la energía y positivismo para poder salir adelante en todas las circunstancias de la vida.

Alvaro Tejada Mayorga

Agradecimientos

Queremos agradecer a nuestras familias por darnos el apoyo, ánimo y empuje necesario para no desistir del objetivo.

A nuestros asesores que nos guiaron a desarrollar un buen informe mediante sus experiencias, consejos y correcciones.

A la Universidad San Ignacio de Loyola, por contribuir en nuestros conocimientos y formación académica.

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el control interno se relaciona con el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional, el diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 100 trabajadores de las Empresas Importadoras de bienes de Lima, a quienes se les aplicó como instrumento los dos cuestionarios, conformado por 80 preguntas en Escala de Likert. Los resultados evidenciaron que el control interno se relaciona de manera directa y positiva con el clima organizacional (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.738). Asimismo, existe una relación muy positiva entre el ambiente de control y el clima organizacional (sig. Bilateral = 0.001 < 0.05; Rho = 0.693); en esa misma línea, la administración de riesgos y el clima organizacional se relacionan de manera favorable (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.639). Así como también, las actividades de control y el clima organizacional presentan una buena relación (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.604); del mismo modo, la información y comunicación y el clima organizacional se vinculan de manera positiva considerable (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.703). Igualmente, la supervisión y seguimiento y el clima organizacional evidencian una relación muy fuerte de carácter positivo (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.703).

Palabras clave: control interno, clima organizacional, ambiente de control, administración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Abstract

The objective of this research report was to determine how internal control is related to the organizational climate in the Goods Import Companies of Lima, 2021. The type of research was descriptive - correlational, the non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach. The sample was non-probabilistic for convenience and we were two surveys as an instrument to 100 workers of the Goods Import Companies of Lima, this was 80 questions on a Likert Scale. The results showed that internal control is directly and positively related to the organizational climate (bilateral sig. = 0.000 < 0.05; Rho = 0.738). In the same way, there is a very positive relationship between the control environment and the organizational climate (sig. Bilateral = 0.001 < 0.05; Rho = 0.693); along the same lines, risk management and the organizational climate are positively related (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.639). As well as, the control activities and the organizational climate present a good relationship (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.604); similarly, information and communication and the organizational climate are significantly positively linked (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.703). Likewise, supervision and tracking and the organizational climate show a very strong positive relationship (sig. Bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.703).

Keywords: internal control, organizational climate, control environment, risk management, control activities, information and communication, supervision and tracking.

Tabla de contenido

Introducción	9
Capítulo 1	10
1.1. Problema de Investigación	10
<i>1.1.1. Planteamiento del problema</i>	10
<i>1.1.2. Formulación del problema</i>	14
<i>1.1.3. Justificación de la Investigación</i>	14
1.2. Marco Referencial	17
<i>1.2.1. Antecedentes</i>	17
<i>1.2.2. Marco Teórico</i>	20
1.3. Objetivos e Hipótesis	48
<i>1.3.1. Objetivos</i>	48
<i>1.3.2. Hipótesis</i>	49
Capítulo 2	51
2.1. Método	51
<i>2.1.1. Tipo de investigación</i>	51
<i>2.1.2. Diseño de investigación</i>	51
<i>2.1.3. Variables</i>	52
<i>2.1.4. Muestra</i>	55
<i>2.1.5. Instrumentos de investigación</i>	55
<i>2.1.6. Procedimiento de recolección de datos</i>	56
Capítulo 3	58
3.1. Resultados	58
<i>3.1.1. Presentación de resultados</i>	58
<i>3.1.2. Discusión</i>	71
<i>3.1.3. Conclusiones</i>	74
<i>3.1.4. Recomendaciones</i>	77
Referencias Bibliográficas	80
Anexos	82

Índice de tablas

Tabla 1	53
Tabla 2	54
Tabla 3	58
Tabla 4	59
Tabla 5	60
Tabla 6	61
Tabla 7	62
Tabla 8	63
Tabla 9	64
Tabla 10	65
Tabla 11	66
Tabla 12	67
Tabla 13	68
Tabla 14	69
Tabla 15	70
Tabla 16	82
Tabla 17	83
Tabla 18	84
Tabla 19	86
Tabla 20	89
Tabla 21	90
Tabla 22	93

Índice de figuras

Figura 1	58
Figura 2	59
Figura 3	60
Figura 4	61
Figura 5	62
Figura 6	63
Figura 7	64

Introducción

A lo largo del tiempo, la globalización ha contribuido en el incremento de las exportaciones e importaciones de bienes y/o servicios con países extranjeros. Sin embargo, no se esperaba atravesar una crisis epidemiológica en el mundo lo que asestó un duro golpe a la cadena de suministro internacional hasta el punto de cerrar fronteras. Sumado a eso, la contracción de las importaciones de bienes de capital y de insumos intermedios puesto que afectará la tasa de inversión y comprometerá la recuperación. El reciente análisis tiene como principal objetivo relacionar la variable control interno y clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021. Partimos por el capítulo I en el que se presenta el problema de investigación en el cual se recolectó información sobre la realidad actual (cambios). Luego, se desarrolló y se expuso la problemática encontrada, y la justificación del caso para validar el estudio realizado. Además, en este capítulo, se mencionan los antecedentes tanto internacionales como nacionales con el fin de proporcionar un contexto a la información discutida a lo largo de la investigación. Del mismo modo, se realizó un marco teórico por cada variable para mostrar nuestra postura como investigadores y el juicio que tenemos con las ideas de otros autores.

El contenido del capítulo II, se compone por la metodología de investigación elegida y se define el tipo de investigación, diseño, variables y muestra a considerar para la evaluación. También, se explica el instrumento elegido como fundamental apoyo para la recaudación de datos en el estudio. En el capítulo III muestra los resultados analizados tanto en tablas como figuras para argumentar la evaluación de la hipótesis planteada en nuestra investigación.

Capítulo 1

1.1. Problema de Investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

El interés de desarrollar una investigación referente al control interno y el clima organizacional, surgió de una inquietud personal de uno de los investigadores acerca del desarrollo de esta problemática. Siendo después focalizada y estudiada en las Empresas Importadoras de bienes en Lima, lugares donde se pretende realizar la presente investigación. Con el objetivo de que cada uno de los mencionados procesos se ejecuten guardando los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y economía. Por ello, se debe poner en marcha candados que impidan errores u omisiones por parte de la alta dirección y el personal lo que refiere a control interno. No obstante, va de la mano con un buen funcionamiento del clima organizacional para que el recurso humano manifieste su sentir positivo hacia la empresa y trabaje de manera cohesionada lo que va a generar que los objetivos institucionales se conviertan de carácter colectivo y no individual. Es decir, tengan una razón de sacar adelante el negocio y un porqué de a donde pertenecen.

Según el diagnóstico situacional al conjunto de Empresas a evaluar, se observó la falta de control emocional en situaciones de estrés laboral, organizacional desfavorable, desmotivación, conflictos laborales. Asimismo, un intento malintencionado de provocar la marcha de una persona del lugar de trabajo mediante el chisme. Lo que se manifestaba en la otra persona como desánimo, aislamiento y sentimiento de impotencia. Un clima organizacional divorciado entre los colaboradores y las argollas creadas repercute en las relaciones interpersonales y en la calidad de servicio, sin olvidar el impacto negativo en el logro de los objetivos institucionales y metas trazadas.

Del mismo modo, se examinó una mala estructura de cargos y poderes en la organización que tiene como resultado que no se puedan aplicar nuevos estándares de control

interno. Más aún cuando se evidenció resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios en una de las empresas con respecto a ejecutar procesos. Se considera que en ese punto se debe manejar un concepto bastante conocido; la adopción de mejores prácticas. Dicho aspecto es una necesidad para todo tipo de organizaciones sin importar su tamaño. También es considerable la ausencia de una comunicación eficiente y asertiva, lo cual crea una sensación de inconformidad o insatisfacción en los trabajadores y es muy evidente.

Las compañías presentan debilidades estructurales en cuanto a la falta de herramientas para crear estrategias que permitan una gestión de proyectos, lo cual es un limitante. El diagnóstico servirá para que las empresas conozcan, cómo se encuentra el control interno y el clima organizacional en ellas e identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestas. De no tomarlo en cuenta, no se evidenciarán oportunidades de mejora que les permitan alcanzar el logro de sus objetivos en la efectividad de sus operaciones.

En una economía mundial ya débil, la rápida propagación del Covid-19 asestó un duro golpe a la cadena de suministro internacional. Lo que se traduce en la escasez de distintos bienes e insumos (BBC News, 2021). Asimismo, a nivel Latinoamericano resulta alarmante la contracción de las importaciones de bienes de capital y de insumos intermedios puesto que afectará la tasa de inversión y comprometerá la recuperación (CEPAL, 2020). Por otra parte, los comerciantes colombianos se enfrentan a una inminente adversidad que es la brecha cambiaria del dólar. La devaluación del peso colombiano no solo genera incremento en los costes sino también reducción en la demanda y rentabilidad (Revista Cintex, 2020). Los importadores de Lima han caído en la falta de liquidez generado por el pago adelantado del IGV en favor del fisco a fin de nacionalizar la mercancía (Padilla,2021). En síntesis, frente a una emergencia sanitaria mundial el futuro es incierto y el presente alarmante puesto que no hay receta exacta para una rápida recuperación de la economía. Sin embargo, se espera que el

shock sea transitorio pero lo que resulta desafiante es que las cantidades de firmas de negocios internacionales no se debiliten o desaparezcan.

A día de hoy, la función del sistema de control interno se ha vuelto crucial puesto que las empresas podrían tomar decisiones poco transparentes a fin de obtener resultados ventajosos (Yong, 2020). En Latinoamérica aún existe en muchas compañías la idea errónea de que el control es un costo en sí mismo porque no se gestiona correctamente (Esquivel, 2019). En otros análisis, una contraloría a Petróleos Paraguayos, se observó que el área de control interno no estaba sistematizada; es decir, los procedimientos y procesos se realizaban de manera manual (Ultima Hora, 2019). En cambio, el Estado Peruano ha sufrido una gran pérdida de dinero a fin de mejorar el sistema de control interno frente a la corrupción que los acarrea actualmente (Andina, 2021). Es así que creemos que el control interno es fundamental para el desempeño de las actividades empresariales ya que minimiza riesgos, resguarda recursos y evita pérdidas por negligencia o fraude.

A raíz de la pandemia, en España se registró un incremento de fallecidos por accidentes laborales relacionados a salud mental. Puesto que la intensificación de carga laboral ha generado que el concepto de teletrabajo sea difuso y propicie enfermedades psicológicas (Confidencial, 2021). El mercado laboral de Estados Unidos tiene una cifra récord menos de personas que renunciaron a su puesto laboral. Este fenómeno ha sido bautizado como La Gran Renuncia, debido a la poca flexibilidad de horarios y niveles altos de estrés (Yahoo, 2021). Asimismo, en Colombia un estudio sobre insatisfacción laboral aplicado a un grupo de trabajadores, muestra altos niveles de aburrimiento o desmotivación permanente conocido como Síndrome de Boreout (Portafolio, 2021). Por otro lado, en promedio más de la mitad de empresas peruanas que aplican encuestas de clima laboral a sus colaboradores no ejecutan programas de mejora luego de obtener resultados (Gestion,2019). Para terminar, se deben crear y ejecutar políticas en las que el trabajador sea el centro del

ecosistema organizacional. Lo que ayudará a generar un campo de empatía, fortalecer la relación de confianza y mejorar la productividad.

Cuándo nos preguntan ¿qué es clima organizacional?, la mejor metáfora que conseguimos para explicarlo es relacionarlo con el sentimiento o estado de ánimo. Esta es una buena manera de describirlo porque, así como no podemos decretar la felicidad de las personas que nos rodean. Tampoco podemos decretar o simplemente bajar “la línea” de que los colaboradores -a partir de determinado momento- estén felices, motivados al logro y comprometidos con la organización. Siguiendo la línea, el clima organizacional es producto de las percepciones y estas percepciones están matizadas por las actividades, interacciones y experiencias de cada uno de los miembros.

Se entiende que la organización son las personas que están en ella, pues cada persona constituye un micro mundo que forma el gran todo que es la empresa. El clima, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

Por otro lado, los líderes juegan un papel clave en el éxito del negocio debido a que son responsables de asegurar las condiciones para un buen clima en la empresa. Muchas veces a pesar de que la organización ofrece excelentes beneficios tanto en lo económico, como en lo social, la gente acaba desvinculándose por una mala relación con sus líderes. Estudios demuestran que el personal tiende a comprometerse más con los líderes que con la empresa, por ello se debe enfocar la autonomía como una de las variables más importantes.

Entonces, partiendo de las investigaciones señaladas que abordan la problemática de nuestras variables. Surgió la siguiente inquietud: ¿Cuál es la relación entre el control interno y el clima organizacional en las empresas importadoras de bienes de Lima? Se parte así de la intención analítica para comprender si el control interno mantiene una relación directa con el

clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima. Para tal efecto se examinará en recientes investigaciones, ponencias y modelos que evalúan el desarrollo de ambas variables. Por ende, es importante el recojo de evidencia empírica para poder tomar decisiones que permitan mejorar el uso de recursos y la velocidad de su ejecución.

1.1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el control interno y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima?

¿Cuál es la relación entre la administración de riesgo y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima?

¿Cuál es la relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima?

¿Cuál es la relación entre la información y comunicación en el clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima?

¿Cuál es la relación entre la supervisión y seguimiento en el clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima?

1.1.3. Justificación de la Investigación

Se establece la relevancia que posee el control interno en las empresas puesto que permite canalizar las actividades establecidas, verificando el grado de cumplimiento de los

objetivos determinados. Además, analizar de qué manera las dimensiones de control interno influyen en el clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Justificación Teórica

La investigación propuesta se justifica en la relevancia como aporte teórico, dado que se profundiza información sobre las variables control interno y clima organizacional. Asimismo, aporta al estado del arte de la materia generando nuevo conocimiento que servirá como premisa para realizar nuevas preguntas de investigación, políticas empresariales o decisiones tácticas. Después, la acumulación de resultados a los cuales aportan nuestros hallazgos permite el desarrollo de revisiones sistemáticas para encontrar patrones de investigación que profundicen el estudio de la materia.

Justificación Práctica

Desde un punto de vista práctico, esta investigación permite que practicantes de la gestión empresarial puedan contar con mejores premisas de información para la toma de decisiones en sus proyectos. Debido a la pandemia, toda la información relevante para mejorar el flujo empresarial resulta útil frente a los indicadores críticos de la operación en aras de brindar un mejor servicio.

Justificación Metodológica

Al mismo tiempo, el estudio presentado cuenta con justificación metodológica porque se plantea el problema de manera convencional, pero se aborda de un modo holístico e integrado. A su vez, nos va a permitir conocer mejor la relación directa o proporcional de ambas variables, y también entender abiertamente el aporte teórico de estudios precedentes en el campo. Finalmente, para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, la presente

investigación hará uso del método científico y de los procedimientos establecidos (descriptivo, deductivo e inductivo). Cuya finalidad es proveer un modelo de réplica para otros investigadores en la región en aras de construir un piso sólido que permitan un mejor manejo en el control interno y clima organizacional.

Justificación Social

La importancia de esta investigación se basa específicamente en conocer si hay una relación directa y significativa entre control interno y clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes. Para ello, se realizará un análisis de las dimensiones del control interno y su relación con la variable clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima. Asimismo, se busca analizar la problemática encontrada y encontrar oportunidades de mejora que les permita alcanzar los estándares de eficiencia administrativa. Lo cual se verá reflejado en la productividad y el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas; junto a la satisfacción del cliente.

Los controles internos se establecen con el fin de hallar en un plazo deseado cualquier variante respecto a los objetivos trazados por las empresas y delimitar irregularidades. Dichos controles permiten a la dirección administrativa promover el desarrollo organizacional para lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones; y, adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro. Del mismo modo, los controles internos no sólo ayudan a garantizar con razonabilidad el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. También, permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa en relación a los recursos (humanos, materiales y financieros) para que sean utilizados en forma competente.

Por otro lado, un clima laboral positivo donde las personas se sienten valoradas genera motivación, crea vínculos e identidad en los trabajadores con la organización.

También, se traduce en productividad ya que los colaboradores se encuentran más comprometidos con el logro de los objetivos generales y a su vez replica en la satisfacción del cliente. Mientras que un mal clima organizacional trae consigo un pensamiento individual que a futuro destruye las relaciones de trabajo, provoca situaciones conflictivas y baja la producción del negocio.

1.2. Marco Referencial

1.2.1. Antecedentes

Antecedentes a nivel internacional

Guerra (2020) se realizó con la finalidad de determinar si el clima organizacional y la productividad tenían una relación en la productora de brócoli “Ponce Ponce & Merlo Cía.” En Cotopaxi, Ecuador. El tipo de investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional; asimismo, se utilizó como técnica la entrevista para la recolección de datos. También, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas de respuestas dicotómicas como instrumento. Debido a que la población era pequeña no fue necesario extraer muestra, por tal razón, el estudio fue dirigido a 81 trabajadores administrativos. Con los resultados obtenidos se concluyó que existe una correlación positiva entre clima laboral y productividad en la empresa estudiada.

Montoya (2019) La investigación tuvo como objetivo exponer la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Dicho análisis tuvo un carácter cuantitativo, correlacional, de corte transversal. Asimismo, se extrajo una muestra de 166 funcionarios de una universidad pública en la localidad. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para cada variable, cuyo instrumento fue de aproximadamente 40

ítems con opción a respuesta cerrada y múltiple. Luego de obtener los hallazgos de la investigación, se concluyó que un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos está asociado a una buena percepción de clima organizacional.

Morales (2018) el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el municipio de Campamento, Colombia, 2018. El método utilizado fue de tipo correlacional y descriptivo con un enfoque cuantitativo, y de diseño no experimental dado que no hubo manipulación de variables. Respecto a la población estuvo conformada por 70 trabajadores propios del campamento y para la muestra no se realizó ningún tipo de muestreo. No obstante, se utilizó una encuesta para la recolección de datos; por lo cual, se hizo uso de un cuestionario como instrumento de medición en escala tipo Likert. Para terminar, sí existe una correlación directa y significativa de nivel alto entre el control interno y la gestión administrativa en el Municipio de Campamento, en Colombia.

Meza (2018) la investigación tuvo como propósito la identificación del nivel en el que están ubicados el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México. Se aplicó a una población con muestra de 135 trabajadores. El instrumento que utilizaron fue un cuestionario para la recolección de datos. Se infirió que existe relación directa entre las dos variables; es decir, que si se tiene un buen clima organizacional también se tendrá un buen desempeño laboral por parte de los colaboradores de dicha universidad.

Cabrera (2017) en su investigación denominada “Diseño de un sistema de control interno administrativo financiero aplicado a la empresa comercializadora de libros círculo de lectores S.A. en la Ciudad de Quito”, Provincia de Pichincha, tuvo como tipo de investigación cuantitativa, empleó el método estadístico y propositivo, su población y muestra fue de 6 personas a quienes aplico su cuestionario. Se dedujo que la propuesta planteada será de utilidad a todas las acciones que adecuadamente implantadas que permitirá a la organización mejorar el actual sistema de control interno.

Antecedentes a nivel nacional

Vilca (2021) el análisis tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación interna en el clima de la empresa Sedalib S.A Trujillo 2018. Para la población y muestra se consideraron a los trabajadores de la compañía, obteniendo una población total de 502 y una muestra de 218 estratificada por gerencias. Se usó la técnica de la encuesta con su instrumento correspondiente: el cuestionario compuesto por 22 ítems en cada variable. Como resultado, la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de la empresa Sedalib S.A. Trujillo 2018.

Romero (2020) el estudio tuvo como fin señalar la influencia del control interno en la gestión de riesgos en un establecimiento de salud, Lima 2020. La investigación fue de tipo básico explicativo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 50 directivos de la institución. Para la técnica se usó una encuesta y con respecto al instrumento se utilizó un cuestionario con medición en escala de Likert. Se concluyó que la variable control interno influye en un nivel medio sobre la capacitación.

Rivera (2019) mantuvo el objetivo de precisar la relación entre el control interno y los procesos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad provincial de Mariscal Cáceres. El enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. Asimismo, la muestra que se obtuvo fue de 45 trabajadores y para ello se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que el sistema de control interno tiene un desempeño regular y los procesos de adquisiciones y contratación del Estado evaluados también se están ejerciendo en un nivel regular.

Burgos (2018) el propósito principal fue determinar cómo el clima organizacional influye en la competitividad de los trabajadores de una empresa comercializadora de

productos de belleza en Lima Metropolitana durante el 2018. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental transaccional correlacional-causal. La muestra obtenida fue de 26 trabajadores del Área de Proyectos de la empresa presentada, a la cual se le aplicó un cuestionario bajo la modalidad de Likert. En síntesis, el clima organizacional influye directamente en la competitividad de los trabajadores de la organización.

Aguilar (2018) la investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental, transversal y correlacional; teniendo como objetivo determinar la incidencia del control interno en la gestión financiera de la empresa Automotriz Truck Max, Lima, 2017. Se concluyó que en la empresa no cuenta con un adecuado control interno para el área de caja, el cual afecta directamente el movimiento de efectivo, de la misma manera se observó que no tiene un manual de procedimientos y políticas internas definidas.

1.2.2. Marco Teórico

Conceptualización de control interno

Se infiere que es un sistema de comprobación interna que busca la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos establecidos a fin de detectar algún fraude (Bennet,1930). El control interno es un plan lógico con herramientas de gestión, conjunto de procedimientos y métodos que asegura la protección de los activos para una contabilidad fidedigna (Barquero, 2013). También, se conceptualiza como un proceso diseñado a fin de brindar un grado de seguridad razonable sobre el logro de objetivos relacionado a las operaciones, reporte y el cumplimiento (COSO III, 2013). Desde nuestro enfoque, control interno es un procedimiento que se refiere al control de recursos y activos organizacionales, con la finalidad de llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.

Estado del arte de control interno

La primera variable del estudio, control interno, ha sido estudiada desde diversas aristas teóricas a lo largo de la historia. Sin embargo, la esencia del constructo se preserva en diferentes propuestas teóricas contemporáneas, los primeros reportes que hacen referencia al control interno pueden seguirse hasta inicios del siglo 19. En 1905, Dicksee explicaba acerca de sistemas apropiados para la comprobación de ciertas dimensiones orientadas a la labor y las finanzas.

Posterior a 20 años, en 1930, George E Bennett implementó un nuevo concepto sobre la variable en su libro “It’s control through”. Concepto que en la actualidad es obsoleto ya que no va en sinergia con los objetivos que persigue el control interno. Luego, en 1934, a partir de una publicación realizada en The Ronald Press Co. (Nueva York) Montgomery le da un nuevo enfoque al control interno hacia el área de contabilidad.

Más tarde, en 1948, el instituto americano de contadores públicos presenta una nueva definición, orientada al control de activos y las operaciones mediante acuerdos organizacionales. De manera paralela, en 1950, Deming desarrolló un sistema de control de recursos en aras de mejorar el uso de los tiempos y los costos. Hasta el momento, el estado del arte gira alrededor de las operaciones y las finanzas, poniendo énfasis en la confiabilidad de los datos y la eficiencia en el uso de recursos.

Casi 50 años después, Coopers (1997) añade la arista del cumplimiento a la fórmula, indicando que el control interno debe enfocarse en el cumplimiento y buen uso de recursos. También hace referencia a la confiabilidad de la información financiera y el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable. Esa misma década aparece el modelo predominante de control interno, denominado COSO (1992), buscaba crear seguridad alrededor del riesgo

empresarial, el control interno y la disuasión del fraude. El modelo ha contado con múltiples revisiones y variantes, como el modelo COCO creado en 1995 como una forma más sencilla y comprensible de aplicación del modelo COSO.

Siguiendo la línea de evolución del modelo, en 2004 apareció una segunda versión del modelo denominado COSO II. Procuraba mejorar las prácticas de control organizacional en 5 dimensiones: Ambiente de control, Establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a riesgos y actividades de control. Estupiñán Gaitán, en 2006, realiza un análisis de ambos informes COSO, publicando una editorial de nombre “Control interno y fraudes: con base a los ciclos transaccionales”. Con el propósito de que los altos mandos puedan realizar evaluaciones de control interno y auditoría a las empresas a través de los Ciclos transaccionales o de operación.

COSO II sirvió para el desarrollo de nuevos manuales y metodologías, por ejemplo: Barquero (2013) con el objetivo de brindar casuísticas sencillas para aplicación del modelo en diferentes entornos organizacionales. Seguidamente, se mejoró el Informe COSO en el año 2013, publicándose una nueva edición con la finalidad de mejorar el marco integrado de Gestión de Riesgos. Dividiéndose en tres grandes dimensiones de análisis: Incrementar la confianza al eliminar riesgos y lograr objetivos, Riesgos para la adaptación a entornos y Comunicación positiva.

Hernández & Osneidy (2016) indican que cada componente en el Informe COSO se encuentra relacionado y su correcto funcionamiento contribuye al control interno obteniendo beneficios a largo plazo. El nuevo modelo se centra en la gestión de riesgos a través de 5 componentes y se focaliza en el cumplimiento de los objetivos. En efecto, el sistema de control interno debe cubrir todas las posibles áreas de la organización, por tal razón se propone una evaluación integral a través de sus dimensiones.

Con respecto a la prevalencia teórica en las distintas investigaciones, encontramos que Dicksee (1905), Montgomery (1934), Stempf (1936), IACPD (1948), Deming (1950) y Morfin (1969) coinciden parcialmente en sus marcos teóricos. Se incluye la teoría de control operativo acompañada por otros matices propios de sus propuestas individuales.

De esta manera, es fácil intuir que el control que control interno ha tomado especial relevancia en las organizaciones públicas y privadas. Por eso, resulta fundamental que las importadoras cuenten con mecanismos de control que le permitan regular sus actividades empresariales y realizar los ajustes necesarios para obtener buenos resultados.

Nuevas investigaciones de control interno

(Flores y Guevara, 2017), (Gonzabay y Torres, 2017), (López y Pesántez, 2017), (Castillo, 2018), (López y Cañizares, 2018), (Angulo, 2019) y (Hervias, 2019) coinciden totalmente en la utilización de la teoría del COSO III. Existen ligeras variaciones respecto a la aplicación del instrumento ya que usan otro tipo de escala para su medición. Asimismo, la utilización de la teoría brinda diversas mejoras como: incrementa la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos. También, mejora la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos en su adaptación con los entornos. Por último, aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información.

Por otro lado, (García y Sánchez, 20017), (Sulca y Becerra, 2017), (Grajales y Castellanos, 2018), (García, Maldonado, Galarza y Grijalva, 2019) y (Lazo, Erazo y Narváez, 2019) coinciden de manera parcial en la utilización de la teoría del COSO III. Existen ligeras variaciones puesto que hacen uso del COSO ERM 2017 para analizar el control interno en sus respectivos enfoques. El modelo actualizado brinda un nuevo enfoque en la administración de riesgos, puesto que las organizaciones tendrán la capacidad de adoptar el camino más adecuado para refinar su estrategia en un entorno de cambios constantes. Del

mismo modo, (Hermanos Montiel, 2017) hicieron uso del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), dicho modelo se estableció para las entidades del Estado ya que brinda una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las instituciones públicas.

No obstante, (Vega, Perez, Nieves, 2017) presenta diferencias en la utilización de la Teoría 01, con ligeras variaciones. Dado que los expositores estudiaron la variable control interno a través del Modelo de Gestión Socioeconómica. Dicho modelo de evaluación es una herramienta para determinar las disfuncionalidades y costos ocultos asociados, lo que contribuye a optimizar su desempeño económico, con una tendencia integradora que apoya a la organización en la búsqueda de una mayor compatibilidad entre los objetivos económicos y los sociales. Paralelamente, (Cadillo, 2017) expone una contradicción a la teoría del COSO III ya que el estudio analiza el control interno y sus componentes desde la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG (Ley 28716).

Bases teóricas de control interno según el COSO III

Antecedentes

En el libro "Principios de Auditoría", el control interno tiene como propósito básico promover la elevación creciente y sostenible de la eficiencia y eficacia de la organización (Meigs y Larsen, 1994) No obstante, debido a la globalización tecnológica, se ha incrementado el volumen de las operaciones empresariales lo que ha desarrollado nuevos procedimientos que aseguren la protección de los activos (Cerchiaro, 2013). Gracias al desarrollo industrial y económico de los negocios, se hizo vital descentralizar las funciones administrativas, así como también la implementación de procedimientos que evitaran errores y fraudes. Sin embargo, en los 70's se descubrieron muchos pagos ilegales y otros delitos en las organizaciones lo que condujo a poner mayor atención a las prácticas de control interno

(La Contraloría, 2014). En síntesis, nos permite identificar aquellas irregularidades y errores que impidan obtener mediciones y datos confiables, logrando reforzar la seguridad del sistema contable de la organización en donde se aplique.

Objetivos

El marco engloba las siguientes categorías en función a los objetivos que implica la aplicación del control interno en la gestión pública (Contraloría, 2016). La nueva actualización del informe COSO 2017 resalta el valor del riesgo dentro del proceso de establecimiento de la estrategia como en la conducción del desempeño. No obstante, debido a la alta complejidad empresarial se incluyen nuevas formas de ver el riesgo para trazar y lograr los objetivos de la entidad (COSO ERM, 2017). Luego, los objetivos del control interno están directamente relacionados con los intereses de la organización. Dividiéndose en tres tipos: operacionales, financieros y de cumplimiento (ESAN, 2017). En resumen, actualmente las empresas deben adaptarse en mayor proporción al cambio ya que enfrentan constantes desafíos que repercuten en la fiabilidad, la relevancia y la confianza de la organización. Por ello, la implementación del control interno garantiza el cumplimiento de los objetivos y los planes ideados para su respectivo alcance.

Clasificación

Actualmente, el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Desde un punto de vista didáctico, se clasifica el control interno en: financiero, administrativo o gerencial y previo (Morales, 2015). Por otro lado, el control interno se puede dividir en: Control interno preventivo, control interno de detección y control interno preventivo. Los cuales contribuyen a la mejora del entorno laboral y sus operaciones; también, a la optimización de recursos y

esfuerzo (Contraqui, 2021). En definitiva, los tipos de control contribuyen a que la empresa realice sus operaciones de forma eficiente, salvaguarde los recursos y mantenga la información financiera y administrativa de forma organizada. Por consiguiente, llevar a cabo auditorías sorpresas evita que algún trabajador intente ocultar irregularidades; no obstante, el desarrollo tecnológico ha comenzado a trabajar en la digitalización del control interno.

Limitaciones

Las limitaciones en el control interno originan que no se tenga la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad. La dirección debe ser consciente de ello porque cuando se seleccione, desarrolle y despliegue los controles; se debe buscar reducir en la medida lo posible dichas limitaciones (Auditool, 2015). El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional en la toma de decisiones o que ocurran hechos externos que impidan alcanzar los objetivos organizacionales. Por tal razón, el control interno proporciona una seguridad razonable más no absoluta (Porrás, 2016). La probabilidad de lograr los objetivos está afectada por limitaciones inherentes al control interno. Además, puede existir ineficiencias en el diseño del sistema puesto que se busca “costo-beneficio” o el propio es partícipe a dos o más personas en su ejecución (Contraloría, 2016). En suma, en repetidas ocasiones las expectativas del sistema de control interno son mayores de lo que éste puede brindar. Por ello, es importante tomar en cuenta las limitaciones mencionada para así anularlas y aprovechar al máximo los beneficios del mismo.

Ventajas

La ventaja de aplicar control interno es el logro efectivo de los objetivos empresariales ya que, sin ellos los procesos y recursos que se destinen no tendrían ninguna finalidad (Contraloría, 2010). Por otro lado, las ventajas de llevar a cabo control interno están

definidas por la efectividad y trazabilidad del mismo. Es decir, el conocimiento de la gestión financiera y las propias actividades de la empresa, la evaluación y costeo de los riesgos, y el monitoreo de las operaciones realizadas (Eslava, 2013). En adición, en el futuro se presentarán varias tendencias y retos que las empresas deberán enfrentar. En ese sentido, las ventajas de aplicar COSO 2017 son: mejor uso de la inteligencia artificial y la automatización y, mejor administración de los riesgos en la entidad (Coso ERM, 2017). Desde nuestro punto de vista, las ventajas del control interno están orientadas en dinamizar las actividades y áreas de responsabilidad para aumentar el desempeño de las operaciones.

Finalidad

A nivel conceptual, control interno es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable. Sino también constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración en cualquier proceso operativo (Rodríguez, 2009). La finalidad del control interno es asegurar que dichas actividades traducidas en operaciones y procesos se desarrollen de manera segura, continua y confiable. Ello se aplica tanto a aquellos quienes integran la organización como para los que tienen expectativas de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los resultados esperados (Dextre, Del Pozo, 2012). La implementación de un sistema de control interno efectivo, representa una herramienta fundamental que aporta elementos que fomentan el logro de objetivos, minimizan riesgos. También reducen actos de corrupción y fraudes, integran las tecnologías de información a procesos institucionales y consolidan los procesos de rendición de cuentas y de transparencia (Carrasco, 2017). Gracias al control interno se pueden minimizar riesgos, reducir actos de corrupción y fraudes, garantizar que la actividad económica-financiera de la empresa se adecue a los principios de legalidad.

Dimensiones

El nuevo modelo se centra en la gestión de riesgos a través de 5 componentes y se focaliza en el cumplimiento de los objetivos (COSO,2017). En efecto, el sistema de control interno debe cubrir todas las posibles áreas de la organización, por tal razón se propone una evaluación integral a través de las siguientes dimensiones:

Dimensión 01: Ambiente de control

Conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el Sistema de Control Interno en toda la empresa (ElectroPeru, 2010). Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es decir, es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control (Romero, 2012). El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables (Yepez, 2018). En suma, es el ambiente donde se desarrolla toda actividad organizacional bajo la gestión administrativa. Por ende, si no se cuenta con un adecuado ambiente de control, la ejecución de los otros componentes resulta ineficiente. Sin embargo, el Directorio, la Gerencia y el personal son quienes deben mantener un ambiente de control que implique una actitud de respaldo hacia el control interno.

Dimensión 02: Administración de riesgos

Mecanismos indispensables para reconocer y gestionar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior (Romero, 2012). Evaluar riesgos basado en la probabilidad asumida ha llevado a fallas catastróficas y grandes oportunidades perdidas. Debido a que, en un mundo cambiante, las premisas tradicionales no permanecen verdaderas (Deloitte, 2015). Ninguna empresa está

inmune a eventos de fraude, deliberados o no. Sin embargo, al no estar preparados para afrontar estas situaciones, repercutiría gravemente en la reputación, las finanzas, entre otros (Pwc, 2021). Es claro que prever riesgos no es una tarea fácil; por ello, se debe contar con una gestión integral de riesgos. Con el fin de identificar los eventos negativos que afectan, o pudieran afectar, el cumplimiento de un objetivo organizacional.

Dimensión 03: Actividades de control

Constituye las políticas, disposiciones legales y métodos de control necesarios para tramitar y corroborar la calidad de la gestión. Asimismo, ayuda a garantizar que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas y el cumplimiento de los objetivos y misión de la entidad (Contraloría, 2019). Las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas (Romero, 2012). Además, se fomenta como tarea principal: dirigir a las Gerencias en su desempeño de actividades (Deloitte, 2015). Las actividades de control se aplican en todos los niveles de la empresa, en las distintas etapas de los procesos y en los sistemas de información.

Dimensión 04: Información y comunicación

La información importante debe ser gestionada y difundida en el menor tiempo posible de manera eficiente hacia todos los sectores y a su vez permita hacerse responsable individualmente. Además, ésta se debe considerar como parte de los sistemas de información organizacional en la cual el factor humano sea partícipe de los temas de gestión y control (Gómez, Blanco & Conde, 2013). Asimismo, una empresa debe contar con sistemas de información eficientes orientados a elaborar reportes de gestión, manejo financiero y cumplimiento normativo para así alcanzar su manejo y control (Hernandez, 2016). En resumen, el manejo de grandes volúmenes de información requiere de la implementación de

diferentes sistemas de información empresarial, y a su vez su correcta administración para no perder competitividad.

Dimensión 05: Supervisión y seguimiento

Es una actividad en la que se puede conocer cuándo y dónde existieron variaciones del plan previsto y despliega acciones de mejora para que el proyecto vuelva a la normalidad (Charry-Rodríguez, 2013). Ante una evolutiva globalización, los líderes organizacionales no sólo necesitan contar con la capacidad de prever las situaciones de riesgo emergentes sino también saber aprovechar las oportunidades ocultas (Deloitte,2015). Con el desarrollo de ambos se puede obtener resultados adecuados; es decir, cuán viable es el diseño del proyecto en relación a los objetivos para una correcta toma de decisiones. Del mismo modo, todo proceso merece ser supervisado para que permita reaccionar oportunamente y efectuar los ajustes pertinentes.

Importancia del control interno en las empresas importadoras de bienes:

Contar con un buen sistema de control interno es muy importante para la organización ya que expone cualquier variación significativa que afecte el desempeño de las metas establecidas. Asimismo, implica que las operaciones se hagan de manera eficiente y disminuye riesgos que puedan afectar los bienes de la compañía (Coopers & Lybrand, 1997). Ahora bien, el manejo adecuado de los recursos administrativos de la entidad con el fin de generar un panorama confiable para sus operaciones en el mercado. Además, la importancia del control interno en las importadoras se ve reflejado en el uso eficiente de los bienes bajo criterios de seguridad que permitan su registro oportuno (Ray & Panny, 2005).

Por otro lado, la ejecución del control interno es importante porque se obtiene un grado de seguridad en la información confiable y así se fomenta la correcta toma de decisiones (Caceres, 2019). Igualmente, el tener un control actualizado en las áreas básicas de

la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a una eficaz toma de decisiones (Gonzales, 2014). Desde nuestro enfoque, control interno desarrolla un papel significativo porque apoya a lograr las metas organizacionales y maximiza el uso de bienes gracias al buen manejo de la información. Así mismo, fomenta la prevención de peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

Después, las empresas comerciales solicitan la ejecución del control interno en la gestión de inventarios porque permite reducir el riesgo de exceso en los costes de producción y almacenamiento. También, podría evitar daños físicos y/o robos de la mercancía, inventarios caducados u desfasados, la contabilización verídica de inventarios y el monitoreo de todo tipo de actividades en el almacén. Por lo tanto, llevar a cabo control interno en esta área es trascendental ya que eleva el nivel competitivo, logrando incrementar la productividad.

Recapitulando, el control interno es el sistema nervioso de una organización puesto que sirve como puente de comunicación y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades organizacionales. No sólo es un sistema contable, sino que cada colaborador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de la administración. No obstante, el control interno debe contar con un grupo humano idóneo en su ejecución y así se puedan cumplir todas las funciones programadas.

Conceptualización de clima organizacional

El clima organizacional se manifiesta en el sentir de los trabajadores de una organización, lo cual afecta la producción (Mayo, 1939). . Asimismo, se infiere que la variable es parte del comportamiento humano en función a la psicología de la persona y se empieza a enlazar a la cultura organizacional (Lewin, 1951). Finalmente, se afirma que la conceptualización está ligada con la cultura corporativa y el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores en relación a la tecnología y dinámicas (Chiavenato, 1990). Colegimos que el clima es un fenómeno multicausal, dinámico y con diversos factores directos percibidos por los individuos. Centrándose en el único aspecto importante: la percepción del trabajador, lo cual afectan de manera positiva o negativa su comportamiento en el entorno laboral.

Estado del arte de clima organizacional

A día de hoy, el clima organizacional corresponde un área de estudio que representa un gran campo de interés para diferentes profesiones y trabajos. Uno de los principales propulsores fue Elton Mayo, hacia el año 1927 a través de su investigación realizada en la planta de Hawthorne de la fábrica Western Electric en Chicago. Se demostró cómo el clima laboral es influenciado por una serie de variables y, dependiendo de su signo e intensidad, podrían repercutir en el estado emocional de los individuos. Poco tiempo después, Kurt Lewin en su teoría del campo desarrolla el concepto “atmosfera psicológica”, en la cual incluye tanto a la persona como su espacio físico. Es decir, el comportamiento de un individuo es el resultado o función de la interacción entre la persona y el entorno que la rodea.

En el año 1958, Chris Argyris introduce el término clima organizacional al ámbito empresarial. Por medio de su teoría, explica que una organización se constituye con un

objetivo lo cual deriva necesidades y requerimientos. No obstante, los trabajadores no siempre coinciden sus necesidades con las de la organización; por lo tanto, se crea una atmosfera de confianza interpersonal, de compromiso y apertura. Con la finalidad de impedir que el conflicto desarrolle más problemas sino soluciones que converjan a un clima saludable. Seguidamente, McGregor en 1960, realiza una publicación en su libro “El aspecto humano de las empresas” en la cual denomina el clima directivo como la relación existente entre líder y subordinados. En términos de confianza, apoyo, participación, etc.; ya que el comportamiento de los directivos se refleja en las actitudes de los miembros y crea el clima en que se desenvuelven. Por otro lado, a través de un enfoque subjetivo, Halping y Croft (1963) mencionan que el spirit cuyo significado es la percepción de las necesidades sociales. También, la consideración relacionada al comportamiento juzgado o emocionalmente distante; ambos son elementos importantes para el estudio del clima organizacional. Luego, como parte de su teoría, Forehand y Gilmer en 1964, desarrollan un enfoque estructuralista que toma en cuenta 5 variables estructurales para el estudio del clima organizacional. Entre ellas mencionan: el tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta del liderazgo y la dirección de metas.

En 1966, los hermanos Katz y Kahn, desarrollaron estudios sobre el contexto humano en las organizaciones, considerando que la creación de las condiciones laborales tiene fuerte impacto en los empleados. Continuando la cronología, en 1967 el teórico Likert, establece que la conducta de los trabajadores depende directamente del comportamiento de los directivos y las condiciones laborales que perciben. Dicha teoría estuvo orientada al diagnóstico organizacional basada en variables causales, intermediarias, y finales, aportando cuatro tipos de clima distintivos: autoritario-explotador, autoritario-paternalista, consultivo, y participativo. Litwin y Stringer, al año siguiente (1968), por medio de su teoría intentaron explicar los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y

percepción del individuo. Cabe mencionar que ellos sostienen 9 dimensiones que determinarían el clima existente en la empresa, tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad. Asimismo, Campbell, Dunnette, Lawler y Welck en 1970 aportaron a la administración con su modelo de eficacia directiva basado en experiencias prácticas del individuo en el entorno. Dicho modelo nos explica que el clima organizacional juega un papel importante en el desarrollo de la conducta organizacional. Años más adelante, Beckhard (1972), a través de la ciencia del comportamiento organizacional hace uso de estrategias y modelos que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros. Seguido, Schneider y Hall (1972), evalúan que el clima proviene de la percepción colectiva de los miembros de una organización de sus políticas, prácticas y procedimientos. Luego, en 1973, Bennis relaciona el clima con el desarrollo organizacional, lo cual es importante desde su perspectiva para mejorar la empresa. Pritchard y Karasick (1973) tras varios ensayos, definen su modelo de estudio buscando una visión armonizadora por lo cual tomaron en cuenta 11 variables para caracterizar el clima laboral. Finalmente, en esa década (1974), Moos crea un instrumento para analizar el clima laboral en cualquier unidad o centro de trabajo (Escala de clima laboral - WES).

A inicios de la siguiente década, Schein (1985), complementa las aportaciones de Likert sobre el clima organizacional. Brunet en 1987, inició estudiando la variable a través de la escala de clima de Brunet desagregada en cuatro dimensiones (Autonomía, Consideración, Estructura, Recompensa). También, Gibson y Colbs (1987) propusieron un modelo de estudio argumentando que el clima organizacional tiene relación con la conducta humana, estructura y los procesos de organización. Dichas variables mencionadas tienen un impacto positivo o negativo en el desempeño laboral. Tres años más adelante, Reichers y Schneider (1990) mediante el modelo de eficacia directiva plantean que el clima organizacional experimenta 3 fases: 1. introducción y elaboración, 2. evaluación y argumentación, 3. Consolidación. Más

tarde, en 1991, Koys y DeCotiis hacen revisión de la literatura del clima organizacional puesto que se trata de un fenómeno complejo y con múltiples niveles. Por tal razón, dividen el constructo en 8 dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Chan (1998), nos explica que existen diversos modelos que contribuyen a comprender los componentes que influyen en el análisis del clima y su relación con la empresa. Su investigación engloba 3 clases de modelos: los aditivos, los meditadores y los interactivos. Para finalizar el siglo, Bris (1999), propuso un modelo interactivo relacionado teoría general de sistemas que muestra todas las relaciones entre las dimensiones del ambiente y sus relaciones con el clima.

A inicios del siguiente siglo, Goleman (2000), con su investigación aportó a la teoría de Likert, encontrando que los estilos de liderazgo influyen en el clima organizacional. Seguido, el estudio del clima organizacional tomó mucho interés a nivel mundial, Méndez (2006), crea un instrumento específico de análisis del clima: IMCOC. En términos de estudio: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación, control, de comportamiento, de calidad, de actitudes y creencias, de satisfacción y de información. Más tarde, Ortiz y Olaz (2009), aportaron conceptos sobre la relación que existe entre el clima y la cultura organizacional desde la disciplina de la administración. Posterior, en el 2010, Toro desarrolla el Modelo de gestión analítica del clima organizacional. En este modelo considera 10 atributos de la vida del trabajo sobre los que se cuenta con abundante literatura científica que evidencia sus efectos sobre el comportamiento organizacional. El año consecutivo, Brunet (2011), implementa en la cronología histórica de clima organizacional un Modelo integrado de modificación del clima organizacional. El cual se basó en la recopilación de las teorías de Lewin y House, con la finalidad de realizar un cambio en el clima a través de 5 fases. Desde nuestro punto enfoque, es importante que se le dé la valoración adecuada al clima organizacional en las empresas ya que constituye un elemento

vital para el logro de objetivos. Asimismo, constituye un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de la institución en relación con el futuro deseado. Para así destinar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitirán alcanzar la visión del futuro diseñado para la empresa.

Nuevas investigaciones de clima organizacional

(Chiang, Heredia & Santamaría, 2017), (Meza, 2017) y (Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba & Padilla, 2017) coinciden totalmente en la utilización de la teoría de Koys & Decottis. Existen ligeras variaciones respecto a la aplicación del instrumento ya que usaron diferentes encuestas para su medición. Por la complejidad que presenta la variable, los autores estudian el constructo como un fenómeno multidimensional, dividiéndolo en dos tipos: psicológico y organizacional. Por otro lado, (Segredo, 2017) coincide de manera parcial en la utilización de la teoría de Koys & Decottis. Existen ligeras variaciones puesto que se confeccionó el instrumento de nombre ECOS-S con un enfoque sistémico ya que el clima se ve influenciado por factores externos e internos. Dicho instrumento especializado se aplicó en el área de salud, luego de tomar en cuenta la teoría 01 del modelo Koys & Decottis para segmentar sus categorías de análisis. Asimismo, (Castillo, Medina, Bernardo, Reyes & Ayala, 2019) hicieron uso del Inventario del clima organizacional, instrumento diseñado a raíz de la revisión de diversos modelos. Con el fin de integrarlo en la forma más adecuada a las características de las organizaciones del sector salud en Cuba.

(Sotelo & Figueroa, 2017), (Noboa, Barrera & Rojas, 2018), (Pazmay & Ortiz, 2018), (Pedraza, 2018), (Soria, Pedraza & Bernal, 2018) y (Urbano, 2018) presentan diferencias en la utilización de la teoría de Koys & Decottis, con ligeras variaciones. Dado que los expositores estudiaron la variable clima organizacional a través de la teoría de Litwin y Stringer. Esta teoría trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos

que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Tales como: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Seguido, (Charry, 2018), (Chirinos & Meriño, 2018) y (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla & Rozo, 2018) también presentan diferencias en la utilización de la teoría de Koys & Decottis, con ligeras variaciones. Los expositores decidieron usar la teoría de Likert para estudiar el constructo en el plano organizacional. El autor propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Finalmente, (Rivera, Rincón & Flórez, 2018) no son la excepción al exponer diferencias en la utilización de la teoría de Koys & Decottis, con ligeras variaciones. Los analistas optaron por aplicar la teoría de Chiang para el estudio de la variable clima organizacional. El modelo fue adaptado por el autor, desde su traducción hasta hallazgos relacionados a que la categoría autonomía es una variable pronosticadora del clima organizacional.

Entre tanto, (Brito, Pitre & Cardona, 2019) y (Cortés & Leal, 2019) exponen contradicciones en cuanto a la teoría de Koys & Decottis debido a que aplicaron el método IMCOC. En otras palabras, es una herramienta de diagnóstico diseñado para medir el clima organizacional en Colombia. El modelo se basó en la adopción de una serie de dimensiones que permiten identificar y caracterizar el clima organizacional. Tales como: los objetivos, la cooperación, el liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, la motivación y el control.

Bases teóricas de clima organizacional según la teoría de Koys & Decottis

Antecedentes

La evolución del clima organizacional inicia con el estudio realizado por Elton Mayo en 1927, quien investiga y se observa el clima laboral en la fábrica Western Electric. Se demostró la importancia de las relaciones humanas y otros factores perceptuales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, entre otros (X, Y). A medida que fueron apareciendo las teorías de la administración, el clima organizacional pasó a ser un factor relevante para determinar el buen funcionamiento de las organizaciones laborales (Iglesia, Torres y Mora, 2019) . Asimismo, como las anteriores investigaciones del constructo no son tan claras, los orígenes datan de la escuela de la Gestalt y la escuela funcionalista. Ambas argumentaron que el comportamiento de los individuos es influido por el entorno laboral, generando que el accionar de las personas se condicione por la percepción de su área (Mejía, 2019). En suma, gracias a las diferentes teorías y corrientes que se han identificado, el clima organizacional conforma diversos componentes y características de acuerdo al contexto. En ese sentido, es importante recalcar la importante que tiene un buen ambiente laboral puesto que el compañerismo y respeto entre miembros fomenta el trabajo armónico y eficiente.

Fundamentos

El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional (Liker, 1967). Asimismo, el clima tiene repercusiones directas sobre el comportamiento laboral; es decir, una variable transversal de cualquier tipo de corte en la organización. Lo que genera que su estudio se centre en el factor humano de la empresa, punto de partida para explicar el clima

organizacional como la percepción (Litwin y Stringer, 1968). Por otro lado, la perspectiva lewiniana considera que hay factores como: la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo que al juntarlas con la percepción concibe el entorno laboral. Al igual que los procesos y la estructura organizacional de la empresa determinan en gran medida el comportamiento que tendrá en cuanto al rendimiento y productividad de la organización (Ramos, 2012). No es una labor fácil comprender el mundo de las percepciones en el campo del capital humano. Por ejemplo: cuando los trabajadores se sienten satisfechos en su trabajo, se genera un fuerte impacto emocional que influye directamente en la percepción que el colaborador tiene del mismo. Una persona se encuentra satisfecha con su trabajo, a partir del cumplimiento de sus actividades y el reconocimiento de las mismas. Esto le permitirá experimentar sentimientos positivos hacia la organización. Por otro lado, cuando la percepción es negativa, se puede afirmar que el trabajador se encuentra insatisfecho y puede afectar la productividad de la empresa. Asimismo, generar un deterioro en la calidad del entorno laboral, lo que tiende a tener un impacto directo en el desempeño, entre otras consecuencias.

Objetivos

El comportamiento de los trabajadores está definido por sus percepciones que a lo largo repercutirá en los procesos, toma de decisiones, eficacia y eficiencia en la productividad laboral, entre otros. Por ello, es de vital importancia conocer la satisfacción o insatisfacción laboral que podrían presentar los empleados y así tomar las acciones correctivas necesarias (Gestiopolis, 2010). En suma, ha pasado al olvido la época en donde el sueldo y la pensión eran los factores primordiales en un trabajo. Actualmente, las generaciones millennial y cenntenial buscan una experiencia laboral completa; es decir, que el tiempo invertido en la organización sea de calidad (Adecco, 2019). Actualmente, existen diversos estudios que

buscan medir el impacto de un clima organizacional positivo dentro de la empresa. Con el objetivo de identificar si hay una repercusión positiva en crecimiento empresarial y logro de metas establecidas (KPI, 2022). Desde nuestro enfoque es importante trabajar en generar un buen entorno organizacional para así mejorar la productividad y el compromiso, esto también influenciará en la satisfacción de los clientes.

Características

El clima al ser un componente multidimensional permite que dentro de una organización también pueda descomponerse en ciertos términos. Por ejemplo: estructuras organizacionales, grado de motivación, nivel de identidad, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, propiedades medibles, entre otros (Brunet, 2011). Además, el clima organizacional media entre los diversos aspectos del sistema de la organización y las inclinaciones motivacionales. Dichos factores influyen para que se convierta en una conducta que origina resultados en la organización por ejemplo en la productividad, satisfacción, rotación del personal, etc. (Isotools Excellence, 2016). Desde un plano administrativo, el entorno laboral de una empresa se encuentra supeditado a constantes cambios ya que es influenciado por variables psicosociales, organizacionales y laborales que afectan la productividad empresarial (Uriarte, 2020). Exponemos la siguiente analogía: el clima organizacional representa una configuración de las características de una organización, mientras que las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Ambos influyen en el comportamiento de las personas en un plano positivo o negativo. En suma, conocer las características del clima organizacional nos permite comprender el concepto a mayor profundidad y diseñar estrategias de medición y modelos mejor adaptados para conocer la realidad empresarial.

Clasificación

Se definen dos principales tipos de climas: el autoritario que refiere al explotador y paternalista y el participativo dividido por el consultivo y participativo. Los favorables son últimos expuestos ya que corresponden a un clima abierto con una estructura flexible que fomenta un entorno de trabajo positivo dentro de la organización (Likert ,1967). Desde otro enfoque, existen tres tipos de clima, Autoritario: caracterizado por un intenso deseo de poder, hostilidad hacia el grupo, baja productividad e insatisfacción. Amistoso, alto nivel de motivación por la asociación, a una alta satisfacción en el trabajo y a una actitud positiva hacia el grupo. De logro, un alto nivel de motivación para tener éxito, satisfacción en el trabajo, actitud positiva y un alto nivel de productividad (Litwin y Stringer ,1968). A partir de diferentes configuraciones de variables, se categoriza el clima en diversos sistemas organizacionales, cada uno de ellos con un clima particular (Editorial Grudemi, 2021). De nuestro punto de vista, existen muchos elementos que delimitan el clima organizacional en la empresa; por ello, consideramos importante la confianza en todos los niveles de liderazgo. Asimismo, la relación entre la directiva y los trabajadores debe ser descentralizado en la organización para que fomente el apoyo y reconocimiento por la labor diaria que desempeña cada uno.

Limitaciones

La percepción que tienen los trabajadores del clima organizacional se ve limitada por: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional. También, se considera la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana (Likert ,1967) .Sabemos que cada persona es un mundo distinto, lo mismo ocurre con las necesidades de cada área en una empresa. El Clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la

organización (Ris Solutions, 2013). Sin embargo, existen factores que escapan de los profesionales ya que son ellos los encargados de garantizar que los equipos tengan un confortable entorno laboral (Bonilla, 2021). Visto de otro modo, un clima organizacional sostenible es una inversión a largo plazo. Por tal razón, la gerencia debe darse cuenta de que ello forma parte del activo de la empresa y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. Una empresa con una disciplina demasiado rígida y con demasiadas presiones al personal, sólo obtendrán fracasos a corto plazo.

Ventajas

Un apropiado clima organizacional no sólo beneficia al trabajador sino a toda la organización puesto que ellos se sienten más comprometidos con los objetivos organizacionales generando así mayor rendimiento (Adecco, 2019). Para mejorar la imagen empresarial es necesario el desarrollo de un buen clima laboral porque contribuye en el avance de equipos de trabajo, la integración y retención de talentos (Amitai, 2019). Un empleado que se siente a gusto en su espacio de trabajo es productivo, empático y se siente motivado a contribuir con el éxito del negocio. Por ende, se fortalece el sistema de valores de los equipos de trabajo, haciéndolos cada vez más compatibles con la organización y así ellos puedan alcanzar las metas establecidas (Gonzales, 2021). El logro de un buen clima organizacional dentro del entorno laboral permite alcanzar las siguientes ventajas para la consecución de los objetivos empresariales: evita el absentismo laboral. Con un clima relajado y positivo aumentan las ganas de trabajar y el interés por innovar. Asimismo, un ambiente cómodo sin tensiones proporciona una comunicación efectiva y una relación amable entre los colaboradores. En resumen, consideramos que la comunicación, el sentimiento de pertenencia al grupo y el reconocimiento son factores importantes para la felicidad laboral.

Estrategias para lograr un buen clima organizacional

El entorno de trabajo no solo se debe considerar un espacio físico idóneo en donde el trabajador se desenvuelve profesionalmente y por lo cual recibe una recompensa monetaria. Asimismo, alcanzar la satisfacción laboral a largo plazo no solo depende de un liderazgo eficaz sino en el uso de estrategias que apunten hacia un entorno productivo y diverso (Esan,2018). Por otra parte, conseguir un adecuado clima organizacional es producto de una planificación que comprende varios componentes. Asimismo, está el líder, quien es guía y ejemplo para el grupo (AFP Habitat, 2019). El ambiente en el trabajo tiene que ver tanto con la participación de los empleados como la relación entre ellos y con los supervisores, la cultura organizacional y el espacio para su desarrollo personal (Ortiz, 2021). Finalmente, la empresa debe apuntar a crear un ambiente de convivencia y buen humor ya que así las personas disfrutan de su trabajo y también incrementa el sentido de pertenencia. Todo esto es importante ya que el salario no es suficiente motivación para ejecutar un trabajo eficiente, los trabajadores necesitan sentirse a gusto y satisfechos para alcanzar su máximo potencial.

Consecuencias de un mal clima organizacional

Un nefasto entorno laboral reduce la capacidad de trabajo en equipo, genera impuntualidad y alta rotación de personal, también el incumplimiento de objetivos y la baja productividad en el negocio. Todos estos síntomas deben ser controlados a tiempo para que no desencadene un círculo vicioso entre los demás trabajadores (Ethics Global, 2019). Un ambiente de trabajo tóxico es como una mancha de aceite: se extiende y contamina todo lo que está a su alrededor. Por ejemplo, ocasiona una mala experiencia con el cliente, pérdida de talentos y daños en la reputación de la empresa (Maria, 2019). Evidentemente un mal clima organizacional puede desmotivar a todos en la empresa. Es cierto que a nadie le gusta trabajar en donde no existe un entorno laboral ameno o peor aún donde el trabajador se siente

desmotivado y poco valorado (Reimer, 2021). En suma, no hay nada peor que trabajar una estresante y larga jornada laboral en un ambiente toxico ya que no solo repercute en los resultados de la empresa. También, ocasiona situaciones de disputa y el grado de insatisfacción en los trabajadores aumenta generando una mala atención al cliente y una mala reputación para el negocio.

Dimensiones

Para estudiar el clima en una organización es importante enfocarse en ciertos factores que influyen en el comportamiento de los individuos y que puedan ser medidos. Las causas surgen por distintas variables que ocurren en la empresa como: espacio físico, social, el comportamiento de los trabajadores, entre otros (ESAN, 2015). Sin embargo, estudiar el clima organizacional resulta difícil debido a que se trata de un fenómeno complejo y multidimensional. Por lo tanto, para la presente investigación se consideró el instrumento diseñado por Koys & Decottis dividido en las siguientes dimensiones:

Dimensión 01: Autonomía

Capacidad que posee cada trabajador de la empresa para afrontar las consecuencias que generen sus propias decisiones relacionadas al trabajo. Es decir, sentimiento de ser su propio jefe y que no exista un doble seguimiento o chequeo (Litwin y Stringer ,1968). La autonomía es la percepción de responsabilidad y autodeterminación por parte del empleado en función a decidir sobre procedimientos, metas y objetivos de trabajo (Koys y Decottis ,1991). Empoderar a los trabajadores y brindarles independencia son características de la autonomía que genera un mayor nivel de confianza y sensación de bienestar en los trabajadores. Por eso, la idea de implementar una mayor autonomía en los miembros de la empresa aumenta la creatividad y productividad en los equipos de trabajo.

Dimensión 02: Cohesión

El trabajo en equipo y la comunicación permite a los trabajadores fomentar el sentido de pertenencia con la organización demostrando una atmósfera amigable y de confianza (Koys y Decottis ,1991).La cohesión desarrolla un mayor espíritu de grupo debido a la comunicación efectiva que hay entre los integrantes, el entorno amable y la adhesión que existe por el compromiso en equipo. Una gran cohesión casi siempre tiene como resultado efectos positivos en la productividad (Daft y Marcic, 1991). La cohesión es vital para el progreso de un equipo de trabajo ya que así podrán lograr todo lo que se propongan. Asimismo, el respeto, la confianza y la colaboración son factores importantes en esta dimensión puesto que influyen en el rendimiento y el desarrollo de un agradable entorno laboral.

Dimensión 03: Confianza

Libertad que sienten los trabajadores para dialogar temas laborales y personales con los miembros de la organización. A fin de que dicha información no será filtrada ni usada en contra de ellos para beneficio de terceros (Koys y Decottis ,1991).La confianza es la base sobre la cual se desarrolla cualquier actividad. Cuando hay confianza en uno mismo, los miembros de la organización y el entorno, este se afronta con mayor energía y dedicación y los resultados mejoran (RRHH Digital, 2019) La confianza es el activo que las empresas deben cuidar, cultivar y administrar para tener resultados favorables. Por lo tanto, aquellas instituciones que saben fomentarla logran aumentar la productividad y mejorar el clima organizacional.

Dimensión 04: Presión

Se conoce a la presión como el sentimiento que poseen los miembros de la organización acerca de los desafíos que exige el trabajo (Litwin y Stringer ,1968) De la misma manera, se infiere que la presión es la percepción que existe con respecto a los

estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea (Koys y Decottis ,1991). Trabajar bajo presión se refiere a que al realizar un trabajo se busca cumplir indicadores. Pero si no se maneja de manera correcta o el personal no se encuentra en la capacidad de laborar bajo este parámetro puede desencadenar tensión que trae consigo otros efectos. Por tal razón, la planificación desempeña un rol importante.

Dimensión 05: Apoyo

Sentimiento de pertenencia y apoyo mutuo en la organización por parte de los miembros. Este aspecto se basa en el tipo de ayuda o apoyo que la alta dirección brinda a los empleados frente a los problemas o imprevistos relacionados o no con el trabajo (Litwin y Stringer ,1968). También, refiere a la percepción que tienen los colaboradores respecto al respaldo y tolerancia que reciben por parte de la institución, sin miedo a sanciones por algún error involuntario cometido (Koys y Decottis ,1991). No cabe duda que proporcionar coaching es uno de los factores que influyen eficazmente en la productividad de los profesionales. Asimismo, una filosofía organizacional basada en la ayuda mutua y en dar lo mejor de cada integrante desarrolla un mayor compromiso emocional con la empresa y mejora el entorno laboral.

Dimensión 06: Reconocimiento

Corresponde a la forma de motivar al empleado por realizar bien su trabajo. A medida que la organización utilice más el premio que el castigo (Litwin y Stringer ,1968). Refiere a la recompensa que recibe el trabajador por contribuir a la organización (Koys y Decottis ,1991). Uno de los mayores retos de cualquier empresa es la retención de personal; por tal razón, recurren al reconocimiento laboral. Al ejecutarlo se favorece la sensación de satisfacción y bienestar en los trabajadores, motivándolos hacia el objetivo común de conseguir el éxito del negocio.

Dimensión 07: Equidad

Como se sabe en toda empresa hay lineamientos que se deben seguir para cumplir con lo que se delega (Litwin y Stringer ,1968). También refiere a la disposición equitativa con relación a las políticas y reglamentos internos de la organización (Koys y Decottis ,1991).La equidad hace hincapié en el marco legal de la empresa tales como: las políticas, reglamentos, manuales. Los cuales deben de ser claros y difundidos con los integrantes de la empresa para que realicen las actividades según lo estipulado y tener la menor cantidad de errores.

Dimensión 08: Innovación

Percepción que se tiene para asumir nuevos retos y riesgos. Asimismo, la facilidad de ser creativo en los nuevos proyectos va de la mano con el respaldo y autoridad de la entidad (Koys y Decottis ,1991). Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas (Pritchard y Karasick, 1998). Se debe tener en cuenta que el proceso colaborativo es mucho más que trabajar en conjunto sino también cuidar y mejorar las habilidades del personal para obtener una mayor productividad.

Importancia del clima organizacional en las empresas importadoras de bienes:

El principal activo de una empresa son los trabajadores, por tal razón, la tarea de brindar un buen clima organizacional está en manos de los líderes. Quienes se encargan de fomentar una buena relación entre los miembros de equipo y estar atentos a las señales que hacen que los colaboradores se sientan desmotivados (Molouny, 1983). Cuando los trabajadores van a trabajar por obligación, los efectos negativos se ven reflejados en el compromiso del mismo. Por consiguiente, ello repercute en la productividad de la empresa provocando situaciones de conflicto y falta de coordinación. En cambio, si en la empresa hay un clima organizacional favorable, esto influenciará en una mayor calidad de vida de los

empleados (Bonilla, 2021). El comportamiento organizacional afecta directamente el negocio, ya que la remuneración económica no es suficiente para ejecutar un trabajo eficiente. Hoy en día las personas buscan sentirse cómodas y estar contentas con lo que hacen para alcanzar su máximo potencial.

La materia posee vital importancia para cualquier empresa puesto que el comportamiento de los trabajadores ya que se encuentra limitado por sus percepciones. Lo cual influirá en su accionar ante los procesos y decisiones; aparición de conflictos, gestión y solución de los mismos; la eficacia, eficiencia y productividad del trabajo, entre otros indicadores (Gestiopolis, 2010). Las empresas deben analizarse periódicamente para comprobar la calidad de sus entornos laborales. Un mal ambiente organizacional conduce a pérdida de productividad, falta de compromiso profesional o impacto negativo en la reputación empresarial. Todos estos efectos negativos pueden generar pérdida de ventas y fuga de clientes (KPI, 2021). Lo adecuado es que el diagnóstico se realice en periodos anuales para detectar de manera rápida síntomas que puedan perjudicar el comportamiento organizacional. También se puede obtener: información oportuna, toma de conciencia por parte de los miembros, participación de los mismos y aplicación de estrategias para promover la integración entre el personal. Luego, no solo es imprescindible realizar el análisis a través de distintos instrumentos que proponen las consultorías sino tomar medidas de acción o soluciones para la mejora (Guillen, 2014).

1.3. Objetivos e Hipótesis

1.3.1. Objetivos

Objetivo General:

Ob₀: Determinar la relación entre el control interno y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021.

Objetivos Específicos:

Ob₁: Determinar la relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021.

Ob₂: Determinar la relación entre la administración de riesgos y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021.

Ob₃: Determinar la relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021.

Ob₄: Determinar la relación entre la información - comunicación y clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021.

Ob₅: Determinar la relación entre la supervisión - seguimiento y el clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021.

1.3.2. Hipótesis

Hipótesis General:

H₀: Existe una relación entre el control interno y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Hipótesis Específicas:

H₁: Existe una relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₂: Existe una relación entre la administración de riesgos y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₃: Existe una relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H4: Existe una relación entre la información - comunicación y clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H5: Existe una relación entre la supervisión - seguimiento y el clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Capítulo 2

2.1. Método

2.1.1. *Tipo de investigación*

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El presente estudio concibe un enfoque cuantitativo ya que no se puede explicar lo que antes no se ha identificado o conocido. Por consiguiente, todo lo que se analiza como resultados, propios de la aplicación del cuestionario a la muestra obtenida. Dicha información constituye una data cuantificable (cantidades numéricas) que nos acerca a la realidad luego de su análisis.

Considerando lo que Vara (2010) refiere a la investigación básica, ésta proporciona conocimientos, explora constructos e identifica un hecho real de la empresa. También prueba y ajusta teorías, plantea formas de entendimiento de los fenómenos empresariales, y construye o adapta instrumentos de medición. Por consiguiente, la investigación es de tipo básica porque busca aportar conocimientos referentes al control interno, indagando sobre las teorías ya existentes y así lograr construir las bases para así analizar la problemática existente.

2.1.2. *Diseño de investigación*

Hernández, Baptista y Fernández (2010) sostiene que el diseño no experimental “no se realizan manipulación deliberada de las variables” (p. 133). Seguido del diseño transversal, como “recopilación datos en un solo momento del tiempo”, con el fin de medir la relación entre las variables control interno y clima organizacional. En adición, Sánchez y Reyes (2008) afirma que en un diseño descriptivo solo se busca “conocer y entender” las variables

de estudio. Mientras que en lo correlacional se requiere “medir y recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a la que se refieren” (p. 56). Ante los motivos expuesto, el diseño utilizado en el presente estudio es de carácter no experimental, transversal y descriptivo correlacional.

2.1.3. Variables

(Cordero, 2015) nos indica que la variable es una característica que cuando se mide en diferentes individuos, tiene el potencial de adoptar varios valores. Las variables del presente proyecto de investigación son: Control interno. - Procedimiento que se refiere al control de recursos y activos organizacionales, con la finalidad de llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad en el mercado. Clima organizacional. – Comprende el ambiente desarrollado que repercute de manera positiva o negativa en cada miembro de la organización a través de su efectividad, rendimiento y productividad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Control interno

Variables	Tipo de variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Control interno	Independiente	COSO III (2013), proceso diseñado a fin de brindar un grado de seguridad razonable sobre el logro de objetivos relacionado a las operaciones, reporte y el cumplimiento.	Procedimiento que se refiere al control de recursos y activos organizacionales; con la finalidad de llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad en el mercado en términos de los componentes.	Ambiente de control	Estructura organizacional, integridad y valores éticos	Cuestionario P01 - P10	Likert Ordinal
				Administración de riesgos	Desempeño, performance	P11 - P18	
				Actividades de control	Rendición de cuentas, evaluación	P19 - P29	
				Información y comunicación	Manejo de información y confiabilidad	P30 - P37	
				Supervisión y seguimiento	Monitoreo continuo, seguimiento de resultados	P38 - P40	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Clima organizacional

Variables	Tipo de variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de Medición
Clima organizacional	Independiente	Mayo (1927), es el sentir de los trabajadores de una organización, lo cual afecta la producción.	Conjunto de percepciones del individuo en términos de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.	Autonomía	Estilo de supervisión, métodos de mando	Cuestionario	Likert
						P01 - P05	Ordinal
				Cohesión	Espíritu de trabajo, grado de compromiso	P06 - P10	
				Confianza	Apertura de espíritu, seguridad	P11 - P15	
				Presión	Evaluación del desempeño, riesgos y desafíos,	P16 - P20	
				Apoyo	Consideración, calidez	P21 - P25	
				Reconocimiento	Motivación laboral, retroalimentación	P26 - P30	
				Equidad	Normas, claridad organizacional	P31 - P35	
Innovación	Identidad, flexibilidad organizacional	P36 - P40					

Población

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar con una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación, Tamayo y Tamayo (2007). Es fundamental señalar que la invitación a participar de este estudio se extendió a muchas organizaciones dedicadas al rubro de comercio exterior específicamente en el área de importaciones. Por tal razón, la población se encuentra conformada solo por un conjunto de empresas, actualmente ubicadas en Lima, con el compromiso de mantener en estricta reserva sus datos respectivos.

2.1.4. Muestra

Para Hernández et al. (2010) la muestra es un subgrupo de la población que corresponden a ese conjunto definido por sus especificaciones (p. 175). Asimismo, nos indica que cuando se realiza la selección de elementos en el muestreo no probabilístico no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. Para ello, el muestreo se realizó por conveniencia y con todos los criterios de inclusión y exclusión basados en las dimensiones de nuestros teóricos elegidos para la investigación. Dando como resultado final: 100 participantes.

2.1.5. Instrumentos de investigación

Falcón y Herrera (2005) sostienen que “la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, que debe salvaguardarse mediante un instrumento de recolección de datos” (p. 12). Por ello, se procedió a confeccionar dos instrumentos ad hoc para conocer la autoevaluación de los encuestados con respecto a las dos variables. El cuestionario de control interno cuenta con 40 reactivos en escala Likert con 5 posibilidades de respuesta que van desde 1 (Nunca) hasta 5 (Siempre) distribuidos de la siguiente manera:

Dimensión 01: Ambiente de control

Dimensión 02: Administración de riesgos

Dimensión 03: Actividades de control

Dimensión 04: Información y comunicación

Dimensión 05: Supervisión y seguimiento

Con respecto al instrumento de clima organizacional, se contó con un total de 40 reactivos en escala Likert con cinco posibilidades de respuesta que van desde 1 (Nunca) hasta 5 (Siempre) distribuidos de la siguiente manera:

Dimensión 01: Autonomía

Dimensión 02: Cohesión

Dimensión 03: Confianza

Dimensión 04: Presión

Dimensión 05: Apoyo

Dimensión 06: Reconocimiento

Dimensión 07: Equidad

Dimensión 08: Innovación

2.1.6. Procedimiento de recolección de datos

Los cuestionarios fueron adaptados a un cuestionario en Microsoft Forms para luego ser enviados a las distintas Importadoras convocadas para la redistribución entre los colaboradores escogidos para ser parte del estudio. Luego de confirmar un consentimiento informado, cada colaborador recibió instrucciones para el adecuado llenado del instrumento.

Los resultados fueron vaciados a una tabla de Excel para su posterior análisis descriptivo describiendo la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, normalidad y

confiabilidad para proceder con un análisis inferencial de correlaciones en el programa IBM SPSS 26.

Capítulo 3

3.1. Resultados

3.1.1. Presentación de resultados

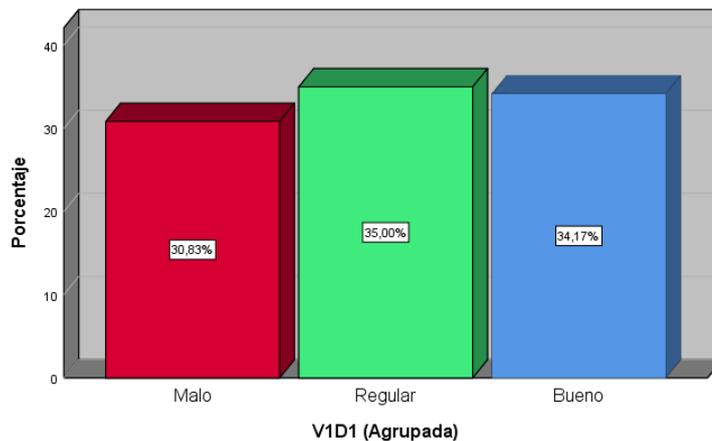
Tabla 3

Niveles del ambiente de control del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	37	30,8	30,8
	Regular	42	35,0	65,8
	Bueno	41	34,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Figura 1

Niveles del ambiente de control del control interno



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles del ambiente de control del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 30,8% de los encuestados perciben que el nivel es malo, mientras que el 35,0% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 34,2% perciben que el nivel es bueno en los Niveles del ambiente

de control del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 65.8% manifiesta que existe algún problema con la dimensión ambiente de control del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes.

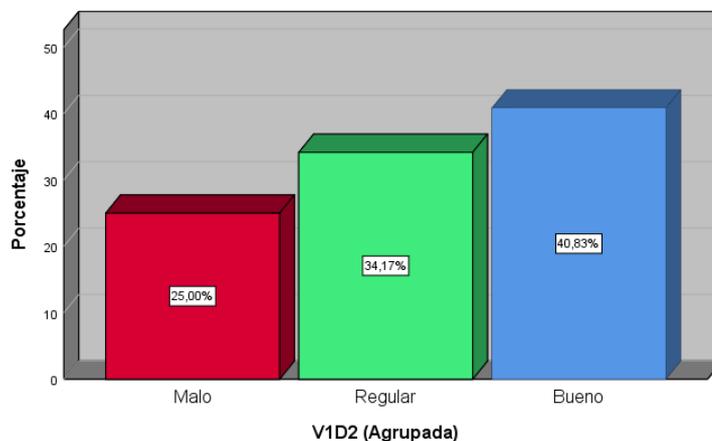
Tabla 4

Niveles de la administración de riesgos del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	30	25,0	25,0
	Regular	41	34,2	59,2
	Bueno	49	40,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Figura 2

Niveles de la administración de riesgos del control interno



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de la administración de riesgos del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 25,0% de los encuestados perciben que el nivel es malo, mientras que el 34,2% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 40,8% perciben que el nivel es bueno en los Niveles de la

administración de riesgos del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 59,2% manifiesta que existe algún problema con la dimensión administración de riesgos del control interno según el personal de las Empresas Importadoras de bienes.

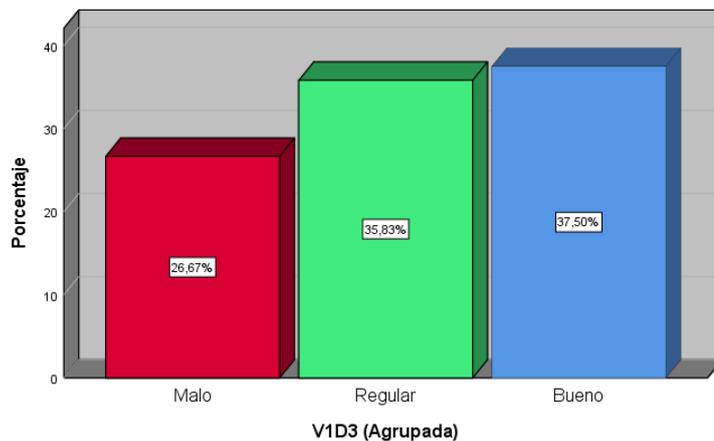
Tabla 5

Niveles de actividades de control del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	32	26,7	26,7	26,7
Regular	43	35,8	35,8	62,5
Bueno	45	37,5	37,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Figura 3

Niveles de actividades de control del control interno



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de actividades de control del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 26,7% de los encuestados perciben que el nivel es malo, mientras que el 35,8% de los encuestados perciben

que el nivel es regular y el 37,5% perciben que el nivel es bueno en los Niveles de actividades de control del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 62,5% manifiesta que existe algún problema con la dimensión actividades de control del control interno según el personal de las Empresas Importadoras de bienes.

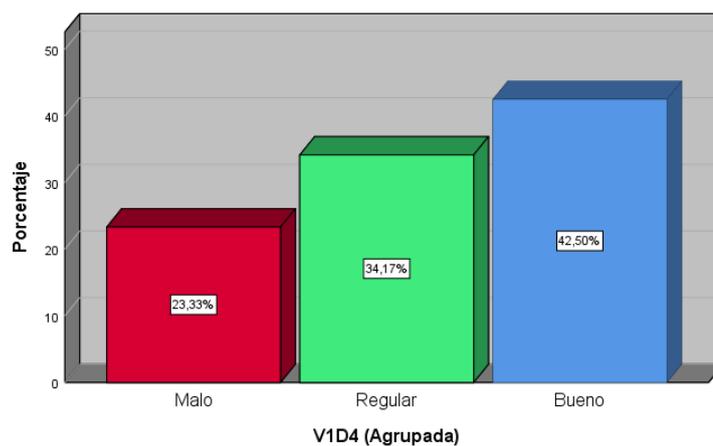
Tabla 6

Niveles de información y comunicación del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	28	23,3	23,3
	Regular	41	34,2	57,5
	Bueno	51	42,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Figura 4

Niveles de información y comunicación del control interno



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de información y comunicación del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 23,3% de los encuestados perciben que el nivel es malo, mientras que el 34,2% de los encuestados

perciben que el nivel es regular y el 42,5% perciben que el nivel es bueno en los Niveles de información y comunicación del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 57,5% manifiesta que existe algún problema con la dimensión información y comunicación del control interno según el personal de las Empresas Importadoras de bienes.

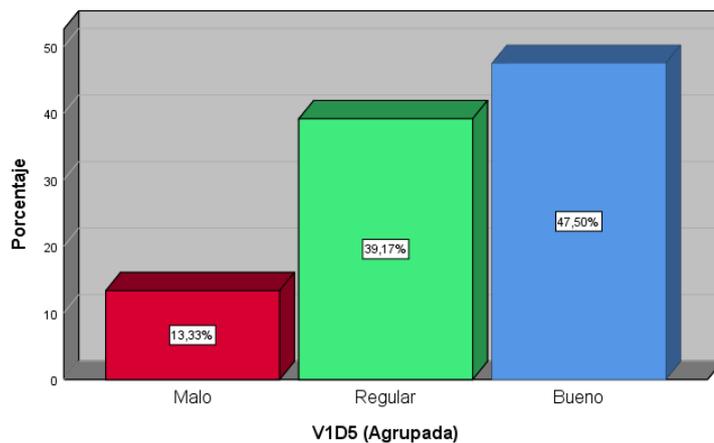
Tabla 7

Niveles de supervisión y seguimiento del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	13,3	13,3
	Regular	47	39,2	52,5
	Bueno	57	47,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Figura 5

Niveles de supervisión y seguimiento del control interno



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de supervisión y seguimiento del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 13,3%

de los encuestados perciben que el nivel es malo, mientras que el 39,2% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 47,5% perciben que el nivel es bueno en los Niveles de supervisión y seguimiento del control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 52,5% manifiesta que existe algún problema con la dimensión supervisión y seguimiento del control interno según el personal de las Empresas Importadoras de bienes.

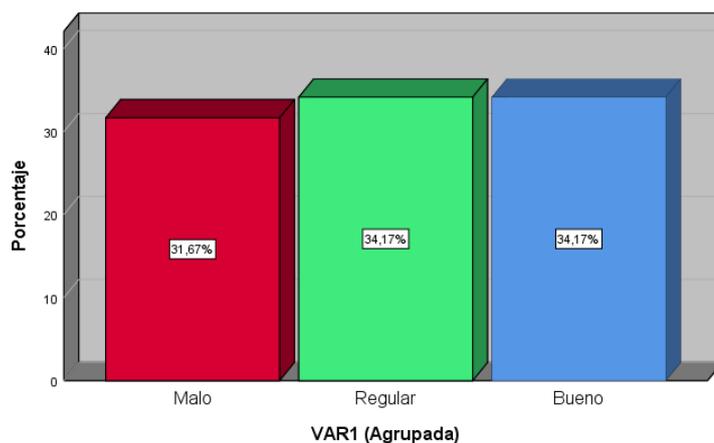
Tabla 8

Niveles de control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	38	31,7	31,7
	Regular	41	34,2	65,8
	Bueno	41	34,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Figura 6

Niveles de control interno



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 31,7% de los encuestados perciben que

el nivel es malo, mientras que el 34,2% de los encuestados perciben que el nivel es regular y el 34,2% perciben que el nivel es bueno en los Niveles de control interno según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 65,8% manifiesta que existe algún problema en el área de control interno según el personal de las Empresas Importadoras de bienes.

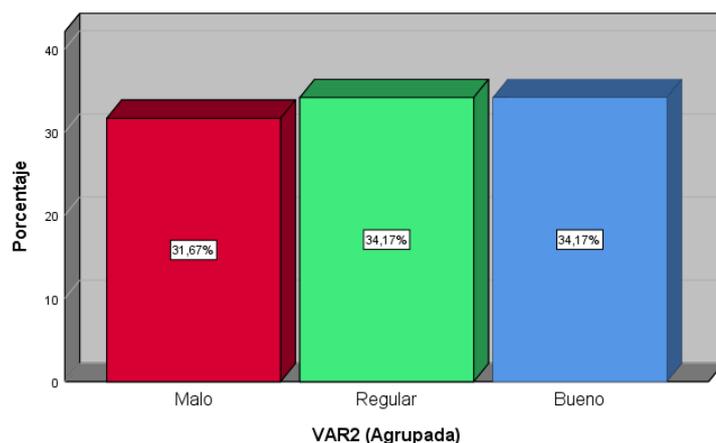
Tabla 9

Niveles de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	36	30,0	30,0
	Regular	40	33,3	63,3
	Bueno	44	36,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Figura 7.

Niveles de clima organizacional



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes, se tiene que el 31,7% de los encuestados perciben que el nivel es malo, mientras que el 34,2% de los encuestados perciben que el nivel

es regular y el 34,2% perciben que el nivel es bueno en los Niveles de clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes. Por lo tanto, el 65,8% manifiesta que existe algún problema en el área de clima organizacional según el personal de las Empresas Importadoras de bienes.

Resultados inferenciales

Hipótesis General:

H_a: Si existe una relación entre el control interno y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₀: No existe una relación entre el control interno y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Tabla 10

Grado de correlación y nivel de significación entre el control interno y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes

		Control interno	Clima organizacional
Rho de Spearman	Control interno	1,000	0,738**
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	120	120
Clima organizacional		0,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
	N	120	120

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

De los resultados que se aprecian en la tabla 8 adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman = **0,738** significa que existe una buena relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre el control interno y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021.

Hipótesis específica Específico 1

H_a: Si existe una relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₀: No existe una relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significación entre el ambiente de control y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes

			Ambiente de control	Clima organizacional
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	1,000	0,693**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	120	120

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla 9 los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables

determinada por el Rho de Spearman = **0.693** significa que existe una buena relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021.

Hipótesis específica Específico 2

H_a: Si existe una relación entre la administración de riesgos y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₀: No existe una relación entre la administración de riesgos y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significación entre la administración de riesgos y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes

			Administración de riesgos	Clima organizacional
Rho de Spearman	Administración de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	0,639**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,639**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	120	120

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables

determinada por el Rho de Spearman = **0.639** significa que existe una buena relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la administración de riesgos y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021.

Hipótesis específica Específico 3

H_a: Si existe una relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₀: No existe una relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significación entre las actividades de control y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes

			Actividades de control	Clima organizacional
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	0,604**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,604**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
	N	120	120	

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables

determinada por el Rho de Spearman = **0.604** significa que existe una buena relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021.

Hipótesis específica Específico 4

H_a: Si existe una relación entre la información y comunicación y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₀: No existe una relación entre la información y comunicación y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Tabla 14

Grado de correlación y nivel de significación entre la información y comunicación y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes

			Información y comunicación	Clima organizacional
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	0,703**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	120	120	
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,703**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		120	120	

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables

determinada por el Rho de Spearman = **0.703** significa que existe una buena relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe una relación significativa entre la información y comunicación y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021.

Hipótesis específica Específico 5

H_a: Si existe una relación entre la supervisión y seguimiento y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

H₀: No existe una relación entre la supervisión y seguimiento y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes de Lima.

Tabla 15

Grado de correlación y nivel de significación entre la supervisión y seguimiento y el clima organizacional según personal de las Empresas Importadoras de bienes

			Supervisión y seguimiento	Clima organizacional
Rho de Spearman	Supervisión y seguimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,703**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	120	120
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	120	120

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

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables

determinada por el Rho de Spearman = **0.703** significa que existe una buena relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la supervisión y seguimiento y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021.

3.1.2. Discusión

Con respecto a la hipótesis general, los indicadores abordados tienen como antecedente realizado por Quintanilla (2017) en donde se contrasta que existe una relación significativa de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman (valor Rho = 0,603) y un nivel de significancia ($p= 0,000$) entre el control interno y el clima organizacional en Lima Metropolitana 2021; lo que obedece a que exista un entorno organizacional favorable en función al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas da como resultado un buen funcionamiento del control interno. En base a nuestros resultados analizados se halló que existe una buena relación positiva entre el control interno y el clima organizacional en el conjunto analizado de Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021 en sustento de la prueba de valor aplicada (valor Rho = 0,738) y un nivel de significancia ($p= 0,000$). Se interpreta que hay buenas prácticas de control interno según la percepción del personal analizado ya que la variable busca que se realicen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades para la optimización del uso de sus recursos, bienes y operaciones enfocado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad. Asimismo, se observa que el clima organizacional es adecuado lo que genera que todo trabajador que se encuentre en un entorno laboral satisfactorio sea más competitivo y genere mayor productividad para la empresa.

Con respecto a la hipótesis específica 1, los indicadores abordados tienen como antecedente realizado por Vega et. al (2017) en los resultados obtenidos de la entrevista se obtuvo En cuanto a la dimensión ambiente de control se encontró que la empresa tiene un nivel de confianza moderado, debido a que tienen valores éticos y existe respeto entre las autoridades y los trabajadores. Por otra parte, de acuerdo a las observaciones realizadas la empresa no plantea objetivos y metas a largo plazo, no realizan actividades para fomentar la integración del personal y favorecer el clima laboral y tampoco cuenta con un organigrama con los respectivos cargos y funciones. Por otro lado, en base a nuestros resultados analizados se halló que existe una buena relación positiva entre el ambiente de control y el clima organizacional en el conjunto analizado de Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021 en sustento de la prueba de valor aplicada (valor Rho = 0,693) y un nivel de significancia ($p=0,000$). Se interpreta que hay buenas prácticas de control interno según la percepción del personal analizado ya que la variable busca que se realicen acciones de cautela previa, simultánea y posterior a sus actividades para la optimización del uso de sus recursos, bienes y operaciones enfocado a la consecución de los objetivos, metas y misión de cada entidad.

Con respecto a la hipótesis específica 2, los indicadores abordados tienen como antecedente realizado por Vega et. al (2017) En cuanto a la dimensión de evaluación de riesgos se encontró que la empresa tiene un nivel de confianza bajo, ya que cumplen con las normas contables y presente una información financiera confiable, pero por otro lado no cuentan con un seguro de caja y tampoco realizan un análisis de las posibles pérdidas, además se vio que no realizan charlas y capacitaciones al personal. Por otro lado, en base a nuestros resultados analizados se halló que existe una buena relación positiva entre el ambiente de control y el clima organizacional en el conjunto analizado de Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021 en sustento de la prueba de valor aplicada (valor Rho = 0,639) y un

nivel de significancia ($p= 0,000$). Los resultados muestran que existe una buena evaluación de riesgo en los inventarios de las empresas encuestadas; es decir, cada empresa ha establecido políticas para la administración de riesgos en el área, también ha identificado los riesgos que pueden afectar el área de inventarios. Por consiguiente, se han implementado posibles medidas correctivas para los riesgos futuros que pudieran encontrarse. Asimismo, se observa que el clima organizacional es adecuado lo que genera que todo trabajador que se encuentre en un entorno laboral satisfactorio sea más competitivo y genere mayor productividad para la empresa.

Con respecto a la hipótesis específica 3, los indicadores abordados tienen como antecedente realizado por Vega et. al (2017) en los resultados obtenidos de la evaluación se obtuvo En los resultados obtenidos de la evaluación se obtuvo un nivel de confianza de 24% que es bajo y un nivel de riesgo de 76% que es alto, debido a que no efectúan comparaciones periódicas de la información contable, no realizan balances mensuales y tampoco realiza arqueo de caja; además, los trabajadores de la empresa no presentan un informe de las actividades que realizan. En tanto, en base a nuestros resultados analizados se halló que existe una buena relación positiva entre las actividades de control y el clima organizacional en el conjunto analizado de Empresas Importadoras de bienes de Lima, 2021 en sustento de la prueba de valor aplicada (valor Rho = 0,604) y un nivel de significancia ($p= 0,000$). Se interpreta que en cuanto a la dimensión actividades de control se encontró que la empresa tiene un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo, debido a que, si efectúa comparaciones periódicas de la información contable, también realizan balances mensuales y presentan un informe de las actividades que realizan. Asimismo, se observó que llevan registro y control de los movimientos de caja, tampoco realizan arqueo de caja y no supervisan las actividades diarias.

3.1.3. Conclusiones

Existe relación directa y significativa entre el control interno y el clima organizacional según el personal de las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021 porque el 30.9% de los entrevistados manifestaron que participan de actividades que fomenten la integración del personal y favorezcan el clima laboral. Asimismo, el 32% mencionó que pueden contar con la ayuda de su jefe cuando lo necesitan. Entonces, la integración de equipos funciona como el pegamento que mantiene la conexión y el interés por alcanzar los mismos objetivos juntos. Por ello, priorizar las tareas y enfoque en las metas por alcanzar resulta tan crucial para integrar a los colaboradores en un escenario donde todos apunten al mismo sitio. Del mismo modo, cuando un empleado se siente apoyado por su jefe, la felicidad en su trabajo aumenta, y también el éxito de la empresa. En conclusión, una relación laboral saludable no solo mejora la posición de la compañía, sino también la satisfacción de los trabajadores.

Existe una relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021 porque el 30.9% de los entrevistados manifestaron conocer las normas de control de su organización. Adicionalmente, el 31.6% reveló que el personal entrevistado puede contar con un trato justo por parte de su jefe. Por tanto, el control interno brinda una seguridad razonable en la empresa puesto que reduce riesgos de corrupción, promueve el desarrollo organizacional, logra mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, asegura el cumplimiento de objetivos y metas establecidos, salvaguarda los recursos y bienes de la entidad, fomenta la práctica de valores, entre otros. De igual forma, es indispensable que el trabajador se sienta valorado por sus resultados empresariales, lo que a su vez es un indicador vital en la satisfacción del empleado.

Existe una relación entre la administración de riesgos y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021 porque el 29.2% de los entrevistados manifestaron que los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre el personal de su organización. También, el 30.8% mencionó que su jefe los anima a mejorar respecto a sus formas de hacer las cosas. Por ende, es muy importante fundar y exponer cuantitativamente los objetivos estratégicos y reconocer los riesgos vinculados para reducirlos a través del control interno. En definitiva, el desempeño de ambos factores en el proceso de planeación estratégica a través del riesgo empresarial nos ayuda para actuar de manera sostenible frente a cualquier contingencia. Asimismo, un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia. Además, aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y al equipo.

Existe una relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021 porque el 30% de los entrevistados manifestaron que los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados. Igualmente, el 30% evidenció que a su jefe le interesa que el personal se desarrolle profesionalmente. Entonces, contar con un ERP en nuestra empresa nos permite unificar y ordenar toda la información de la que se dispone, acceder de manera inmediata a los datos y custodiados de forma segura. Además, este proceso exige la revisión de los procedimientos previos a la implantación del software, lo que incide directamente en su optimización. También, es importante el correcto desenvolvimiento de los empleados en sus labores con el fin de aumentar su creatividad y productividad. Pero no se trata solo de esos dos factores, sino de fomentar el crecimiento laboral de los empleados como personas y como profesionales; de esta forma las empresas

pueden contar con un personal integral, y proyectar la imagen de una compañía que está dedicada a sus clientes, pero también a sus empleados.

Existe una relación entre la información - comunicación y clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021 porque el 30% de los entrevistados manifestaron que las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente en su organización. Asimismo, el 29.2% mencionó que su jefe es rápido para reconocer una buena ejecución en el área. Por lo tanto, una correcta gestión de la información dentro de las entidades es vital para el buen desarrollo de las actividades de éstas. Del mismo modo, es necesario tratar correctamente la información para facilitar su uso y aprovechamiento con respecto a la toma de decisiones. Además, el reconocimiento laboral constituye una de las principales fuentes de satisfacción personal y laboral del individuo. Ejerciendo se favorece la sensación de satisfacción y bienestar de los empleados, estimulándolos hacia la meta común de conseguir el éxito de la empresa.

Existe una relación entre la supervisión - seguimiento y el clima organizacional de las Empresas Importadoras de bienes, Lima 2021 porque el 27.5% de los entrevistados manifestaron que se comunican las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas. También, el 29.1% evidenció que su jefe cumple con los compromisos adquiridos con el personal. Siendo así la importancia de detectar acciones correctivas a tiempo es importante para el crecimiento empresarial y los beneficios que pueden producir. Sin embargo, lo negativo que es no usarlas y adoptar un procedimiento basando en la filosofía Kaisen o mejora continua.

3.1.4. Recomendaciones

Ambiente de control y clima organizacional

Un trabajador motivado rendirá más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia. También, aumenta su sensación de pertenencia a la empresa; por ello es importante considerar que la comunicación de la visión y misión de las Empresas es un mensaje que debe sentirse en el día a día. Para lograrlo, se sugiere iniciar acciones diferentes a las que se viene realizando tales como el uso de canales diversos (formales y no formales). Ej.: Jeunesse Global es una de las empresas que en sus oficinas tiene desplegado la misión y visión de pared a pared en su estructura y espacio. Con el fin de propiciar mensajes positivos, acciones, comportamientos tipo que refuerzan la comunicación interna. Lo mencionado acontece a que el 53.3% de los entrevistados manifestaron que no conocen la visión y misión de su organización. Por ende, sino se crea oportunidades de mejora se espera que el personal no trabaje de manera cohesionada y empiece a enfocarse en objetivos individuales y a corto plazo. El hecho de que se propague la individualidad en una empresa ocasiona que no haya un trabajo a largo plazo y alta rotación.

Administración de riesgos y clima organizacional

Implementar políticas antifraude y formas de reportar sospechas de mala conducta son acciones diferentes en adición a las actuales que se vienen realizando para elevar la importancia, elaboración y ejecución del planeamiento estratégico. Con ello podemos definir la situación actual puesto que no se puede tener un rumbo si no se sabe cuáles son los recursos que les permitirán lograr los objetivos (FODA). Del mismo modo, no sirve de nada que se establezcan los objetivos si no se tiene claro cómo llegar a ellos. Por eso, durante este proceso es importante conocer las acciones a corto y largo plazo, las cuales deben ser medibles, específicos, realistas, relevantes y en un periodo de tiempo determinado. Teniendo

en cuenta que el 43.3% de los entrevistados manifestaron que presentan problemas con respecto a la evaluación de riesgos de los principales proyectos y procesos que abren la posibilidad de fraude. También, se debe fundar y exponer cuantitativamente los objetivos estratégicos y reconocer los riesgos vinculados para reducirlos a través del control interno.

Actividades de control y clima organizacional

Crear espacios de integración para sensibilizar y compartir la importancia que el área de control interno realiza en sus actividades de control para que se interiorice, se practique, se viva y se cumpla con los lineamientos de forma óptima y sobretodo con bienestar en cumplimiento. Por otro lado, en la empresa hay activos sensibles y es necesario proteger el patrimonio se sugiere iniciar acciones distintas a las que se vienen realizando tales como limitar el número de personas que manejan las cajas. También, realizar inventarios físicos de forma periódica y el control de los ingresos de efectivo en cuanto al uso de recibos de dinero. Asimismo, se debe contar con las pólizas de seguro adecuadas y controlar su renovación periódica. No olvidar que es importante definir claramente los procedimientos de emisión, aprobación y órdenes de compra. En relación a que el 46,7% de los entrevistados manifestaron que hay problemas con respecto a la presencia y funcionalidad de los componentes del control interno en su unidad administrativa. Es de carácter vital que se pueda detectar acciones correctivas a tiempo para el crecimiento empresarial y los beneficios que pueden producir.

Información – comunicación y clima organizacional

Corroborar que no haya excesivos programas instalados va a permitir que se pueda almacenar correctamente la información de valor del negocio en la nube. Asimismo, es importante centralizar la información e implementar determinadas medidas de seguridad

desde un servidor interno al que los otros ordenadores estén conectados. Del mismo modo, es necesario tratar correctamente la información para facilitar su uso y aprovechamiento con respecto a la toma de decisiones. Por consiguiente, se debe tener en cuenta la actualización de los sistemas y su mantenimiento correspondiente a los ordenadores cada cierto tiempo para optimizar su rendimiento puesto que el 45% de los entrevistados manifestaron que presentan problemas con los sistemas de información implementados en su organización que busca asegurar la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información. Cabe mencionar que el uso de un ERP en las empresas permite unificar y ordenar toda la información de la que se dispone, acceder de manera inmediata a los datos y custodiados de forma segura.

Supervisión – seguimiento y clima organizacional

La metodología agile es un modelo de mejora continua en el que se planifica, se crea se comprueba el resultado y se mejora en tiempo real. Debido a que esta herramienta es constante y rápida con plazos de entregas reducidos que buscan evitar la dispersión y focalizar la atención en una tarea específica. Los beneficios que trae consigo esta mejora continua: mejora la calidad del trabajo, incrementa la satisfacción del cliente. Además, fomenta el trabajo colaborativo y aumenta la motivación de los trabajadores, también, usa métricas relevantes que permite mejorar la capacidad de predicción en tiempo y costes. Ej.: el uso de Scrum permite que el proyecto se divida en pequeñas partes que tienen que completarse y entregarse en plazos cortos, a los cuales se llaman ‘Sprints’. De esta manera, si se necesita realizar modificación alguna, sólo se hacen cambios en la parte implicada y en un corto plazo.

Referencias Bibliográficas

BBC News Mundo, 2021, ¿Qué productos están escaseando en el mundo y por qué?

<https://www.bbc.com/mundo/noticias-58974584>

ANAY, C. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA LA CASITA DEL REGALO EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA – SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA*, 2017.

Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*.

CELIA, C. (2017). *CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU*.

COOPERS, L. (2013). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*.

Cappelletti, L. (2021). COSO: Du contrôle du risque financier au management des risques. *Revue Française De Comptabilité*, (549), 42-43. Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/coso-du-contrôle-risque-financier-au-management/docview/2486196404/se-2?Accountid=43847>

CEPAL, 2020, Revista de la CEPAL N° 129

CERCHIARO, B. (2013). *Control Interno Archivos para Organismos Internacionales*.

<https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/>

CONDEZO ERICK, N. C. (2018). *EL CONTROL INTERNO COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA PROVINCIA DE PASCO PERIODO 2018*.

COSO, 2013, Internal Control

COOPERS, L. (2013). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*.

DIARIO SEMANA. (2018). Perú levanta sanción a productos de confitería y azúcar colombianos. *DIARIO SEMANA*.

Esquivel, A. (2019). *Fallas de Control Interno sobre la gestión empresarial*.

<https://www.larepublica.net/noticia/fallas-de-control-interno-sobre-la-gestion-empresarial>

FATAMA, A. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DEL FINANCIAMIENTO, RENTABILIDAD, CONTROL INTERNO U TRIBUTOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO COMPRA Y VENTA DE ABARROTÉS DEL DISTRITO DE BELEN*, 2019.

Gonzales, 2019, CONTROL INTERNO Y RENTABILIDAD EN LA EMPRESA “CORPORACIÓN ICARO” S.A.C

Leudis Vega de, I. C., & Fernando, M. < D. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios De La Gestión*, (10), 211-230.
Doi:<http://dx.doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Márquez, R. (2002). Competencia, selección adversa y dispersión de información en Industria bancaria. *ECONPAPERS*, 15.

Smith, A. (1776). *La riqueza de las naciones*.

Schaefer, J. L., Baierle, I. C., Sellitto, M. A., Siluk, J. C. M., Furtado, J. C., & Nara, E. O. B. (2020). Competitiveness Scale as a Basis for Brazilian Small and Medium-Sized Enterprises. *Engineering Management Journal*, 1–17. Doi:10.1080/10429247.2020.1800385

Padilla (2020) Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena

Porter, M. (1981). *La ventaja competitiva de las naciones*.

Ricardo, D. (1817). *ECONOMIA POLITICA, Y TRIBUTACION*.

Schumpeter, J. (1942). *Capitalismo, socialismo y democracia*.

SERRANO, P. (2017). *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA UNA GESTION FINANCIERA Y CONTABLE EFICIENTE EN LAS EMPRESAS BANANERAS DEL CANTON MACHALA*.

SOLOW, R. (1987). ¿Qué hace que algunas economías crezcan más rápido que otras? *UBS*.

UBIETA, S. A., & LEIVA, J. C. (2019). *UN ENFOQUE MULTIDIMENSIONAL BUSINESS COMPETITIVENESS IN COSTA RICA: A MULTIDIMENSIONAL APPROACH*.

Ultima Hora. (2019). Contraloría aplaza a Petropar en transparencia y control interno. *Ultima HORA*.

WEBER, M. (1905). *La ética protestante y el espíritu capitalista*.

Yépez, C. (2016). *ANALISIS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA INVERSIONES PINTACOLOR C A, SAN FELIPE ESTADO YARACUY ANALYSIS OF THE INTERNAL ADMINISTRATIVE CONTROL OF THE COMPANY INVERSIONES PINTACOLOR C A, SAN FELIPE ESTADO YARACUY* (Vol. 1, Issue 1).

Yong, N. (2020a). *Los comités de auditoría y su rol durante la crisis COVID-19*.

<https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/09/comites-de-auditoria-y-rol-durante-la-crisis.html/>

Yong, N. (2020b). *Los comités de auditoría y su rol durante la crisis COVID-19 - 2*.

<https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/09/comites-de-auditoria-y-rol-durante-la-crisis.html/>

Vega, Pérez y Nieves, 2017, PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR EL NIVEL DE MADUREZ Y EFICACIA DEL CONTROL INTERNO, Revista científica del futuro

Anexos

Tabla 16

Estado del arte de la variable Control interno

Año	Autor	Teoría	Aporte
1905	L.R. Dicksee	Operativo – contable	Un Sistema apropiado de comprobación enfocándose en la necesidad de una auditoria detallada, conformado por 3 elementos: rotación de personal, división de labores y utilización de registros de contabilidad.
1930	George E. Bennett	Legal	En su libro desarrolló el concepto como una coordinación del trabajo para prevenir los fraudes.
1934	Robert H. Montgomery	Operativa	Sólo enfoca su teoría de control interno en la labor de comprobación continua de las operaciones mas no la ejecución de información y eficiencia que se debe incluir en el concepto de la variable.
1936	Víctor H. Stempf	Operativo – contable	El contenido desarrollado en su libro se basó únicamente en los objetivos que presentaba la aplicación de un sistema de control interno en la empresa.
1948	IACPD	Operativo - contable – Legal	Patrocinador de varios estudios para la definición del concepto de la variable, y así crear un nivel de conciencia en la comunidad empresarial.
1950	E. Deming	Operativo – contable	Fue creado con la finalidad de que las empresas puedan conocerse a sí mismas y orientarse a cambios en donde se mejore sus niveles de eficiencia en los recursos.
1969	Gómez Morfin	Operativo – contable	Desarrollar una correcta administración de los negocios a través de la correcta aplicación del control interno basado en ciertos factores.
1992	Comité COSO	Integrado	Facilitar un modelo en la que las empresas y/u otras corporaciones, distintas en tamaño y naturaleza, tomaran como base para evaluar sus sistemas de control interno.
1995	Comité de Criterios de Control de Canadá	Integrado	Plantear un modelo más sencillo y comprensible en lo que respecta al modelo anterior desarrollado
1997	Coopers & Lybrand	Integrado	Encargados de la redacción del informe COSO realizado por un grupo de trabajo de la Comisión Treadway, quienes desarrollaron un nuevo marco conceptual.
2003	FLAI & Proyecto AAA	Integrado	Documento de referencia técnica para el diseño, aplicación y operación del control interno de las entidades públicas y privadas en Latinoamérica.
2004	Comité COSO	Integrado	Expande el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluyendo a los directores y

			administradores de la entidad.
2006	Estupiñán Gaitán	Integrado	El contenido del libro ha servido como base para realizar evaluaciones de control interno y auditoría a las empresas a través de los Ciclos transaccionales o de operación.
2013	Miguel Barquero	Integrado	Proporcionar ejemplos prácticos y conocimientos básicos sobre el sistema del control interno.
2013	Comité COSO	Integrado	Actualización del marco integrado de la Gestión de Riesgos. Coso III
2017	Comité COSO	Integrado	Actualización del marco integrado de la Gestión de Riesgos. COSO IV

Tabla 17

Nuevas investigaciones de la variable Control interno

N°	Autores de artículos	Años	Teoría / Modelo que uso	Coincidencias teóricas	Diferencias teóricas	DOI	
A01	Cadillo Sigueñas	2017	Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG	SI	NO	NO	CONTRADICCIONES teóricas
A02	Flores Salazar & Guevara Montoya	2017	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A03	García Zambrano & Sánchez Enríquez	2017	COSO ERM (IV)	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A04	Gonzabay de Loor & Torres Flores	2017	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A05	López Jara & Pesantez Rodríguez	2017	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A06	Hermanos Montiel Sandoval	2017	MECI	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A07	Sulca Córdova & Becerra Paguay	2017	COSO ERM (IV)	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A08	Vega de la Cruz, Pérez	2017	Modelo de Gestión Socioeconómica	NO	SI	NO	OPOSICION TOTAL (diferencia teórica)

	Pravia & Nieves Julbe						
A09	Castillo Díaz	2018	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A10	Grajales Gaviria & Castellanos Polo	2018	COSO ERM (IV)	SI	NO	SI	TENDENCIA teórica T01
A11	López Jara & Cañizares Roig	2018	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A12	Angulo Rivera	2019	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A13	Hervias Ríos	2019	T01	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A14	García Zambrano, Maldonado Pazmiño, Galarza Morales & Grijalva Guerrero	2019	COSO ERM (IV)	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A15	Lazo Torres, Erazo Álvarez & Narváez Zurita	2019	COSO ERM (IV)	SI	NO	SI	TENDENCIA teórica T01

Tabla 18

Estado del arte de la variable clima organizacional

Año	Autor	Teoría	Aporte
1927	Mayo	Teoría de las relaciones humanas	Experimento en la planta de Hawthorne de la Western Electric.
1939	Lewin; Lippit y White	Teoría de campo	Introducen el término de clima social y atmosfera de grupo.
1957	Argyris	Teoría de la madurez	Introduce el término de clima organizacional.
1960	McGregor	Teoría X e Y	Libro "The human side of enterprise"
1963	Halping y Croft	Enfoque subjetivo	Toman en cuenta elementos importantes para estudiar el clima: el spirit y la consideración.
1964	Forehand y Gilmer	Enfoque estructuralista	Como parte de su teoría toman en cuenta 5 variables estructurales.

1966	Katz y Kahn	Modelo de clima organizacional	Se diferencia cómo el clima influye a través del líder en los equipos de trabajo.
1967	Likert	Estilos de dirección y liderazgo	Teoría enfocada al diagnóstico organizacional y se divide en cuatro tipos de clima.
1968	Litwin y Stringer	Teoría la motivación y el clima organizacional	Tratan de exponer el comportamiento de los individuos en la organización a través de 9 dimensiones.
1970	Campbell, Dunnette, Lawler y Welck	Modelo de eficacia directiva	Intentan explicar que el clima organizacional juega un papel importante en el desarrollo de la conducta organizacional.
1972	Richard Beckhard	Desarrollo organizacional: estrategias y modelos	Obra clásica del ámbito organizacional corporativo, enfocada en mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros de una organización.
1972	Schneider y Hall	Modelo de clima organizacional	Evalúan que el comportamiento de un trabajador no proviene de los factores organizacionales existenciales sino de las percepciones que se tiene de la empresa.
1973	Bennis	Desarrollo organizacional	La importancia que tiene el clima organizacional para mejorar las organizaciones.
1973	Pritchard y Karasick	Liderazgo	Complementan las aportaciones de Likert, percibiendo la influencia de los estilos de liderazgo en el clima.
1974	Moos	Escala de clima laboral (WES)	Instrumento creado para analizar el clima social en cualquier tipo de unidad o centro de trabajo. (10 dimensiones).
1985	Schein	Liderazgo	Complementan las aportaciones de Likert, percibiendo la influencia de los estilos de liderazgo en el clima.
1987	Brunet	El clima de trabajo en la organizaciones	Escala de clima de Brunet desagregada en cuatro dimensiones (Autonomía, Consideración, Estructura, Recompensa).
1987	Gibson y Colbs	Modelo de clima organizacional	Determinan que puede existir una influencia positiva o negativa del clima sobre el desempeño laboral.
1990	Reichers y Schneider	Clima y cultura: evaluación de constructos	Plantean 3 fases que atraviesa el constructo: 1. introducción y elaboración, 2. evaluación y argumentación, 3. consolidación
1991	Koys y Decottis	Identificación y medida de las dimensiones del clima	Revisión de la literatura sobre el clima organizacional y se divide en 8 dimensiones de estudio.

1998	Chan	Modelos de clima organizacional	Algunos modelos ayudan a comprender los componentes que influyen en el análisis del clima y su relación con la empresa. Se distinguen 3 clases de modelos: los aditivos, los medidores y los interactivos.
1999	Bris	Modelo interactivo del clima organizacional	Basado en la teoría general de sistemas, para conocer la relación entre el clima y los centros educativos
2000	Goleman	Liderazgo	Complementan las aportaciones de Likert, percibiendo la influencia de los estilos de liderazgo en el clima.
2006	Méndez	Modelo de estudio IMCOC	Crea el instrumento de estudio para la eficacia de análisis del constructo en las empresas colombianas.
2009	Ortiz y Olaz	Cultura organizacional	Aportan conceptos sobre la relación que existe entre el clima y la cultura organizacional desde la disciplina de la administración.
2010	Toro	Modelo de gestión analítica del clima organizacional	Consideran 10 atributos de la vida del trabajo sobre los que se cuenta con abundante literatura científica que evidencia sus efectos sobre el comportamiento organizacional.
2011	Brunet	Modelo integrado de modificación del clima organizacional	En recopilación de las teorías de Lewin y House, se busca realizar un cambio en el clima a través de 5 fases.

Tabla 19

Nuevas investigaciones de la variable Clima organizacional

N°	Autores de artículos	Años	Teoría / Modelo que uso	Coincidencias teóricas	Diferencias teóricas	DOI	
A01	Chiang Vega, Heredia Gálvez & Santamaría Freire	2017	Modelo de Koys & Decottis	SI	NO	SI	TENDENCIA teórica T01
A02	Meza Baraja	2017	Modelo de Koys & Decottis	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A03	Montoya Cáceres, Bello-Escamilla,	2017	Modelo de Koys & Decottis	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01

	Bermúdez Jara, Burgos Ríos, Fuentealba Sandoval & Padilla Pérez						
A04	Segredo Pérez	2017	Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo (ECOS-S)	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A05	Sotelo Asef & Figueroa Gonzales	2017	Teoría de Litwin & Stringer	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A06	Charry Condor	2018	Teoría de Likert	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A07	Chirinos Araque & Meriño Córdova	2018	Teoría de Likert	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A08	Noboa Salazar, Barrera Cosiun & Rojas Torres	2018	Teoría de Litwin & Stringer	NO	SI	NO	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A09	Pazmay Ramos & Ortiz del Pino	2018	Teoría de Litwin & Stringer	NO	SI	NO	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A10	Pedraza Melo	2018	Teoría de Litwin & Stringer	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A11	Rivera Porras, Hernández Lalinde, Forgiony Santos, Bonilla Cruz & Roza Sánchez	2018	Teoría de Likert	NO	SI	NO	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A12	Rivera Porras, Rincón Vera & Flórez Gamboa	2018	Teoría de Chiang	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)

A13	Soria Reséndiz, Pedraza Melo & Bernal González	2018	Teoría de Litwin & Stringer	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A14	Urbano Broncano	2018	Teoría de Litwin & Stringer	NO	SI	SI	OPOSICIÓN TOTAL (diferencia teórica)
A15	Brito Carrillo, Pitre Redondo & Cardona Arbeláez	2019	IMCOC	NO	SI	SI	CONTRADICCIONES teóricas
A16	Castillo Saavedra, Medina Reyes, Bernardo Trujillo, Reyes Alfaro & Ayala Jara	2019	Inventario del Clima Organizacional	SI	NO	NO	TENDENCIA teórica T01
A17	Cortés Rodríguez & Leal Pacheco	2019	IMCOC	NO	SI	SI	CONTRADICCIONES teóricas

Tabla 20

Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre el control interno y el clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima?	Determinar la relación entre el control interno y el clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima, 2021.	Existe una relación entre el control interno y el clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima.	Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de control 2. Administración de riesgos 3. Actividades de control 4. Información y comunicación 5 Supervisión y seguimiento 	<p>Tipo de investigación: Transversal, descriptiva, correlación, básica y cuantitativa.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Muestra: 100 trabajadores de un conjunto de empresas importadoras en Lima Metropolitana</p> <p>Muestreo: No probabilístico y por conveniencia</p> <p>Instrumento: Dos cuestionarios polinómicos de 40 (Control interno) y 40 (Clima organizacional) reactivos cada uno.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
<p>¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y el clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la administración de riesgo y el clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actividades de control y el clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la información y comunicación en el clima organizacional de las empresas importadoras de insumos de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la supervisión y seguimiento en el clima organizacional de las empresas importadoras de insumos de Lima?</p>	Relacionar las dimensiones del control interno con las dimensiones de clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima, 2021.	Existe una relación entre las dimensiones del control interno con las dimensiones de clima organizacional en las empresas importadoras de insumos de Lima.	Clima Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía 2. Cohesión 3. Confianza 4. Presión 5. Apoyo 6. Reconocimiento 7. Equidad 8. Innovación 	

Tabla 21**Perfil del Líder**

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		
<i>Nombre del puesto:</i>	<i>Área:</i>	<i>Jefe inmediato:</i>
Jefatura de Experiencia	Reclamos	Gerencia experiencia al cliente
<i>A cargo de:</i>	<i>Reporta a:</i>	<i>Coordinaciones externas:</i>
a) Personal Operativo	Gerencia General	a) Proveedores b) Agentes aduaneros c) Instituciones externas
OBJETIVO DEL PUESTO (MISIÓN DEL PUESTO)		
<p>Gobernar correctamente estrategias de Customer Experience con acciones que generen impacto positivo dentro de la organización. Asimismo, tiene la capacidad de motivar a su equipo basándose en su aptitud de comprensión hacia las personas, focalizado en crear un buen ambiente de trabajo, además de ser fuente de inspiración que ayuda hacer crecer a las personas a su alrededor con motivación, convenciéndolas de que son capaces de hacerlo a su vez a través del liderazgo.</p>		
FUNCIÓN DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Representar al equipo en las reuniones con Gerencia General. ➤ Evaluar las diversas metodologías empleadas en la atención al cliente y/o implementar nuevas tecnologías o metodologías según requerimientos, demanda y crecimiento proyectado de la institución. ➤ Implementar modelo integral de gestión de Customer Experience que impacte a todas las áreas de la Institución. ➤ Entender los ecosistemas funcionales e estar a la vanguardia junto a equipos ágiles de trabajo colaborativo. ➤ Cimentar la cultura de equipo para lograr desempeño de alto rendimiento. ➤ Gestionar el desempeño de cada uno de los colaboradores a su cargo. ➤ Implementar estrategias, políticas y procesos que permitan mejorar la calidad, la productividad y el rendimiento del servicio al estudiante. ➤ Hacer seguimiento a los indicadores de gestión de la gerencia a cargo. ➤ Mantener el nivel de calidad de atención y la satisfacción del estudiante. ➤ Planear, organizar y delegar tareas que aporten al cumplimiento de los objetivos de la gerencia a cargo. ➤ Motivar al equipo y mejorar la experiencia de los colaboradores. ➤ Analizar los puntos de contacto del estudiante y proponer mejoras en la experiencia. ➤ Gestionar la resolución de problemas o quejas de los estudiantes, derivándolo con las áreas responsables del proceso para que brinde la respuesta. 		

- Validar las respuestas a los problemas o quejas de las áreas responsable del proceso, con la finalidad de asegurar la adecuada comunicación con el estudiante.
- Reportar la información recopilada del estudiante, que pueda ser insumo importante para otras áreas de la institución.
- Supervisar la ejecución de las actividades de los responsables de comunicarse con el estudiante, garantizando la calidad del servicio.
- Gestionar estrategias para generar impacto en el cliente interno y externo logrando con ello excelencia en la atención y una experiencia diferencial.
- Proponer estudios y/o consultorías para nuevos productos y servicios, así como ejecutar las actividades para su implementación, en coordinación con las diferentes dependencias de la Universidad.
- Establecer modelos de trabajo colaborativo que permitan la fluidez de la información y generación de oportunidades de mejora en tiempo real dentro del equipo que lidera.
- Otras funciones relacionadas al ámbito de su competencia, que le sean asignadas por su superior inmediato.

RESPONSABILIDAD POR MATERIALES Y/O EQUIPOS

Es responsable del correcto uso de los equipos que la empresa pone a su disposición para el cumplimiento de sus funciones.

RESPONSABILIDAD POR DATOS CONFIDENCIALES

Es responsable del uso correcto de los datos confidenciales.

EDUCACIÓN PROFESIONAL OBLIGATORIA

FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciado en Psicología, Administración o carreras a fines
FORMACIÓN POSGRADO REQUERIDA	Maestría en administración, o maestría en gestión del talento humano

EDUCACION PROFESIONAL COMPLEMENTARIA

OFIMÁTICA	Ofimática nivel avanzado
IDIOMAS	Inglés nivel intermedio.

OTROS CURSOS/DIPLOMADOS/ ESPECIALIZACIONES	Cursos en Experiencia al Cliente, Cursos o diplomados en Gestión de la Innovación y Metodologías Ágiles. Diplomado en coaching
---	--

AÑOS DE EXPERIENCIA

GENERAL	Mínimo 8 años
ESPECÍFICA	5 años liderando equipos.

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES	NIVEL ESPERADO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Orientación de resultados	X		
Liderazgo	X		
Empatía	X		
Gestión y motivación de equipos de trabajo	X		
Responsabilidad	X		
Planificación y organización	X		
Priorización de tareas	X		
Integridad	X		
Proactividad	X		
Flexibilidad	X		
Perseverancia	X		
Pensamiento analítico	X		
Visionario	X		

COMPETENCIAS ESPECIFICAS	NIVEL ESPERADO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Orientación al servicio al cliente y al logro de los objetivos	X		
Resolución de problemas	X		
Calidad y optimización de tiempo de trabajo	X		
Comunicación asertiva y habilidades comunicativas (en forma oral, gestual y escrita)	X		
Empatía	X		
Resiliencia	X		
Trabajo bajo presión	X		
Adaptación al cambio	X		

Tabla 22*Datos de las Empresas evaluadas*

Razón Social	Nombre Completo	Bienes que Importan	Ubicación de la Empresa	País de procedencia de los productos
AJP PERU SAC	AJP Perú SAC	Vidrios, polivinilos, repuestos de maquinaria pesada	Callao	China, Alemania, México
Global Business EIRL	Global Business EIRL	Accesorios militares	Centro de Lima	China, EEUU, India
ANANDAMIDA GROUP SAC	ANANDAMIDA GROUP SAC	Pruebas covid, Insumos para pruebas y venta de servicios COVID	Surquillo	EEUU, China
La Viga SAC	La Viga	Rollos de alambón	Surco	China, Brasil