



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**“CONOCIMIENTO DEL CONTROL INTERNO PARA  
MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS  
AGENCIAS DE UN BANCO DEL DISTRITO CERCADO  
LIMA – 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. DIAZ CAMILOAGA, YAKILINA SOLIA**

**LIMA-PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHEL JAIME MÉNDEZ ESCOBAR**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FENANDO LUIS TAMA WONG**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Se la dedico a mis abuelos, que desde el cielo me cuidan y protegen, siempre los tengo presente en mi corazón.

A mis padres, que fueron los guías brindándome el apoyo moral, emocional y a mí misma, por el esfuerzo y mi responsabilidad, ante las adversidades para terminar mi tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi profesor Michel Jaime Méndez Escobar, por la orientación brindada para la realización del trabajo.

A mi familia, estoy agradecida por el impulso y la motivación que me brindaron para lograr mis metas ya que mis logros son la alegría de mi familia, en especial a Heber López, por brindarme toda la confianza en el logro de este objetivo.

A la Universidad Telesup, por todo lo aprendido en todo el trayecto de mi aprendizaje profesional.

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un Banco Cercado Lima – 2020 tuvo como objetivo determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima – 2020.

La metodología de la investigación es de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo por lo tanto, no manipularemos las variables. Con una población de 36 colaboradores, la muestra fue censal dado que se trabajó con toda la población, ya que la población es igual que la muestra. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario, mediante preguntas cerradas dirigidas a los encuestados.

El resultado obtenido según la prueba estadística por rho Spearman  $p=0,589$ , lo cual significa que hay una correlación moderada entre las variables control interno y clima organizacional teniendo un nivel de significancia  $p=0,000$ , en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el conocimiento del control interno sí impacta en la mejora del clima organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima – 2020.

**Palabras clave:** control interno, clima organizacional

## ABSTRACT

This research entitled: Knowledge of internal control to improve the organizational climate in the agencies of a Banco Cercado Lima – 2020, aims to determine the relationship of knowledge of internal control to improve This research entitled: Knowledge of internal control to improve the organizational climate in the agencies of a Banco Cercado Lima – 2020, aims to determine the relationship of knowledge of internal control to improve the organizational climate in the agencies of a Bank of the Cercado Lima district – 2020.

The research methodology is non-experimental cross-sectional design and quantitative approach therefore we will not manipulate the variables. With a population of 36 employees, the sample was census since the entire population is worked, since the population is the same as the sample. The technique used was the survey, the instrument used was the questionnaire, through closed questions addressed to respondents.

The result obtained according to the statistical test by Rho Spearman  $p=0.589$ , which means that there is a moderate correlation between the internal control and organizational climate variables having a significance level of  $p=0.000$ , in conclusion, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, i.e. knowledge of internal control if it impacts on the improvement of the organizational climate in the agencies of a Bank of the Cercado Lima district – 2020.

**Keywords:** internal control, organizational climate

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Justificación de estudio .....	20
1.3.1. Justificación teórica .....	20
1.3.2. Justificación práctica .....	20
1.3.3. Justificación metodológica .....	20
1.3.4. Justificación social.....	21
1.4. Objetivos de la investigación .....	21
1.4.1. Objetivo general .....	21
1.4.2. Objetivos específicos .....	21
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	25
2.2. Bases teóricas de variables.....	29
2.2.1. Variable 1: definición de control interno .....	29

2.2.2. Varibale 2: clima organizacional.....	43
2.3. Definición de términos básicos.....	56
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>60</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	60
3.1.1. Hipótesis general.....	60
3.1.2. Hipótesis específicas.....	60
3.2. Variables de estudio .....	60
3.2.1. Definición conceptual .....	60
3.2.2. Definición operacional .....	61
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	62
3.3.1. Tipo de estudio.....	62
3.4. Diseño de investigación.....	63
3.5. Población y muestra de estudio .....	63
3.5.1. Población.....	63
3.5.2. Muestra.....	64
3.5.3. Muestreo. ....	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	65
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	66
3.6.3. Validez y confiabilidad.....	67
3.6.4. Procedimiento .....	70
3.7. Métodos de análisis de datos .....	70
3.8. Aspectos éticos. ....	71
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>72</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>81</b>
5.1. Análisis de discusión de datos .....	81
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>85</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>90</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	91
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	92
Anexo 3: Instrumentos .....	94

Anexo 4: Matriz de datos .....	97
Anexo 5: Matriz e datos .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Ficha técnica 1. Cuestionario de variable control interno .....	65
Tabla 2.	Ficha técnica 2. Cuestionario de variable clima organizacional .....	66
Tabla 3.	Medición de encuesta de la variable control interno y clima organizacional .....	67
Tabla 4.	Escala de interpretación de confiabilidad .....	68
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable 1 control interno.....	68
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable 2 clima organizacional.....	69
Tabla 7.	Validación del instrumento. ....	70
Tabla 8.	Niveles de variable del control interno.....	72
Tabla 9.	Niveles de variable del clima organizacional.....	73
Tabla 10.	Niveles de cambio organizacional.....	74
Tabla 11.	Nivel de ruptura organizacional .....	75
Tabla 12.	Nivel del desarrollo organizacional.....	76
Tabla 13.	Nivel de correlación entre el control interno y el clima organizacional.....	77
Tabla 14.	Correlación del control interno y el cambio organizacional.....	78
Tabla 15.	Correlación del control interno y la ruptura organizacional.....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de control interno.....	72
Figura 2. Niveles del clima organizacional .....	73
Figura 3. Nivel de cambio organizacional.....	74
Figura 4. Nivel de ruptura organizacional.....	75
Figura 5. nivel del desarrollo organizacional .....	76

## INTRODUCCIÓN

El control interno es importante para mejorar la rentabilidad de la empresa, permite optimizar los recursos, logrando una gestión financiera y administrativa mejorando la productividad y aportando a una mejor toma de decisiones de una manera asertiva.

Es muy importante en los sistemas organizacionales formar una cultura de control interno, con carácter sistemático donde el clima organizacional prime como fundamental.

La presente tesis está dividida en siete capítulos relacionados congruentemente.

Capítulo I, se trata del planteamiento del problema en el cual se describe la realidad problemática, planteándose preguntas de la línea de investigación que determinada la relación entre las variables.

Capítulo II, representado por el marco teórico, el análisis de los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas del estudio y las definiciones conceptuales,

Capítulo III, representada por los métodos teóricos y prácticos de la investigación, la hipótesis de investigación, variables de estudio, los cuales permitieron realizar el cuadro de operacionalización de la línea de investigación en concordancia con las variables de estudio, en el cual se detallan el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, métodos de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

Capítulo IV, representada por los resultados de la investigación, la descripción de realizada de manera unitaria, posteriormente se contrasta cada una con las hipótesis formuladas

Capítulo V, la discusión de los resultados principales de la investigación, posteriormente, se analizan los resultados de la teoría y se determinan los alcances de su validez.

Capítulo VI, representada por las conclusiones de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos los que están relacionados con los objetivos de la investigación.

Capítulo VII, se desarrollan las recomendaciones o sugerencias que aporten de modo valioso a las variables de estudio.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En los últimos tiempos en América Latina, el control interno en el rubro de banca y seguros, indica que las actitudes negativas ocurren con menor frecuencia en una organización, cuando los trabajadores tienen sentimientos positivos hacia ella, que cuando sienten objetos de abusos, de amenazas o son ignorados, en un ambiente de trabajo positivo existen más oportunidades para disminución de la moral de los colaboradores, al incumplir las normas de la dirección incumpliendo los controles internos de la empresa, esto afecta o influye en la actitud de un colaborador para intentar cometer, una estafa o fraude contra la entidad. Al dejar de lado, el diseño y la implementación del control interno de una entidad mediante un sistema integrado de procedimientos y/o normas, el cual contribuye a prevenir y limitar los riesgos internos y externos, esto hace, que se limite el alcance del propio sistema al no otorgar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos trazados, las causas probables por no comprender todas las actividades substanciales, a la gestión con un punto de vista para mejoramiento continuo.

No contar con un sistema de administración, bien definido pueden llevar a que se den situaciones no pronosticadas teniendo un impacto financiero, como el desfalco o pérdida de activos, al incumplir las normas, ya sean legales o impositivas que genera un pasivo contingente, desfalcos asociados a información financiera engañosa, que podrían resquebrajar la fama de la empresa, entre otros, tales situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

El Comité de Basilea, así como supervisores bancarios del mundo en general, destacan con más énfasis la importancia de controles internos seguros. Esta inclinación tan marcada por los controles internos, dando el resultado de los desfalcos importantes causados por varias entidades bancarias. La indagación de los problemas concernientes con dichos desfalcos, dan a conocer que podrían haber sido detectadas y evitadas, si los bancos tuvieran un sistema eficiente de control interno.

El Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba (2015) manifestó que:

El control interno es como una herramienta orientada a cubrir todo el sector público a través de acciones y mecanismos ajenos a la entidad específica. Actualmente se ha modernizado y ampliado el concepto, poniéndose foco en el autocontrol o control interno como una responsabilidad de cada entidad y limitando la actividad de control externo, al examen y evaluación del desempeño de la entidad al asumir su propia responsabilidad de controlarse. En algunos países, estos nuevos conceptos se han puesto en práctica a través de disposiciones orgánicas que establecen sistemas de control, en los cuales el Organismo Superior de Control tiene facultades de normatividad general y de revisión y evaluación a través de la auditoría, encontrándose la entidad plenamente facultada para establecer su propio sistema de control interno o control interno gerencial, integrando los mecanismos de control interno en sus procesos administrativos y operativos normales incluyendo una unidad de auditoría interna que evalúa dicho sistema y presenta recomendaciones a la gerencia proponiendo mejoras. (p.307)

Actualmente en Lima, el clima organizacional de la empresa bancaria del rubro de banca y seguros, se ve afectada por la satisfacción de sus colaboradores para el buen funcionamiento de sus labores, esta variable se utiliza para explicar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa, analizar e indagar la relación causal entre un ambiente de trabajo propicio y el cumplimiento satisfactorio de los colaboradores. El aporte del clima organizacional en la coyuntura actual de la pandemia, para el buen funcionamiento de la empresa, viéndose reflejado en el buen servicio que se brinde a los clientes.

La investigación del clima organizacional es esencial para detectar cómo el sujeto define o nota su empleo en tiempos actuales de crisis, asimismo, el banco muestra algunas debilidades que hacen que no todos los miembros sientan un compromiso organizacional alto con los objetivos de la empresa, un clima positivo propicia una mayor motivación, y por tanto, una mejor productividad por parte de los trabajadores, es necesario que el banco gestione el clima organizacional de manera favorable para que todos los miembros que son parte de la empresa, alcancen la máxima calidad y productividad en el trabajo.

Los trabajadores tienen la necesidad de sentir un adecuado entorno laboral beneficioso, la existencia de un desarrollo positivo o negativo de la empresa, dependerá del grado de percepción de los colaboradores con relación a sus funciones y a la entidad. Los factores que inciden para el que el clima organizacional se torne negativo, sería un ambiente de trabajo pesado eso desmotiva al trabajador asistir de manera positiva a su centro de trabajo, es decir, que no siente que existen las condiciones adecuadas para realizar sus labores de manera fluida o sin sentirse presionados debido a ello, se pueden observar ausentismo, aparición de conflictos, operaciones indebidas, malas prácticas en sus funciones, una de las causas más frecuentes de un clima organizacional negativo es la mala administración del talento humano, es decir, un supervisor sin las condiciones profesionales y/o personales para mantener a su cargo un grupo de subordinados.

Chiavenato (2017) manifestó:

Las personas se adaptan continuamente a una gran variedad de situaciones, con la finalidad de cumplir sus necesidades y sostener su equilibrio emocional. Esta etapa se asemeja a un estado de adaptación. Tal adaptación también se vincula a cumplir sus necesidades fisiológicas y de seguridad, en este caso, se da a las que pertenecían a un grupo social de consideración y de autorrealización. El fracaso de dichas necesidades tiene como consecuencias problemas en su adaptación, así como el cumplimiento de esas necesidades superiores requiere en particular de los trabajadores en condiciones de autoridad jerárquica, tiene mucha importancia para la administración el entender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de los individuos. La adaptación cambia de una persona a otra, al ser en un mismo individuo se da de un momento a otro. Una buena adaptación indica una buena salud mental. (p.49).

Lima 2020, en una entidad bancaria del distrito Cercado Lima del rubro banca y seguros, tienen la problemática del control interno para mejorar el clima organizacional en los trabajadores, donde el control interno es primordial para gestionar, el ambiente laboral de sus colaboradores para el mejor desempeño de sus funciones y estar de acorde con los objetivos de la empresa, por la crisis actual que pasa el banco deberá mejorar su clima organizacional ya que se están

presentando bajas en la ventas de sus productos activos por la desmotivación de los colaboradores, del mismo modo, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para laborar y gratificante para los trabajadores, el grado de satisfacción laboral ayudará a la empresa a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, motivando a las personas a lograr sus compromisos, con apreciación del cumplimiento y eficiencia del sistema de control interno, al cual se deberá registrar el detalle de las faltas encontradas, examinando sus causas y alternativas para vencerlas, el control interno, tiene que examinar los mecanismos de seguridad con la efectividad de los planes de contingencia por parte del banco, para enfrentar situaciones de riesgo que impliquen pérdidas de información o daño en los equipos computarizados utilizados.

La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, en los últimos tiempos se ha podido ver gran cantidad de empresas que ya no son rentables. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos el problema que nos planteamos es si acaso los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición, el patrimonio se puede observar y desaparecer de manera inesperada y las empresas, pueden decir hasta aquí llegamos y, además dónde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades.

La carencia de capacidades gerenciales y la ignorancia de los procesos comunicacionales propios al clima organizacional, trayendo como resultado un ambiente negativo que podría venir a ser el principio de una coyuntura infundada, siendo altamente contagiosa estropeando el desempeño de los colaboradores del banco, estropeando el logro de la actividad y eficacia en el rendimiento del trabajador.

Chiavenato (2017) manifestó:

El nombre de clima organizacional, ya se está vinculando al ambiente interno entre los miembros de la entidad. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de estímulo de los individuos. El clima organizacional eleva y se interpreta en relaciones de satisfacción, ímpetu, ganancia, contribución, etc. En cambio, cuando la motivación entre los individuos es

baja, podría ser por un fracaso o por barreras de satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por el estado de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc. (p.49).

Mantilla (2018) manifestó:

Un sistema de controles internos efectivos es un componente crítico de la administración bancaria, y un fundamental para la operación segura y sólida de las organizaciones bancarias. Un sistema de fuertes controles internos puede ayudar a asegurar que se logren las metas y los objetivos de una organización bancaria, que el banco logrará targets de rentabilidad en el largo plazo, y que mantendrá una confiable presentación de reportes financieros y directivos. Tal sistema también puede ayudar a asegurar, que el banco cumplirá con las leyes y las regulaciones, así como las políticas, los planes, las reglas internas y los procedimientos, y que disminuirá el riesgo de pérdidas no-esperadas o daño a la reputación del banco. El proceso de control interno históricamente, se ha considerado como un mecanismo para reducir los casos de fraude, apropiación equivocada y errores, pero que se ha vuelto más extensivo, direccionando todos los diversos riesgos que enfrentan las organizaciones bancarias. (p.10).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cómo influye el conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima-2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Cómo influye el conocimiento del control interno para mejorar el cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima-2020?

PE 2. ¿Cómo influye el conocimiento del control interno para mejorar la ruptura organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima-2020?

PE 3. ¿Cómo influye el conocimiento del control interno para mejorar el desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima-2020?

### **1.3. Justificación de estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

El presente estudio es importante ya que la mayoría de las empresas y organizaciones a nivel mundial donde confirman la estrecha relación que hay entre el control interno y el clima organizacional, siendo de carácter multidimensional cuando no se conoce la naturaleza de las descripciones.

Siendo un problema más frecuente los temas de fraudes financieros si no se mantiene un control interno óptimo para minimizar los riesgos y mantener la buena reputación de la empresa.

Mantilla (2018) manifestó “que el control interno evalúa las diferentes perspectivas profesionales, académica y reguladora, con un fundamento en ello aborda las diferentes estructuras conceptuales, criterios de control resaltando en un nivel internacional” (p.1).

#### **1.3.2. Justificación práctica**

En la justificación práctica del estudio de tesis permite a la empresa bancaria precisar mejor el control interno para minimizar riesgos financieros, generando un adecuado control, así como desarrollar programas, para el manejo de información delicada para con sus trabajadores.

#### **1.3.3. Justificación metodológica**

La justificación metodológica es fundamental por el uso de las técnicas estadísticas multivariadas, teniendo a bien, para determinar las variables control interno está relacionado con el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima-2020, esta investigación ayudará a tener un mejor enfoque y análisis de resultados. Se utilizó como instrumento de medición el cuestionario.

#### **1.3.4. Justificación social**

En la justificación social del estudio de tesis, cuyo resultado de este estudio se podrá mejorar los sistemas de control interno de las empresas como, control, medición y seguimiento para que todo el personal esté alineado con las políticas internas de la empresa generando un mejor rendimiento. En estos tiempos de auge de la tecnología mantiene mayor discreción con información delicada de la institución. Esto mejora el clima organizacional en las agencias del banco.

Mantilla (2018) manifestó:

Que la evolución del control interno no siempre fue igual. Han mejorado en la medida que se han ido transformando los mercados, así como el entorno y las estructuras organizacionales, en este caso, el interior, inclusive en su ubicación han ido cambiando, también las metodologías con las cuales opera. (p.1).

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima-2020.

OE 2. Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar la ruptura organizacional en las agencias de un banco del distrito cercado lima-2020.

OE 3. Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Girón D, (2017) con la tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital centra de las Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017*". Universidad Centro de Altos Estudios Nacionales, pregrado. Lima. Perú. Tuvo como objetivo establecer el clima organizacional que se asocia con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017. La metodología, fue un estudio de alcance correlacional en donde se analizó el vínculo existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral, se utilizó el diseño de estudio no experimental siendo de corte transversal correlacional, el método empleado fue el método hipotético deductivo. La población en estudio estuvo conformada por 380 personas un 01 general, veinticuatro 24 oficiales entre superiores y subalternos y 355 empleados civiles. La muestra fue de 192 personas que fueron seleccionados en forma aleatoria entre los oficiales y empleados civiles. El muestreo fue aleatorio simple para estimar proporciones, se utilizó las técnicas de la observación y la encuesta, y el instrumento utilizado fue en cuestionario estilo Likert compuesto por 18 ítems. Con un resultado de nivel de significancia del 5% se halló que: existe un nivel positivo alto entre las variables, se evidencia una correlación de rho de Spearman, que resulto un valor de 0.835, en conclusión confirmando que los enfoques del clima organizacional son factores muy importantes para generar una conveniente satisfacción laboral lo que permite generar en los integrantes de una organización aumentar o disminuir su rendimiento, orientado a ofrecer una eficiente y óptima calidad de servicio de salud.

Escate A, (2017) con la tesis" *El sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú.2017*". Universidad César Vallejo, Lima. Perú. Tuvo como objetivo fundamental fue determinar la relación entre el control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la

Policía Nacional del Perú durante el año 2017. La metodología desarrolló una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, bajo un enfoque cuantitativo y el diseño de estudio es no experimental siendo de corte transversal. La población fue constituida por 120 personas administrativas y policiales que se encontraban asignados a la institución, por ser una población pequeña se trabajó con todos ellos, razón por la cual no se procedió con el muestreo. Para la recolección de la información referida a las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumentos una escala de opinión con respuestas dicotómicas y un cuestionario con respuestas politómicas para medir la variable clima organizacional. Los resultados dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación significativa entre el sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la PNP, siendo esta relación directa y alta ( $Rho= 0,881$ ); Concluyendo, se encontró que el porcentaje de 48.3 % de éstos trabajadores consideraron que el clima organizacional era regular, el 38.3 % la consideró adecuado y el 13.3 % inadecuado; la contrastación de las hipótesis de investigación demostró que ambas variables presentaban una relación directa y alta.

Quintanilla H, (2017) con la tesis "*Control interno y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancón, 2017*". Universidad César Vallejo, maestría. Lima. Perú. tiene como objetivo la investigación de establecer la relación del control interno con el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancón, 2017. Metodología usada en la investigación fue de tipo básica, y diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 106 trabajadores de ambos sexos de la Municipalidad Distrital de Ancón, la muestra fue de tipo intencional. Se empleó como instrumento el cuestionario, que fue debidamente validado por el juicio de expertos y por la prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, para establecer el estado situacional del control interno y el clima organizacional en la entidad. Dando como resultado del análisis e interpretación de la contrastación de la hipótesis mediante el coeficiente de Spearman, se llegó a la siguiente, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho=0,603$  y un nivel de significancia  $p\text{-valor}= 0,000$ . En

conclusión, existe una relación directa, moderada y significativa entre el control interno y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancón.

Olivares R, (2018) con la tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Banco de la Nación – El agustino*". Universidad César Vallejo, pregrado. Lima. Perú. tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables de clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino, la metodología usada en esta investigación se clasifica como cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional. La población fue conformada por 35 trabajadores del área administrativa del Banco de la Nación, El Agustino, con una muestra de 137 personas. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios debidamente validados mediante de juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico alfa de Cronbach: (0,974 y 0.969), demostrando según los resultados una alta confiabilidad. Los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.971$  y un Sig. Bilateral = 0.000, esta calificación demuestra que existe una correlación fuerte entre estructura y desempeño laboral. En conclusión, se obtuvo un valor de correlación de 0.614 y un valor de significancia de 0.001 por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa afirmando que existe relación entre las variables.

Inocente F, (2016) con la tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016*". Universidad César Vallejo, Lima. Perú. El objetivo del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016 es dar a conocer que en esta institución financiera existe un clima laboral inadecuado esto se debe en gran parte a la insatisfacción que presentan los empleados con respecto a su trabajo, no se sienten reconocidos e identificados es decir se debería implementar una política de reingeniería en el recurso humano. La metodología empleada en la presente investigación es el hipotético deductivo y se basó en el enfoque cuantitativo correlacional de corte transversal, que recogió la información en un periodo específico, a la vez se aplicó los instrumentos, el

cuestionario de clima organizacional de Koys y DeCotis (1991) y el cuestionario de satisfacción laboral de Robbins y Judge (2009), ambos en la escala de Likert (alto, medio, bajo), la población del total de encuestados fueron 95 trabajadores, bajo estricta confiabilidad, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de dichas agencias del Banco de la Nación, año 2016. Resultando que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según los trabajadores del Banco de la Nación, año 2016, según la correlación de  $r=.561$ , con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ). concluyendo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de dichas agencias del Banco de la Nación, año 2016. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.561, lo que representa una moderada correlación entre ambas variables.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Petit S, (2016) con la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes del departamento académico de ciencias agropecuarias en la Universidad Politécnica Territorial "Alonso Gamero". Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro. Venezuela. Tiene como objetivo determinar la conexión que hay entre el clima organizacional predominante y la satisfacción laboral prevaeciente en el personal docentes que laboran en el departamento académico de ciencias agropecuarias de la Universidad Politécnica Territorial “Alonso Gamero”. (UPTAG), para tal fin se procedió a diagnosticar el clima organizacional predominante, describiendo el nivel de satisfacción laboral prevaeciente y determinar la relación que existe entre las variables. Metodología tipo de investigación fue descriptiva, correlacional, se enmarca en el diseño de investigación, de campo, no experimental, transaccional. Se utilizó una población el cual se conformó por 16 directivos y 213 profesores de la institución, extrayéndose de muestra de la población docente con el resultado de 103 unidades. El método usado fue la encuesta con dos instrumentos de tipo cuestionario estructurados según la escala de Likert, elaborados con cinco alternativas de

respuesta. La validez se obtuvo a través del juicio de expertos. Siendo validado a juicio de tres expertos. Resultando la confiabilidad fue 0.978 para la primera variable clima organizacional y 0,774 para la segunda variable satisfacción laboral, como resultado se obtuvo que el clima organizacional está relacionado significativamente con la satisfacción laboral con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 1%. por lo tanto, el resultado del instrumento en relación a las variables se obtuvo como resultado un 0.978 lo cual indica que el instrumento es muy altamente confiable. Por otro lado, es importante destacar que se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson puesto que se busca medir la relación de dos variables cuantitativas.

En conclusión, es posible que se desarrollen respuestas proactivas destinadas a cambiar el ambiente.

Alejandra C, Ana S, (2018) con la tesis "*El clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general*". Universidad Central de Venezuela, Caracas. Venezuela. Tuvo como objetivo analizar ¿cuáles son las cualidades de moderación del clima organizacional en la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general la metodología de la investigación que se utilizó es el diseño observacional transversal, la población está integrada por un grupo de trabajadores activamente económicos. De acuerdo con la definición del Instituto Nacional de Estadística de Venezuela, se entiende por tal, a las personas que "laboran en empresas que tienen cinco personas empleadas o más, tanto del sector público como del sector privado. También se incluye a los trabajadores por cuenta propia y profesionales universitarios. Los cuales, a su vez, se han limitado a los trabajadores de los sectores secundario y terciario de la economía la muestra del presente estudio, estuvo conformada por 200 trabajadores de la zona de La Gran Caracas, donde el 59,5% fueron mujeres y el 40,5% hombres, con un rango de edad entre los 18 años y los 67 años, el rango con mayor frecuencia es de 18 y 30 años de edad. Teniendo como resultado que existe una correlación directa débil  $r = 0.321$  entre ambas variables. Con respecto a los niveles del bienestar psicológico, se puede evidenciar que existe predominancia del nivel alto, concluyendo si los trabajadores perciben unos buenos niveles de estructura, exigencias, desafíos, recompensas,

responsabilidades, cooperación y una buena tolerancia a conflictos respeto por las opiniones de los demás, por tal motivo tienden a experimentar buenos niveles de Condiciones y medio ambiente de trabajo.

García H, Melgara E, Villareyna C, (2016) con la tesis "*Incidencia del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de FAREM – Estelí, en el primer semestre 2015*". Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, pregrado. Estelí. Nicaragua. Tiene como objetivo determinar la relación de las variables, la metodología de investigación aplicada es de tipo mixta, ya que se evalúa la realidad que se presenta en la institución en cuanto a su clima organizacional y la satisfacción laboral; mediante la aplicación de instrumentos como: guía de observación, encuestas y entrevistas para la recolección de datos, así como el análisis de hallazgos El estudio se efectuará con base a las situaciones que se presenten durante el periodo investigativo, por tanto, se considera que es un estudio explicativo. Al examinarse los acontecimientos que surjan en el lapso que comprende la investigación. Población el tema de estudio está dirigido al área administrativa de la Facultad Multidisciplinaria de Estelí de un total de 82 colaboradores, la muestra con el método aleatorio simple para un universo de 82 colaboradores el cual dio como resultado una muestra de 68 encuestas. Resultando el 60% de los colaboradores son ubicados siempre de acuerdo al perfil del puesto, el 19% generalmente y un 21% casi siempre. Conclusión de esta investigación, permitirán brindar algunas recomendaciones que ayuden a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, mejorando la gestión del capital humano, cumplir con los objetivos del servicio. Al mismo tiempo, que sirvan para crear y aplicar herramientas en otros departamentos y lograr las metas de productividad y calidad basado en los indicadores que exigen los compromisos de gestión.

Gonzales P, (2016) con la tesis "*control de la gestión pública a través de un diseño de sistema estratégico en el instituto autónomo de protección civil y administración de desastres del Estado de Carabobo (IAPCADEC)*". Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela. Tuvo como objetivo en diseñar un sistema estratégico para el control de la gestión pública a través de un diseño de sistema estratégico en el instituto autónomo de protección civil y administración de

desastres del Estado de Carabobo (IAPCADEC), analizando el comportamiento de los sistemas de control internos que ponderan los elementos cualitativos y cuantitativos de la gestión y lograr un enfoque de direccionamiento estratégico, la metodología utilizada para el estudio consistió en una investigación exploratoria, El diseño utilizado es un diseño mixto apoyado en un trabajo documental y en un trabajo de campo. estudio de caso de tipo descriptivo, La población es representada por los 25 funcionarios adscritos, la muestra es la selección de una parte de la población que se utiliza para obtener información general de la misma; en este caso se tomaron en cuenta 20 funcionarios, resultados totales ponderados del factor interno y se ubican en el eje de las abscisas (X), y los resultados totales ponderados del factor externo, los cuales se ubican en el eje de las ordenadas (Y). Ambos ejes tienen una escala entre 0,00 y 9,00. El eje X se divide en tres partes: posición débil (0,00 – 2,99), posición promedio (3,00 – 5,99), y posición fuerte (6,00 – 9,00). El eje Y también se divide en tres partes: posición baja (0,00 – 2,99), posición media (3,00 – 5,99), y posición alta (6,00 – 9,00). En conclusión, la ejecución implica el desarrollo de las actividades de la organización previamente determinadas en la planificación contribuyendo al logro de los objetivos institucionales establecidos, mediante la aplicación y combinación adecuada de procesos, procedimientos, métodos, normas, recursos, sistemas de información, comunicación y seguimiento.

Zans A. (2017) con la tesis "*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*". Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las variables, con el fin de dar a entender el clima organizacional, para identificar el desempeño laboral que existe en la empresa, y así valorar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. El método utilizado en el desarrollo de este estudio fue de enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo. Se trabajó con una población de 88 colaboradores y funcionarios, con una muestra realizada a 59 colaboradores y funcionarios. Se utilizó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para un resultado óptimo, bajo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de investigación. Dando como resultado el nivel de exigencia de los superiores es

recibido por parte de las personas encuestadas de manera positiva al considerar el 40% y el 42%, para un total del 82% de los trabajadores, llama la atención ese 18% que no comparte el nivel de exigencia que se solicita, existiendo algunas áreas sensibles en la institución donde denota mayor presión por la ejecución de las tareas y funciones. El 90% de las personas encuestadas considera que existe una comunicación fluida con su jefe a cargo, aunque mucha de esa comunicación se haga de manera informal, recibiendo siempre atención de manera permanente cuando así lo requieren. Concluyendo los resultados obtenidos indican que el clima organizacional actual en la FAREM, siendo de tranquilidad en mayor promedio, de vehemencia y entusiasmo, así como indiferencia y distanciamiento en menor tamaño, por tal motivo se considera entre poco favorable y desfavorable, al mejorar del clima organizacional trascenderá de manera efectiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad.

## **2.2. Bases teóricas de variables**

### **2.2.1. Variable 1: definición de control interno**

Mantilla (2018) teniendo como base a COSO, refiere que “el control interno, como un desarrollo, desempeñado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la organización, estructurado para proporcionar seguridad comprensible con relación a la ganancia de los objetivos de la entidad” (p.1).

La Contraloría General de la República (2014) refiere que:

Control interno es un desarrollo integral realizado por el titular, funcionario y trabajadores de una organización, estructurada para desafiar los riesgos y para dar seguridad comprensible de que, en el logro de la misión de la organización, se obtendrán los resultados de la misma sostiene que, es la gestión la más orientada a mitigar los riesgos. (p.9)

Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba (2015) indica que:

Control interno entiende el plan de organización, el conjunto de procedimientos y medidas implantados dentro de una entidad, para proteger sus recursos, verificar la exactitud de su información tanto financiera como

administrativa, buscando alcanzar la eficiencia en sus operaciones y lograr el cumplimiento de los objetivos pautados y reglamentaciones. (p.305)

Meléndez (2016) refiere que:

El control interno es realizado por distintos niveles, cada uno de ellos, con obligaciones fundamentales. La gerencia, los directivos y los auditores internos y otros colaboradores de menor jerarquía aportan para que el sistema de control interno marche con efectividad, eficiencia y economía. (p.20)

Estupiñán (2015), refiere que los controles internos son “las políticas, técnicas, prácticas y estructuras organizacionales estructuradas para proveer razonable confianza en que los resultados de los negocios serán óptimos y que los acontecimientos indeseados serán mitigados o detectados y corregido” (p.33).

#### **2.2.1.1. Teoría del control interno**

Mantilla (2018) menciona que:

La administración supervisa el control interno desde un punto de vista amplio de la entidad completa. Su obligación es desarrollar los fines y las políticas de la organización, para orientar sus recursos humanos y materiales con la intención de conseguir los resultados, le permiten a la administración realizar las acciones oportunas cuando cambian de condiciones, también ayuda a garantizar que se cumpla con las responsabilidades ambientales, legales y sociales, el cual incluye normas fiduciarias para propósitos beneficiosos a los trabajadores, ordenamiento sobre seguridad de empleados y normas para un óptimo manejo de desechos. El asegurar el cumplimiento del control interno protege la reputación de la empresa. (p.5)

#### **2.2.1.2. Evolución del control interno:**

Mantilla (2018) menciona que:

El control interno anteriormente, no siempre ha sido de la manera actual, ha variado en la dimensión en que han variado los mercados el ambiente y las estructuras organizacionales el interior, incluso su ubicación se ha ido

modificando, así mismo las metodologías con las cuales opera. Tales cambios no son únicamente en las definiciones. Se perciben con mejor calidad en las denominadas generaciones que se han ido dando a lo largo de la historia, como respuesta a las condiciones organizacionales y del entorno. Si bien el control interno nació en un nivel organizacional bajo, los controles administrativos y contables. (p.31)

### **2.2.1.3. Generación del control interno:**

Mantilla (2018) menciona que:

Aquí se utiliza una derivada del análisis de la transformación de la auditoría a partir de los esquemas paradigmas, modelos de revisión edad media hasta 1880s, atestación 1880s-1990s y aseguramiento 1990s – actualidad. Tal observación da a conocer el cambio sucedido, así como en la humanidad edad media, industrial, informática como en la economía y las organizaciones. Empleando un lenguaje de sistemas, ya familiar para muchos, se encuentran claramente diferenciadas tres generaciones de control interno.

Primera generación: esta generación estuvo muy ligada a los controles contables y administrativos, un esfuerzo orientado a garantizar el proceso de presentación de reportes financieros.

Segunda generación: esta generación del control interno mantuvo un sesgo legal. Logro adiestrar formas y prácticas de control interno, más enfocado en el sector público. Dando origen a una percepción bastante alterada del mismo, al operar muy cercano de la línea de cumplimiento formal alejado de los niveles de calidad técnicos.

Tercera generación: esta generación nueva enfoca sus esfuerzos en la cualidad originado del posicionamiento en los altos niveles directivos, estratégicos, como índole necesaria para asegurar la eficacia. (pp.31-32-34)

#### **2.2.1.4. Control interno y valor agregado**

Mantilla (2018) menciona que:

El control interno, por sí mismo, si bien es importante y podría ser útil, no tiene mucho valor. Se justifica como medio para alcanzar un fin, los objetivos del negocio y cuando aporta valor. Tal aporte de valor se entiende en dos direcciones. La primera, la generación de valor para el cliente. En el caso concreto de control interno, ayuda al logro de los objetivos del negocio del negocio. En este sentido, COSO le lleva mucha ventaja a los demás “criterios de control” dado que está centrado en los objetivos de negocio: eficiencia y eficacia de las intervenciones; lo verídico de la información financiera; cumplimiento de normas obligaciones y salvaguarda de activos. La segunda generación, se refiere a la agregación de valor para accionista. El logro de los objetivos de negocio requiere garantizar, en términos de seguridad razonable que se protege el patrimonio de los propietarios y que se agrega valor al mismo, allí radica, posiblemente, la fortaleza de las metodologías contemporáneas centradas en administración de riesgos. (p.58)

#### **2.2.1.5. Importancia del control interno**

La Contraloría General de la República (2014) refiere que:

El control interno tiene una secuencia de utilidad para la organización. Ponerlo en práctica y fortalecerlo impulsa la adopción de reglas que repercuten en el logro de sus metas. Por consiguiente, se dan a conocer los principales beneficios: La educación de control ayuda al desempeño de las actividades institucionales y aumenta la productividad, el control interno bien establecido apoya fuertemente a conseguir una gestión excelente, cada vez que origina beneficios a la administración de la organización, en función a todos los niveles, así como también en todas las acciones, sub procesos y actividades en donde se ejecuta, el control interno es un instrumento que ayuda a combatir la corrupción, fortaleciendo a una organización para obtener sus objetivos de desempeño y rentabilidad y así mitigar la pérdida de recursos, simplifica el aseguramiento de información financiera confiable

y supervisa que la organización cumpla con las leyes y regulaciones, mitigando pérdidas de imagen y otras consecuencias. (p.12)

#### **2.2.1.6. Limitaciones del control interno**

La Contraloría General de la República (2014) refiere que:

El control interno facilita la información administrativa sobre las operaciones de la organización y sustenta en la determinación de una manera informada, apoyando con el logro de sus metas. Así mismo, a menudo, se tiene probabilidades mayores de lo que puede ofrecerse. Una norma de control interno, así haya sido bien estructurado, puede suministrar solo seguridad razonable, no absoluta en el logro de las metas por el lado de la administración. La posibilidad de obtenerlos está forzada por limitaciones propios al ambiente del sistema de control interno.

Algunas de estas limitaciones son: los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, pueden ocasionar fallas por simples errores o equivocaciones, los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno, el diseño de un sistema de control interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio y generando ineficiencias desde el diseño.

Es importante tomar en cuenta estas limitaciones con el objetivo de minimizarlas lo más posible, y aprovechar al máximo los beneficios del control interno vistos en el acápite anterior. (pp.12-13)

#### **2.2.1.7. Principios y elementos de control interno**

Meléndez (2016) refiere que:

El principio del control interno tiene como indicadores primordiales que se utiliza de soporte para desarrollar la estructura de control interno, por tal motivo, el método de comprobación del control interno en cada zona de funcionamiento depende según la empresa. Los métodos de comprobación y/o control interno depende según la empresa. Por lo tanto, el principio primordial de control interno se resume en los siguientes numerales: es

preciso instaurar responsabilidades con las operaciones y el registro contable del mismo tienen que estar divididas, es muy necesario emplear las pruebas de que se tengan para corroborar la veracidad de las operaciones realizadas. Las operaciones comerciales no tendrían que quedar a responsabilidad de una sola persona, las labores de los distintos puestos de trabajo deben tener constancia por escrito, una selección idónea del personal tiene que considerarse primordial, las etapas vacacionales no deben ser solamente al personal de menos funciones, por el contrario, lo disfrutan de igual manera los trabajadores de máxima autoridad y competencias, la correlación del trabajador en la empresa no se obtiene solo con un sueldo justo y idóneo; siendo importante otros factores, en los ascensos deberían manejarse con justicia y sin preferencias, no deben evitarse las ventajas de protección que te da el sistema de contabilidad por partida doble creándose un excelente sistema de archivo y correspondencia. (pp. 28-29)

#### **2.2.1.8. Objetivos de control interno**

Meléndez (2016) refiere que:

##### **Objetivo general**

Conocer y aplicar los fundamentos científicos y técnicos del control interno, en empresas reales o simuladas de su entorno. Este objetivo presenta las siguientes situaciones: fomentar la efectividad, eficacia y parquedad en las operaciones con calidad de los servicios que deberían ofrecer cada empresa, resguardar y mantener los recursos ante cualquier pérdida, dilapidación, mal uso, hurto, animalias o acto ilegal, ejecutar las leyes, ordenanzas y normas dictaminadas, realizar información financiera legal y confiable, expuesta con tiempo, fomentar una cultura de integridad, transparencia y obligaciones de la función empresarial, precaviendo el adecuado rendimiento de los funcionarios y servidores, tener a bien ser marco de referencia con respecto a la materia de control interno para las prácticas, procedimientos administrativos y financieros, dirigir la formulación de reglas específicas para el manejo idóneo de los procesos de gestión e

información gerencial en las entidades, supervisar la efectividad y eficiencia de las transacciones realizadas y que estas estén, dentro de los planes y presupuestos autorizados.

### **Objetivos específicos**

El reconocimiento de los objetivos específicos del control interno en toda empresa, abarca las operaciones que pueden agruparse en los rangos siguientes:

- a) Actividades de gestión: entiende como política general y las misiones de planeamiento, disposición, administración y auditoría interna.
- b) Actividades operacionales: vinculado al cumplimiento de los propósitos propios de la empresa.
- c) Actividades financieras: engloban las áreas del control interno, así como: Presupuestos, tesorería, caja y contabilidad.
- d) Actividades administrativas: es la que respalda las labores operativas fundamentales de la organización, son: Detallar y comparar los sistemas de control interno de una organización. Incluir y caracterizar las clases de control interno. (pp.26-27)

#### **2.2.1.9. Evaluación de riesgo de control interno**

Estupiñán (2015) considera que:

El análisis de riesgos es la identificación que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias. En la dinámica actual de los negocios se debe prestar especial atención a: los avances tecnológicos, los cambios en los ambientes operativos, las nuevas líneas de negocio, la reestructuración corporativa, la expansión o adquisiciones extranjeras, el personal nuevo y el rápido crecimiento. El enfoque no se determina en el uso de una metodología particular de evaluación de riesgos, sino en la realización de la evaluación de riesgos como una parte natural de proceso de planeación. (p.47)

### **2.2.1.10. Monitoreo de control interno**

Estupiñán (2015) considera que:

Los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando a lo planeado así corroborar su efectividad ante los cambios de las situaciones que les dieron origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden subsanar. Las actividades de monitoreo constante pueden ser implantada en los propios procesos del negocio o través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoría interna o externa. Los controles internos se deben implementar en los procesos del negocio sin inhibir el desarrollo del proceso operativo. Los controles que hacen que la ejecución sea lenta, son evitados, lo cual puede ser más dañino que no tener controles, debido al falso sentido de seguridad. Los controles son efectivos cuando en los procedimientos no se les recuerda constantemente de su existencia. (p.386)

#### **2.2.1.1.1 Compromiso dentro de la empresa**

El Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba (2015) considera que:

En una organización cada funcionario es responsable de cumplir en su ámbito de trabajo y ante su superior inmediato, con el deber de observar las normas, actuando según lo acordado y cumpliendo los planes que la institución ha definido. En tanto, los niveles más altos de la jerarquía institucional tendrán a su cargo la responsabilidad por el eficaz funcionamiento del sistema de control interno de la organización, controlando el accionar de cada nivel, con el objeto de verificar que funcione de acuerdo con lo planeado definido, efectuando los ajustes necesarios, cuando lo requiera la situación. (p.306)

#### **Normas de control interno**

El Ministerio de Finanzas de la provincia de Córdoba (2015) considera que:

El objeto de las normas que la sindicatura general de la nación dicta en nuestro país es la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control

en todas las índoles de la administración financiera, legal, económica, de gestión, etc. de carácter previo y posterior. Estas Normas Generales de Control Interno conforman el esquema para alcanzar la transparencia de la gestión institucional, en un marco de la legalidad, la ética y la rendición de cuentas republicana, debiendo aplicarse en todo el ámbito del poder ejecutivo nacional, como base de la responsabilidad que la ley 24.156 impone a la administración superior de cada jurisdicción o entidad del sector público nacional. (p.312)

### **2.2.1.12. Definiciones de las dimensiones del control interno**

#### **A) Segregación de funciones**

Mantilla (2018) señala que:

Es posiblemente, el más antiguo y aceptado de manera general, si bien su entendimiento tiene distintos matices, los cuales han ido cambiando en la medida en que ha evolucionado el control interno. No es solamente de la segregación de funciones entre la persona que maneja los efectivos es el que elabora y custodia registros contables. [...] señala que ninguna persona debe tener control sobre una transacción desde el comienzo hasta el final, de manera ideal y particularmente en las organizaciones grandes, complejas, ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción.

Ello como mecanismo de protección, para esas mismas personas ya se trate de empleados o de administradores y de la misma organización dado que el control de transacciones ha sido extendido al control de los eventos riesgos y de las condiciones contratos, ello explica que el trinomio transacciones-eventos-condiciones, tiene tanta fuerza en los estándares internacionales de información financiera. (p.44)

#### **1) Autocontrol**

Mantilla (2018) señala que:

No hay controles internos que sean externo. La dirección, gestión, supervisión y evaluación/valoración del control interno son resorte de la

administración principal alta gerencia. El correcto de los controles internos es que los métodos deben ser desempeñados por gente competente sostenida con la tecnología. Así mismo, como la valuación y la auditoría del control interno se realizan de manera externa, el auditor debe ser independiente a la empresa. En dos maneras distintas, el auditor interno debe ser externo a la administración, y el auditor externo de estados financieros debe ser externo a toda la organización, por el contrario, la valoración del control interno es un asunto que corresponde a la administración y que esta somete a la auditoría realizada por el auditor independiente. (p.45)

## **2) Eficacia**

Mantilla (2018) señala que:

El control interno está sujeto a los resultados que propone. Así mismo, garantiza el cumplimiento de las metas organizacionales, no se desempeña. De este modo a la evaluación fundamental de control interno, ya sea en una evaluación, valoración de su eficacia. Está sujeta directamente del logro de las metas de negocio que maneja el sistema, eficacia y eficiencia de las operaciones a realizar, transparencia del proceso de explicación de reportes financieros, cumplimiento leyes y obligaciones, resguardo de activos, direccionamiento estratégico.

La Ley Sarbanes-Oxley de 2002 de Estados Unidos le ha dado mayor importancia a este principio, al coordinar tanto la valoración que hace la administración como el dictamen que hace el auditor en términos de la eficacia del control interno. En resumen, el control interno depende de los resultados que es capaz de ofrecer. (pp.46- 47)

## **3) Confiabilidad**

Mantilla (2018) señala que:

Determina la conexión que tiene la efectividad del diseño y operación del sistema de control interno con la cabida de los documentos, conocimiento y monitoreo del control interno. Las cuatro etapas que debe recorrer

normalmente el control interno en su desarrollo: no-confiable, insuficiente, confiable, y óptimo. [...]Intentando hacer una síntesis de lo anterior, puede afirmarse que estos principios implican un entendimiento propio, renovado, del control interno y le dan su caracterización. Son desarrolladas, en mayor o menor extensión por los diferentes criterios de control. A partir del análisis de los distintos criterios y estructuras conceptuales a los cuales hoy se le da más importancia, es posible identificar los principios de control interno. (pp.47-48)

## **B) Roles y procesos**

Mantilla (2018) señala que:

Permite ver con suficiente claridad las distintas etapas actividades del proceso del control interno, así como, diseño, implementación, mejoramiento, evaluación, valoración, auditoria y supervisión. En consecuencia, con el análisis de procesos que se está empleando en el presente trabajo, tales actividades están interrelacionadas, no necesariamente en una secuencia lineal. Tiene relación con la orientación ordinaria. Dando seguridad comprensible con relación al logro de las metas de negocio empresariales. Aquí aparece una diferencia importante entre los objetivos de negocio y los objetivos comprometidos. Los primeros son netamente organizacionales, corresponden a los intereses particulares de un ente económico, los segundos están condicionados por el interés público y resaltan, por este flanco, un rol social en la gestión administrativa, y por otro los roles de los auditores y de los supervisores, en aras a los intereses generales del mercado y/o de la sociedad en general. (p.52)

### **1) Diseño**

Mantilla (2018) señala que:

El procedimiento del control interno está dirigido a recalcar el alcance del criterio de control, así como alusiones comunes y con altas cantidades de objetividad, especialmente parte de estándares internacionales y los hechos estratégicos de la alta gerencia en cumplimiento de su rol de dueño. Siendo una de las ventajas fundamentales del diseño del sistema del control interno

es suprimir la subjetividad de atribuir los controles a conveniencia de cada quien, no teniendo en cuenta ni las metas ni las interrelaciones. Una buena estructuración permite en gran manera el manejo eficaz del sistema de control interno ahorrando montos impresionantes de recursos. Por tal motivo, es importante que cooperen todos los involucrados en la empresa, tiene como rol primordial una relación con el diseño que corresponde a los emisores de los criterios, estándares, y al rango alto de la gerencia en cuanto está directamente o a través de asociaciones gremiales, participando en la emisión. (p.-54)

## **2) Implementación**

Mantilla (2018) señala que:

Es una actividad que es responsabilidad de la alta gerencia, a través de consultores externos. Consiste en poner a funcionar, dentro de plazos prudentes, el diseño aceptado. Generalmente los primeros pasos son una capacitación a los máximos niveles directivos y al personal clave en la organización, respecto del criterio seleccionado, con razones para este caso con un metódico añadido con el mismo. Por consiguiente, se debe poner a marchar un plan piloto en un ambiente que sea estratégico para la empresa, posteriormente debe ser implementado en el remanente de las áreas. Por último, de la etapa es el afianzamiento e integración en un sistema exclusivo y conforme. El asunto clave es la conexión y la alineación entre el punto de vista seleccionado y la metodología unida con el mismo. (p.53)

## **3) Mejoramiento**

Mantilla (2018) señala que:

Esta etapa es de accionar constante, el afianzamiento del sistema de control interno, es un tema que se da con el pasar del tiempo. no encontramos ningún sistema de control interno que es escaso de errores. Por tal motivo, se vuelve en un imperioso de mejoramiento continuo. [...] Esta etapa es clave para garantizar la eficiencia del mismo. Pasiblemente esta sea una de las razones por las cuales las metodologías más importantes dan un énfasis creciente al monitoreo, esto es, al análisis del comportamiento de los distintos procesos en el tiempo, mediciones que se realizan a través de

indicadores. En esta etapa tiene un rol clave de alta gerencia a través del personal propio de la organización: superada la participación de los consultores externos, llega la hora en que la organización tiene que controlarse a sí misma autocontrol. (p.54)

## **C) Evaluación**

Mantilla (2018) señala que:

Es la etapa que históricamente mayor énfasis ha tenido, si bien no siempre con la eficacia requerida. Ha sido práctica tradicional que los sistemas de control interno estén sometidos a evaluaciones, principalmente por parte de los auditores internos y externos. Aparecen dos roles diferentes: los auditores internos valoran el control interno para ayudarle a la administración a sus actividades de gestión organizacional. Los auditores externos financieros, generalmente han utilizado esta evolución para determinar el alcance de las pruebas de las auditoría, un asunto que les interesa mucho para ahorrar costos y para salvar sus responsabilidades, generando unas recomendaciones de control a las que no siempre se les hace seguimiento y a las que la administración no siempre atiende.

Los desarrollos recientes en auditoría de estados financieros, a partir de estándares internacionales y dentro del proceso de convergencia hacia ellos particularmente el de los estándares americanos, en el contexto del nuevo modelo de riesgo de auditoría han introducido modificaciones importantes tanto en la definición de control interno. (pp.54-55)

### **1) Auditoría**

Mantilla (2018) señala que:

Es un asunto extremadamente nuevo. Conlleva someter a examen independiente, a cargo del auditor de la compañía, la valoración que a partir de un criterio de control realiza la administración fundamental. Indica que debe existir un alusivo externo, contando con la aceptación de por todos los involucrados en la organización en especial, que define el criterio de control. La administración debe realizar una valoración, detallando el criterio de

control como consecuencia de tal valoración, por tal motivo debe asumir la obligación. Es conocido que el encargado del control interno, es la administración fundamental, aquí hacemos una precisión extra en relación con la obligación por la valoración. No es competente que los auditores internos o externos realicen las evaluaciones y las muestren, ya que la administración principal tiene que realizar su propia valoración sometiéndola a una auditoria. Así como ocurre con la auditoria de estados financieros, la auditoria de control interno se vuelve en un tema de interés público. (p.55)

## **2) Supervisión**

Mantilla (2018) señala que:

Hace referencia a cuál es el rol de las actividades de supervisión inspección, vigilancia y control en relación con el control interno hacerlo exigible obligatorio en entidades de interés público, monitorear su funcionamiento on going continuo y, sancionar por su no cumpliendo. Es una etapa de la cual se dispone de poca documentación principalmente causa de que se ha confundido con la evaluación, porque realmente apenas se empieza a implementarse. Los supervisores deben requerir que todos los bancos, independientes del tamaño, tengan un efectivo sistema de controles internos que sea consistente con la naturaleza, complejidad y riesgo inherente de sus actividades dentro y fuera de balance y que responda a los cambios en el entorno y las condiciones del banco. (p.56)

## **3) Responsabilidades**

Mantilla (2018) señala que:

El control interno es efectuado por la junta de directores, la administración principal y todo el personal de la administración, aparecen diferentes roles e implicaciones derivadas de los mismos. Administración principal responsabilidad general por todo el sistema, roles específicos del diseño, la implementación, el mejoramiento y la evaluación. Valoración del sistema de control interno con fines de auditoria externa del mismo. y la participación, preferencialmente a través de las asociaciones gremiales, en los procesos de emisión de los estándares. Consultores externos: información y consejo

sobre la selección del criterio de control y la etapa de implementación.  
Personal interno staff: en el mejoramiento del sistema de control interno.  
Auditores internos evaluación/valoración del sistema de control interno.  
Auditores externos evaluación del sistema de control interno para determinar el alcance de las pruebas de auditoria y auditoria de control interno. (p.57)

## **2.2.2. Varibale 2: clima organizacional**

### **2.2.2.1. Definición de clima organizacional**

Chiavenato (2017) refiere que

El clima organizacional da a conocer el dominio del ambiente con la motivación de los involucrados de tal modo que se puede explicar cómo la característica o propiedad del entorno organizacional que comprende o experimentan los participantes y que impacta en su conducta” (p.74).

Méndez (2018) refiere:

Las personas construyen percepciones según su experiencia y vivencia. En razón a su origen subjetivo, podrán cambiar por factores higiénicos externos a los individuos, tales como salarios, condiciones y herramientas de trabajo, recompensas y otros. Así como por situaciones coyunturales, que impactan el nivel de motivación y satisfacción. (p.94)

Llanos (2016) refiere:

En estos tiempos la gestión de talento humano ha descuidado el garantizar reactivamente al menester de los trabajadores en la empresa, siendo más proactiva, próximo a la gerencia donde se dan zonas de reflexión dirigidos a definir o redefinir la misión, visión, políticas, metas y todos los elementos que son examinados en la planificación estratégica, contiguo a los subordinados para concretar con sus aspiraciones y procesos motivacionales. (p.61)

Uribe (2015) teniendo como base Hellriegel refiere:

El clima organizacional es un grupo de cualidades percibidos de una empresa y/o sus subsistemas, o ambos, logrando ser impulsados de manera que la empresa y/o sus subsistemas, o ambos, son de acuerdo con sus

miembros o el ambiente. Concordando con este autor, se presentan cualidades importantes para examinar su definición y medición. indicando respuestas perceptuales, así como descripciones primarias con mayor grado a las evaluaciones del ambiente organizacional, El nivel de inclusividad de los reactivos, series y constructos son a nivel macro, mayor a una micro, Las unidades de análisis despliegan los atributos de la empresa o de subsistemas propios más que a nivel individual (p.40)

Segredo (2013) refiere:

En tiempos actuales el clima organizacional, es un asunto de mucha importancia para las empresas que orientan su administración en el continuo perfeccionamiento del área de trabajo, por tal motivo, consideramos que es un factor clave para el crecimiento de las empresas y su estudio en hondura, dictaminar y mejoramiento incide de una manera directa en el designado espíritu de la empresa. Por lo anterior, en el actual trabajo se lleva a cabo una aproximación conceptual al tema, el cual permite probar la importancia del clima en la dirección del cambio en los sistemas organizacionales. (p.2)

#### **2.2.2.2. Clima organizacional**

Chiavenato (2017) menciona que:

El clima organizacional está a la altura de la empresa siendo un aspecto fundamental de la relación entre trabajadores y organizaciones. Al ver que las personas se encuentran en un proceso constante de adaptación a múltiples posturas con el objetivo que es de satisfacer sus necesidades sosteniendo cierto equilibrio individual. Este proceso de adaptación no se limita en la solución de necesidades fisiológicas, así como de seguridad las nombradas necesidades básicas, además también analiza la respuesta de las necesidades sociales, así como la estima y autorrealización las nombradas necesidades superiores. [...]se relaciona profundamente con la motivación de los participantes de la empresa. Aunque la motivación con los integrantes es alta, el clima organizacional es elevado al proporcionar relaciones de satisfacción, interés, ánimo y cooperación entre los involucrados. (p.74)

### **2.2.2.3. Interacción entre la organización y el entorno**

Chiavenato (2017) menciona que:

La organización y el entorno tienen una interacción íntima y constante. Siendo una de las cualidades más importantes de una organización en su sensibilidad y adaptabilidad, por consiguiente, tiene la capacidad para distinguir y amoldarse a la variabilidad de los incentivos externos. Una empresa sensible, flexible es versátil y competente de redistribuir prontamente sus recursos de un modo que extiende su adecuación perfeccionando su rendimiento para obtener sus metas. Una empresa tiene que adaptarse de manera continua a las situaciones cambiantes de la innovación en un corto plazo, en general, con un menor dispendio posible. (p.360)

### **2.2.2.4. Motivación**

Chiavenato (2017) menciona que:

La motivación es de nivel individual dirige al clima organizacional al nivel de la empresa. Los seres humanos están en constante adaptación todo el tiempo a gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y manteniendo su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. La adaptación no solo da a conocer la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, así mismo también a las de propiedad a un sector social de aprecio, así como de autorrealización. La frustración de dichas necesidades origina problemas en la adaptación. Así mismo, la satisfacción de esas necesidades superiores requieren en particular de los individuos en cargos de autoridad jerárquica, se precisa la importancia para la administración entender la naturaleza para la adaptación y desaparición de los individuos. (p.49)

### **2.2.2.5. Adaptación**

Chiavenato (2017) menciona que:

Cambia de un individuo a otro, dándose en un mismo individuo de manera cambiante. Una excelente adaptación demuestra salud mental. Así mismo, es una de las maneras de precisar la salud mental, es detallar las cualidades básicas de los individuos mentalmente sana, denota satisfacción consigo mismos, demostrando una buena relación con los demás individuos y con una capacidad de enfrentar las demandas de la vida.

Por esta razón, se da el nombre de clima organizacional, por estar vinculado al entorno interno entre los participantes de la empresa. El clima organizacional tiene una ajustada relación con el nivel de motivación de sus participantes. Al tener una relación alta, el clima organizacional se eleva al traducirse en relaciones de satisfacción, osadía, interés, colaboración, etc. (p.49)

### **2.2.2.6. Líder - persona**

Méndez (2018) considera que:

La idea sobre la naturaleza de la conducta humana lleva al líder de la organización a elaborar imágenes sobre el comportamiento esperado de los empleados influyendo en la forma como se establecen procesos de interacción. Este aspecto, considerando condición inicial, actúa como variable de entrada en la conciencia colectiva que describe rasgos de su cultura organizacional. El libro de Ricardo Sembler, contra la corriente, permite entender que el líder actúa sobre los subalternos según los juicios que construye. Esta afirmación se complementa con enfoques que en la misma dirección hacen algunos autores de la teoría organizacional.

Los líderes establecen procesos de interacción, y por su experiencia construyen ideas que se traducen en juicios sobre las personas con las que trabajan y predisponen comportamientos con los subalternos. (pp.13-14)

### **2.2.2.7. La cultura, factor determinante en el clima organizacional**

Méndez (2018) considera que:

Los resultados de cultura señalados en el capítulo anterior identifican categorías y tendencias que describen la cultura explícita propia de estas organizaciones. Con fundamentos en estudios de carácter exploratorio descriptivo, afirmando que la percepción del clima no ha tenido cambios significativos en las empresas colombianas.

Los resultados presentan niveles apenas aceptables, como se identifica en las generalizaciones empíricas que surgen, sin embargo, vale la pena anotar que en la medición se encuentran empresas por encima o por debajo en la percepción y satisfacción del clima organizacional. El clima organizacional identificado se explica en el contexto de la cultura. En las empresas en donde prevalece la cultura explícita, la percepción del clima no es satisfactoria y este es apenas calificado como de aceptable. (p.105)

### **2.2.2.8. Clima organizacional-cultura organizacional- resiliencia**

Llanos (2016) considera que:

Se percibe a la cultura organizacional, así como todo lo que identifica a una empresa, con la variedad de otra realizando que sus participantes perciban que son parte de ella, al profesar los mismos valores, opiniones, reglas, métodos, normas, lenguaje, rito y ceremonias. Todos los puntos de vista están inherentemente relacionados al clima organizacional. La cultura puede ser instruida, transformada con nuevas experiencias, el cual puede ser cambiada si se llega a comprender la dinámica del proceso de aprendizaje. Se ve una aproximación o puntos de contacto entre las distintas definiciones y determinando la manera de cómo opera una empresa, se refleja con las estructuras, estrategias y sistemas. El clima organizacional ejecuta la influencia directa en la cultura de la empresa, Así mismo, con las percepciones de los colaboradores y trabajadores establecen las creencias, conductas, mitos y valores que a la vez son parte de la cultura

organizacional, el cual constituye una identidad que diferencia a una empresa de otra. (pp.80-81)

#### **2.2.2.9. Resiliencia y el clima organizacional**

Llanos (2016) considera que:

Cabalmente el estudio de la resiliencia, así como del clima organizacional, varios autores concuerdan que las experiencias anteriores repercuten en los comportamientos posteriores, de tal manera como los participantes o las empresas alegan e interpretan situaciones desfavorables o difíciles, teniendo como resultado de las expectativas, actitudes, sentimientos y posibilidades de respuesta ocasionadas de momentos que las precedieron. Esto no significa que la resiliencia sea permanente, o que la resiliencia señalada en cada situación determinando que va a ser una constante a otras situaciones similares, al ser dinámica y cambiante en proporción a las circunstancias y los desafíos específicos, por tal motivo que la resiliencia no es estable ni transferida a otros momentos. En el punto de vista que inciden en la impresión que se da a conocer del clima organizacional con el nivel de resiliencia que manejan los individuos para superar momentos difíciles, considerando al clima organizacional. (p.67)

#### **2.2.2.10. Importancia del clima organizacional**

Uribe (2015) plantea que:

La consideración del clima organizacional reside en el efecto que se da en los colaboradores, en su proceder y en su rendimiento en las empresas, motivo por el cual se consideró notable la ejecución de las siguientes investigaciones dirigidas a desarrollar los atributos psicométricos en un nivel de clima organizacional elaborada para la población y su ejecución en dos investigaciones que autoriza constatar el efecto significativo que se da en el clima organizacional en la satisfacción laboral. (p.63)

### **2.2.2.11. Perspectiva interaccionista**

Uribe (2015) plantea que:

El clima organizacional da como consecuencia de la correlación entre las características de la organización y las de los trabajadores, tal como las perciben (García, 2006). Desde esta perspectiva, el clima organizacional es el conjunto de interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo (Schneider y Reichers, 1983). El clima organizacional, tiene un efecto en el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, por lo que éste actúa como un determinante del comportamiento en un sentido interactivo, más que como un determinante directo del comportamiento (Woodman y King, 1978). (p.60)

### **2.2.2.12. Introducción de clima organizacional**

Segredo (2013) plantea que:

El clima organizacional influye en las motivaciones y la conducta que tienen los participantes de una empresa, tiene su origen en la sociología en cual el concepto de empresa está dentro de la teoría de las afinidades humanas, resalta la importancia del individuo en su función de la labor por su colaboración en un sistema social. Las empresas están constituidas por individuos que viven en entornos complejos y dinámicos, el cual genera conductas diversas que impacta en el funcionamiento de los sistemas, se organizan en equipos y colectividades, teniendo como resultado de esta interacción media en el entorno que se respira en la empresa. La valoración del clima ocasiona retroalimentación de los métodos que impactan el comportamiento organizacional, esto permite ampliar los planes de mejoramiento dirigidas a variación de actitudes y conductas de los colaboradores por el mejoramiento de los factores diagnosticados, con la finalidad de aumentar los grados de motivación y rendimiento profesional, inclusive, algunas de las herramientas determinan los motivos y permiten a los encuestados sacar sus propias soluciones. En la actualidad, se le da mucha importancia a la valoración del clima organizacional en las

organizaciones, esto comprende un elemento esencial en el aumento de su estrategia organizacional planificada esto posibilita a los directivos una visión futura de la empresa. (p.38)

### **2.2.2.13. Medición y dimensiones del clima organizacional**

Segredo (2013) plantea que:

Los autores que se han especializado en la investigación del clima organizacional alrededor del mundo, han determinado sus conceptos, dimensiones, objetivos, importancia, teorías e instrumentos para su mensuración. El clima organizacional se define porque ha estimulado el interés en varios investigadores que han elaborado distintos estudios, tanto en instituciones industriales, empresariales, de servicio y educativas, así como muchas otras. Al realizar el estudio del clima organizacional, se verifica que no tiene una unificación teórica sobre su conceptualización. Distintos autores, proyectan al clima y cultura organizacional es el mismo, al ser definido como la personalidad y el carácter de una empresa, Ouchi, identifica el clima como un elemento más de la cultura, esto proyecta que la tradición y el clima conforman la cultura organizacional de una empresa, Gonçalves, evalúa que el clima organizacional se asocia con los estados y características del ambiente laboral el cual origina percepciones en los trabajadores que impacta en su comportamiento. (p.69)

#### **A) Cambio organizacional**

Chiavenato (2017) refiere que:

Actualmente, se caracteriza por un entorno de transformaciones continuos. El entorno general que rodea a las empresas es de constante cambio y dinámico, reclamando persistentemente que se dé una enorme capacidad de adaptación de carácter básica para su supervivencia. El desarrollo organizacional es el resultado de los cambios. En tiempos actuales, se califica por sus veloces y continuos cambios que se da en progresión de forma exponencial. Los avances tecnológicos, científicos, económicos, sociales, etc., que repercute en el crecimiento y el éxito de las empresas

industriales, de servicio, públicas, hospitales, bancos, universidades, etc. El desarrollo de cambio inicia con el surgimiento de fuerzas que originan la necesidad de variación en algunas posiciones de la empresa estas fuerzas pueden ser exógenas y endógenas. (p.359)

## **1) Convivencia con la incertidumbre**

Chiavenato (2017) refiere que:

La organización interna de una empresa son más planas, horizontales y simples, autorizan a las personas a trabajar en redes dentro y fuera de las empresas, manejar habilidades de colaboración creativa, que alegan a situaciones cambiantes que se hacen cargo de la responsabilidad del trabajador en la definición de su propio mando. (p.372)

El manejo continuo de las tecnologías ayuda al trabajo remoto desde fuera de la organización, esta habilidad es primordial para el mundo actualizado y la evolución de las organizaciones. Asumiendo una responsabilidad única del manejo y tratamiento de información, para esta coyuntura de deberá estar en constante capacitación tecnológica, así como la administración del tiempo para la familia.

## **2) Ampliar la red de relaciones**

Chiavenato (2017) refiere que:

Las empresas se unen cada vez más, con alianzas, fusiones, así como empresas en participación, con anteriores competidores. El ingenio para administrar las relaciones laterales se vuelve en un factor crítico para obtener resultados óptimos. Los personales funcionales cruzados y las estructuras matriciales son tan comunes en la actualidad, que requieren un conjunto cada vez mayor de ingenios interpersonales. (p.372).

En la actualidad las organizaciones trabajan en conjunto para mejorar sus productos y/o servicios que se brinda al cliente, la habilidad de generar confianza con las otras organizaciones es primordial para realizar alianzas y fusiones, para diversificar sus productos para los clientes. Las relaciones en una empresa, es un factor importantísimo para lograr los objetivos, no tan solo con el cliente, sino también con el equipo de trabajadores que forma el capital humano de la empresa.

Es primordial que las empresas tengan líderes que manejen la gestión de talentos con capacidad de adaptarse los cambios del mercado laboral actual.

### **3) Oportunidades para aprender**

Chiavenato (2017) refiere que:

En este tiempo actual, las empresas que subsistirán serán las que tengan un continuo aprendizaje y renovación. Los colaboradores que laboran en ellas, deberán de asumir total responsabilidad en la supervisión de su aprendizaje como resultado a las necesidades cambiantes de la empresa. En el motivo de los currículos que con anterioridad definía la empresa tradicional, los colaboradores serán responsables de establecer sus propias oportunidades de aprendizaje. (p.372)

Actualmente la capacitación constante es primordial, mantenerse en aprendizaje continuo con el compromiso personal de innovación ampliando nuestros conocimientos y crearnos oportunidades de mejora. Para asumir nuevos retos en el crecimiento profesional. El jefe de la empresa según su consciente tendría que ser el primero en plantearse como mejorar en el desempeño de sus labores, así encontrar un equilibrio entre propósito y beneficio que podría resultar complicado. No en todas las empresas manejan los mismos recursos y como resultado hay muchas limitaciones al momento de implementar mejorar en el trabajo.

### **B) Ruptura organizacional**

Chiavenato (2017) refiere que:

Las empresas actuales, están dividiendo totalmente con los anteriores moldes tradicionales. La empresa tradicional, cuya importancia es el organigrama tradicional, burocrático y jurásico, está en desarrollo de un intenso cambio. Ya no es de tiempos anteriores. Las empresas encaminan cada vez más sus fuerzas, recursos y tiempos al que maneja mayor valor, su activo intangible que les otorga inteligencia competitiva. El capital intelectual demuestra un nuevo método de pensar y de actuar. Contabilizar, administrar, dirigir, auditar, controlar y de otros verbos que constituían la

anterior administración tradicional están orientados a representar con un porcentaje de 20% del valor real de una organización. El otro porcentaje de 80% que refuerza los cambios organizacionales. (p.75)

## **1) Las organizaciones**

Chiavenato (2017) refiere que:

Se encaminan a operar con mayor énfasis en redes. En reducidos núcleos de considerables cerebros fundaron empresas de tamaño cuantioso, esto se debe a la capacidad de concentración. Creación de organizaciones en redes y desarrollo de distintivo. El activo intangible de dichas redes es un fragmento de menor del valor global de empresa estructurada. (p.75)

La organización actúa en determinado medio, como su existencia y supervivencia depende de la forma en que se relacione con ese medio, cuando se refieren a las distintas actividades y a la coordinación en la organización se deduce que debe estructurarse y dinamizarse en función de las condiciones y circunstancias que garantizan al medio en el cual opera la organización

## **2) La innovación**

Chiavenato (2017) refiere que:

Una innovación continua tiene un factor crítico de aceptación, no se da en la subsistencia de las empresas. Las elevadas sumas se asignarán en la creación de productos, prestaciones, sistemas y procesos en una actividad imparable con dirección a lo inédito, las empresas tienen que estar encaminados en cambios constantes para aumentar su rendimiento. (p.75)

La innovación es un cambio continuo de modelos en negocio, en productos, en procesos, en comercialización o en organización, para mejorar la eficiencia y mejorar el posicionamiento en el mercado, generando mayor rentabilidad y confianza para con sus clientes. Cabe recalcar que todo cambio genera una reestructuración general de la organización. La innovación es capaz de mirar de otra manera y de otro prisma a algo conocido, reevaluando desde el inicio un producto o servicio que lleva bastante tiempo de éxito en el mercado con el objetivo

de redefinirlo cambiando la idea que otros tienen de él, desde afuera o poder ver desde los ojos de otro para detectar las mejoras que se debe realizar.

### **3) Flexibilidad de horarios**

Chiavenato (2017) refiere que:

Se da con mayor frecuencia la flexibilidad de horarios en el trabajo tradicional se realizará cada vez más en casa. Con las dismantelaciones de las gigantescas organizaciones de la idea tradicional de activo tangible bajará cada vez más seguido el conjunto de bienes físicos de la empresa, así mismo, será cada vez menos presencial y más virtual. (p.75)

Al mantener un horario flexible permite a los colaboradores, mantenerse motivados con el rendimiento óptimo hacia los resultados de la empresa, equilibrando su trabajo con su vida personal, las flexibilidades de horarios en las empresas generan beneficios muy interesantes entre los involucrados, esto hace que el trabajador se concentre más en sus obligaciones laborales. Un horario flexible permite a los colaboradores a trabajar horas que difieren de la hora normal de inicio y fin de la organización, al flexibilizar los horarios las organizaciones suelen estar más pendientes por la productividad y por alcanzar los objetivos trazados.

### **C) Desarrollo organizacional**

Chiavenato (2017) refiere que:

Las empresas y los que laboran en los mismos, se modifican en todo momento. En las organizaciones establecen nuevos objetivos, mientras que los existentes se revisan y modifican; creándose nuevos departamentos y los antiguos se reestructuran; los trabajadores cambian de puesto o se retiran de la organización; llegan otras personas; los productos sufren modificaciones profundas; la tecnología avanza inexorablemente. Las personas también se desarrollan en nuevas motivaciones y enfrentan nuevos desafíos. Los tiempos cambian constantemente. En las empresas, se originan cambios a causa de las oportunidades o amenazas que se dan, así mismo, otros se planean con anterioridad. La finalidad del desarrollo se da al momento del cambio intencional y se planea con premeditación. (p-358)

## **1) Entrenamiento de la sensibilidad**

Chiavenato (2017) refiere que:

Es una técnica muy antigua del desarrollo organizacional. Para esta situación, los nombrados grupo T grupos de capacitación, incorporan un promedio de diez individuos y están encabezados por un líder apto que demanda una mejora en su sensibilidad al referirse a sus habilidades para con las relaciones interpersonales. Un laboratorio de sensibilidad en una sociedad al cual los colaboradores coinciden temporalmente, constituida de acorde a los requisitos de aprendizaje. La expresión laboratorio indica que la capacitación se da en una sociedad aplicada a asistir a la variación y el aprendizaje experimental. Se evalúan se investigan nuevos patrones de comportamiento en un clima que propone el cambio, en el cual los individuos están protegidos contra las circunstancias prácticas de la acción innovadora. (p.363)

## **2) Análisis transaccional**

Chiavenato (2017) refiere que:

El análisis transaccional es una técnica para el autodiagnóstico, el cual es por medio de transacciones. Una transacción se comprende como toda forma de comunicación, misiva o la conexión hacia el resto. Se encarga de una técnica consagrada a personas mas no a grupos, centrándose principalmente en los estilos, así como el contenido de las comunicaciones interpersonales. Adoctrina a mandar mensajes claros y ágiles, dando a conocer las respuestas naturales y óptimas. El análisis transaccional mitiga las costumbres destructivas de la comunicación los designados juegos que hacen que se eclipse la intención o el significado de los mensajes, hace que los individuos reconozcan el contexto de sus comunicaciones para realizarlas más abiertas, honestas y dirigir con mayor claridad los contenidos de sus mensajes. (p.363)

### 3) Consultoría de procedimientos

Chiavenato (2017) refiere que:

Con este método, conocido como consultoría de procesos, cada grupo es asociado a un consultor en procesos humanos, en esta información. El cual funciona como un tercero, con su concertación se da participaciones del grupo que tienen la finalidad de tornarlo más sensitivo a sus procedimientos internos para determinar metas y objetivos, mejorando el procedimiento en la toma de decisiones, incentivando la colaboración y estructurar sentimientos, liderazgo, confianza y creatividad. El consultor labora con los integrantes del grupo para apoyarles a entender la dinámica de sus relaciones de labor en momentos de grupo, a superar los medios con que se laboran en agrupación y a estructurar el diagnóstico y el ingenio que se desarrolla para solucionar los problemas, que les permitirán aumentar su eficacia con una mejor cooperación e integración. (pp.363-364)

#### 2.3. Definición de términos básicos.

**Administrar.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “administrar requiere la creación y el mantenimiento de un ambiente donde los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos integrados de la empresa para el logro del fin” (p.401).

**Autoridad.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “es un derecho, inherente a un cargo, de ejercer discrecionalidad en la toma de decisiones que afectan a otros, facultad de ejercer el mando como tal” (p.252).

**Código.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que es un “código en una declaración de políticas, principios o reglas que dirige el comportamiento de las empresas y personas” (p.59).

**Compañía.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) indican que: “ la compañía es una entidad legal distinta de sus dueños, por lo tanto, no son responsables de las deudas de la compañía, pero si del capital que poseen” (p.288).

**Confiabilidad.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) señalan que: “la confiabilidad es la precisión y consistencia de la medición del trabajo del individuo” (p.622).

**Controlar.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “controlar es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos son consistentes con los planes, vigilando los avances del individuo” (p.33).

**Denuncias de irregularidades.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que: “las denuncias de irregularidades es dar a conocer a las organizaciones externas las practicas no éticas de una compañía de su área interna que afecta a la empresa” (p.62).

**Dirigir.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “dirigir es contribuir en las personas para que contribuyan a los objetivos en la estructura organizacional” (p.32).

**Efectividad.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la efectividad es el logro de las metas establecidas” (p.252).

**Eficiencia.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “el logro de los fines y/o objetivos con el mínimo recurso, con resultados excelentes” (p.15).

**Empresa.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la empresa es un negocio, una dependencia gubernamental, un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización empresarial” (p.6).

**Estrategia.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la estrategia es establecer los objetivos básicos en un tiempo prolongado de una organización, la estrategia adecuada de los recursos de acción y la consignación para obtener esos objetivos en la empresa” (p.142).

**Insumos.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “los insumos en una empresa son las personas, el capital, las habilidades gerenciales y habilidades técnicas” (p.29).

**Innovación.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la innovacion es la mejora, adaptación o comercialización de nuevos productos, servicios o procesos introduciendo novedades a la organización” (p.45).

**Liderazgo.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “el liderazgo es influencia, esto es el arte o proceso de influir en las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria como entusiasta en el cumplimiento de los objetivos del grupo” (p.33).

**Motivación.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que la “motivación en término general que aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, es la fuerza que impulsa al individuo al logro del objetivo satisfactoriamente” (p.626).

**Normas.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “las normas son comportamiento esperado de los miembros del grupo siendo una regla de conducta de manera obligatoria en su cumplimiento” (p.461).

**Objetivos o metas.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “los objetivos o metas es el objetivo al cual se dirige la actividad, centrándose en alcanzar un fin en plazo determinado” (p.121).

**Organización.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la organización es la conformación premeditado y explícito de obligaciones en los puestos, es un equipo social integrado por individuos, ocupaciones y administración para cumplir los objetivos” (p.215).

**Organizar.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “organizar en una empresa es establecer una estructura intencional de funciones que los individuos desempeñan en una organización” (p.32).

**Orientación y valores.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “son aspectos importantes para formular la estrategia que establecen el clima organizacional y determinan la dirección de la organización” p.145).

**Planeación.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirma que “la planeación es la selección de metas y objetivos, así mismo como los actos para alcanzar mis objetivos” (p.119).

**Políticas.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “las políticas son declaraciones o interpretaciones generales que se originan de las reflexiones para la toma de decisiones, siendo de una manera ideológica a la toma de decisiones en la institución” (p.121).

**Presupuesto.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “el presupuesto es el dictamen de resultados anhelados que se expresa en términos numéricos, el presupuesto de una empresa es algo a tener muy en cuenta al momento de realizar alguna acción” (p.124).

**Procedimientos.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “los procedimientos son planes que establece un método de actuación necesario para soportar actividades futuras” (p.123).

**Producción.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la producción incluye a varios de estos: servicios, productos, las utilidades, satisfaciendo e integrando los objetivos de distintos solicitantes de la empresa” (p.31).

**Productividad.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la productividad es el rendimiento en producción, insumos de un período, considerando la calidad del mismo” (p.15).

**Reglas.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “las reglas determinan las acciones o su ausencia específicas primordiales en las que no se autoriza la discreción, una regla es parte del procedimiento de la institución” (p.123).

**Tecnología.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “la tecnología es la suma total del conocimiento que disponemos de tal modo como hacer las cosas” (p.44).

**Valor.** Wehrich, Cannice, Koontz (2017) afirman que “el valor es la creencia relativamente permanente sobre lo que es o no apropiado, que orienta las acciones y el comportamiento de los empleados en el cumplimiento de las metas de la organización” (p.280).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG El conocimiento del control interno impacta en la mejora el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1. El conocimiento del control interno impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

HE 2. El conocimiento del control interno impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

HE 3. El conocimiento del control interno impacta en la mejora del desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

Se usó el método hipotético deductivo, se realizó la investigación del problema a estudiar, en base a las cuales se plantearon los problemas e hipótesis respectivas, procediéndose al análisis correspondiente se verificó y comprobó la veracidad de los enunciados deducidos.

Según Sánchez, Reyes, Mejía (2018) la hipótesis tiene su origen o se infiere de alguna teoría previa. Se parte de una proposición general, luego de una hipótesis, y esta debe ser corroborada o comparada. Las hipótesis deductivas parten de los presupuestos teóricos y estos de la teoría básica. (p.75)

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. Variable 1. Control interno**

Según mantilla (2018) manifestó:

Control interno son las metodologías usadas por la administración para proyectar, organizar y dirigir el rendimiento de acciones competentes que

garantiza seguridad razonable de que se están obteniendo los siguientes objetivos como el logro de los objetivos y metas determinados para las operaciones, para los programas, uso económico y la eficacia de los recursos, resguarda los activos, confiabilidad e integridad de la información, desempeñar las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones. (p.7)

El control interno ayuda a la empresa a mejorar su dirección interna controlando los niveles de riesgo o pérdidas en la organización, esto genera seguridad hacia sus clientes internos y externos, cuidando los activos de los inversionistas para generar mayor rentabilidad. Es fundamental para verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la empresa, definiéndose como un plan mediante el cual organización establece métodos principios y procedimientos que unidos entre si protegen los recursos de la empresa minimizando los riesgos de fraudes y errores que generen pérdida a la empresa.

### **3.2.1.2. Variable 2. Clima organizacional.**

Según Chiavenato (2017) manifestó “El clima organizacional tiene un sentimiento informado por el entorno de trabajo, así como participan los involucrados, al tratarse de individuos de entre sí, al atender a los clientes, así mismo, es la relación con los proveedores, etc. (p.73).”

El clima organizacional es el ambiente laboral, donde se desempeña el trabajador siendo un vínculo positivo dentro de la empresa o un impedimento en su rendimiento. El clima organizacional es el ambiente que se da en su centro de labores, que impacta mucho en el buen rendimiento de las labores diarias. Al haber un buen clima organizacional esto se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa.

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Control interno**

La variable control interno está conformada por la dimensión 01 segregación de funciones, dimensión 02 roles y procesos, dimensión 03 evaluación/valoración, las cual es el instrumento llamado cuestionario.

### **3.2.2.2. Clima organizacional**

La variable clima organizacional está conformada por la dimensión 01 cambio organizacional, dimensión 02 ruptura organizacional, dimensión 03 desarrollo organizacional la cual es el instrumento llamado cuestionario.

## **3.3. Tipo y nivel de investigación.**

### **3.3.1. Tipo de estudio.**

El tipo de investigación fue aplicada, con un nivel de investigación descriptivo-correlacional, ya que se utilizaron elementos y deducciones prácticas del conocimiento que compete a la teoría básica. De la misma manera examina las variables identificadas, con el objetivo de proceder en la solución del problema utilizando los conocimientos en la práctica para emplearlos en los casos que sea de provecho para la sociedad.

Según Salinas (2010):

La definición de la investigación aplicada es a su vez, teniendo un concepto de definición clásica de la investigación aplicada, siendo la investigación que soluciona un problema de una manera basándose además en los descubrimientos, hallazgos y resultados de la investigación orientada. Asimismo, también se le llama aplicada, ya que sus resultados se pueden atribuir hacia la solución de una manera directa e inmediata de los problemas que les corresponde con objetivos utilitarios. (p.17)

Según Sánchez, et, al, (2018):

La investigación aplicada es un tipo de investigación pragmática y/o utilitaria que utiliza los conocimientos obtenidos por la investigación básica o teórica con el fin de conocimiento y solución de los problemas próximos, la investigación tecnológica es un método de investigación aplicada, nombrada como investigación científica aplicada. (p.79)

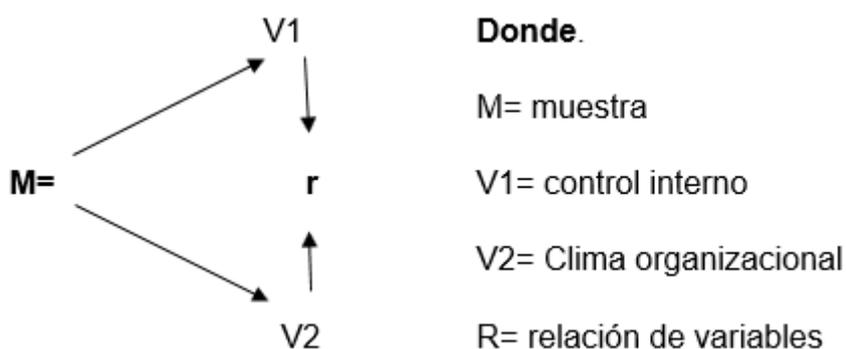
### 3.4. Diseño de investigación

El diseño del trabajo fue el no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativa, por lo tanto, no se manipularon las variables.

Según Sánchez, Reyes, Mejía. (2018) el diseño de investigación descriptiva que recoge información de diferentes grupos muestrales a un mismo tiempo para compararlos. (p.81)

Según Gallardo (2017):

Asimismo, denominado tradicional, experimental, positiva, empírico-analista, hipotético deductivo o racionalista, siendo secuencial y probatorio. Este patrón busca la verificación rigurosa a posiciones generales como hipótesis, por medio de la observación empírica y el experimento de muestras de mucho alcance con una aproximación cuantitativa con la finalidad de examinar y perfeccionar leyes. (p.22).



### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población.

Según Sánchez, Reyes, Mejía (2018) manifestaron:

Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o una perspectiva; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán envueltos en

la hipótesis de investigación. Cuando tratamos con individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio. (p-102)

La población estuvo constituida por 36 colaboradores de ambos sexos de las agencias del banco del Cercado Lima, por ser una población pequeña se trabajó con los mismos.

### **3.5.2. Muestra.**

La muestra es censal dado que se trabaja con toda la población, ya que la población es igual a la muestra.

Según Domínguez (2015):

En este punto de forma concreta la procedencia de la información para el estudio de las variables y su forma de adquisición, estableciendo el universo y la población objetivo. Es decir, la muestra y el muestreo como manera de recolección de la información, en caso de utilizar un cuestionario, se tendría que incluir la operacionalización de la variable generalmente se incluye en la línea de investigación, en caso de alguna excepción que se opere con un cuestionario validado. (p.55)

### **3.5.3. Muestreo.**

En el presenta trabajo de investigación no se aplicó el muestreo por motivo que el estudio realizado es censal, dado que se trabajó con una población pequeña de 36 colaboradores del banco.

Según Salinas (2010), muestreo es la actividad vinculada con la recolección de datos a partir de partes de la población o del universo con el que se trabaja, se tiene que demostrar la manera de como se recolectaran los datos a estudiar (p.59).

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en el trabajo de investigación fue la encuesta.

Según Sánchez et. al. (2018):

Es el procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recaudar información factual en una muestra determinada. También es conocido como survey. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo. (p.57)

Según Ponce y Pasco (2015):

Como puede conjeturarse, esta técnica está estrechamente ligada con la estrategia general del mismo nombre, hacia una orientación de investigación básicamente cuantitativa. Así mismo, esta técnica no es exclusiva de dicha estrategia, también puede acoplarse con otros tipos de diseño de corte más cualitativo o mixto. (p.62)

**Tabla 1.**

*Ficha técnica 1. Cuestionario de variable control interno*

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>detalles</b>
Objetivo	Determinar el control interno en las agencias de un banco Cercado Lima -2020
Autor	Diaz Camiloaga Yakilina Solia
Año de elaboración	2020
Tiempo	30 minutos
Lugar	En las agencias de un banco Cercado Lima
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	15 días
Administración	individual
Niveles	Bajo                      Medio                      Alto
Método de muestreo	Censal
Confianza	Alfa de Cronbach

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2.***Ficha técnica 2. Cuestionario de variable clima organizacional*

Aspectos complementarios	detalles
Objetivo	Determinar el clima organizacional en las agencias de un banco cercado lima -2020
Autor	Diaz Camiloaga Yakilina Solia
Año de elaboración	2020
Tiempo	30 minutos
Lugar	En las agencias de un banco Cercado Lima
Método de recolección	Encuesta
Periodo de recolección	15 días
Administración	individual
Niveles	Bajo Medio Alto
Método de muestreo	Censal
Confianza	Alfa de Cronbach

Fuente. Elaboración propia

**3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, mediante preguntas cerradas dirigidas a los encuestados que comprenden 36 ítems, cuyas escalas son: nunca, casi nunca, a veces, siempre, casi siempre.

Según Salinas (2010), los instrumentos de recolección de datos o información en una investigación se refieren a los cuestionarios, planillas, escalas, modelos o cualquier otra forma de recabar la información necesaria para obtener los resultados que conduzcan a lograr los objetivos propuestos. (p.59)

## Escala de Likert.

Según Sánchez et. al. (2018), a la de medición de las actitudes y opiniones, propuesta por Rensis Likert (1903-1981). Es una escala psicométrica politómica. Es el nivel de manejo más amplio en encuestas para la investigación, originalmente en ciencias sociales. Al resolver una pregunta de un cuestionario trabajado con la técnica de Likert, se detalla el grado de acuerdo o desacuerdo ante una declaración, elemento, ítem o reactivo o pregunta. Se presenta una afirmación y se pide tipo de escala sujeto que precise su reacción eligiendo uno de los cinco puntos. A cada punto asignado con un valor numérico. Así, se obtiene una puntuación con respecto a la afirmación y, al final, se obtiene la puntuación total, totalizando las puntuaciones adquiridas con respecto a todas las afirmaciones. (pp.61-61)

**Tabla 3.**

*Medición de encuesta de la variable control interno y clima organizacional*

Valoración	Opciones	respuesta
1	N	Nunca
2	CN	Casi nunca
3	AV	A veces
4	CS	Casi siempre
5	S	Siempre

Fuente: Elaboración propia

### 3.6.3. Validez y confiabilidad

#### 3.6.3.1. Confiabilidad.

Según Sánchez et. al. (2018):

Implica las cualidades de estabilidad, consistencia, exactitud, tanto de los instrumentos como de los datos y las técnicas de investigación. Al igual que la validez, la confiabilidad puede ser entendida en relación con el error, pues a mayor confiabilidad, menor error. Es la capacidad del instrumento para

producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez en condiciones lo más parecidas a la inicial. Se expresa en forma de correlaciones. Se presentan tres formas muy conocidas para estimar la confiabilidad de un instrumento: método por mitades, métodos test-retest y método de instrumentos paralelos. (p.35)

La confiabilidad me midió mediante el método de alfa de Cronbach porque las alternativas de respuestas del instrumento son politómicas el cual proporciona coherencia y consistencia en los resultados que se obtienen.

**Tabla 4.**  
*Escala de interpretación de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1.0	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Thorndike (1989) y magnusson (1983)

### **3.6.3.2. Prueba de confiabilidad.**

**Tabla 5.**  
*Nivel de confiabilidad de la variable 1 control interno.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	18

Fuente: alfa de cronbach.

La prueba fue realizada a 36 colaboradores en la cual se obtuvo 0,863 indica que la confiabilidad es muy alta,

**Tabla 6.**

*Nivel de confiabilidad de la variable 2 clima organizacional.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	18

Fuente: alfa de cronbach.

La prueba fue realizada a 36 colaboradores obteniéndose 0,848, que indica que la confiabilidad es muy alta

### **3.6.3.3. Validez.**

Según Hernández et. al. (2014), la validez, en límites generales, indica el grado en que un instrumento mide proactivamente la variable que pretende medir (p.200).

Según Universidad San Martín de Porres (2019), nivel en que un método o técnica sirve para medir con precisión lo que se deduce que está midiendo (p.58).

### **Alfa de Cronbach**

Según Sánchez et. al. (2018), es un indicador estadístico que se emplea para estimar el nivel de confiabilidad por consistencia interna de un instrumento que contiene una lista de reactivos. Se expresa en términos de correlaciones que van desde  $-1$  a  $+1$ . Generalmente se aplica a reactivos que son de respuestas politómicas, es decir, que admiten más de dos alternativas de respuesta. (p.16)

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Dónde:

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$

$S_t^2$  es la varianza de los valores totales observados y

$k$  es el número de preguntas o ítems.

El instrumento de estudio fue validado por el juicio de expertos en las que forman 2 profesionales de la especialidad de administración expertos en el tema de estudio.

### **3.6.4. Procedimiento**

#### **3.6.4.1. Juicio de expertos**

Según Sánchez et. al. (2018), es el juicio de expertos para constatar la validez de los ítems, consistente en preguntar a personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado. El experto o juez evalúa de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad a los que están redactados los ítems o reactivos. (pp.124-125)

Es un instrumento de medición que mide cada determinada variable con expertos del tema para medir la correlación.

**Tabla 7**  
*Validación del instrumento.*

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación	Validado
Magister	Méndez Escobar Michel Jaime	Aplicable	Metodólogo
Magister	Falconi Atoche Jhon Hayrol	Aplicable	Temático

Fuente: Elaboración Propia

Según lo descrito en la tabla anterior, se observa que los expertos han determinado el nivel de correlación de las preguntas con relación de las dimensiones y variables, del instrumento llamado cuestionario determinando el resultado como aplicable.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento de datos de utilizó el software estadístico SPSS en su versión 24, en la contratación de la hipótesis se empleó el coeficiente de correlación de Spearman mediante figuras estadísticas y tablas, es de una prueba no paramétrico que sirve para medir la relación lineal entre dos o más variables.

### **3.8. Aspectos éticos.**

Según la característica de la investigación, se consideraron los aspectos éticos como primordiales ya que se trabajó con colaboradores de un banco del Cercado Lima, la investigación hacia los colaboradores fue de manera voluntaria y anónima consignando la confiabilidad de los resultados individuales.

Asimismo, se mantuvo el respeto hacia los evaluados en todo momento se resguardaron los instrumentos utilizados, manteniendo su anonimato con respecto a las respuestas brindadas, la presente investigación promovió el mejor desarrollo de sus funciones manteniendo un clima laboral óptimo.

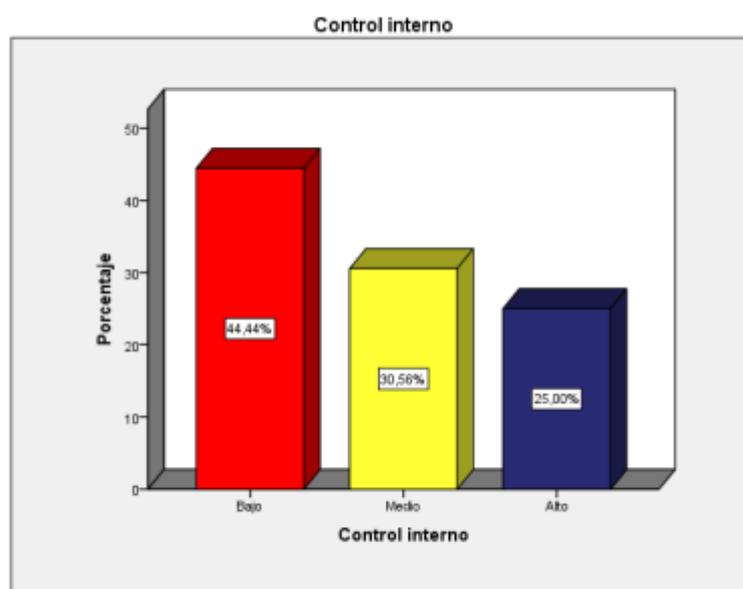
#### IV. RESULTADOS

**Tabla 8.**

*Niveles de variable del control interno*

Control interno			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	44,4
	Medio	11	30,6
	Alto	9	25,0
	Total	36	100,0

Fuente: cuestionario propio



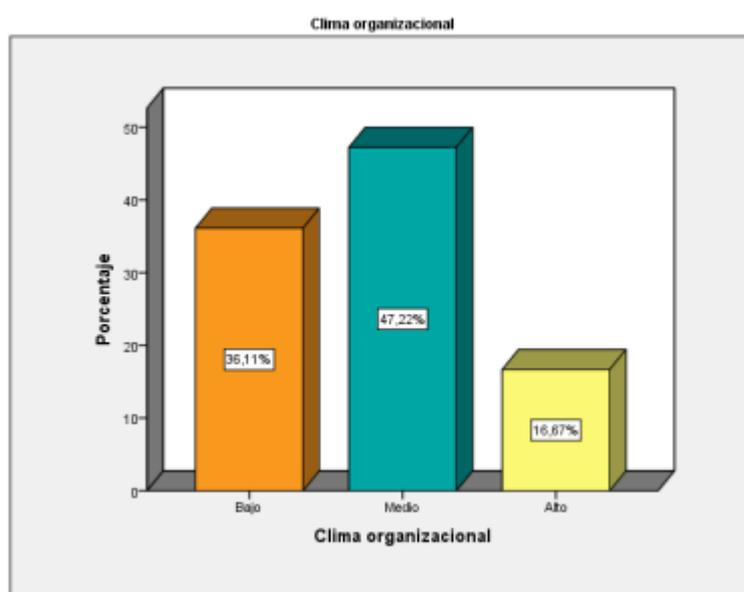
**Figura 1.** Niveles de control interno.

En la figura 1 y la tabla 8, se visualiza que, de los 36 colaboradores, 16 (44.44%), colaboradores indican percibir un nivel bajo del control interno en la empresa, 11 (30.56%), indican percibir un nivel medio y 9 (25.0%), indican percibir un nivel alto del control interno en un banco del distrito Cercado Lima -2020. Para el análisis del control interno se ha utilizado el instrumento de escala multidimensional del control interno.

**Tabla 9.**  
Niveles de variable del clima organizacional.

<b>Clima organizacional</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	36,1
	Medio	17	47,2
	Alto	6	16,7
	Total	36	100,0

**Fuente:** cuestionario propio



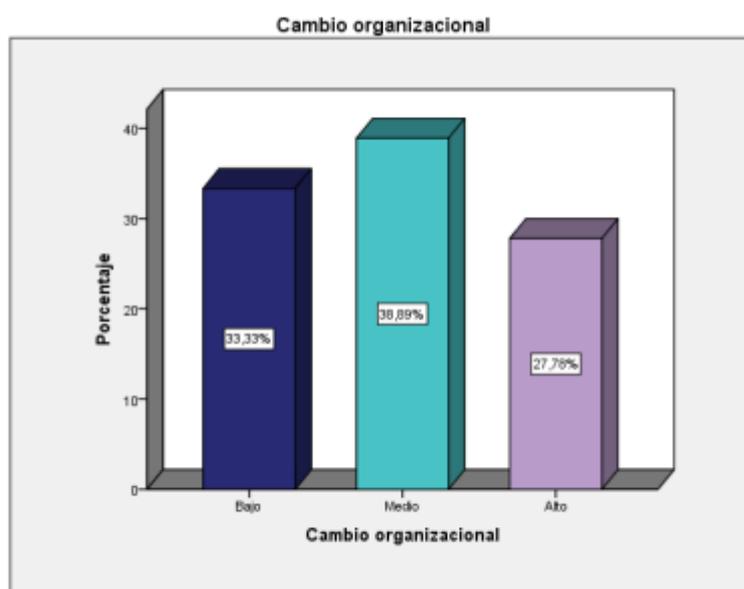
**Figura 2.** Niveles del clima organizacional

En la figura 2 y la tabla 9, se visualiza que, de los 36 colaboradores, 13 (36.11%), colaboradores indican percibir un nivel bajo del clima organizacional en la empresa, 17 (47.22%), indican percibir un nivel medio y 6 (16.67%), indican percibir un nivel alto del clima organizacional en un banco del distrito Cercado Lima -2020.

**Tabla 10.**  
Niveles de cambio organizacional.

<b>Cambio organizacional</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	33,3
	Medio	14	38,9
	Alto	10	27,8
	Total	36	100,0

**Fuente:** cuestionario propio



**Figura 3.** Nivel de cambio organizacional.

En la figura 3 y la tabla 10, se visualiza que, de los 36 colaboradores, 12 (33.33%), colaboradores indican percibir un nivel bajo del cambio organizacional en la empresa, 14 (38.89%), indican percibir un nivel medio y 10 (27.78%), indican percibir un nivel alto del cambio organizacional en un banco del Cercado Lima - 2020.

**Tabla 11.**  
*Nivel de ruptura organizacional*

**Ruptura organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	19,4
	Medio	17	47,2
	Alto	12	33,3
	Total	36	100,0

**Fuente:** cuestionario propio.



**Figura 4.** Nivel de ruptura organizacional.

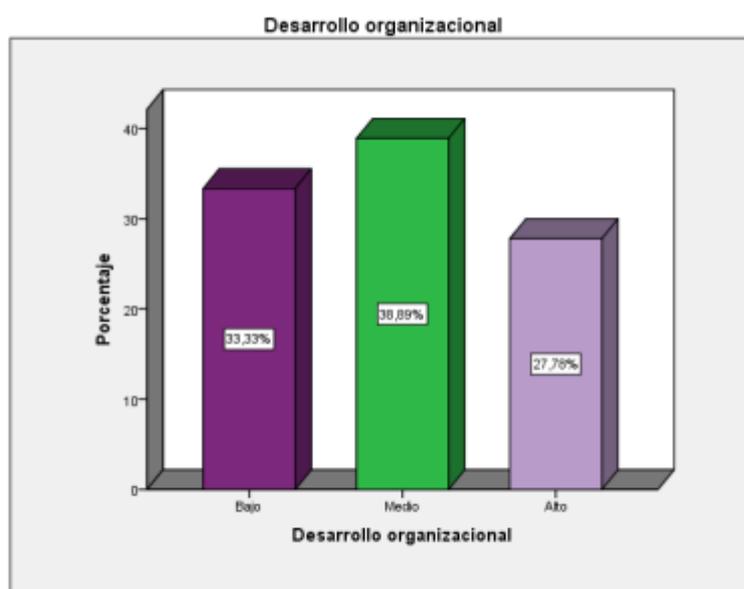
En la figura 4 y la tabla 11, se visualiza que, de los 36 colaboradores, 7 (19.44%), colaboradores indican percibir un nivel bajo de la ruptura organizacional en la empresa, 17 (47.22%), indican percibir un nivel medio y 12 (33.33%), indican percibir un nivel alto de la ruptura organizacional en un banco del Cercado Lima - 2020.

**Tabla 12.**  
*Nivel del desarrollo organizacional.*

**Desarrollo organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	33,3
	Medio	14	38,9
	Alto	10	27,8
	Total	36	100,0

Fuente. Cuestionario propio.



**Figura 5.** nivel del desarrollo organizacional

En la figura 5 y la tabla 12, se visualiza que, de los 36 colaboradores, 12 (33.33%), colaboradores indican percibir un nivel bajo del cambio organizacional en la empresa, 14 (38.89%), indican percibir un nivel medio y 10 (27.78%), indican percibir un nivel alto del cambio organizacional en un banco del Cercado Lima - 2020.

## Prueba de hipótesis.

### 1) Hipótesis general.

H0: El conocimiento del control interno no impacta en la mejora el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

H1: El conocimiento del control interno si impacta en la mejora el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación entre el control interno y el clima organizacional.*

<b>Correlaciones</b>				
		Control interno	Clima organizacional	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,589**
	Control interno	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
		Coeficiente de correlación	,589**	1,000
	Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se visualiza que el control interno se relaciona directamente con el clima organizacional determinada por rho Spearman  $p=0,589$ , lo cual significa que hay una correlación moderada entre las variables teniendo un nivel de significancia teórica  $p=0,000 < ,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el conocimiento del control interno sí impacta en la mejora el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

## 2) Hipótesis específica 01.

H0: El conocimiento del control interno no impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

H1: El conocimiento del control interno si impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020

**Tabla 14.**

*Correlación del control interno y el cambio organizacional*

		<b>Correlaciones</b>		
			Control interno	Cambio organizacional
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,466
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	36	36
	Cambio organizacional	Coeficiente de correlación	,466	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	36	36

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se visualiza que el control interno se relaciona directamente con el cambio organizacional determinada por rho Spearman  $p=0,466$ , lo cual significa que hay una correlación moderada entre las variables, teniendo un nivel de significancia teórica  $p=0,004 < ,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el conocimiento del control interno si impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

### 3) Hipótesis específica 02

H0: El conocimiento del control interno no impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias del banco de un distrito Cercado Lima – 2020.

H1: El conocimiento del control interno si impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias del banco de un distrito Cercado Lima – 2020.

**Tabla 15.**

*Correlación del control interno y la ruptura organizacional*

<b>Correlaciones</b>			
		Control interno	Ruptura organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,401*
	Sig. (bilateral)	.	,015
	N	36	36
	Coeficiente de correlación	,401*	1,000
	Sig. (bilateral)	,015	.
	N	36	36

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 15, se visualiza que el control interno se relaciona directamente con la ruptura organizacional determinada por rho Spearman  $p=0,401$ , lo cual significa que hay una correlación baja entre las variables, teniendo un nivel de significancia teórica  $p=0,015 < ,05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir el conocimiento del control interno no impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

#### 4) Hipótesis específica 03

H0: El conocimiento del control interno no impacta en la mejora del desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

H1: El conocimiento del control interno si impacta en la mejora del desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

Tabla 16: correlación del control interno y desarrollo organizacional

<b>Correlaciones</b>			
		Control interno	Desarrollo organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,662
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	36	36
	Coeficiente de correlación	,662	1,000
Desarrollo organizacional	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	36	36

\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 16, se visualiza que el control interno se relaciona directamente con el desarrollo organizacional determinada por rho Spearman  $p=0,662$ , lo cual significa que hay una correlación moderada entre las variables, teniendo un nivel de significancia teórica  $p=0,000 < ,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el conocimiento del control interno si impacta en la mejora del desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de datos

En el presente trabajo de tesis se utilizó como referencia los antecedentes nacionales e internacionales, cuyo fin fue determinar la relación entre control interno y clima organizacional de los trabajadores de un banco año 2020 en diferentes agencias de Lima centro, se tomó como muestra a los 36 colaboradores de distintos sexos y edades que laboran en las oficinas.

A continuación, se procede a discutir los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores del banco.

Respecto a la hipótesis general se obtuvieron un coeficiente de correlación rho de Spearman igual a 0,589 y un nivel de significancia  $p= 0,000$ , aceptándose la hipótesis alterna: Es decir, existe relación significativa moderada entre el control interno y el clima organizacional en las agencias de un banco del Cercado Lima, que se relaciona con los estudios realizados por Quintanilla (2017), Control interno y clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancón 2017, en la Universidad César Vallejo, que llegó a la conclusión, que el control interno y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Ancón se considera satisfactorio donde los resultados obtenidos indican que el 60% donde los jefes y colaboradores donde se les asigna al personal deberes y responsabilidades manteniendo un clima organizacional óptimo, para el ejercicio de sus funciones con reglas, valores y conductas apropiadas para el cumplimiento óptimo del control interno. Petit S, (2016) con la tesis Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes del departamento académico de ciencias agropecuarias en la Universidad Politécnica Alonso Gamero Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, indica que en su estudio realizado se evidencia la existencia del compromiso organizacional, los empleados expresaron que continuamente la insatisfacción produce deterioro en el desempeño de sus funciones y el entorno laboral por tal motivo se debe reforzar.

Respecto a la hipótesis específica 01 se obtuvieron un coeficiente de correlación rho Spearman 0,466, y un nivel de significancia  $p=0,004$ , aceptándose

la hipótesis alterna: Es decir existe relación significativa entre el control interno y el cambio organizacional, de los colaboradores de la red de agencias de un banco Cercado Lima 2020. En la tesis Inocente (2016) Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del banco de la nación en la Universidad César Vallejo, llegó a la conclusión que el clima organizacional es primordial para mejorar la confianza en el manejo de procesos e informaciones internas de la empresa un empleado satisfecho con su ambiente laboral tendrá menos riesgo de fuga de información. Con la tesis Alejandro C, Ana S, (2018 con la tesis Clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general. Universidad Central de Venezuela, advierte que el valioso rol que juega el clima organizacional en la empresa como elemento integrador la mejora podría mitigar la reducción de los niveles de depresión, asimismo aumentar los niveles de motivación de los trabajadores con un control interno óptimo y valorado.

Respecto a la hipótesis específica 02 se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman  $p=0,401$ , lo cual significa que hay una correlación baja entre el control interno y la ruptura organizacional, teniendo un nivel de significancia  $p=0,015 < ,05$ , es decir, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, eso quiere decir, que el control interno no impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias del banco 2020, en la tesis Escate (2017) El sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la Dirección de Seguridad Integral de la Policía Nacional del Perú. 2017. Universidad César Vallejo, llegó a la conclusión que el control interno es primordial para superar algún desfaldo en la entidad que el clima organizacional es primordial para el buen desempeño de los colaboradores, así como el conocimiento del control interno mejora la elaboración de sus funciones ya que se conoce el riesgo de su incumplimiento y los supervisores son los veedores que se cumplan las reglas.

Respecto a la hipótesis específica 03 se obtuvo un coeficiente de correlación rho Spearman  $p=0,662$ , lo cual significa que hay una correlación moderada entre el control interno y el desarrollo organizacional, teniendo un nivel de significancia  $0,000 < ,05$ , es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, eso quiere decir que el control interno sí impacta en el desarrollo organizacional en

las agencias del banco 2020, es la tesis Olivares R, (2018) con la tesis Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Banco de la Nación – El Agustino. Universidad César Vallejo, indica que el clima organizacional y el desempeño laboral influye en las funciones del trabajador, y que se tengan en cuenta las ideas que plantean los colaboradores donde el jefe encargado realice un control adecuado de las funciones de cada subordinado manejando todas las normas reglas y procesos, utilizando evaluaciones de los resultados por tal motivo tomar medidas correctivas en caso de incumplimiento, en el proceso de exponer los desafíos se sugiere que se enfatice que los colaboradores del área administrativa del Baco de la Nación El Agustino, puedan resolver sus problemas por sí mismos asumiendo responsabilidades de los problemas que ocasionalmente surgen.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe una relación directa, moderada y significativamente entre el control interno y el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima -2020, determinada por rho Spearman  $p=0,589$ , con una significancia  $p=0,000 < ,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el conocimiento del control interno si impacta en la mejora el clima organizacional en las agencias de un banco de un distrito Cercado Lima – 2020.
- Segunda:** Existe una relación directa, moderada y significativamente entre el control interno y el cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020, determinada por rho Spearman  $p=0,466$ , con una significancia  $p=0,004 < ,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el conocimiento del control interno si impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.
- Tercera:** Existe una relación directa, baja significativamente entre el control interno y la ruptura organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima - 2020, determinada por rho Spearman  $p=0,401$ , con una significancia  $p=0,015 < ,05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir el conocimiento del control interno no impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.
- Cuarta:** Existe una relación directa, moderada significativamente entre el control interno y el desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima - 2020, determinada por Rho Spearman  $p=0,662$ , con una significancia  $p=0,000 < ,05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el conocimiento del control interno si impacta en la mejora del desarrollo organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** El control interno si influye en el clima organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima -2020. Se recomienda desplegar e incorporar nuevas políticas que estén orientados a una información oportuna y eficiente de manera continua en todos los procesos y procedimientos en todas las áreas en específico en atención al cliente, bajo una supervisión constante con criterios adecuados para el manejo de la información, así como el compromiso por parte de los colaboradores, para obtener los objetivos estratégicos de la empresa, así brindar una atención de calidad y dar excelentes resultados.

**Segunda:** El conocimiento del control interno sí impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima – 2020.

Se recomienda a la empresa y a los altos mandos ejecutivos los resultados obtenidos de la presente investigación, para que los mismos incentiven a sus colaboradores estar en constante capacitación para que puedan adaptarse mejor a los distintos cambios tecnológicos, a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, así como a los distintos sistemas que se implementan que facilite la confianza de sus colaboradores con un control interno bien estructurado.

**Tercera:** Se recomienda a los gerentes y jefes brindar confianza y el comportamiento adecuado hacia los colaboradores, ya que si no tienen muy en claro cuál es la cultura de la empresa al ver comportamientos inadecuados de parte de sus líderes, difícilmente el desempeño de los colaboradores estarán alineados con el objetivo de la empresa, reconocer nuestros propios errores y nuestras debilidades es el primer paso para el proceso de mejora, lo aconsejable es contar con profesionales especializados en este proceso .

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandro C. (2018) el clima organizacional y la relación entre las condiciones y medio ambiente de trabajo y el bienestar laboral general. [http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/19476/1/EI%20Clima%20Organizacion al%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20Condiciones%20y%20Me.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/19476/1/EI%20Clima%20Organizacion%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20Condiciones%20y%20Me.pdf)
- Caldera A. Meza J. Padrón D. Valecillos R. (2015) Clima & cambio organizacional. Recuperado de [https://issuu.com/josedaviddmeza/docs/clima\\_organizacional\\_revista\\_issuu](https://issuu.com/josedaviddmeza/docs/clima_organizacional_revista_issuu)
- Chiavenato, I. (2017) Administración de recursos humanos: capital humano de las organizaciones décima edición México McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES SAC.
- Contraloría General de la República (2014) marco conceptual de control interno. Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Domínguez G. (2015) manual de metodología de la investigación científica impreso en Perú por: imprenta editora grafica real SAC. Recuperado de [https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual\\_de\\_metodologia\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_cient%C3%ADfica\\_MIMI.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/manual_de_metodologia_de_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_MIMI.pdf)
- Escate A. (2017) el sistema de control interno y el clima organizacional percibido por el personal de la dirección de seguridad integral de la Policía Nacional del Perú. 2017. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9959/Escate\\_ALC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9959/Escate_ALC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñán G (2015) administración de riesgos E.R.M. y la auditoria interna, segunda edición, editorial Eco Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+%2B+control+interno+administrativo+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJ1b3XjYDrAhVFH7kGHexFCJUQ6wEwB3oECAkQAQ#v=onepage&q&f=false>.

- Gallardo E. (2017) métodos de la investigación Edición Universidad Continental. Recuperado de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García H. (2016) Incidencia del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de FAREM – Estelí, en el primer semestre 2015. <https://repositorio.unan.edu.ni/1970/1/17332.pdf>
- Girón D. (2019) clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de la fuerza aérea del Perú. Lima. 2017. Recuperado de <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/141/TESIS%20EMMA%20GIRON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales P. (2016) control de la gestión pública a través de un diseño de sistema estratégico en el instituto autónomo de protección civil y administración de desastres del estado Carabobo (IAPCADEC). Recuperado de [http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16126/1/T026800016870-0-FranciscoPizani\\_finalpublicacion-000.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16126/1/T026800016870-0-FranciscoPizani_finalpublicacion-000.pdf)
- Hernández S. (2014) metodología de la investigación sexta edición. Recuperado de [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)
- Inocente F. (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9017/Inocente\\_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9017/Inocente_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Llanos M. (2016) la cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana, EDICIÓN MSc. Ángela María González Laucirica - Departamento de Publicaciones. Andrea Estefanía Agurto Tandazo – Coedición Universidad ECOTEC. Recuperado de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Mantilla, B. (2018) Auditoria del control interno Bogotá Colombia, Ecoe Ediciones.

- Meléndez T (2016) control interno, primera edición. Recuperado de [http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH\\_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, A. (2018) Cultura y Clima: Fundamentos para el cambio en la organización, Bogotá, Colombia, imprenta alfomega.
- Ministerio de finanzas de Córdoba (2015) administración financiera gubernamental, impresión Editorial Copiar. Recuperado de [http://www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2015/10/Administraci%C3%B3n\\_Financiera\\_Gubernamental.pdf](http://www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2015/10/Administraci%C3%B3n_Financiera_Gubernamental.pdf)
- Montoya j. (2013) pedagogías y teorías de aprendizaje Universidad de occidente Culiacan. Recuperado de <https://www.ecorfan.org/handbooks/pdf/ET2c11.pdf>
- Olivares R. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área Administrativa del Banco de la Nación – El Agustino. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20672/Olivares\\_NAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20672/Olivares_NAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Petit S. (2016) Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes del departamento académico de ciencias agropecuarias en la universidad politécnica territorial “Alonso Gamero. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/286593491.pdf>
- Ponce y Pasco. (2015) guía de investigación Edición Pontifica Universidad Católica del Perú. Recuperado de [http://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/10202225/GUIA-DE-INVESTIGACION-EN-GESTION\\_LISTO\\_2X2\\_16nov\\_f2.pdf](http://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/10202225/GUIA-DE-INVESTIGACION-EN-GESTION_LISTO_2X2_16nov_f2.pdf)
- Quintanilla H. (2017) Control interno y clima organizacional en la municipalidad distrital de Ancón, 2017. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14226/Quintanilla\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14226/Quintanilla_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salinas p. (2010) metodología de la investigación científica. Recuperado de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia\\_investigacion.pdf;jsessionid=4C8AF8022B3C1FEEA978BEC206C9FF13?sequence=1](http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/34398/metodologia_investigacion.pdf;jsessionid=4C8AF8022B3C1FEEA978BEC206C9FF13?sequence=1)
- Sánchez c. (2018) manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística, primera edición, Impreso en junio del 2018 en: Bussiness Support Aneth S.R.L. Recuperado de <file:///C:/Users/Arlen/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Segredo P. (2013) clima organizacional e la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, revista cubana de salud publica  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017)
- Universidad San Martin de Porres (2019), metodología de la investigación, unidad académica de estudios generales. Recuperado de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Uribe P. (2015) clima y ambiente organizacional trabajo, salud y factores psicosociales, Editorial el manual moderno. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/Clima\\_y\\_ambiente\\_organizaciona.html?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Clima_y_ambiente_organizaciona.html?id=UuYhCQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Wehrich H, Cannice M, Koontz H. (2017) Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Zans A. (2017) Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM –Managua en el periodo 2016. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.	
Conocimiento del Control Interno para mejorar el clima Organizacional en las Agencias de un BANCO del distrito Cercado de Lima - 2020	Como influye el conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	El Conocimiento del control interno impacta en la mejora el clima organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	Control interno	Segregación de funciones	Autocontrol	P1- P2	<u>Diseño</u> Descriptivo – correlacional  <u>Investigación</u> Básica, descriptiva, cuantitativa y correlacional
						Eficacia	P3 -P4	
						Confiability	P5-P6	
					Roles y procesos	Diseño	P7-P8	
						Implementación	P9-P10	
						Mejoramiento	P11-12	
	Evaluación/ valoración	Auditoria	P13-14					
		Supervisión	P15-16					
		Responsabilidades	P17-18					
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Clima organizacional	Cambio Organizacional	Convivencia con la incertidumbre	P19-20	<u>Diseño</u> No experimental de corte transversal  <u>Población</u> Muestra censada 40 colaboradores  <u>Técnica</u> encuesta
	Como influye el conocimiento del control interno para mejorar el cambio organizacional en las agencias de un banco del distrito Cercado Lima - 2020	Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el cambio organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	El Conocimiento del control interno impacta en la mejora del cambio organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020			Ampliar la red de relaciones	P21-22	
						Oportunidades para aprender	P23-24	
Ruptura Organizacional					Las Organizaciones	P25-26		
					La Innovación	P27-28		
Como influye el conocimiento del control interno para mejorar la ruptura organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar la ruptura organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	El Conocimiento del control interno impacta en la mejora de la ruptura organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	Flexibilidad de horarios		P29-30			
			Desarrollo organizacional		entrenamiento de la sensibilidad	P31-32		
Análisis transaccional	P33-34							
Consultoria de procedimientos	P35-36							
Como influye el conocimiento del control interno para mejorar el desarrollo organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	Determinar la relación del conocimiento del control interno para mejorar el desarrollo organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020	El Conocimiento del control interno impacta en la mejora del desarrollo organizacional en las agencias de un Banco del distrito Cercado Lima - 2020						<u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.22

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Operacionalización de variable Control Interno

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Control Interno	<p>Según mantilla (2018) manifestó:</p> <p>Control interno son las metodologías usadas por la administración para proyectar, organizar y dirigir el rendimiento de acciones competentes que garantiza seguridad razonable de que se están obteniendo los siguientes objetivos como el logro de los objetivos y metas determinados para las operaciones, para los programas, uso económico y la eficacia de los recursos, resguarda los activos, confiabilidad e integridad de la información, desempeñar las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones. (P.7)</p>	<p>La variable control interno está conformada por la dimensión 01 segregación de funciones, dimensión 02 roles y procesos, dimensión 03 evaluación/valoración, las cual es el instrumento llamado cuestionario.</p>	<p>1. Segregación de funciones</p> <p>2. Roles y procesos</p> <p>3. Evaluación/ Valoración</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrol</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Confiabilidad</li>   <li>- Diseño</li> <li>- Implementación</li> <li>- Mejoramiento</li>   <li>- Auditoria</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Responsabilidades</li> </ul>	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

## Operacionalización de variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Clima Organizacional	Según Chiavenato (2017) manifestó: “El clima organizacional tiene un sentimiento informado por el entorno de trabajo, así como participan los involucrados, al tratarse de individuos de entre sí, al atender a los clientes, así mismo es la relación con los proveedores, etc. (p.73).”	La variable clima organizacional está conformada por la dimensión 01 cambio organizacional, dimensión 02 ruptura organizacional, la cual es el instrumento llamado cuestionario	1. Cambio Organizacional  2.Ruptura Organizacional  3.Desarrollo Organizacional	- Convivencia con la incertidumbre - Ampliación de red de relaciones - Oportunidades para aprender  - Las organizaciones - La innovación - Flexibilidad de horarios  - Entrenamiento de la sensibilidad - Análisis transaccional - Consultoría de procedimientos	1=Nunca  2=Casi Nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre

## Anexo 3: Instrumentos

### Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario:** conocimiento del control interno para mejorar el clima organizacional en las agencias de un Banco del distrito cercado Lima-2020

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su Institución. Se solicita su opinión sincera al respecto, después de leer cuidadosamente cada enunciado, Marque con (x) una de las respuestas que considere adecuada según su percepción.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Preguntas</b>		<b>Escalas</b>				
		<b>N</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	¿considera que la autoevaluación le permite detectar oportunidades de mejora en las funciones que realiza?					
2	¿La institución promueve la autoevaluación para mejorar el rendimiento en el trabajo?					
3	¿ se verifica la eficacia de los procesos internos de la entidad donde labora?					
4	¿El contenido de la información que le brinda su empresa es eficiente y oportuno?					
5	¿existe nivel de incidencia del control interno en la confiabilidad de la gestión administrativa y financiera de la entidad?					
6	¿La información interna y externa que emplea las diferentes unidades orgánicas de la empresa es transparente, oportuna y útil en el desarrollo de sus actividades laborales?					
7	¿Se ha diseñado, evaluado e implementado mecanismos para garantizar la calidad y suficiencia de la información?					

8	¿Los funcionarios y administrativos estructuran el cumplimiento de políticas y estrategias para el cumplimiento de metas?					
9	¿El conocimiento del control interno implementa un manejo adecuado de la información?					
10	¿Se cumplen las normas y procedimientos operativos implementados en la forma en que deberían llevarse a cabo las tareas de autorización, control y ejecución de operaciones de los distintos procesos de la empresa?					
11	¿Mantiene un compromiso continuo en el mejoramiento de roles y procesos en su entidad ?					
12	¿Verifica un mejoramiento progresivo en los roles de los administradores hacia los colaboradores?					
13	¿Considera importante la auditoria para mejorar el control interno de la entidad?					
14	¿Cumple con aplicar los resultados y/o recomendaciones de las auditorías realizadas a las unidades orgánicas de la empresa?					
15	¿La supervisión incentiva el desarrollo transparente de las actividades a realizar en la empresa?					
16	¿Los supervisores controlan el desempeño de las tareas y las Operaciones a corto plazo?					
17	¿Cómo consideras la responsabilidad en el uso de materiales y bienes de su trabajo?					
18	¿Existe un grado de cumplimiento responsable de deberes y funciones por parte de los funcionarios y trabajadores administrativo de las áreas funcionales relacionadas al proceso logístico?					
19	¿Usted se identifica, comprendiendo la incertidumbre actual que atraviesan las personas?					
20	¿Tiene control de sus emociones para la convivencia con la incertidumbre de cambios en su entorno?					
21	¿Ampliando su red de relaciones en la organización le ayuda a desempeñar mejor su labor?					
22	¿ Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?					
23	¿La empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional y personal?					

24	¿ Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo?					
25	¿En su organización puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?					
26	¿Se siente identificado con los objetivos y metas de su organización?					
27	¿Usted se innova en el desempeño de sus funciones dando un adicional?					
28	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?					
29	¿Usted considera que la flexibilidad de horarios mejora la productividad de los trabajadores?					
30	¿Usted está de acuerdo con la flexibilidad de horarios para el descenso del estrés laboral?					
31	¿ La empresa brinda orientación sistemática a los empleados de la corporación?					
32	¿Usted se considera un agente de cambio capaz de desarrollar acciones y actitudes de mejora con los empleados de la organización?					
33	¿ La empresa permite desarrollar la capacidad de los colaboradores de su propia experiencia?					
34	¿La empresa incentiva a desarrollar tus habilidades como un agente de cambio en la organización?					
35	¿ Usted controla sus emociones ante situaciones difíciles que surgen en su trabajo?					
36	¿Usted tolera y comprende el comportamiento de sus compañeros en situaciones difíciles?					

## Anexo 4: Matriz de datos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Control interno							
	DIMENSIÓN 1: Segregación de funciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿considera que la autoevaluación le permite detectar oportunidades de mejora en las funciones que realiza?	✓		✓		✓		
2	¿La institución promueve la autoevaluación para mejorar el rendimiento en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿se verifica la eficacia de los procesos internos en la entidad donde labora?	✓		✓		✓		
4	¿El contenido de la información es eficiente y oportuno?	✓		✓		✓		
5	¿existe nivel de incidencia del control interno en la confiabilidad de la gestión administrativa y financiera de la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿La información interna y externa que emplea las diferentes unidades orgánicas de la empresa es transparente, oportuna y útil en el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Roles y procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se ha diseñado, evaluado e implementado mecanismos para garantizar la calidad y suficiencia de la información?	✓		✓		✓		
8	¿Los funcionarios y administrativos estructuran el cumplimiento de políticas y estrategias para el cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
9	¿El conocimiento del control interno implementa un manejo adecuado de la	✓		✓		✓		

	información?						
10	¿Se cumplen las normas y procedimientos operativos implementados en la forma en que deberían llevarse a cabo las tareas de autorización, control y ejecución de operaciones de los distintos procesos de la empresa?	✓		✓		✓	
11	¿Mantiene un compromiso continuo en el mejoramiento de roles y procesos en su entidad?	✓		✓		✓	
12	¿Verifica un mejoramiento progresivo en los roles de los administradores hacia los colaboradores?	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3: Evaluación	si	No	si	no	si	
13	¿Considera importante la auditoria para mejorar el control interno de la entidad?	✓		✓		✓	
14	¿Cumple con aplicar los resultados y/o recomendaciones de las auditorías realizadas a las unidades orgánicas de la empresa?	✓		✓		✓	
15	¿La supervisión incentiva el desarrollo transparente de las actividades a realizar en la empresa?	✓		✓		✓	
16	¿Los supervisores controlan el desempeño de las tareas y las operaciones a corto plazo?	✓		✓		✓	
17	¿cómo consideras la responsabilidad en el uso de materiales y bienes de su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Existe un grado de cumplimiento responsable de deberes y funciones por parte de los funcionarios y trabajador administrativo de las áreas funcionales relacionadas al proceso logístico?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: FALCONI ATOCHE JHON HAYROL

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS TEMATICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



---

Firma del experto informante.

**07 de noviembre del 2020**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Clima organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Cambio organizacional							
1	¿Usted se identifica, comprendiendo la incertidumbre actual que atraviesan las personas?	✓		✓		✓		
2	¿Tiene control de sus emociones para la convivencia con la incertidumbre de cambios en su entorno?	✓		✓		✓		
3	¿Ampliando su red de relaciones en la organización le ayuda a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
4	¿Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional y personal?	✓		✓		✓		
6	¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Ruptura Organizacional							
7	¿En su organización puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente identificado con los objetivos y metas de su organización?	✓		✓		✓		
9	¿Usted se innova en el desempeño de sus funciones dando un adicional?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que la flexibilidad de horarios mejora la productividad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Usted está de acuerdo con la flexibilidad de horarios para el descenso del estrés laboral?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Desarrollo organizacional							
13	¿ La empresa brinda orientación sistemática a los empleados de la corporación?							

14	¿ La empresa permite desarrollar la capacidad de los colaboradores de su propia experiencia?						
15	¿Usted se considera un agente de cambio capaz de desarrollar acciones y actitudes de mejora con los empleados de la organización?	✓		✓		✓	
16	¿La empresa incentiva a desarrollar tus habilidades como un agente de cambio en la organización?	✓		✓		✓	
17	¿Usted controla sus emociones ante situaciones difíciles que surgen en su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Usted tolera y comprende el comportamiento de sus compañeros en situaciones difíciles?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. FALCONI ATOCHE JHON HAYROL  
DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS TEMATICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico

Formulado

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**07 de noviembre del 2020**

\_\_\_\_\_  
Firma del Informante.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Control interno							
	DIMENSIÓN 1: Segregación de funciones	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿considera que la autoevaluación le permite detectar oportunidades de mejora en las funciones que realiza?	✓		✓		✓		
2	¿La institución promueve la autoevaluación para mejorar el rendimiento en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿ ¿ se verifica la eficacia de los procesos internos en la entidad donde labora?	✓		✓		✓		
4	¿El contenido de la información es eficiente y oportuno?	✓		✓		✓		
5	¿existe nivel de incidencia del control interno en la confiabilidad de la gestión administrativa y financiera de la entidad?	✓		✓		✓		
6	¿La información interna y externa que emplea las diferentes unidades orgánicas de la empresa es transparente, oportuna y útil en el desarrollo de sus actividades laborales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Roles y procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Se ha diseñado, evaluado e implementado mecanismos para garantizar la calidad y suficiencia de la información?	✓		✓		✓		
8	¿Los funcionarios y administrativos estructuran el cumplimiento de políticas y estrategias para el cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
9	¿El conocimiento del control interno implementa un manejo adecuado de la información?	✓		✓		✓		
10	¿Se cumplen las normas y procedimientos operativos implementados en la forma en que deberían llevarse a cabo las tareas de autorización, control y ejecución de	✓		✓		✓		

	operaciones de los distintos procesos de la empresa?						
11	¿Mantiene un compromiso continuo en el mejoramiento de roles y procesos en su entidad?	✓		✓		✓	
12	¿Verifica un mejoramiento progresivo en los roles de los administradores hacia los colaboradores?	✓		✓		✓	
	DIMENSION 3: Evaluación	si	No	si	no	si	
13	¿Considera importante la auditoria para mejorar el control interno de la entidad?	✓		✓		✓	
14	¿Cumple con aplicar los resultados y/o recomendaciones de las auditorías realizadas a las unidades orgánicas de la empresa?	✓		✓		✓	
15	¿La supervisión incentiva el desarrollo transparente de las actividades a realizar en la empresa?	✓		✓		✓	
16	¿Los supervisores controlan el desempeño de las tareas y las operaciones a corto plazo?	✓		✓		✓	
17	¿cómo consideras la responsabilidad en el uso de materiales y bienes de su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿Existe un grado de cumplimiento responsable de deberes y funciones por parte de los funcionarios y trabajador administrativo de las áreas funcionales relacionadas al proceso logístico?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (x)   Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Michel Jaime Mendez Escobar  
MBA - Administrador

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado..... Metodologo

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....07 de Noviembre del 2020



Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Clima organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Cambio organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted se identifica, comprendiendo la incertidumbre actual que atraviesan las personas?	✓		✓		✓		
2	¿Tiene control de sus emociones para la convivencia con la incertidumbre de cambios en su entorno?	✓		✓		✓		
3	¿Ampliando su red de relaciones en la organización le ayuda a desempeñar mejor su labor?	✓		✓		✓		
4	¿ Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿La empresa le brinda oportunidades de crecimiento profesional y personal?	✓		✓		✓		
6	¿ Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Ruptura Organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En su organización puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas?	✓		✓		✓		
8	¿Se siente identificado con los objetivos y metas de su organización?	✓		✓		✓		
9	¿Usted se innova en el desempeño de sus funciones dando un adicional?	✓		✓		✓		
10	¿Se siente orgulloso de pertenecer a su empresa?	✓		✓		✓		
11	¿Usted considera que la flexibilidad de horarios mejora la productividad de los trabajadores?	✓		✓		✓		
12	¿Usted está de acuerdo con la flexibilidad de horarios para el descenso	✓		✓		✓		

	del estrés laboral?						
	DIMENSIÓN 3: Desarrollo organizational	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿ La empresa brinda orientación sistemática a los empleados de la corporación?	✓		✓		✓	
14	¿ La empresa permite desarrollar la capacidad de los colaboradores de su propia experiencia?	✓		✓		✓	
15	¿Usted se considera un agente de cambio capaz de desarrollar acciones y actitudes de mejora con los empleados de la organización?	✓		✓		✓	
16	¿La empresa incentiva a desarrollar tus habilidades como un agente de cambio en la organización?	✓		✓		✓	
17	¿Usted controla sus emociones ante situaciones difíciles que surgen en su trabajo?	✓		✓		✓	
18	¿ Usted tolera y comprende el comportamiento de sus compañeros en situaciones difíciles?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (x)   Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Drl  
(Mg) Mg. Michel Jaime Mendez Escobar  
MBA - Administracion

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico  
formulado..... Metodologo.....

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión  
específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso,  
exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes  
para medir la dimensión.

.....07 de Noviembre del 2020

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 5: Matriz e datos

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
Trabajador01	4	3	5	4	3	5	2	3	5	4	4	2	5	4	3	4	3	4
Trabajador02	5	3	2	4	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	2	3
Trabajador03	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	2	3
Trabajador04	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3
Trabajador05	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	5	3	4	4	2	4	1	2
Trabajador06	3	4	5	5	2	2	4	4	3	4	5	5	2	3	4	5	5	3
Trabajador07	5	3	3	3	2	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	2	2
Trabajador08	5	3	4	4	4	4	2	4	5	3	3	2	5	4	5	5	1	3
Trabajador09	4	3	3	5	3	5	4	3	3	2	3	3	5	4	4	4	5	3
Trabajador10	5	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	2	3
Trabajador11	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
Trabajador12	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4
Trabajador13	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador14	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4
Trabajador15	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
Trabajador16	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador17	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador18	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4
Trabajador19	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	2	4
Trabajador20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador21	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Trabajador23	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3
Trabajador24	3	3	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4
Trabajador25	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4
Trabajador26	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4
Trabajador27	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador28	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador29	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador30	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5
Trabajador31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Trabajador32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
Trabajador33	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador34	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
Trabajador35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18
Trabajador01	5	4	2	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	2	4	4
Trabajador02	5	4	1	5	4	3	3	5	4	5	3	4	3	2	4	2	4	5
Trabajador03	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	2	4	2	4	4
Trabajador04	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4
Trabajador05	5	5	1	5	2	2	4	5	3	5	3	3	3	4	3	4	5	5
Trabajador06	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	2	3	2	4	5
Trabajador07	5	5	2	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3
Trabajador08	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4
Trabajador09	3	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
Trabajador10	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4
Trabajador11	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
Trabajador12	4	4	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
Trabajador13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador14	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
Trabajador15	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
Trabajador17	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
Trabajador18	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Trabajador20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3
Trabajador21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
Trabajador22	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Trabajador23	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4
Trabajador24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4
Trabajador25	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
Trabajador26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Trabajador27	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
Trabajador28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador29	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador30	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5
Trabajador31	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
Trabajador32	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
Trabajador33	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
Trabajador34	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3
Trabajador35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabajador36	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5