



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

La importancia del control interno en pequeñas y medianas empresas del sector servicios en piedras negras Coahuila.

Clara Patricia Buentello Martínez¹
Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar*
Lilia Alanis Gómez**

Resumen

Las Pequeñas y Medianas Empresas, objeto de diversas investigaciones empíricas que han permitido lograr un mayor conocimiento de sus características y relaciones con el entorno, siguen necesitadas de fundamentos y acciones estratégicas para la toma de decisiones. Aun y cuando existen programas de apoyo por parte del gobierno, la mayoría de estas empresas requieren de un fortalecimiento desde su creación, estructura y capacitación para garantizar su permanencia, competitividad y posicionamiento en el mercado. Por ello el objetivo de la investigación es proponer las ventajas que tiene el implementar un control interno en las PyMes sector restaurantero en Piedras Negras Coahuila. Se consideró una muestra de 50 empresas, utilizando como instrumento de recolección de datos una encuesta con escala de R. Likert. Los resultados se tomarán como punto de partida para seguir trabajando con este sector carente de información y formación para llevar a cabo este proceso de control.

Palabras claves: Control interno, PYME, Proceso Administrativo, Ventaja competitiva.

Summary:

Small and Medium Enterprises, object of several empirical investigations that have allowed to achieve a greater knowledge of their characteristics and relations with the environment, still need fundamentals and strategic actions for decision making. Even when there are support programs from the government, most of these companies require strengthening since their creation, structure and training to ensure their permanence, competitiveness and market positioning. Therefore, the objective of the research is to propose the advantages of implementing an internal control in the PyMes sector of restaurants in Piedras Negras Coahuila. A sample of 50 companies was considered, using as a data collection instrument a survey with R. Likert scale. The results will be taken as a starting point to continue working with this sector lacking information and training to carry out this control process.

Key words: Internal control, SMEs, Administrative Process, Advantage competitive.

¹ **Universidad Autónoma de Coahuila.

Introducción:

El control administrativo es una herramienta clave en el proceso de cualquier empresa o institución, ya que por medio de éste se pueden verificar que las actividades planificadas se lleven a cabo.

De tal manera que al emplear un control eficaz y eficiente se pueden evaluar que los objetivos y metas trazadas sean cumplidas, buscando de esta manera que las operaciones establecidas en el proceso de planificación sean efectivamente realizadas.

El control como herramienta del proceso administrativo permite detectar cuando hay una mala intención del personal o cuando un error sin intención sucede en el proceso, dando como resultado su corrección para que no se pierda o diluya la eficiencia en las operaciones, ya que se debe tomar en cuenta que cada Departamento o Unidad en una empresa es diferente, por lo que se debe desarrollar un control administrativo específico para cada proceso.

Por lo tanto, el objetivo general de este trabajo de investigación fue el considerar una propuesta de un plan de Implementación de Control Interno Administrativo.

Revisión de la literatura

Las empresas mexicanas conocen el concepto básico de control interno y consideran, en su gran mayoría, que poseen el control de sus organizaciones.

Sin embargo, no han logrado traducir el esfuerzo de control interno como un generador de valor. Este se ve como un tema únicamente contable, por ende, como algo que corresponde solo a esta área de negocio. Se ha dejado de lado a las pymes en cuanto a la implementación y operación de dicho control; se les trata igual que a una gran empresa.

A los elementos planteados se une el Tratado de Libre Comercio (TLC) con Norteamérica. Las medianas y pequeñas empresas mexicanas no estaban preparadas para enfrentar el competitivo mercado norteamericano, lo que ha incrementado el porcentaje de fracaso empresarial. Según Cetro- Crece, el 75 % de las nuevas empresas mexicanas debe cerrar sus operaciones apenas después de dos años en el mercado (Soriano, 2005, p. 15).

Para el sitio de gerencia.com: la experiencia demuestra que el 50 % de las empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90 % antes de cinco años (p. 17).

Entre los factores que han influido en esta situación, se manifiesta la falta de control interno en las pequeñas y medianas empresas en el país (PyMes) (Fernández Andrés, Planas Batista y Joya Arreola 2012).

En México existen tres tipos de PyMEs por así llamarlas, pues se toman en cuenta aquellas empresas que son micro; las cuales también han ayudado al enorme crecimiento financiero de nuestra nación. Por eso el saber cuál es la clasificación de las PyMEs, resulta ser un buen tema de argumentación; principalmente cuando se está pensando en la idea de hacer una inversión en alguna de estas empresas; se deberá de estar consciente e informado sobre a qué clasificación de negocio es a la que se le está apostando.

Con la finalidad de ampliar el acceso a los diferentes programas que han sido diseñados para este tipo de empresas; la Secretaría de Economía (SE) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP); han modificado la clasificación tanto para las micro, pequeñas y medianas empresas.

Clasificación de las MiPyMEs:

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores(7) +(8)	Rango de monto de ventas anuales (mdp) (9)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.1 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.1 hasta \$250	250

Fuente: INEGI 2018

Datos obtenidos por el INEGI, que resultan por demás interesantes, es que en efecto es importante saber cuál es la clasificación de las PyMEs; pues incluso dentro de esta categoría se pueden observar diferentes puntos importantes que hacen que las empresas tengan éxito o no. Sobre todo, resulta ser un tema de relevancia para aquellos empresarios que están buscando en hacer una inversión; o incluso en ejercer un nuevo negocio. (García Sthepania 2018).

Las Pymes desarrollan estrategias para su crecimiento, ya que tal como lo indica la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas - que realizan el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEX) más del 40% de las medianas compañías en el país tiene como prioridad la búsqueda de mejoras en sus procesos pues pretenden estar más preparadas y ser cada vez más competitivas.

Según datos de la CONDUSEF, las PyMEs resultan ser la parte más importante para la economía mexicana; pues estas micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMes) generan nada más y nada menos; que el 72 por ciento del empleo y un 52% del Producto Interno Bruto (PIB). Desglosándolas respectivamente, las microempresas que son aproximadamente 4.1 millones; aportan un 41.8 por ciento del empleo total nacional; mientras que las pequeñas representan el número de 174,800 generan el 15.3 por ciento. Y las medianas son cerca de 34,960 empresas, con un aporte de empleos del 15.9 por ciento. (CONDUSEF 2017).

Sin duda alguna, estas empresas son muy importantes para la economía del país; esto se debe a que las actividades en las que se concentran suelen ser de las más demandadas; pues la mayoría se centran en aquellas relacionadas con el comercio, los servicios y la industria artesanal; además de los trabajos independientes.

El rol y la participación de este sector es primordial, pues constituyen la columna vertebral de la economía mexicana, aunque existen muchos retos en cuanto a la rentabilidad y la supervivencia las pymes en nuestro país. Por lo anterior, es sumamente importante encontrar mecanismos efectivos y generar un entorno que propicie el éxito de nuestros pequeños y medianos empresarios.

Control interno

Según Koontz y Wehrich, (2004): el control es "La función administrativa de la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlo." (p.640)

Actualmente, México no cuenta con un marco formal de control aceptado. Pocas empresas mexicanas han logrado asimilar la idea de que el control interno debe ser una inversión y no un gasto.

Se retoma el tema con la finalidad de diseñar los objetivos que corresponden a los aspectos administrativos y contables, establecer los elementos que nos permiten evaluar y diseñar el Control Interno más óptimo para las pequeñas empresas.

Control administrativo

La última función que se realiza en el Proceso Administrativo es la del control; es necesario comparar el desempeño real con las metas y objetivos fijados para poder identificar si hay alguna desviación significativa y así aplicar el control y poder retomar el rumbo de lo planeado administrativamente.

En el sistema de control interno se establece la caracterización de los procesos en una empresa, esto como orden, control y seguimiento de la ejecución de cada uno; donde se evalúa que se realicen los procesos y actividades determinadas de acuerdo a los procedimientos documentados, impactando en las organizaciones en la toma de decisiones con la existencia de manuales y procedimientos de control, los cuales delimitan y facilitan la comprensión de las funciones a llevar a cabo por el personal de la entidad de manera clara y sencilla y adicionalmente, esos logrando ser más eficientes en las operaciones.

Y no es de extrañar que las Pymes desarrollen estrategias para su crecimiento, ya que tal como lo indica la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas -que realizan el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEX)- más del 40% de las medianas compañías en el país tiene como prioridad la búsqueda de mejoras en sus procesos pues pretenden estar más preparadas y ser cada vez más competitivas.

Y no es de extrañar que las Pymes desarrollen estrategias para su crecimiento, ya que tal como lo indica la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas -que realizan el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEX)- más del 40% de las medianas compañías en el país tiene como prioridad la búsqueda de mejoras en sus procesos pues pretenden estar más preparadas y ser cada vez más competitivas.

El rol y la participación de este sector es primordial, pues constituyen la columna vertebral de la economía mexicana, aunque existen muchos retos en cuanto a la rentabilidad y la supervivencia las pymes en nuestro país. Por lo anterior, es sumamente importante encontrar mecanismos efectivos y generar un entorno que propicie el éxito de nuestros pequeños y medianos empresarios.

Diseño de control interno para mipymes

El control interno administrativo, es aquel que se practica dentro de las distintas áreas, departamentos y sectores que componen el ente, sin entrar a determinar si estos son

productivos, de servicios o de staff. Busca proveer eficiencia operativa en las transacciones y la aprobación a las prácticas sanas de la dirección superior.

De acuerdo a la investigación realizada por Flores Calderón Yameri, Ibarra García Guadalupe (2006), la implementación de líneas o guías de acción establecidas en la empresa, son denominadas políticas, las cuales a su vez generan pautas de Control Interno de carácter administrativo u operativo, ya que sirven a un objetivo de tipo operativo y están llevadas a cabo por sectores ajenos a la contabilidad.

Dentro de los objetivos del Control Interno están tres que tienen total apego a la parte administrativa; estos objetivos son: Protección de los activos, promoción de la eficiencia operativa y estimular la aceptación a las políticas de la dirección. Ahora se menciona a cada uno de ellos y los elementos que los componen.

Protección de los activos.

Con la finalidad de tomar el modelo de Flores Calderón Yameri, Ibarra García Guadalupe (2006) para el Control interno de Pequeñas y Medianas empresas (PyMes) se ha considerado implementar una serie de medidas que ayuden a prevenir los errores intencionales y no intencionales, e irregularidades cometidas de forma intencional, buscando el perjuicio de los bienes de la empresa, estas medidas pueden ser:

1. Servicios de Vigilancia: El servicio de vigilancia tiene la función de prevenir robos; anticipar, dar alarma y controlar incendios; controlar la entrada y salida de personal, visitas, transportes y mercancías; controlar la carga y descarga de productos y la documentación que sustente o respalde la operación; observar el funcionamiento de los servicios internos y que el personal se encuentre abocado a sus labores habituales o específicas; verificar la hermeticidad de los depósitos; custodiar el transporte interno y el proveniente del exterior; proteger y brindar seguridad del personal de la empresa o las que ingresaron como visitas.
2. Sistemas de protección contra incendios: Una red contra incendios tiende a proteger los activos de los desastres causados por el fuego; determinar la ubicación geográfica de áreas con mayor riesgo dentro de la empresa y la cantidad necesaria de instrumentos para protegerlos; establecer un sistema de alarma y sensores que indiquen el aumento de temperatura; controlar el estado de los equipos mediante mantenimiento preventivo; establecer instrucciones escritas sobre las funciones que deben cumplir los individuos en caso de incendio y las responsabilidades sobre los bienes que deben salvar; verificar que el seguro contra

incendio cubra el patrimonio expuesto a riesgo.

3. Mantenimiento preventivo: Este mantenimiento tiende a lograr la protección de bienes de producción o que generen ingresos y que por el uso o por el paso del tiempo sufran un desgaste; en este caso es conveniente que la organización elabore y cumpla con un programa de mantenimiento preventivo, es recomendable que se realice durante periodos de baja en la actividad de producción o bien durante las vacaciones.
4. Separación de funciones y responsabilidades: Es necesario que la empresa clasifique correctamente las actividades que desarrolla cada uno de los empleados dentro de la misma. Es importante señalar que ningún individuo debe realizar las funciones de manejo, registró y custodia a la par, ni siquiera dos de ellas, cada una de estas tareas deberá ser cumplida por una persona distinta para que exista oposición de intereses.
5. Política de seguros: Todos los bienes de una entidad están sujetos a hechos imprevistos que pueden resultar en un ejercicio económico. Para ello es importante contar con políticas de seguros que los protejan. Para calcular la prima de seguro que cubra estas posibles pérdidas se realiza un cálculo actuarial entre el valor que tiene el seguro, el patrimonio a proteger y el riesgo de que el mismo ocurra; el costo del seguro por lo general debe ser menor al valor del bien que se desea proteger.
6. Archivos y expedientes: la conservación de los archivos y expedientes es muy importante, ya que conservan la historia de la organización y los hechos que la puedan comprometer y la evidencia que se encuentra almacenada en ellos. Se debe asignar a personal responsable de los archivos, definir la forma en que se puede tener acceso a su consulta, quien recibe el original y cuando debe de ser devuelto. En caso de que los archivos y expedientes se almacenen en medios electrónicos es importante respaldar los originales para evitar la pérdida de la información; así mismo si se trata de evidencia plasmada en papel se debe generar una fotocopia del original como respaldo.
7. Restricciones de acceso (Áreas físicas): Dentro de la organización es de suma importancia contar con áreas físicas o zonas operativas de acceso restringido y el efectivo cumplimiento de normas que prohíben la presencia de personas ajenas a estas zonas de alto riesgo, ya que se aseguran un mayor control tanto de lo físico como de los riesgos.
8. Controles de Supervisión: Consiste en la presencia, de un responsable en un determinado punto del procedimiento correspondiente a una operación, cuya función es confirmar y verificar que se hayan cumplido todos los controles presentes en el sistema hasta ese momento. Los controles pueden ser o no parte de

la rutina de la operación y esta supervisión puede ser practicada por personas o por sistemas.

9. Claves de acceso a la información: La organización debe crear y asignar las claves de acceso a la información contenida en las bases de datos o archivos electrónicos de la empresa. Estas claves se asignarán solamente al personal involucrado con dicha información y en determinados niveles para la manipulación de la misma, debe cumplir con ciertos requisitos como la autorización del jefe inmediato, justificación del acceso a la información, así como un visto bueno por el área de seguridad en el caso de que la misma existiera. Las claves de acceso a la información serán personales e intransferibles, por lo que no pueden ser usados por otras personas que no sean el propio usuario.

Promoción de la eficiencia operativa.

Generalmente la eficiencia operativa de un ente puede ser medida o evaluada por el conjunto de los recursos humanos, materiales y técnicos, que se utilizan en la empresa para generar un bien de producción o un servicio. La eficiencia operativa tiende a aumentar cuando los recursos empleados tienden a decrecer en comparación con los costos de producción, o cuando éstos crecen y permanecen estables los mismos.

Para promover la eficiencia operativa, la organización deberá implementar diversas medidas de control constante sobre los recursos que posee y que desempeñen alguna función dentro de la misma; estos pueden ser:

Estructura humana: El factor humano de una organización es uno de los elementos principales que la componen y sin ella no podría existir. Es por ello que la empresa debe encaminar sus esfuerzos a proporcionar las herramientas necesarias para desempeñar las funciones que corresponden a promover el involucramiento con los principios de la misma.

- a) Realizar una delicada selección de los individuos, teniendo en cuenta los aspectos físicos, mentales, culturales, sociales, éticos y morales; lo cual permitirá tener el personal adecuado en el puesto adecuado.
- b) Un individuo bien seleccionado debe ser correctamente entrenado en las tareas a realizar y a su vez, integrado al equipo en que debe trabajar. Con esto el personal de la organización desempeñará sus labores de manera óptima desde el ingreso al área y fomentará el trabajo en grupo.
- c) Debe ser capacitado periódicamente para las tareas a realizar y para las funciones o cargos asignados, esto con la finalidad de mantenerlo constantemente actualizado y evitar el rezago en su desarrollo dentro del ente.

- d) Que el individuo conozca cuáles son los objetivos de la organización y que se identifique con los mismos, para hacerlo sentir involucrado en el logro de los mismos y que forma parte de la misma.
- e) Es importante que los miembros responsables de la toma de decisiones apliquen su mejor criterio. Esto permitirá a la dirección tener la certeza de que las disposiciones programadas, siempre serán aplicadas como se fijaron y en caso contrario, aplicarán a juicio personal las que favorezcan a la finalidad de la empresa.
- f) Para generar mayor productividad y hacer sentir cómodos a los empleados dentro de la empresa, se debe retribuir con una justa remuneración que puede ser acompañada en niveles superiores con símbolos de poder, confort o estatus de acorde a su jerarquía dentro de la estructura del ente. En niveles intermedios pueden existir otros tipos de incentivos sociales, culturales o económicos que satisfagan al personal.

División de trabajo: La división de trabajo permite que los individuos desempeñen una actividad específica y de manera frecuente obtenga una habilidad y por lo tanto, se alcance la especialización. La especialización puede determinarse de acuerdo a la finalidad del trabajo, por procesos que requieran conocimientos, técnicas o procedimientos similares; o bien, puede ser por áreas geográficas o por tipo de clientes. La desventaja que proviene de la extrema división de las tareas y la especialización es que el individuo tiende a enajenarse y pierde eficiencia operativa; por lo tanto, es conveniente que dentro de la organización se vigile el cumplimiento de la rotación de personal. (Flores Calderón Y. et al. 2006)

1. Manuales de funciones o procedimientos: La empresa debe contar con manuales o procedimientos donde se definan todas las normas, sistemas, instrucciones y rutinas, a las cuales deben apegarse los empleados. Estos manuales o procedimientos deben ser elaborados de manera clara, precisa y concreta, con la finalidad de que los procesos sean homogéneos, que no exista duda al ser consultados y en caso de existir diferentes en la forma de ejecutar una actividad entre los empleados o áreas involucradas, se igualen las opiniones objetivas.

Es importante que exista un medio de comunicación adecuado, mediante el cual difunda cualquier modificación en dichos documentos.

2. Medios materiales y tecnológicos: Debido a los constantes cambios que se producen, por el avance de la ciencia y la tecnología; así como la creación de nuevos productos con mejores características, hace que la organización deba ser lo suficientemente absorbente para aceptar esos cambios o modificaciones absorbente para aceptar esos

cambios o modificaciones del entorno que lo rodea y no perder así, eficiencia operativa.

Establecer y estimular la aceptación a las políticas de la dirección.

Las políticas son lineamientos generales que emanan desde el nivel directivo, son las principales guías a seguir por toda la empresa y tienen un carácter fundamental para alcanzar los objetivos de la organización.

La revisión de las políticas debe considerarse como periódica y permanente dentro de la empresa, los cambios que se realicen en las mismas pueden provenir como sugerencias de los niveles inferiores a la dirección o por el área de asesoría.

Todas las políticas deben quedar reflejadas por escrito, ya sea en manuales, instrucciones o comunicaciones internas y ser difundidas para que los miembros de la organización las conozcan, entiendan y las puedan acatar y cumplir. Las siguientes acciones según los autores de este modelo llevarán a actuar por convicción, logrando una identificación y aceptación de las políticas establecidas.

Manual de organización: Es uno de los principales documentos con los que debe contar la empresa para generar el movimiento administrativo. En él se reúnen las políticas generales, los principales objetivos a seguir, la misión, la visión, los procedimientos, los sistemas, las normas y las instrucciones vigentes. El manual de organización también agrupa las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizacional, así como la responsabilidad asignada a cada tarea. Se identifican las relaciones entre departamentos y en caso de contrariedad, actúa como medio regulador de las diferencias, para que el motivo de conflicto se solucione sin alterar la estructura de la empresa.

Organigrama: En este diagrama se determinan y especifican las líneas formales de autoridad y dependencia de las distintas áreas, así como los individuos que las agrupan. Permite conocer quién es el responsable de cada departamento y a su vez quiénes dependen del mismo.

Manual de procedimientos: Describe claramente la serie de pasos que deben llevarse a cabo para ejecutar un proceso o función, cuales son los documentos que servirán como evidencia y la autorización que se requiere. Todas las operaciones estándar que se realicen dentro de la empresa deben estar especificadas por escrito en este manual, lo cual permitirá conocer completamente las tareas.

Manual de funciones: El manual de funciones incluye una descripción detallada de las tareas asignadas a los individuos en cada puesto dentro de un área de la organización, así como la responsabilidad que conllevan. Este documento debe expresar claramente, a qué departamento o individuo reporta la tarea que se describe, y en su caso quienes

son subordinados de los de este sector. Se deben definir las tareas a supervisar y cuáles son las contra funciones de que se deben llevar a cabo.

Todas las políticas deben quedar reflejadas por escrito, ya sea en manuales, instrucciones o comunicaciones internas y ser difundidas para que los miembros de la organización las conozcan, entiendan y las puedan acatar y cumplir. El aplicar estas acciones impulsará a los individuos a actuar bajo el convencimiento de que sus tareas coinciden con lo pretendido por el ente; de esta manera se logra que mantengan una identificación y aceptación con las políticas prescritas por la organización.

Manual de organización: Es uno de los principales documentos con los que debe contar la empresa para generar el movimiento administrativo. En él se reúnen las políticas generales, los principales objetivos a seguir, la misión, la visión, los procedimientos, los sistemas, las normas y las instrucciones vigentes. El manual de organización también agrupa las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizacional, así como la responsabilidad asignada a cada tarea. Se identifican las relaciones entre departamentos y en caso de contrariedad, actúa como medio regulador de las diferencias, para que el motivo de conflicto se solucione sin alterar la estructura de la empresa.

Organigrama: En este diagrama se determinan y especifican las líneas formales de autoridad y dependencia de las distintas áreas, así como los individuos que las agrupan. Permite conocer quién es el responsable de cada departamento y a su vez quiénes dependen del mismo.

Manual de procedimientos: Describe claramente la serie de pasos que deben llevarse a cabo para ejecutar un proceso o función, cuales son los documentos que servirán como evidencia y la autorización que se requiere. Todas las operaciones estándar que se realicen dentro de la empresa deben estar especificadas por escrito en este manual, lo cual permitirá conocer completamente las tareas.

Manual de funciones: El manual de funciones incluye una descripción detallada de las tareas asignadas a los individuos en cada puesto dentro de un área de la organización, así como la responsabilidad que conllevan. Este documento debe expresar claramente, a qué departamento o individuo reporta la tarea que se describe, y en su caso quienes son subordinados de los de este

sector. Se deben definir las tareas a supervisar y cuáles son las contra funciones de que se deben llevar a cabo.

Manual de autorizaciones: Este manual fija los límites de acción y autoridad del personal expresado en valores monetarios, y detalla que está permitido aprobar

y comprometer a la organización. Indica el monto máximo por el cual se puede autorizar un egreso, gasto o firma de documentos comerciales.

Metodología

Diseño de investigación

El diseño de esta investigación se conjuga el método descriptivo, primero se busca observar y evaluar aspectos de las pymes a través del enfoque cuantitativo, se llevará a cabo la recolección y análisis de los datos para contestar las preguntas de investigación y probar la hipótesis establecida. El instrumento de recolección de datos es una encuesta con escala de Likert.

Hipótesis:

H1: La implementación de un modelo de control interno mejorará el Rendimiento de las PyMes.

H0: La implementación de un modelo de control interno no mejorará el rendimiento de las PyMes

Población y muestra

En lo referente al número de empresas Pymes en Piedras Negras en los últimos 2 años, tiene como población 200 empresas pymes, (SIEM. 2018). Como la muestra es muy elevada y la limitante es solo a restaurantes en la ciudad de Piedras Negras se realizaron solo 50 encuestas.

CÁLCULO DE LA MUESTRA. Se ha optado por su tamaño, aplicar una muestra en base a la siguiente la fórmula muestral de población finita.

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 * (N - 1) + p * q * Z^2}$$

De donde: n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población => 200 promedio p =

Valor de éxito => 50% = 0,5

q = Valor de fracaso

=> 50% = 0,5 Z = Z

crítico o tipificado =>

1,96 Nc = Nivel de

confianza => 95%

e = Error => 5% = 0,05

La fórmula matemática del tamaño muestral es: $(200)(0,5)(0,5)(1,96)^2$

$$n = 133 \frac{(0,05)^2 (200 - 1) + (0,5)(0,5)(1,96)^2}{(0,05)^2}$$

n= Aproximando a 133 encuestas a restaurantes.

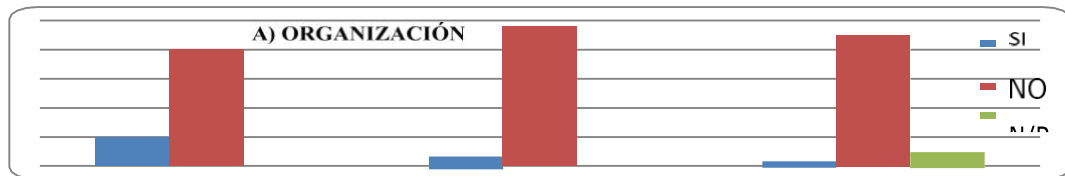
Herramienta de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron conciben como un conjunto de procedimientos que conducirá en la presente investigación a un fin en el orden práctico, sin prescindir de un conocimiento previo necesario para desarrollar un juicio diagnóstico confiable. Se aplicó la siguiente encuesta:

Evidencia empírica

RESULTADOS.

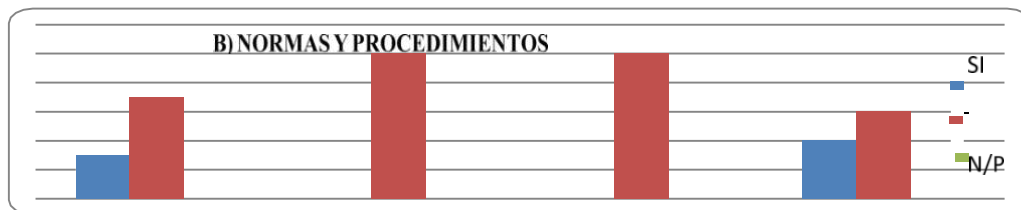
		SI	NO	N/P	TOTAL
A) ORGANIZACIÓN					
1	¿Existe un organigrama de la organización?	10	40	0	50
2	¿Existe un manual de organización?	2	48	0	50
3	¿Cuenta con un catálogo de puestos, definiendo las funciones y las responsabilidades?	1	45	4	50



Gráfica 1. En la anterior grafica podemos observar que las empresas que encuestamos la mayoría no cuentan con un manual, y una organización de puestos por jerarquías

B) NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

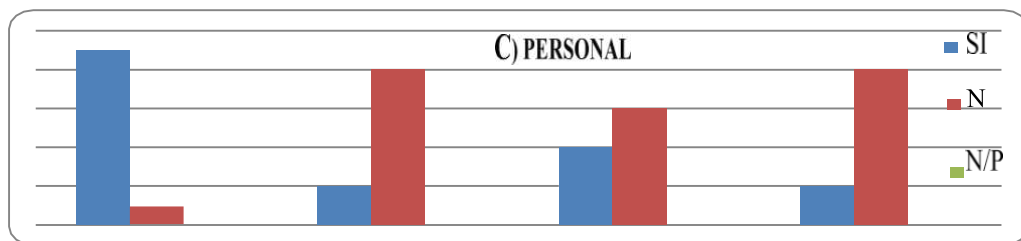
		S I	NO	N/P	TOTA L
1	¿Existen políticas, normas e instrucciones por escrito?	15	35	0	50
2	¿Secuenta con un manual de procedimientos contables?	0	50	0	50
3	¿Existe un registro que contengan las firmas de los individuos que pueden autorizar o aprobar documentos?	0	50	0	50
4	¿Se encuentran las funciones de contabilidad debidamente definidas?	20	30	0	50



Gráfica 2. En el tema de normas y procedimientos también nos pudimos dar cuenta que no se cuenta con normas por escrito, procedimientos de autorización y contables lo que es de suma importancia que se implemente.

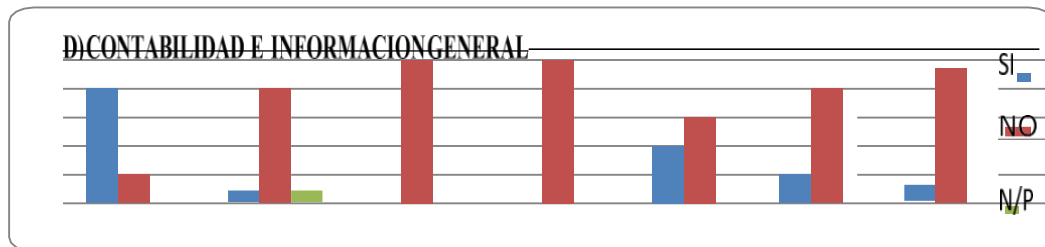
C) PERSONAL

		S I	NO	N/P	TOTAL
1	¿Es aceptable el nivel de eficiencia del personal?	45	5	0	50
2	¿Tienen constante rotación de personal?	10	40	0	50
3	¿Se cuenta con expedientes por trabajador ?	20	30	0	50
4	¿Existe un plan de capacitación?	10	40	0	50



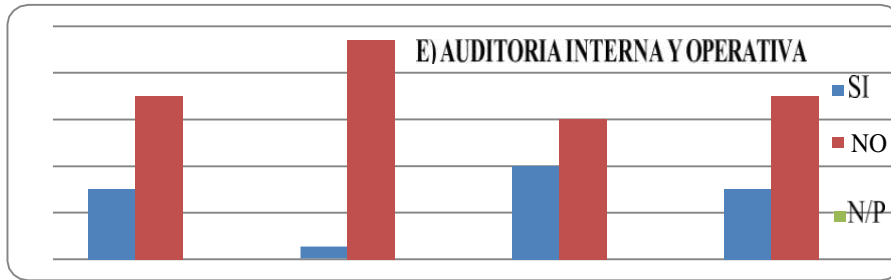
Gráfica 3. En el tema de personal se observa que están satisfechos con el nivel del personal, pero no se toma la debida importancia a los expedientes, capacitación etc.

D) CONTABILIDAD E INFORMACION GENERAL		SI	NO	N/P	TOTAL
1	¿Están todos los empleados y los registros contables bajo la supervisión de personal superior?	40	10	0	50
2	¿Se utiliza un catálogo de cuentas?	5	40	5	50
3	¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?	0	50	0	50
4	¿Es claro para el usuario de cuentas y registro de operaciones?	0	50	0	50
5	¿Existe control de costos y gastos por medio de presupuestos?	20	30	0	50
6	¿Cuentan con un procedimiento para el pago de facturas?	10	40	0	50
7	¿Tienen establecido los activos fijos y su depreciación?	3	47	0	50



Gráfica 4. En la anterior encuesta detectamos que la mayoría de las empresas no tienen un control de costos y gastos ni cuentan con activo fijo registrado.

E) AUDITORIA INTERNA Y OPERATIVA		SI	NO	N/P	TOTAL
1	¿Se aplican medidas correctivas o de mejoras de acuerdo a presupuestos?	15	35	0	50
2	¿Se practica arqueos de caja?	3	47	0	50
3	¿Se supervisa constantemente la operación?	20	30	0	50
4	¿Se realiza inventarios?	15	35	0	50

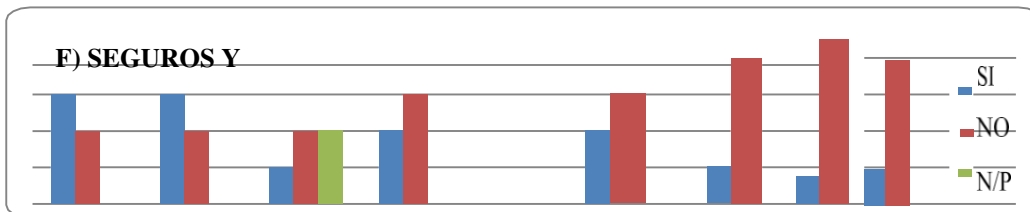


Gráfica 5.

Aquí observamos que los empresarios están conscientes que requieren supervisión de inventarios y arqueos de caja para tomar medidas correctivas en cuestión de presupuestos pero no todos lo llevan a cabo por falta de conocimiento.

F) SEGUROS Y CONTINGENCIAS

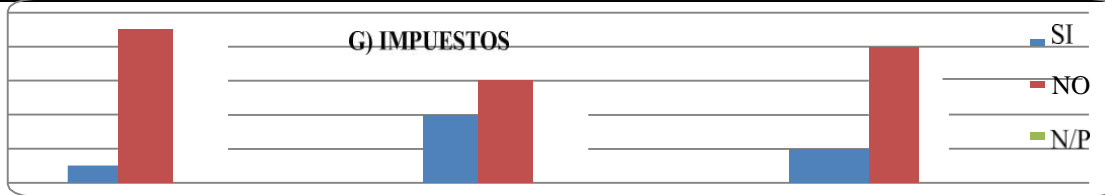
	SI	NO	N/P	TOTAL
1 ¿Se cuenta con seguros ante contingencias?	30	20	0	50
2 ¿Se lleva registro de vencimiento de póliza de seguros?	30	20	0	50
3 ¿Es adecuado el monto de los seguros?	10	20	20	50
4 ¿Las condiciones ambientales de funcionamiento de equipos es correcto?	20	30	0	50
5 ¿Existen los sig. Elementos de seguridad?				
a) alarmas	20	30	0	50
b) extinguidores	10	40	0	50
c) detector de humo	5	45	0	50
d) plan de contingencia y evacuación	10	40	0	50



Gráfica 6. En cuestión de seguridad la mayoría, cuentan con seguro de desastres por medio del predial pagado a beneficio que da la presidencia municipal, monitorean los mantenimientos de sus equipos pero no cuentan con medidas de seguridad, como son alarmas, extinguidores, plan de contingencias

G) IMPUESTOS

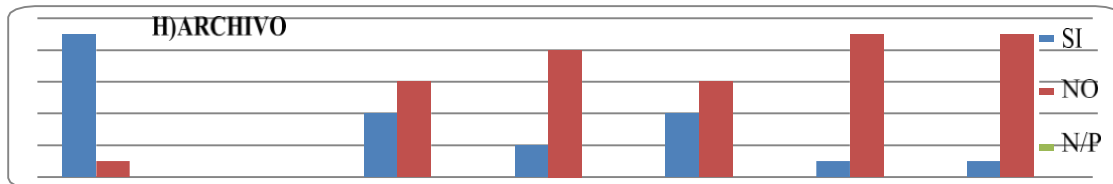
		SI	NO	N/P	TOTAL
1	¿Se cuenta con un departamento de impuestos?	5	45	0	50
2	¿Se cuenta con asesores externos?	20	30	0	50
3	¿Se cuenta con un calendario de vencimiento de impuestos?	10	40	0	50



Gráfica 7. En cuanto a los impuestos no se cuenta con un departamento específico, la mayoría lleva asesores externos, otros sus contadores son los encargados y no saben si el contador lleva un calendario de vencimiento de impuestos

H) ARCHIVO

		SI	NO	N/P	TOTAL
1	¿cuentan con un archivo?	45	5	0	50
2	el archivo permanente esta actualizado				
3	a) acta constitutiva	20	30	0	50
4	b)contratos de personal	10	40	0	50
5	c) nóminas de personal	20	30	0	50
6	d) información adicional de la empresa	5	45	0	50
7	e)ubicación del local, almacén y sucursales	5	45	0	50



Gráfica 8. Sobre los archivos la mayoría cuenta con archivos, pero no todos están actualizados y solo llevan la cuestión de nóminas e impuestos, pero no sobre la empresa.

D) LIBROS		S I	N O	N/P	TOTAL
1	La empresa cuenta con los sig. libros				
	a) diarios	10	40	0	50
	b) inventarios	15	35	0	50
	c) balance general	0	50	0	50
	d) estado de resultados	0	50	0	50
	e) estado de flujo efectivo	0	50	0	50
	f) estado de capital	0	50	0	50



Gráfica 9. Sobre los libros que las empresas deben llevar solo tienen registro del diario y es lo que utilizan para pago de impuestos, pero no llevan libros de utilidades, flujos y capital.

Conclusión

Al iniciar nuestro proyecto planteamos un objetivo, proponer un modelo de control interno en apoyo a la empresa con una limitada capacidad administrativa y así mismo contribuir a que los empresarios del sector pequeño y mediano, se les proporcionara una herramienta que les apoye para mejorar los procesos y el manejo de la entidad. Por otra parte, el Control Interno debe cubrir con determinados objetivos básicos los cuales den a las organizaciones la certeza de que sus operaciones se realizan con seguridad y correcto funcionamiento, estos objetivos se enfocan directamente a los procesos contables y administrativos. Para entender de manera clara los aspectos de Control Interno Contable y Administrativo a evaluar, consideramos que en primera instancia era necesario conocer los conceptos de cada una de las etapas que componen el proceso administrativo y detallar los objetivos específicos de los mismos. Dado que el trabajo de investigación lo enfocamos a empresas con una capacidad administrativa limitada, fue necesario identificar el tipo de

empresas que son las que padecen las consecuencias de este escenario, para ello consideramos importante realizar la clasificación y determinación de las características de las empresas, el estudio de sus antecedentes para poder comprender la situación e importancia de las Pequeñas y Medianas Empresa en la actualidad y la conceptualización de las mismas. Podemos concluir que un modelo de Control Interno es realmente efectivo y necesario para la aplicación en las pymes y estas puedan tener mejor rendimiento, mayor crecimiento y mejor posicionamiento.

Referencias:

- Directorio de establecimientos-SIEM Secretaria de Economía, (2018) SIEM.GOB.MX 2018
- Fernández Andrés Ana, (2012) *Una propuesta normativa de control interno para las pymes mexicanas*. Cofin habana n.º 3, julio-septiembre, 2012 | ISSN: 2073-6061 | pp. 77-85
- Flores Calderón Yameri, Ibarra García Guadalupe (2006) *Diseño de Control interno para la Pequeña y Mediana empresa*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Tesis recuperada de:
dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/649/Diseno%20contr ol%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf?sequence=4
- Hernández Sampieri R, et,alt. (2006) *Metodología de la investigación*. (4ª. Edición). México: McGraw-Hill.
- Jany, J. (2005) *Investigación integral de mercados*. (3ª. Edición). Colombia: McGraw-Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004) *Administración una perspectiva global*. (12ª. Edición). México: McGraw-Hill.
- Sthepania, (2018), *Cuál es la clasificación de las PyMEs en México?* enero de 2018 Recuperado de:<http://www.opencap.mx/cual-es-la-clasificacion-de-las-pymes/>