

El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora

Internal control as a determining factor of effectiveness in the employees of the maquiladora company

Mendivil Valdez, Yazbet, Erro Salcido, Luis Fernando

Domicilio: Aguascalientes y Ramón Corona s/n, Col. ITSON. Cel. 6421047102, Email: Yazbet.mendivil19225@potros.itson.edu.mx Instituto Tecnológico de Sonora. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5714-9936>

Domicilio: Aguascalientes y Ramón Corona s/n, Col. ITSON. Cel. 6424280232, Email: luis.erro19118@potros.itson.edu.mx Instituto Tecnológico de Sonora. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0486-0377>

DOI <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405>

Recibido 4 de junio 2021.

Aceptado 30 de septiembre 2021

Publicado 31 de octubre 2021

Resumen

La presente investigación busca conocer la relación existente entre el control interno y la eficacia de los trabajadores. En la primera parte del documento se muestra un breve desarrollo histórico sobre los orígenes del control interno en las empresas y su impacto, así mismo se detallan los hallazgos de otras investigaciones localizados mediante la búsqueda de información. Se busca desarrollar las principales definiciones que ayuden a comprender desde donde nace el control interno y donde radica su importancia. La metodología utilizada en este trabajo es de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo- correlacional, ya que describe de manera general el

comportamiento de las variables de estudio, así como también mide la relación existente entre las mismas. Por último los resultados reflejan que la presente investigación obtuvo un nivel óptimo de “control interno” y un nivel muy bueno de “Eficacia en los empleados”, lo cual indica que una adecuada aplicación de los componentes de control interno tiene una gran influencia positiva en el rendimiento de los trabajadores, finalmente en el último capítulo al contrastar el objetivo, la pregunta de investigación y los resultados, se proponen las principales conclusiones y recomendaciones obtenidas para la realización de futuros trabajos de investigación similares.

Palabras claves: Control interno, factores determinantes, eficacia y maquiladoras.

Abstarct

This research seeks to know the relationship between internal control and the effectiveness of workers. The first part of the document shows a brief historical development on the origins of internal control in companies and its impact, as well as the findings of other investigations located through the search for information. It seeks to develop the main definitions that help to understand where internal control is born and where its importance lies. The methodology used in this work is quantitative, descriptive-correlational, since it describes in a general way the behavior of the study variables, as well as measures the relationship between them. Finally, the results reflect that the present investigation obtained an optimal level of "internal control" and a very good level of "Efficacy in employees", which indicates that an adequate application of the internal control components has a great positive influence on the performance of the workers, finally in the last chapter when contrasting the objective, the research question and the results, the main conclusions and recommendations obtained are proposed for the realization of future similar research works.

Keywords: Internal control, determining factors, efficiency and maquiladoras.

Introducción

En el año de 1949, el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), proclamó la primera noción de control interno mediante las Normas de Instrucción Administrativa. De acuerdo con el enfoque tradicional constituía una herramienta cuya función era detectar en las organizaciones si los procesos funcionaban de acuerdo con lo que deseaban sus directivos y/o accionistas (Laski, 2008). Vilora (2005) menciona que, en el año 1949, dentro de las normas de control interno se subdivide en control contable, el cual está enfocado a la protección y confiabilidad de los activos y los registros de las operaciones de la entidad, y control administrativo, el cual está dirigido a la eficiencia y el apego a las políticas de la entidad. Así mismo, menciona que en 1992 después de un largo periodo el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (Enfoque COSO), propone un concepto más adecuado de “Control Interno”, el cual se define como un proceso desarrollado por la administración de la empresa, la dirección y el resto del personal, con el único objetivo de proporcionar un grado de seguridad en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la entidad: Eficiencia, eficacia y fiabilidad de las operaciones.

Por otro lado, Arcia & Cataño (2013) establecen que el enfoque COSO en el control interno dio origen a la tercera generación y que este se consolidó como el punto de partida para dar el impulso que se necesitaba, y así lograr el desarrollo en las áreas de control interno de los nuevos instrumentos financieros, gubernamentales y sistemas de información, por ello afirman que el modelo de control interno fue diseñado para apoyar a la dirección en las mejoras prácticas de las políticas y sistemas de control con el que cuentan las organizaciones, ya que el modelo COSO ayuda directamente a identificar los riesgos internos y establecer sistemas de mejora y prevención de los mismos.

En la actualidad los sistemas de control interno son de suma importancia para las operaciones de las empresas, tal como lo establecen Serrano, Señalín, & Vega (2018) en un artículo de la revista “Espacios”, donde afirman que la modernización, la globalización económica y la competencia han contribuido a la generación de sistemas y procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar la conducción adecuada de las empresas, siendo este el propósito principal de la gestión empresarial, de igual forma afirman que el uso de modelos que establezcan directamente la evaluación de este permite a los directivos encaminar las empresas a la eficacia de sus trabajadores y por lo tanto a la eficiencia y productividad de la organización.



En el siglo XXI se ha adoptado al sistema de control interno como un punto clave en el éxito de las empresas, así como en el correcto funcionamiento de las operaciones y transacciones dentro de la misma, por ello se afirma que este sistema comprende una estrategia o plan de organización de todos los métodos y medidas que debe adoptar un negocio para proteger la entidad, así como verificar la exactitud y certeza de los datos contables y promover la eficiencia de las operaciones de la misma (Vilora, 2005).

Entre los principales hallazgos encontrados a través del análisis de diversas literaturas e investigaciones científicas, se puede mencionar a Rodríguez de la Cruz y Vega (2016), quien es su tesis denominada “Evaluación del sistema de control interno para el desarrollo efectivo de la auditoria” concluyo que es básico y primordial para una organización evaluar el sistema para gestionar la eficacia y realizar una adecuada auditoria, ya que este permite dimensionar la naturaleza, oportunidad y alcance de las operaciones. Continuando con los principales hallazgos López (2008), menciona que la aplicación de un adecuado sistema de control interno permite a la entidad mantener estándares en las operaciones de esta, así como también permite realizar auditorías de manera eficiente y eficaz, tanto internas como externas, ya que, al existir un adecuado procedimiento, toda la información y las operaciones de la entidad se encuentra operando de una manera correcta.

Ademas, Herbas & Pérez (2015) en su investigación del análisis del control interno en la eficiencia de las operaciones, determinó que la aplicación del modelo COSO influye directamente en el clima organizacional, la eficiencia de los trabajadores, así como la eficacia de los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, además de que ayuda con la definición de riesgos, así como a la disminución y tratamiento de los mismos. También afirma que dentro de un sistema de control eficaz radica el elemento humano, por ello las autoridades o directivos de las organizaciones deben implementar controles que permitan evaluar las responsabilidades e integridad de las actividades del personal.

Por último, Aranda & Garcia (2014), en un artículo publicado en la revista “Contaduría Pública” del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, concluyen que un adecuado control interno es de suma importancia en las empresas que buscan alcanzar sus objetivos de manera eficiente y que de igual manera buscan obtener altos niveles de competitividad, mediante la generación de valor, así mismo declaran que es muy significativo tener en cuenta las responsabilidades del Consejo de Administración y de la dirección de la empresa, en lo que se refiere a contribuir con el eficaz funcionamiento y la correcta operación del sistema de control interno, el cual debe permitir facilitar el logro de sus objetivos y metas en el corto, mediano y largo plazo.



Para lograr una mejor investigación y entendimiento acerca del control interno en la eficacia de los trabajadores, se analizaron diversos artículos y publicaciones, en donde se pudo encontrar que este tema se ha investigado desde diversos enfoques, como lo es el caso de Domingo (2011) quien, a través de un enfoque cuantitativo analizó “Los sistemas de control interno como instrumento de gestión efectiva”, donde establece como resultado principal que una adecuada gestión ayuda a las empresas a tener operaciones eficientes y efectivas en cada uno de los procesos de la misma.

Por otro lado, Camacho (2017) mediante un enfoque cualitativo estudió “Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas”, donde concluyó que este sistema es vital para un correcto funcionamiento de una entidad, con base en que a través de esto se obtiene información clara, precisa, eficiente y veraz de la entidad. Además, Manrique (2018) desde un enfoque mixto, observó “Control interno en la gestión de almacén de empresa comercializadora”, donde destacó que la aplicación de un correcto sistema de control interno permite a este tipo de empresas eficientar sus procesos dentro del área de almacén, lo cual ayuda a que las operaciones se realicen de forma eficiente y esto conlleva a la gestión efectiva de las actividades. Todas estas investigaciones lograron, a través de sus resultados y aportaciones, enriquecer el conocimiento y las implicaciones sobre el tema de estudio.

Los principales hallazgos y argumentos que han soportado las investigaciones realizadas se han enfocado en diversos planteamientos, tal como es el caso de Herbas & Pérez (2015), quien menciona que los problemas y soluciones de una organización tienden a pasar de un extremo a otro en la medida en que aumenta el número de personal, las cifras de producción, los servicios o ventas que brinda, ya que debido a estos factores se complican los procedimientos; por ello, es que la implementación de un control interno adecuado es importante, ya que gracias a él se favorece el uso adecuado de los recursos humanos, financieros y materiales; así como el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Así mismo, Melo de los Ríos & Uribe (2017) plantean que los procedimientos de control interno son el factor más importante dentro de estos sistemas, puesto que la manera de plantear las prácticas a desarrollar es lo que lleva al cumplimiento de los objetivos. De igual manera establece que un correcto sistema se establece en medida de la eficiencia de la persona que practica el procedimiento, por lo que estos deben medir, además de los controles operacionales, la eficacia de los trabajadores en su gestión.



Este trabajo busca analizar el problema de la eficacia de los trabajadores en base a los controles internos establecidos dentro de una maquila, para poder abordar y comparar los resultados realizados en otras investigaciones con enfoques similares, para lo cual se realiza la siguiente pregunta de investigación:

¿Es el control interno COSO un factor determinante en la eficacia de los empleados?

Por lo anterior este estudio busca determinar si el control interno de una organización influye en la eficacia de sus trabajadores y de ser así conocer qué tan estrecha es esta relación, para lo cual se pretende utilizar un instrumento de medición de control interno y eficacia de los trabajadores basado en el modelo COSO, el cual se tomó de una investigación similar realizada por Herbas & Pérez (2015) y se complementó con un instrumento aplicado por Melo de los Ríos & Uribe (2017).; con los resultados obtenidos de este instrumento se aplicará el método estadístico de correlación de Pearson, esto con la finalidad de comprobar la relación entre estas dos variables y analizar cómo afectan a las operaciones de la entidad. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo primordial:

“Determinar el impacto del control interno en la eficacia de los empleados, mediante un instrumento de valuación del control interno por el método COSO y la valuación de la eficacia de los empleados de una maquila, para detectar las variables que afectan directamente al correcto funcionamiento de la entidad.”

Este es desarrollado con el fin de analizar como el control interno adecuado dentro de una entidad puede aumentar la eficacia de los trabajadores de la misma, esto con el fin de cumplir los objetivos, tanto operativos como financieros, de la entidad. El beneficio de la presente es tanto para la empresa como para futuras investigaciones, ya que permite la comparación del problema planteado en diferentes sectores económicos y giros empresariales, así como permite evaluar el sistema de control interno dentro de la entidad y ayuda a la detección de errores e implementación de mejoras continuas dentro de los procesos y actividades. Con el desarrollo de este trabajo se pretende comprender y solucionar problemas de control interno y eficacia, así como comparar los resultados y reforzar o discutir hallazgos de otros autores. Por otro lado, brindará una mayor comprensión de los sistemas de control interno y su importancia de uso dentro de las empresas y de igual manera ofrecerá la metodología para realizar futuras investigaciones sobre el tema. De igual forma se establecen definiciones desde diversos autores para crear un conocimiento más amplio del tema.

Definición de Contabilidad



Según Omeñaca (2016) la contabilidad es una ciencia que ayuda a los sujetos económicos, para ordenar, registrar y adecuar su patrimonio, así como todos los hechos que puedan modificarlo de forma positiva o negativa. Establece que su principal objetivo es fungir como el principal instrumento de apoyo para la administración de los recursos de un ente o sujeto económico. Por otro lado, Hernández (2011), establece que todas las empresas o negocios necesitan gestionar todos los recursos que están en ella, por lo que la define como la manera de transmitir la información financiera más importante de la entidad y con ello tomar las decisiones más factibles para la entidad. De igual manera Lara & Lara (2009) definen la contabilidad como una disciplina que brinda las normas y procedimientos para analizar, clasificar y registrar las operaciones llevadas a cabo por entidades o sujetos económicos, ya sean comercios, industrias, personas con actividades científicas, deportivas, religiosas; en general cualquier ente económico que necesite de estas normas y procesos para poder generar información financiera para la toma de decisiones de la entidad.

Definición de Auditoria

López (2008) define a la auditoria como la investigación de una entidad económica, dedicada al análisis de las operaciones financieras, contables y operativas de la misma, esto para comprobar que estas son llevadas de forma adecuada y eficiente, y que los resultados arrojan la información necesaria para el correcto funcionamiento de la entidad económica, así mismo establece que los resultados arrojados de una auditoria determinan las recomendaciones y adecuaciones de los sistemas de control interno. Por otro lado, Franklin (2007) establece que auditoría es la revisión total o parcial de los procesos tanto operativos como administrativos dentro de una organización con el objetivo de precisar el nivel de desempeño y detectar oportunidades de mejora para generar valor y lograr una ventaja competitiva, por lo tanto, constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, que a su vez permite detectar y analizar las áreas que requieren mejoras, y con ello tomar acciones para prevenir actos poco éticos.

Concepto de Auditoria Interna.

La auditoría interna es la función de ayudar a una entidad económica en el logro de sus objetivos, esto mediante un proceso sistemático para analizar las operaciones y procedimientos de la misma, con el propósito de asegurar un enfoque de eficiencia en la administración de riesgos, de control y de gobierno de la entidad, así como elaborar resultados cualitativos y cuantitativos de los hallazgos encontrados en la realización de la auditoria (Santillana



González, 2013). De la misma manera Hernández (2016) define la auditoría interna como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento, llevada a cabo para agregar valor y mejorar las actividades y operaciones de una organización, de igual forma ayuda a la entidad a cumplir sus metas y objetivos, ya que aporta un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia y la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control. Por otro lado, Grisanti (2012) menciona que la auditoría interna es responsable de implementar procesos que proporcionen un aseguramiento razonable a las distintas partes interesadas en que la actividad de auditoría opere de forma eficaz, y que aporte valor y mejora continua a los procesos, esto con el fin de cumplir las proyecciones y objetivos de la empresa.

Definición de Control interno

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración la dirección y el personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las normas tanto operativas como financieras. (Quinaluisa Moran & Ponce Avala, 2012). Según Cruz (2013) el control interno es un sistema de estándares financieros y operativos utilizados por las empresas, el cual es establecido por la dirección o gerencia para que estas realicen sus procesos de manera secuencial y ordenada, esto con el fin de proteger y salvaguardar el patrimonio; sirviendo a su vez como marco de referencia o patrón de comportamiento para que todas las actividades y operaciones en las diferentes áreas de las empresas fluyan y operen con mayor facilidad.

Así mismo, Rivas (2011) define al control interno como una serie de acciones encaminadas y realizadas por todos los miembros de una entidad, orientados al cumplimiento de las metas organizacionales, a la prevención de la pérdida de recursos, al aseguramiento de la información financiera y a que la empresa cumpla con todas las leyes y regulaciones aplicables a la misma, también establece que un control interno adecuado debe cubrir todas las partes de una empresa (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura, metas), las cuales en conjunto llevan a la empresa al cumplimiento de sus objetivos.

Palacio (2010), establece que el control interno es la base donde se establecen las actividades y operaciones de una empresa, es decir, el este sistema rige todas las operaciones desarrolladas. Así mismo se enfoca en tres momentos:

- Mecanismos y prácticas para la prevención de actividades no autorizadas.
- Lograr que las cosas se realicen de manera correcta.



Estupiñán (2006) define el control interno tradicional como un plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos, el cual se rige bajo los siguientes elementos:

- Organización: plan lógico de las funciones organizacionales, las cuales establecen las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Sistemas y procedimientos: establece mecanismos adecuados para la autorización de las transacciones y los procesos.
- Personal: Debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones.
- Supervisión: las operaciones deben ser examinadas por procesos de autocontrol y apoyo logístico.

Por otro lado, Pablo (2008), menciona que, dentro del enfoque tradicional, los propietarios, gerentes, empleados y otras personas que tengan relación con la entidad, ven al auditor interno como aquella persona que posee la responsabilidad primaria de asegurarse de que los sistemas de control estén diseñados y funcionen adecuadamente. Así mismo, define estos sistemas como una herramienta para la detección del buen funcionamiento de las operaciones.

Control interno enfoque COSO

El nombre COSO se deriva de sus siglas en inglés “Comité de Organizaciones Auspiciantes de la Comisión Treadway”, está integrada por las cinco instituciones más representativas de Estados Unidos de América en materia de contabilidad, finanzas y auditoría interna: American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute, Institute of Internal Auditors (IIA) e Institute of Management Accountants (IMA), por sus nombres en inglés (Pablo, 2008).

El informe COSO define el control interno como el proceso realizado por el director, la gerencia y demás personal, encaminado y diseñado para proveer certeza razonable de que una institución pueda lograr los siguientes objetivos:

- Operaciones eficientes y eficaces.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones internas y para uso de terceros.
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones que la apliquen.

Estupiñán (2006) menciona que el enfoque contemporáneo “Modelo COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario, lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal, el mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que derivan de la forma en como la administración maneja la entidad, los



cuales se clasifican en:

1. Ambiente de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión y seguimiento.

Categorías control interno enfoque COSO

Según Quinaluisa & Ponce (2012), las categorías del enfoque COSO se definen como sigue:

1. Ambiente de control: consiste en la definición de las políticas, acciones y procedimientos. Tiene una gran influencia en la estructuración de las actividades de la empresa, pues se establecen los objetivos y se valoran los riesgos; por ellos esta primera categoría se considera como la base del resto de los componentes del enfoque COSO. Aquí se definen siete factores:

- Integridad y valores éticos: son las normas éticas de la empresa, incluye las acciones para reducción de iniciativas o actos deshonestos, ilegales o poco éticos.
- Compromiso por la competencia: establece los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una terminada actividad.
- Consejo de directores o comité de auditoría: es el encargado del cumplimiento de las normas de la empresa, el cual debe estar integrado por personal independiente a la misma.
- Filosofía y estilo operativo: abarca el enfoque de la gerencia para evaluar los riesgos, actitudes y acciones del personal de la empresa.
- Estructura organizacional: su diseño adecuado es considerado como el marco de la planeación y control de las operaciones.
- Asignación de responsabilidades: define la manera en que se asignan las actividades operacionales de la entidad.
- Políticas de recursos humanos: incluye los lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, orientación, capacitación, evaluación, asesoría, compensación y corrección de acciones.

2. Evaluación de Riesgos: su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los directivos para identificar, analizar y administrar los factores riesgo que puede



enfrentar una empresa. Estos afectan la destreza para sobrevivir, por lo que la identificación oportuna es una condición para su valoración. Así, deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos. Dentro de la evaluación, deben ser considerados los siguientes factores:

- Cambios en las operaciones.
 - Nuevo personal.
 - Sistemas de información nuevos o actualizaciones.
 - Rápido crecimiento.
 - Nuevas tecnologías.
 - Nuevas actividades o líneas de producción.
 - Reestructuración corporativa.
3. Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que los procesos se lleven a cabo de manera correcta. Se establecen con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las metas y estándares. El enfoque COSO establece las siguientes:
- Revisiones de alto nivel: comparación de los resultados y el desempeño con las estadísticas y pronósticos.
 - Procesamiento de la información: consiste en la identificación y verificación de la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
 - Actividades administrativas: se refiere a los controles y revisión de informes de desempeño.
 - Controles físicos: Equipos, inventarios y todos los activos se aseguran físicamente de manera periódica.
 - Indicadores de desempeño: se relacionan los diferentes conjuntos de datos operacionales y/o financieros, y se analizan las interrelaciones entre ellos.
4. Información y comunicación: este componente se refiere a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad.
5. Monitorio o supervisión: se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar que controles están operando de acuerdo a lo planeado y si existe la necesidad de una modificación según las condiciones. Para esta evaluación se debe considerar:



- El alcance y la frecuencia de la evaluación
- El proceso de evaluación
- La metodología
- El nivel de documentación.

Eficacia

Se define a la eficacia como la capacidad de hacer o producir algo como está establecido en políticas, estándares o reglas, entonces al hablar de organizaciones podemos englobar el concepto como productividad, eficiencia, rentabilidad y competitividad, ya que si establecemos eficacia en las operaciones podemos estandarizar procesos y establecer políticas para el logro óptimo de los objetivos institucionales (Fernandez & Sánchez, 1997).

Por otro lado, Mejía (2010) define la eficacia como el grado en el que se logran los objetivos, es decir, se encarga de medir cuantos de los resultados esperados se han alcanzado, por lo tanto, se encarga en concentrar esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que deben llevarse a cabo para el cumplimiento de las metas. Los niveles superiores de eficacia corresponden a buenas ejecuciones, por lo que se puede decir que a niveles superiores de cumplimiento se exigen mayores esfuerzos y grados de dificultad.

Responsabilidad

Se define como el motor de la eficacia, en medida que dispone al profesional para asumir sus compromisos derivados de su trabajo. La responsabilidad, la capacidad y la automotivación dependen de la persona, mientras que la autogestión se encuentra en manos de los directivos, la gestión de la eficacia depende principalmente de la propia persona ya que en sus manos está el cumplir los objetivos, por lo tanto, para poder llegar a las metas de la entidad se necesita personas responsables que estén dispuestas a cumplir con las políticas, planes y estructuras (Herbas & Pérez, 2015). La responsabilidad es el comportamiento del trabajador encaminado al logro de los objetivos de la entidad, esto abarca las estrategias, planes y metas organizacionales, así como los niveles de medición de las operaciones. Por ello muy estrechamente a esto se encuentra la motivación ya que los incentivos, las satisfacciones, las compensaciones, así como las capacitaciones constantes permiten al personal ser más responsables y esto ayuda a lograr la eficacia en sus actividades (Quintero & Faria, 2008).

Motivación humana

Motivación es la causa que empuja a una persona a actuar o desarrollar de determinada manera o bien que genera un comportamiento específico, por lo tanto cuando se habla de

motivación humana se refiere al acto de generar incentivos o recompensas a las personas para

“obligarlas” en cierto sentido a desarrollar con eficacia sus actividades, asimismo provoca que



los individuos cumplan con las operaciones en los estándares establecidos y ayuda a crear un mejor clima organizacional dentro de la institución (Chiavenato, 2009).

Por su parte Núñez, Pérez, Fernández y Del Canto (2008) mencionan que la motivación está estrechamente relacionada con la inteligencia emocional, donde los gustos del propio trabajador aumentan la productividad de las organizaciones, entonces se define como la capacidad de elevar el nivel motivacional para orientar a las personas a realizar cierta actividad con la satisfacción de obtener un incentivo o remuneración a cambio.

Clima Organizacional

El clima organizacional es un componente de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras, tamaño de la organización, comunicación, estilos de dirección, actividades, entre otros. Estos elementos forman un clima donde prevalecen las características propias de la entidad, las cuales representan la personalidad de la misma e influyen directamente en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore & Diaz, 2003). Según Saldoval (2004) el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, las cuales son percibidas de alguna manera por los trabajadores que desarrollan sus actividades dentro de este mismo ambiente, este clima tiene efectos directos en el comportamiento laboral y es una variable que interviene directamente entre los factores del sistema y el logro de los objetivos de la institución.

Método

La presente investigación es de carácter cuantitativo, de tipo descriptivo- correlacional, ya que describe de manera general el comportamiento de las variables de estudio, así como también mide la relación existente entre las mismas, para saber si estas se encuentran relacionadas con los sujetos de estudio. El diseño adoptado en la investigación es no experimental, ya que no se lleva a cabo ninguna manipulación sobre las variables de estudio, si no que únicamente se observan los comportamientos y fenómenos tal y como se desarrollan en el contexto. La técnica implementada es de campo, ya que la investigación se realiza con la recolección de la información directamente del lugar de estudio, esto mediante la aplicación de un instrumento, el cual se desarrolla a través de una encuesta. (Hernández, 2014)

La población objeto de estudio está integrada por 1200 trabajadores de una maquila en la región de Navojoa, Sonora; delimitada por una muestra de 292 trabajadores (Ver Tabla 1), la cual se calculó mediante la fórmula propuesta por Ojeda, (2006):



Tabla 1**Valores de la muestra**

Parámetro	Valor
N	1,200
Z	1.96
e	50%
P	50%
q	5%

Tamaño de la muestra = 292

Fuente: Elaboración propia

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron dos encuestas, las cuales se integraron en una sola ya que esto permite que el sujeto encuestado brinde sus respuestas con más facilidad. El Primer instrumento, el cual evalúa el Control Interno, fue obtenido de Melo de los Rios & Uribe Cotacio (2017) denominado Propuesta de procedimientos de control interno contable; y el segundo mide la eficacia de los trabajadores, este fue propuesto por Herbas & Pérez (2015) que lleva por nombre El control interno en la eficiencia del personal de caritas de la región Junín. Perú. Los instrumentos mencionados suman un total de 34 preguntas, las cuales evalúan las variables antes mencionadas.

El procedimiento llevado a cabo fue el siguiente:

1. Realización de una investigación bibliográfica amplia y profunda de varios temas de interés, para con ello realizar la elección del tema de investigación.
2. Selección y delimitación del tema para proceder a la búsqueda de instrumentos para la aplicación de la técnica de campo.
3. Elección del instrumento y planteamiento de las variables:

X = control interno (Variable independiente)

- ✓ X1= Ambiente de control
- ✓ X2= Evaluación de riesgos
- ✓ X3= Actividades de control
- ✓ X4= Información y comunicación
- ✓ X5= Monitoreo o supervisión.

Y = Eficacia del personal (Variable dependiente)

- ✓ Y1= Responsabilidad
- ✓ Y2 = Motivación humana
- ✓ Y3 = Clima organizacional.



4. Delimitación de la población mediante la aplicación de una fórmula estadística para la obtención de la muestra.
5. Aplicación de 292 instrumentos a trabajadores de maquila, una vez concluida la aplicación de las encuestas, con ayuda del programa SPSS se comprobó la confiabilidad del instrumento mediante la técnica “alfa de cronbach”.
6. Posteriormente mediante el mismo programa se generan las tablas y gráficos de cada una de las 8 dimensiones evaluadas con el instrumento, para proceder a la interpretación de los resultados.
7. Una vez obtenidos los resultados y con ayuda de SPSS se realiza el análisis de correlación de Pearson entre la variable “X” y “Y”.

Discusión de los resultados.

La confiabilidad se logra a partir de la repetida aplicación al mismo participante, logrando con ello resultados iguales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para Cervantes (2005), el Alfa de Cronbach es la herramienta más utilizada al medir la confiabilidad, y propone un valor de 0.7 como aceptable, este estudio en particular se considera confiable ya que logra un valor de 0.978 (Ver Tabla 2).

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	33

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Presentación de resultados variable independiente.

En la Tabla 3 sobre el “Ambiente de Control”, se observa que los resultados obtenidos fueron 61.10% alto, 18.5% bajo y 16.4% muy bajo, lo que indica que el ambiente de control de la organización es bueno, ya que cuenta con las políticas, planes, reglamentos y manuales de procedimientos para realizar las actividades de cada uno de los departamentos, así como también proporciona los instrumentos y capacitaciones adecuadas para lograr la eficiencia operativa de los trabajadores. De igual forma define y establece las responsabilidades directivas y administrativas, esto con el fin de desarrollar un ambiente laboral sano.



Tabla 3
Ambiente de Control (X1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	48	16.4	16.4	16.4
	Bajo	54	18.5	18.5	34.9
	Alto	190	65.1	65.1	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente dimensión “Evaluación del riesgo” (Ver Tabla 4), arroja un resultado del 71.20% alto, lo que indica una buena detección del riesgo dentro de sus políticas de control interno, ya que la maquiladora analiza y evalúa oportunamente el cumplimiento de las metas, capacita a sus trabajadores sobre las medidas correctivas para afrontar cualquier riesgo que pueda frenar el cumplimiento de los objetivos y cuenta con capacitaciones sobre la redefinición de políticas administrativas y operacionales lo que ayuda a encaminar el éxito de las operaciones. De igual forma se observa 9.2% bajo y 19.5% muy bajo, lo que muestra que la organización debe redoblar esfuerzos para que todos sus trabajadores conozcan y apliquen las políticas de forma adecuada, para con ello elevar sus niveles de control y lograr la eficiencia de las operaciones.

Tabla 4
Evaluación de Riesgo (X2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	57	19.5	19.5	19.5
	Bajo	27	9.2	9.2	28.8
	Alto	208	71.2	71.2	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



Continuando con la dimensión “Actividades de control” (Ver Tabla 5), se obtiene un resultado del 64.4% alto, lo que demuestra que las actividades de control son buenas, ya que cuenta con las operaciones correctas para encaminar a la empresa a un control interno adecuado, esto debido a que la institución realiza comprobaciones de las transacciones y actividades que se realizan dentro de la misma, de igual manera la dirección se encarga de evaluar y dar seguimiento a las responsabilidades de cada uno de sus empleados para asegurar el cumplimiento de las políticas de calidad y gestión. Así mismo se observa un 15.8% bajo y 19.9% muy bajo, por lo que la entidad debe trabajar en disminuir estos porcentajes para lograr una mejora en las actividades de revisión y comprobación de las actividades diarias en cada una de las áreas de esta.

Tabla 5
Actividades de Control (X3)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy bajo	58	19.9	19.9	19.9
Bajo	46	15.8	15.8	35.6
Alto	188	64.4	64.4	100.0
Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 6 en donde se plasma la dimensión “Información y comunicación” muestra resultados del 75.30% alto, lo que indica que la institución cuenta con comunicación efectiva dentro de sus operaciones, esto debido a que tiene las políticas claras para facilitar el manejo de la información entre los trabajadores, además tiene programas informáticos para evaluar y dar seguimiento a las problemáticas presentadas por sus empleados y tiene definidas a las personas adecuadas para recibir y transportar la información a las áreas correspondientes para su evaluación y corrección. Si bien la entidad muestra 10.3% bajo y 14.4% muy bajo, estos acumulan un porcentaje muy bajo en comparación de las otras dimensiones, pero de igual forma debe trabajar en ello para lograr la efectividad de las operaciones.

Tabla 6
Información y comunicación (X4)



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	42	14.4	14.4	14.4
	Bajo	30	10.3	10.3	24.7
	Alto	220	75.3	75.3	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Como ultima dimensión de la variable independiente se presenta “Monitoreo o Supervisión” (Ver Tabla 7), la cual arrojo un resultado de 68.80% alto, lo que indica que la institución cuenta con un nivel de monitoreo y supervisión bueno, ya que define y aplica los procedimientos adecuados para vigilar y evaluar de forma continua las operaciones de la misma, y así mismo detecta y corrige las deficiencias encontradas dentro de ellas. Así mismo debido a que la empresa cuenta con una buena comunicación, permite que las actividades de supervisión se desarrollen con mayor fluidez y facilidad. Al igual que en las otras dimensiones la entidad necesita mejorar para poder alcanzar un mayor porcentaje bueno, el cual ayudara a desarrollar las actividades de monitoreo de una manera más eficiente y con ello el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 7
Monitoreo o Supervisión (X5)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	55	18.8	18.8	18.8
	Bajo	36	12.3	12.3	31.2
	Alto	201	68.8	68.8	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.



Como resultado general de la variable se presenta en la Tabla 8 “Control interno”, obteniendo como resultado un 69.9% alto, podemos decir que existe un control interno optimo, según la escala de implementación de control interno de “La Contraloría General de la Republica”, la cual establece que al obtener un porcentaje mayor al 60% este se encuentra en un punto óptimo de control.

Tabla 8
Control Interno (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	46	15.8	15.8	15.8
	Bajo	42	14.4	14.4	30.1
	Alto	204	69.9	69.9	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Presentación de resultados variable dependiente.

Como primera dimensión de la variable dependiente tenemos “Responsabilidad” (Ver Tabla 9), la cual arrojó un 74.3% alto, lo que indica que existe un muy buen nivel de compromiso de parte de los trabajadores para el cumplimiento de sus funciones, desde los horarios establecidos, las actividades de sus cargos, participación en eventos institucionales, hasta la presentación de informes y avances de trabajo, esto encaminado al cumplimiento de los objetivos de la institución. Por otro lado, la entidad presenta 7.5% bajo y 18.2% muy bajo por lo que debe trabajar en la detección de las necesidades de sus trabajadores para poder lograr un nivel de responsabilidad excelente.



Tabla 9
Responsabilidad (Y1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	53	18.2	18.2	18.2
	Bajo	22	7.5	7.5	25.7
	Alto	217	74.3	74.3	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 10 se presenta la dimensión de “Motivación humana” en la cual se obtuvo de resultado 75% alto, lo que indica que indica un nivel de satisfacción bueno de parte de los trabajadores en cuanto a los beneficios, recompensas, remuneraciones, prestaciones y oportunidades de progresos que la institución les ofrece por el cumplimiento eficiente de sus operaciones, así como también indica que un alto porcentaje de los trabajadores cuenta con el conocimiento de las capacitaciones y cursos que la institución brinda para su beneficio. Por otro lado, muestra un 8.2% bajo y 16.8 muy bajo, por lo que la entidad debe buscar las herramientas para lograr.

Tabla 10
Motivación Humana (Y2)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	49	16.8	16.8	16.8
	Bajo	24	8.2	8.2	25.0
	Alto	219	75.0	75.0	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.
ISSN 1989-7700
Universidad de Sonora

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Atribución No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0 Internacional



Como ultima dimensión de la variable eficacia, en la Tabla 11 se encuentra “Clima organizacional” con un resultado de 76.7% alto, lo que indica que los empleados trabajan en un ambiente laboral muy bueno, lo que permite que ellos se adapten rápidamente a las condiciones de trabajo y a los cambios de operaciones, de igual forma facilita la realización de las actividades de una manera más productiva, así como el cumplimiento de los objetivos operacionales de manera eficiente y proactiva. Por otro lado, presenta 6.2% bajo y 17.1% muy bajo por lo que debe detectar los posibles riesgos que están provocando que cierto personal no se sienta en las condiciones óptimas para desarrollar sus operaciones con eficacia.

Tabla 11
Clima Organizacional (Y3)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	50	17.1	17.1	17.1
	Bajo	18	6.2	6.2	23.3
	Alto	224	76.7	76.7	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado general de la variable se presenta la Tabla 12 “Eficiencia de los trabajadores”, en la cual se obtuvo un resultado de 72.3% Alto, por lo cual podemos concluir que la eficacia de los trabajadores es buena y que estos desarrollan sus actividades en los tiempos y espacios determinados para ello. Si bien se maneja un 11.6% bajo y un 16.1% muy bajo, son estadísticas que se pueden mejorar poco a poco y que, en comparación con el porcentaje alto, estas son muy bajas.



Tabla 12
Eficacia de los trabajadores (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	47	16.1	16.1	16.1
	Bajo	34	11.6	11.6	27.7
	Alto	211	72.3	72.3	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Correlación de las variables

El coeficiente de correlación de Pearson mide el grado de atracción o relación que existe entre dos variables cuantitativas, su resultado puede variar desde -1 hasta 1, donde se dice que si el coeficiente es negativo existe una correlación inversa entre las variables, si es igual a 0 las variables son independientes una de la otra y si es resultado es positivo existe una relación entre las mismas, por lo que más cercano sea a 1 la correlación entre ellas es más alta (Restrepo & González, 2007). Por lo tanto, el resultado de la Correlación de las variables estudiadas es alto (Ver Tabla 13), ya que la correlación varía de .914 a 1, lo que indica que la variable “Y” es muy dependiente de la variable “X”, por lo que entre mejor control interno exista dentro de la institución mayor será la eficiencia obtenida en las operaciones de los trabajadores.

Tabla 13
Correlación de Pearson

Control Interno	Correlación de Pearson	1



	Sig. (bilateral)		.000
	N	292	292
Eficiencia de los trabajadores	Correlación de Pearson	.914	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	292	292

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

Camacho (2017), indica que el control interno es vital en las organizaciones, ya que maneja de forma exacta y precisa las operaciones de la misma y en este sentido pueden mantenerse alejados de peligros que puedan llegar a ocasionar problemas significativos dentro de sus actividades, el uso satisfactorio del control interno garantiza la consistencia con cada una de las políticas que supervisan a la entidad y de esta manera fomenta el eficiente desarrollo de las funciones de cada uno de los trabajadores. En la presente investigación se obtuvo un nivel óptimo de “control interno” y un nivel Muy bueno de “Eficacia en los empleados”, lo cual indica que una adecuada aplicación de los componentes de control interno tienen una gran influencia positiva en el rendimiento de los trabajadores, así como lo afirman Herbas & Pérez (2015) en su trabajo de tesis, quienes como resultado obtuvieron un mal nivel de control de calidad y por ende una baja eficacia de parte de los empleados y es por ello que concluyen que el control interno mediante el sistema COSO influye directamente en la eficiencia de los trabajadores, esto debido a que el control interno establece los programas y políticas a seguir dentro de una institución, por lo que sí existe un buen nivel de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo o supervisión, existirá eficiencia y eficacia por parte de los trabajadores, ya que contarán con todas las medidas necesarias para realizar sus actividades de forma amena y proactiva.

Asimismo, Manrique (2018) concluyó en su investigación, que un sistema de control interno óptimo es la base primordial para el desarrollo adecuado de todas las actividades de la empresa, tanto productivas como financieras; ya que la aplicación de correctas políticas internas tiene como efecto mayor eficacia, eficiencia y confiabilidad en las operaciones de una entidad. Por otro lado, Domingo (2011) obtuvo un resultado similar en su investigación, quien evalúa como los controles internos ayudan a fortalecer el desarrollo eficiente y eficaz de las operaciones llevadas a cabo dentro de una empresa, pues menciona que la aplicación de políticas y métodos de evaluación aportan un plus a los resultados de las actividades desarrolladas por los trabajadores, así como a la gestión de los procesos.

Analizando la influencia de las variables de control interno en la eficacia de los trabajadores encuentro que el ambiente de control genera un gran impacto positivo en la responsabilidad, motivación humana y clima organizacional, debido a que la empresa al contar con las políticas, estructuras y planes organizacionales logra incentivar, responsabilizar y motivar con mayor énfasis a los trabajadores para el logro de sus objetivos diarios, tal y como lo mencionan Herbas & Pérez (2015) en su trabajo de tesis, donde establecen como resultado de la investigación que las empresas al tener políticas y reglamentos establecidos para llevar a cabo sus operaciones fomentan el sano desarrollo de las mismas y las encaminan al éxito, debido a que los trabajadores realizan sus actividades con parámetros y estándares ya establecidos.

De igual forma Cruz (2013), menciona en su investigación la importancia de que los trabajadores conozcan todas las políticas y planes organizacionales de la entidad, así como su correcta aplicación en las operaciones de la misma, ya que esto permite el fortalecimiento de las relaciones laborales y promueve el correcto y eficaz desarrollo de las actividades dentro de cada departamento. Al evaluar la influencia de dimensión de Evaluación de riesgo se encontró una gran relación entre las dimensiones que ayudan a medir la eficacia, ya que la entidad al detectar, analizar y evaluar los problemas o riesgos a los que se puedan enfrentar los trabajadores, se pueden crear medidas correctivas para afrontarlos y con ello crear un clima organizacional en donde no existan riñas y se trabaje de forma amena y responsable, así como lo establece Rodríguez de la Cruz y Vega (2016) en su trabajo de tesis, donde concluye que la detección y evaluación oportuna de los riesgos son la clave para poder encaminar las operaciones de una entidad con éxito.

Las actividades de control como parte del sistema de control interno COSO, es un punto clave para lograr la eficacia de los empleados encaminado al cumplimiento de los objetivos, tal y como se observa en los resultados de esta investigación. Se puede observar que, al existir un compromiso de parte de los directivos para crear un ambiente de control y seguimiento, permite a los trabajadores desarrollar sus actividades de forma proactiva, reforzando con ello lo que establecen Herbas & Pérez (2015) en su trabajo de tesis, donde mencionan que, de existir las actividades de control adecuadas, el desarrollo de las operaciones se puede encaminar al logro de los objetivos y metas de la institución de una forma eficiente y eficaz.



Quinaluisa & Ponce (2012) mencionan en su investigación que la información y comunicación dentro de un sistema de control adecuado es un punto clave para el desarrollo eficaz de las actividades. Con el resultado de la presente investigación se obtiene una reafirmación de ello, ya que la entidad presenta buenos índices en la evaluación de esta variable y de igual forma se obtiene una eficacia muy buen de parte de los trabajadores, esto se debe a que se cuenta con las líneas de comunicación claramente establecida, para poder evitar desviaciones o modificaciones de la información que viaja a través de ellas.

Como último punto a evaluar en el sistema COSO se encuentra el monitoreo o supervisión, el cual arrojo un resultado óptimo y con el cual la empresa aplica el seguimiento de todas las operaciones, asimismo comprobamos que este componente influye de manera positiva en el logro eficaz de las actividades, tal y como lo establece Manrique (2018), quien menciona que no solo es necesario establecer los controles y crear las políticas, sino que también es de suma importancia llevar un seguimiento y supervisión de las mismas para poder detectar posibles desviaciones de los resultados deseados, y con ello plasmar las correcciones necesarias para lograr el éxito.

Se probó que la aplicación correcta de los 5 componentes del sistema de control interno COSO tiene una gran influencia positiva en la eficacia de los trabajadores, aceptando la hipótesis propuesta inicialmente *“El control interno mediante el modelo COSO influye de manera positiva en la eficacia de los trabajadores, es decir, entre más correcto y estandarizado sea el control interno en la organización, mejor eficacia se obtendrá de los trabajadores”*.

Conclusiones y Recomendaciones

Como conclusiones podemos mencionar:

- Se determinó el impacto que tiene el control interno como factor determinante de la eficacia de los empleados en sus operaciones, obteniendo una correlación positiva significativa en cuanto a las variables, este resultado se obtuvo de la correlación de Pearson, donde se demostró que al tener un adecuado ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, así como un adecuado monitoreo, la entidad logra obtener una buena eficacia de parte de los trabajadores. Esto se debe a que, gracias a los instrumentos de control interno antes mencionados, la entidad establece las políticas, reglas, planeaciones y estándares a cumplir para el logro de sus objetivos.



- Gracias a la investigación y la aplicación del instrumento se demuestra que, al existir niveles óptimos de control interno, la empresa crea un adecuado clima organizacional y además crea responsabilidad de parte de sus trabajadores al tener adecuados mecanismos de motivación humana.

Para finalizar se recomienda:

- En relación con el diseño de la investigación, la cual es enfocada a una empresa en particular, sería un buen enfoque desarrollar un estudio comparativo de varias organizaciones, donde se puedan comparar los resultados y con ello crear una discusión con las conclusiones planteadas en la presente.
- Es importante el estudio del problema planteado, ya que los controles aplicados por parte de la maquiladora, como lo podemos ver en los resultados, son la clave para el logro de sus metas y objetivos en cuanto a eficacia de sus trabajadores en las operaciones. Por ello sería importante realizar una investigación que evalué si el control interno es factor determinante en la eficacia de algún departamento, por ejemplo, finanzas o ventas.
- También al presentar los resultados la entidad o cualquier lector de la presente investigación, puede desarrollar una búsqueda de los mecanismos adecuados de control interno para la mejora de estos sistemas.

Referencias

- Aranda, L.D., & García, R.L. (2014, octubre 3). Control Interno. *Contaduría Pública*. <https://contaduriapublica.org.mx/2014/10/03/control-interno-2/>
- Arcia, V. I., & Cataño, Y. M. (2013). *Historia del arte del control interno*. [Tesis de maestría, Universidad San Buenaventura]. Biblioteca digital de la Universidad San Buenaventura. http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia_Arte_Control_Arcia_2015.pdf
- Caligiore, I., & Díaz, J.A. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8(24), 644-658. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf>
- Camacho, W.A., Gil, D.J., & Paredes, J.A. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 3, 1-13. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>



- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). McGraw- Hill Ediciones. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Cruz, L.M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de Farem-Estelí*, 1(7), 26-33. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2628>
- Hernández, D. (2011). *Sistema de control interno como instrumento facilitador de la gestión efectiva de la Autoridad Portuaria Nacional*. [Tesis Doctoral]. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/sistema-control-interno-gestion-efectiva-autoridad-portuaria-nacional-peru/>
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3ª ed.). Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J.C. (1997). *Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Díaz de Santos. https://books.google.com/cu/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio* (2ª ed.). Pearson. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/1a85f884ea1f890592bdd5f941f5b715.pdf>
- Grisanti, A. (2012). El estudio y la práctica profesional de la auditoría interna en Venezuela. *Revista internacional Legis de Contabilidad & Auditoría*, 1(49), 87-113. https://xperta.legis.co/visor/temp_rcontador_8cb033fb-4226-4073-b4df-19f80049d9e3
- Herbas, N.R., & Pérez, L.R. (2015). *El control interno en la eficiencia del personal de caritas de la región Junín*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro de Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3302/Herbas%20Lordan-Perez%20Obregon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, A. (2011). *Contabilidad Básica*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 15-41. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>



- Lara, E., & Lara, L. (2009). *Primer curso de contabilidad*. (22^a ed.). Editorial Trillas.
http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/elena/librocontabilidadeliaslaraflor22ed-121028114846-phpapp02_Parte1.pdf
- Manrique, M.G. (2018). *Control interno en la Gestión de almacén de empresa comercializadora*. [Tesis de Licenciatura, Universidad privada del Norte]. Universidad privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13852/Manrique%20B%20c3%20a1rcena%20%20Mar%20c3%20ada%20Gracia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, M.R., Hernández, M.J., & Hernández, M.J. (2014). *Psicometría*. Alianza editorial. https://issuu.com/maldonadocarla/docs/psicometria_-_alianza_editorial
- Rodríguez de la Cruz, R. y Vega, L. I. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones srl, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Escuela de Contabilidad
<https://core.ac.uk/download/pdf/84110464.pdf>
- Mejía, C. (2010). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/43074800/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf?1456447786=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLOS_CONCEPTOS_DE_EFECTIVIDAD_EFICIENCIA.pdf&Expires=1617843718&Signature=HON~B~IRxKprXKEXBoNxErEzBsG6hhgVQMPy2sEpIwHZnuQXlvD90u27WITYIWk6RBWF50Gvbxk8V6Qh3quEy0xEJrh6Q8gsmnR14zP6mDCUomK-syQLU0EBNRyC5h1FVhweTEjOxpYfmr3~gwbi0wfarZFPf4zThYhqV73RkpqitvKkY5VyaOo8IH80QXNQoH56oKUmYaLaLE5iCipzfmJgWSdCBeFux~YX8BFoYBIUluCmOBXHRxEFTWXWeDIG5GhIkO0TOXyihfD7gFWrHcqygGSYAk47wAKhmIuIZPTJAnTRsYvMxGMI5OhMElgHToN7qOxTt2cu3OBjZDKM7Q_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Melo, P.A., & Uribe, M.C. (2017). Propuesta de procedimientos de control interno contable. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana Cali]. Pontificia Universidad Javeriana Cali
http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, C., Pérez, M., Fernández, Y., & Canto, E. (2008). Análisis del nivel de aplicación de las competencias básicas de la inteligencia emocional por supervisores de operaciones. Caso: Pepsi-cola Venezuela C.A., Planta Valencia. *Teorías, enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 1(1), 27-42.
<file:///D:/Mis%20archivos/Downloads/Dialnet-AnalisisDelNivelDeAplicacionDeLasCompetenciasBasic-3990577.pdf>



- Ojeda, M.M. (2006). *Metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicaciones en encuestas*. Imaginaria Editores.
<file:///D:/Mis%20archivos/Downloads/Muestreo-uv-final-3.pdf>
- Omeñaca, J. (2016). *Contabilidad General*. (13ª ed.). Ediciones Deusto.
<https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788423427574.pdf>
- Laski, J.P. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El modelo COSO y sus alcances en Latinoamérica. *Gestión y estrategia*, 12(1), 9-24.
<http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4954>
- Palacio, R. (2010). Manual de procedimiento para el control de cuentas por cobrar. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1(175), 1-8.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012a/control-cuentas-cobrar.html>
- Quinaluisa, N.V., Ponce, V.A., Muñoz, S.C., Ortega, X.F., & Pérez, J.A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal. Empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, 3(9), 33-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>
- Restrepo, L.F., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista colombiana de ciencias pecuarias*, 1(20), 183-192.
<https://www.redalyc.org/pdf/2950/295023034010.pdf>
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos Teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Sandoval, M.C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*. 10(27), 83-87.
<https://biblat.unam.mx/es/revista/hitos-de-ciencias-economico-administrativas/articulo/concepto-y-dimensiones-del-clima-organizacional>
- Santillana, J.R. (2013). *Auditoria Interna*. 3ra. Ed. México: Pearson Educación.
<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>
- Serrano, P.A., Señalín, L.O., Vega, F.Y., & Herrera, J.N. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 39(03), 30-43.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Vilora, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(11), 87-92.
<https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>



Cómo citar:

Mendivil Valdez, Y., & Erro Salcido, L. . (2021). El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (36). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405>

