

La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

María Magdalena Pelayo Cortés^a
Jorge Javier Velázquez Núñez^b

Información del artículo

Recibido: 19 de junio de 2018

Aceptado: 7 de septiembre de 2018

Clasificación JEL:

M490

Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY NC [<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>]

Enlace DOI

<https://dx.doi.org/10.24142/rvc.n18a2>

Sugerencia de citación

• Pelayo Cortés, M.M & Velázquez Núñez, J.J. Revista Visión Contable, 18, 28-51. doi:10.24142/rvc.n18a2

The supervision of the internal control in the area of spare parts of a company dedicated to the purchase sale of agricultural machinery, spare parts and service workshop

Resumen

En la actualidad pocas empresas mexicanas han logrado asimilar la idea de que el control interno es una inversión y no un gasto, por lo que no han logrado traducir el control interno como un generador de valor, siendo asumido como un tema únicamente contable. Es por esto que, el trabajo que se presenta persigue como objetivo general diseñar un cuestionario de control interno para el área de refacciones de la empresa objeto de estudio. De este modo, se sistematizó la teoría existente sobre control interno con énfasis en el componente de supervisión, diseñándose el procedimiento para la elaboración del cuestionario de control interno y aplicándolo en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Palabras claves:

Control interno, supervisión, cuestionario, refacciones

Abstract

At present few Mexican companies have managed to assimilate the idea that internal control is an investment and not an expense, so they have not been able to translate internal control as a generator of value, being assumed as a solely accounting issue. Therefore, the work presented aims to design an internal control questionnaire for the spare parts area of the company under study, for which the existing theory on internal control was systematized, with emphasis on the supervision component, designing a procedure for the elaboration of the internal control questionnaire and applying it in the period from January 1 to December 31, 2017.

Keywords:

internal control, supervision, questionnaire, spare parts.

^a Doctorada en Dirección de Organizaciones, profesora Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur. mariana@cucsur.udg.mx. <https://orcid.org/0000-0003-3524-4462>

^b Doctorado en Dirección de Organizaciones, profesora Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa Sur. jvelazque@cucsur.udg.mx. <https://orcid.org/0000-0002-3039-5109>

Introducción

Los cambios profundos a escala internacional en los entornos empresariales han provocado que se modifiquen los procesos internos de las organizaciones y, por tanto, la gestión como un todo. En tal sentido, la actividad de control y fiscalización en las empresas ha tenido que asumir nuevos retos para adecuarse a esta nueva dinámica, por esto el control interno ha cambiado sus enfoques y concepciones, siendo base fundamental para el funcionamiento de la organización, como uno de los principales elementos de la misma.

Al evaluar el control interno se deberá determinar sus deficiencias, calificarlas en cuanto a su gravedad y posibles repercusiones, además, establecer el alcance de su trabajo con relación a las condiciones encontradas.

El control interno ha pasado por diferentes etapas a través del tiempo, que pueden enmarcarse según González y Cbrales (2010, p. 11) en tres momentos:

1. Mecanismos o prácticas para prevenir actividades no autorizadas.
2. Mecanismos para lograr que las cosas se hagan según lo establecido.
3. Esfuerzo que se realiza para lograr que se alcancen los objetivos de la entidad.

La empresa objeto de investigación es un distribuidor autorizado John Deere, la empresa líder en fabricación y comercialización de equipamiento agrícola a nivel mundial, con presencia en el mercado desde el año 1974, que en la actualidad cuenta con la distribución de las siguientes líneas de Equipos John Deere:

- Maquinaria agrícola
- Equipo para caña
- Equipo de jardinería
- Equipo forrajero
- Equipo satelital (AMS)

Así como con talleres capacitados para el mantenimiento de la maquinaria agrícola y venta de refacciones (post-venta).

Sin embargo, en el área de refacciones de esta empresa no se cuenta con instrumentos estandarizados para supervisar el control interno, lo que indica la contradicción entre la importancia que tiene el control interno para

las empresas mexicanas y la ausencia del instrumental metodológico contextualizado a sus realidades, lo que fundamenta el problema científico que se plantea a continuación: ¿Cómo supervisar el control interno en el área de refacciones de una empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio?

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010, p. 217), el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis como parte de un proceso de investigación. En consecuencia con los autores, el diseño de cuestionarios contextualizados con las realidades es esencial, si se considera además que en la estructura empresarial mexicana más del 99 % de las empresas son Mi Pymes, según datos de INEGI (2014), y la empresa objeto de estudio es pequeña. Lo que fundamenta la necesidad de una contextualización, ya que la mayoría de los cuestionarios diseñados responden a los intereses de las grandes y medianas empresas y no tienen presente las particularidades sectoriales. Por tanto, se define como objetivo: diseñar un cuestionario de control interno para el área de refacciones de una empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio, validando el mismo por aplicación práctica.

Marco teórico

Los orígenes más aceptados de la ciencia administrativa se encuentran en:

- La organización del trabajo, cuya solución se obtiene al aplicar criterios científicos y reconocer la importancia del factor humano.
- La doctrina de las Relaciones Humanas que fundamenta el surgimiento de la administración de personas.
- El avance de la matemática aplicada y la cibernética, que favorece el enfoque sistémico de la administración.
- La especialización de la producción y los servicios.(Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/administracion.html>)
- La teoría de la contingencia al reconocer que la idoneidad de la estructura organizativa depende de las especificidades de su entorno y tecnología (Tristá, 2001).

El propio proceso de formación de la administración como ciencia y la heterogeneidad de sus campos de actuación provoca que se defina de formas distintas en dependencia de las escuelas administrativas, e incluso, de cada uno de sus representantes. Lo anterior, implica que no exista consenso autoral para definir a la administración, por tanto, a continuación se muestran algunas definiciones:

- La administración puede definirse como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas (Koontz y Weihrich, 2004).
- La administración “es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos” (Stoner, 2007).
- La administración puede considerarse como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”. (Hitt, Black y Porter, 2006)
- La administración es “el proceso de influencia consciente, sistemática y estable de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos. La administración orienta y guía sus acciones con el fin de alcanzar los objetivos basado en el conocimiento y la aplicación de las leyes, principios, métodos y técnicas que regulan y son propios del sistema sobre el cual se influye” (Ruiz, 2004).
- La administración es “una ciencia compuesta por principios y técnicas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no es posible alcanzar” (Arias, 2004).
- La administración es “una actividad de tipo social que favorece a la conducción de personas y grupos sociales hacia la consecución de las metas. No se limita a la esfera de la producción y los servicios, se extiende a todas las esferas de la vida social, lo cual incluye por su puesto la educacional. (Rementaria, 2010).

El análisis de las definiciones anteriores permite inferir las siguientes regularidades a considerarse al definir la administración:

- Es una ciencia
- Es un proceso sistemático

- Posee un enfoque funcional dirigido a planear, organizar, mandar y controlar
- Se basa en la existencia de objetivos o metas
- Posee un enfoque jerárquico, al organizarse a través de estructuras
- Busca la eficiencia, considerada esta como el uso racional de los recursos humanos, materiales y financieros y la eficacia orientada al logro de los objetivos propuestos.
- Consiste en la capacidad de delegación, liderazgo y coordinación de recursos

La administración asume, así, su esencia material en el proceso administrativo. Pero, ¿qué se entiende por proceso administrativo?

Existe consenso teórico sobre el proceso administrativo como el conjunto de operaciones directivas, comunes a cualquier organización o actividad que incluye la planificación, la organización, la regulación, la dirección o el mando y el control.

Las funciones administrativas que conforman el proceso administrativo han sido ampliamente tratadas en la bibliografía especializada. Henry Fayol (como se citó en García, 2010), las identifica como:

1. Planear
2. Organizar
3. Dirigir
4. Coordinar
5. Controlar

Al estar dirigido al control, este trabajo se define como la evaluación del desempeño, de lo ejecutado, es decir, la comparación de lo obtenido con los objetivos fijados, detectándose las desviaciones y tomando las medidas necesarias.

No han surgido nuevas ideas, técnicas o resultados de investigación que no se puedan ubicar fácilmente en las funciones de planificación, organización, mando y control (Koontz & Weihrich, 2004). El cumplimiento de la secuencia lógica del proceso administrativo, expresado en sus funciones, contribuye al éxito de cualquier actividad y al logro de los objetivos organizacionales.

Se puede afirmar que el control interno ha sido preocupación de muchas entidades y personas, lo que se puede evidenciar en los siguientes planteamientos:

Chapman (1965, pág. 223) define el control interno como el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan, con el fin de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa. Para Holmes (2000, pág. 152) es una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Por su parte, Cook y Winkle (2006, pág. 213) expresan que el control interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de la organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes, todas las medidas y métodos empleados.

El Instituto de Auditores Internos en México define al control interno como “el proceso diseñado para proveer una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2015, p.29).

El Informe COSO define el control interno como “el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas” (COSO, 1997).

A pesar de la diversidad de interpretaciones, existen puntos en común sobre la definición del control interno. Generalmente se considera que se refiere a un conjunto de actividades llevadas a cabo dentro de una organización. También existe consenso en cuanto a que la finalidad del control interno es ayudar a alcanzar los objetivos de una entidad, siendo un medio para conseguir un fin. Igualmente, es comúnmente reconocido que el control interno constituye un conjunto de acciones positivas realizadas por una entidad para fomentar un comportamiento apropiado por parte de sus empleados. Estas interpretaciones comunes permiten concluir que existen dos elementos esenciales para cualquier definición del control interno

- Deben existir objetivos que la entidad quiera alcanzar.
- Deben tomarse acciones para alcanzar tales objetivos.

Para la presente investigación se considera la definición de control interno de Joya, que plantea que el control interno constituye “el proceso que llevan a cabo las personas dentro de la organización a través de la implementación de procedimientos que contribuyan al logro de los objetivos empresariales, previendo los riesgos internos y externos con un grado de seguridad razonable” (Joya, 2013, p. 9-10).

El control interno a partir de la década de los años 90, tras la aparición del Informe COSO en Estados Unidos, que incorporó un nuevo enfoque y cualidades al mismo, ha adquirido gran importancia en los diferentes países, debido a la existencia de numerosos problemas, entre los que se destacan:

- La falta de transparencia
- El ejercicio no adecuado de los recursos
- La comisión de fraudes
- El incumplimiento de normas, políticas, procedimientos, entre otros.

Un objetivo importante del Informe COSO fue integrar varios conceptos de control interno en una estructura conceptual en la cual se establezca una definición común y se identifiquen los componentes del control. Esta estructura conceptual está diseñada para ajustar la mayor parte de los puntos de vista y proporcionar un punto de partida para la valoración del control interno de las entidades individuales, para las iniciativas futuras de quienes elaboran reglas y para la capacitación en el tema. Tales componentes son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y comunicación
- Supervisión

La evolución del Modelo COSO pasó del COSO I que corresponde al marco conceptual integrado anteriormente expuesto, al COSO II que consiste en el marco de gestión integral de riesgos, a los que se dio continuidad en el 2013 con la publicación de la actualización del Marco Integrado de Control Interno por el Comité – COSO, cuyos principales objetivos están encaminados a aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos y ampliar su aplicación al expandir los

objetivos operativos y de emisión de informes. Por esto el nuevo Marco Integrado posibilita una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Al referirse este trabajo a la supervisión dentro del Sistema de Control Interno, es necesario clarificar ¿Qué se asume como supervisión? Bartle (2011) define la supervisión como la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo.....es un proceso de recogida rutinaria de información. Por tanto, es observación sistemática e intencionada.

La supervisión es una actividad técnica y especializada cuyo fin es la utilización racional de los factores productivos (Pérez y Gardey, 2008).

Para Estrada (2016) es el proceso administrativo que consiste en el seguimiento sistemático, a la actividad de uno o más subordinados por parte de un supervisor, a corto, mediano y largo plazo, desarrollado mediante la integración de los enfoques estratégico, sistémico y de procesos que abarca desde la incorporación e integración del (los) supervisado (s) al grupo laboral, su diagnóstico individual y la definición de sus objetivos de trabajo y desarrollo para un periodo dado, hasta el momento de la evaluación del cumplimiento de los mismos, la proyección del periodo siguiente y el seguimiento a los cambios esperados en el desempeño; y así sucesivamente, periodo tras periodo.

El objetivo principal que se busca con la supervisión es comprobar que las actividades o trabajos sean ejecutados de manera satisfactoria; sin embargo, pueden señalarse objetivos más específicos, tales como:

- Incrementar la productividad de los empleados
- Desarrollar un uso óptimo y racional de los recursos humanos, materiales y financieros
- Incrementar los rendimientos
- Monitorear las actividades y actitudes de los directivos y empleados
- Contribuir al proceso de mejora continua de las organizaciones

Si se asume que los principios de supervisión son las reglas generales, conceptos fundamentales y dogmas aceptados que constituyen las guías mediante las cuales se realiza la función de supervisión en una organización se coincide con Armando Amundarain (2016, p. 4 – 5) en los siguientes principios básicos:

1. La dirección y supervisión no pueden separarse ni establecerse aparte una de otra. Son funciones coordinadas, complementarias y mutuamente compartidas en el funcionamiento de cualquier organización.
2. La dirección se ocupa de condiciones y operaciones en general, por lo común, la supervisión se ocupa de mejorar un trabajo o labor en particular.
3. La supervisión ha de ser sensible a los cambios, ha de estar impregnada de una actitud experimental y debe dedicarse continuamente a la reevaluación de los objetivos y a evaluar materiales, políticas y métodos.
4. La supervisión deberá basarse en la filosofía democrática.
5. La supervisión deberá emplear métodos, actitudes científicas aplicables al trabajo, al trabajador y a los procesos.
6. En situaciones en las que no sean aplicables los métodos de la ciencia, la supervisión deberá emplear los procesos de la lógica en el estudio, el mejoramiento, la evaluación del trabajo, el trabajador y los procesos.
7. La supervisión, ya sea mediante métodos científicos o procesos ordenados del pensamiento, deben derivar y utilizar datos y conclusiones que sean objetivas, precisas; suficiente, organizadas.
8. La supervisión tiene que ser creativa.
9. La supervisión debe realizarse a través de una serie de actividades orientadas, proyectadas, programadas y ejecutadas en conjunto.
10. La supervisión debe juzgarse por la economía y la eficacia de los resultados que obtenga.

Según este autor la consideración de estos principios tiende a eliminar, de cualquier situación dada, los prejuicios y opiniones personales (Amundarain, 2016, p.5).

Lo analizado, permite fundamentar por qué dentro de los componentes del control interno es indispensable el componente de supervisión, pero ¿de qué se encarga el mismo? El componente de supervisión es el que se encarga de evaluar la calidad del control interno y así proporcionar una seguridad razonable a la organización para poder lograr sus objetivos.

Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

A partir de que este componente se encarga de conducir evaluaciones continuas y/o independientes y comunicar deficiencias, su estructura interna está compuesta por:

La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

- Evaluación para comprobar el control interno
- Comunicación de deficiencias

Lo que conlleva a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultado, reporte de deficiencias y compromisos de mejoras.

Por lo tanto, en la actualidad es necesario que todas las organizaciones posean un sistema de control interno efectivo; pero para poder llevar a cabo una adecuada conducción del sistema de control interno en la empresa se requiere de una adecuada supervisión del mismo, a lo que se dirige el presente estudio, con el fin de que en el mismo prevalezca una atmósfera que refleje una adecuada disposición para armonizar y buscar la máxima integralidad, sistematicidad, funcionalidad y racionalidad en todos los procesos y actividades que se desarrollen.

Metodología

Para el diseño del cuestionario de supervisión de control interno específica para el área de refacciones de la empresa objeto de investigación, a partir de los estudios de Nelito (2016) y Joya (2013), se diseña los siguientes pasos, aplicando los instrumentos descritos:

Paso I. Determinación de las deficiencias de control interno del área de refacciones de la empresa

Propósito: Determinar las deficiencias de control interno del área de refacciones de una empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio. Así, mediante la técnica de entrevista, de tipo focalizada, se determinan los problemas de control interno del área de refacciones, realizando la siguiente pregunta: Desde su punto de vista, ¿Qué deficiencias de control interno considera que tiene el área? Para la realización de la entrevista, aplicando muestreo no probabilístico del tipo muestra invitada, se seleccionan a miembros de la organización que están en condiciones de aportar elementos de juicio que permita valorar los criterios desde la óptica de: Directivos, empleados de almacén, mandos medios, personal de mostrador.

Al personal seleccionado se le solicita información que permita caracterizar la muestra relacionada con: edad promedio, nivel de escolarización, experiencia profesional, años de trabajo en la empresa.

El resultado de las entrevistas realizadas se refleja en la tabla 1, a continuación:

TABLA 1. Resultados de las entrevistas

No	Problema detectado	E1	E2		En
1	Problema 1				
....					
m	Problema m				

Fuente: Elaboración propia a partir de Joya (2013)

Posteriormente se calculará el Coeficiente de Concordancia de Campestrius y Rizo (1998) por la siguiente fórmula:

$$C c = (V f / V t) * 100$$

Donde:

C c: Es el nivel de concordancia del personal expresado en %.

Vf: La cantidad del personal entrevistado que votan a favor.

Vt: La cantidad total de del personal entrevistado.

Si $C c \geq 60\%$ se considera que la concordancia es aceptable

Elaborándose la siguiente tabla:

TABLA 2 Coeficiente de Concordancia de los resultados de la entrevista

No	Problemas detectados	E1	E2		Em	Cc
1	P1					
....						
n	Pn					

Fuente: Elaboración propia a partir de Joya (2013)

Se asume a partir de Campestrius y Rizo (1998) que una concordancia $\geq 60.0\%$ es válida para determinar los problemas

Paso II. Diseño del cuestionario

Propósito: Diseñar el cuestionario de supervisión de control interno para el área de refacciones de una empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio.

La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

A partir del estudio realizado y las deficiencias de control interno identificadas en el paso anterior, se determinan las variables a medir en el cuestionario; sobre la base de estas y las deficiencias identificadas, se diseña el cuestionario de supervisión de control interno.

Para el diseño del cuestionario a partir de Joya, Pelayo y Velázquez (2017) se asume la siguiente estructura:

- Datos generales o de identificación, donde se exponen: nombre de la empresa, período que se evalúa, área, cargo o función.
- Cuerpo del cuestionario, en forma de tabla donde se relacionan las preguntas por las variables identificadas y las opciones de respuestas, que serían SI, NO, NO APLICA, añadiéndose tres columnas: De observaciones para realizar cualquier precisión y fecha en que se realizó la entrevista vía cuestionario a cada persona encuestada.
- Cierre: donde se reflejan nombres y apellidos del entrevistador, su cargo y firma, la fecha de aplicación del cuestionario.

Paso III. Aplicación y procesamiento del cuestionario de supervisión de control interno diseñado

Propósito: Valorar la situación de control interno del área de refacciones a partir de la aplicación y procesamiento del cuestionario de supervisión de control interno diseñado.

Se le aplica al personal que labora en el área de refacciones de la empresa investigada en un cierre contable.

El procesamiento de las respuestas del cuestionario se realiza por la frecuencia, donde se asume que un resultado $\geq$ al 60 % se considera válido, asumiendo a Campestris y Rizo (1998).

Resultados y discusión

A continuación se presenta la determinación de los problemas de control interno del área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio:

a. Características de los entrevistados

De los cinco entrevistados, la edad promedio es 39 años, de los cuales el 30% tiene más de 50 años y otro 20% entre 40 y 49 años, esto implica que

el 50% de los encuestados tienen de 40 años en adelante. Mientras un 20% tiene 32 años y un 30% está entre 23 a 29 años, lo que posibilita tener en la muestra representantes de personal mayores y personal joven.

El 50% de los encuestados tienen formación universitaria: un 10% con maestría, siendo el segmento más representativo de la muestra; se destaca que el nivel mínimo de escolarización es secundario, a pesar de participar personal de mostrador y almacén.

El personal participante en el estudio tiene una experiencia promedio profesional de 17 años, donde el 30% posee entre 28 a 34 años; 40% entre 10 a 19 años y un 30% entre 3 a 7 años. Esto que permite tener una visión generacional del problema donde se combina la experiencia con la juventud.

Se destaca que de los 17 años de experiencia profesional promedio de los entrevistados, como promedio 10 años han sido en la empresa en la cual se desarrolla esta investigación, destacándose un 10% con 25 años, un 50% entre 10 y 13 años y un 40% entre 3 y 6 años. La composición lograda donde el 60% de los encuestados llevan de 10 a 25 años, garantiza un conocimiento bueno de la actividad empresarial con juicios fundamentados.

La muestra participante en el estudio está conformada por: 20% directivos, 30% mandos medios, 30% empleados de almacén y 20% personal de mostrador.

b. Resultados de las entrevistas

Por tener una concordancia $\geq$ al 60% las principales deficiencias de control interno del área de refacciones de la empresa que se investiga son:

1. Altos niveles de stock de inventarios, principalmente de las categorías de bajo movimiento.
2. Entregas fuera de término a los clientes.
3. Piezas que se piden por emergencia y que no son entregadas al cliente.
4. No se tiene un control muy estricto con las piezas obsoletas.
5. El taller de servicio solicita piezas que para el almacén son de bajo movimiento, tarda mucho tiempo en recogerse y, en ocasiones, no se hace, quedando las piezas inventariadas.
6. Deficiencias en el control de acceso de personas ajenas al departamento.
7. Deficiencias en el control al entregar piezas al personal de taller, al no hacerse siempre con requisición de salida.
8. No se lleva una efectiva relación de las piezas que se encargan por semana para poder identificar que cliente las solicitó y garantizar su entrega en tiempo.

La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

Diseño del cuestionario de supervisión de control interno

A partir del estudio teórico realizado, los problemas de control interno identificados en el área de refacciones de una empresa dedicada a la compra venta de maquinaria, refacciones y taller de servicio, así como, la experiencia profesional de los autores en la empresa, se determinan las siguientes variables para el diseño del cuestionario:

- I Inmovilización de inventarios.
- II Control de acceso al personal no autorizado.
- III Control de recepción y entrega de piezas.
- IV Documentación soporte de las operaciones.

En correspondencia a las variables y problemas de control internos identificados se diseña el siguiente cuestionario a partir de Pelayo, Joya y Velázquez (2017):

Datos generales o de identificación:

Nombre de la empresa: _____

Período que se evalúa: _____

Área: Refacciones _____

Cargo o Función _____

Cuerpo del cuestionario

Responda el siguiente cuestionario aplicando la siguiente escala de respuestas:

1. SI
2. NO
3. NO APLICA (NA).

No	Pregunta	SI	NO	NA	Observaciones
I Inmovilización de inventarios					
1	¿Existe un área determinada para observar que productos se encuentran en stock y cuáles no?				
2	¿Existe planeación de compras para poder satisfacer los requerimientos de los clientes?				
3	¿Se efectúan revisiones sobre el estado del inventario existente en la empresa?				
4	¿Se realiza un análisis de los productos que van a ser adquiridos en la empresa?				

5	¿Se encuentran identificados los productos que son de alta rotación?				
6	¿Se efectúa cada año un inventario físico al 100% de todos los productos que maneja la empresa y se coteja contra los auxiliares de inventarios, así como con los registros contables, aclarando cada una de las diferencias encontradas?				
7	¿Se hace análisis de la mercancía o producto de lento movimiento y se toman medidas al respecto?				
8	¿Se identifican aquellas partidas que deben ser dadas de baja por obsolescencia o mal estado?				
9	¿Existe control sobre partidas obsoletas o que por otra causa han sido dadas de bajas en libros y que físicamente se encuentren en almacén?				
10	¿Se aprueba por la alta administración o por alguna persona debidamente facultada la disposición de material obsoleto, sin uso o deteriorado?				
II Control de acceso al personal no autorizado					
1	¿Existe control de acceso para el personal encargado de manejar el sistema de almacenamiento?				
2	¿Existen cámaras de seguridad en los lugares establecidos para el almacenamiento de los productos?				
3	¿Se posee personal capacitado para administrar el almacén?				
4	¿Están los inventarios bajo la custodia de responsables perfectamente delegados?				
5	¿Se prevén necesidades de tránsito dentro del almacén?				
III Control de recepción y entrega de piezas					
1	¿El personal de ventas de refacciones siempre verifica las buenas condiciones de los productos a ser vendidos?				
2	¿Existe personal de seguridad que proteja los productos adquiridos por el cliente?				
3	¿Se efectúan revisiones sobre el estado y la calidad de la mercadería adquirida?				
4	¿Están adecuadamente protegidos los inventarios contra deterioros físicos y condiciones climatológicas?				
5	¿Es adecuada la planeación para la toma de inventarios físicos?				

La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

6	¿Es adecuado el procedimiento de recepción de inventarios que entregan los transportadores?				
7	¿Se efectúan conteos de las cantidades recibidas?				
8	¿Se almacenan las partidas voluminosas en las áreas más remotas?				
9	¿Es efectivo el uso de anaqueles, estantes y depósitos?				
10	¿Es clara la identificación de localizaciones?				
IV Documentación soporte de las operaciones					
1	¿En los contratos con los proveedores se encuentran estipuladas políticas de envío de mercancía?				
2	¿Se establece políticas al personal en cuanto al contacto con el proveedor?				
3	¿Se realiza un estudio para controlar los productos de manera adecuada y oportuna?				
4	¿Se verifica previamente la calificación que posee el cliente que solicita la venta a crédito?				
5	¿Se verifica al fin de cada mes el importe del inventario para determinar el exceso que se tenga de los mismos?				
6	¿Se revisan los procesos de recepción, registro, custodia, manejo y entrega de los inventarios, para evitar que las personas que intervienen, no sean juez y parte de dichos procesos?				
7	¿Se hace el análisis de las compras considerando los precios, condiciones, promociones, plazos, entre otros?				
8	¿Se verifica que todas las compras reúnan los requisitos fiscales para su deducción?				
9	¿Se revisa mensualmente que los registros auxiliares de inventarios de mercancías, mercancías en tránsito sean igual a su correspondiente cuenta de mayor?				
10	¿Se tienen contratados seguros que salvaguarden los inventarios?				
11	Para mejor control de las partidas que integran los inventarios, sus registros contables ¿contienen información tanto de cantidades como de valores?				
12	¿Las diferencias que se determinan se ajustan en libros, previa aclaración de las mismas?				
13	¿Están prenumerados o foliados todos los documentos o formatos que intervienen en la función de inventarios?				

Nombres y apellidos del entrevistador: _____

Cargo y firma _____

Fecha de aplicación del cuestionario _____

Aplicación y procesamiento del cuestionario de supervisión de control interno en el área de refacciones de una empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

Resultados de la aplicación del cuestionario

El cuestionario diseñado se aplicó a los cinco empleados del área de refacciones de la empresa, evaluando el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017. Como resultado de la aplicación del cuestionario se realizan las siguientes valoraciones, al asumir como parámetro válido un rango $\geq$ al 60 %:

I. Inmovilización de inventarios

Con relación a la variable inmovilización de inventario se manifiesta un buen control interno en el área, fundamentado en los siguientes aspectos:

- La empresa posee área determinada para observar qué productos se encuentran en stock y cuáles no.
- Existe planeación de compras para satisfacer los requerimientos de los clientes.
- Se efectúan revisiones sobre el estado del inventario existente en la empresa.
- Se realiza un análisis de los productos que van a hacer adquiridos en la empresa.
- Están identificados los productos que son de alta rotación.
- Cada año se realiza un inventario físico al 100% de todos los productos que maneja la empresa y se coteja contra los programas auxiliares de inventarios, así como con los registros contables, aclarando cada una de las diferencias encontradas.
- Se realizan análisis de la mercancía o producto de lento movimiento, tomándose medidas al respecto.
- Se realiza la identificación de las partidas que deben ser dadas de baja por obsolescencia o mal estado.
- En las áreas responsables:

La supervisión del control interno en el área de refacciones de empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio

- Existe control sobre partidas obsoletas o que por otra causa han sido dadas de bajas en libros y que físicamente se encuentren en almacén.
- Se aprueba por el personal debidamente facultado la disposición de material obsoleto, sin uso o deteriorado.

II. Control de acceso al personal no autorizado

Se puede considerar aceptable en este aspecto el control interno en el área, dado que:

- Existe control de acceso para el personal encargado de manejar el sistema de almacenamiento.
- El personal del almacén está capacitado para administrar el mismo.
- Se encuentran los inventarios bajo la custodia de responsables perfectamente delegados.
- Se prevén las necesidades de tránsito dentro del almacén.
- Aunque se reconoce como deficiencia en los sistemas de seguridad:
 - La no existencia de cámaras de seguridad en los lugares establecidos para el almacenamiento de los productos, ya que no se consideraba prioridad para la empresa. Sin embargo, en la actualidad se tiene el proyecto de remodelación de las instalaciones, en el que se contempla la instalación de un sistema de cámaras de seguridad.

III. Control de recepción y entrega de piezas

Se puede considerar aceptable el control interno en el área en relación al control de recepción y entrega de piezas, dado que:

- El personal siempre verifica las buenas condiciones de los productos al ser vendidos.
- Se realizan revisiones sobre el estado y la calidad de la mercadería adquirida.
- Es adecuada la planeación para la toma de inventarios físicos.
- Existe el procedimiento de recepción de inventarios que entregan los transportistas y el mismo se considera adecuado.
- Se realizan los conteos de las cantidades recibidas.
- El almacenamiento de las partidas voluminosas se realiza en las áreas más remotas.
- El uso de anaqueles, estantes y depósitos es efectivo.

- Existe clara identificación de localizaciones.
- Aunque se reconoce como aspecto negativo:
 - La no existencia de guardia de seguridad que proteja los productos adquiridos por el cliente, debido a que la dirección hasta el momento no ha considerado necesario esta contratación para ninguno de sus puntos de venta, lo que a criterio de esta sustentante debe reevaluarse.

IV. Documentación soporte de las operaciones

Se puede considerar aceptable el control interno en el área vinculado a la documentación soporte de las operaciones, fundamentado en:

- Se realizan estudios para controlar los productos de manera adecuada y oportuna.
- Se verifica previamente la calificación que posee el cliente que solicita la venta a crédito.
- Se verifica al fin de cada mes el importe del inventario para determinar el exceso que se tenga de los mismos.
- Se revisan los procesos de recepción, registro, custodia, manejo y entrega de los inventarios, para evitar que las personas que intervienen, no sean juez y parte de dichos procesos.
- Se realiza el análisis de las compras considerando los precios, condiciones, promociones, plazos, etc.
- Se verifica que todas las compras reúnan los requisitos fiscales para su deducción.
- Se revisa mensualmente que los registros auxiliares de inventarios de mercancías, mercancías en tránsito sean igual a su correspondiente cuenta de mayor.
- Los registros contables de inventarios contienen información tanto de cantidades como de valores.
- Las diferencias que se determinan se ajustan en libros, previa aclaración de las mismas.

Por otra parte, las debilidades de control interno son:

1. En los contratos con los proveedores no se encuentran estipuladas políticas de envío de mercancía, ya que la empresa no establece las políticas para el envío de mercancía en los contratos, en consecuencia estas políticas pueden cambiar de acuerdo a las necesidades, son establecidas de manera unilateral por el proveedor y son

notificadas a la empresa mediante boletines internos. No obstante, es necesario destacar que las políticas de envío de mercancías como parte de un proceso de negociación no deben ser establecidas de manera unilateral.

2. No se establecen políticas al personal en cuanto al contacto con el proveedor, debido a que el 95% de las mercancías son surtidas por un solo proveedor con el cuál no se tiene contacto físico, sino virtual. Todo el proceso desde la solicitud de piezas hasta la facturación se realiza de manera electrónica, a través de un sistema con lo cual el contacto con una persona no existe. Sin embargo, se vive en la Era Digital y las organizaciones deben tener la capacidad de diseñar sus políticas a partir de esta realidad, por lo que deben existir políticas en cuanto al contacto con el personal de forma virtual.
3. No se tienen contratados seguros que salvaguarden los inventarios. Al investigar esta situación se detecta que en empresa existe un seguro que salvaguarda los valores de la misma, por lo cual lo que se manifiesta es una pobre comunicación entre la gerencia y los empleados del área de refacciones que no tenían conocimiento sobre este aspecto, elemento también contemplado en el componente de información y comunicación en los sistemas de control interno.
4. No están prenumerados o foliados todos los documentos o formatos que intervienen en la función de inventarios. Al revisar esta situación se observa que el reporte de toma de inventario no se encuentra foliado, solo cuenta con una clave alfanumérica que identifica el documento. Existen otros dos documentos relacionados directamente con los inventarios con los cuáles se realizan los ajustes tanto de salidas como de entradas, los cuales si cuentan con un folio que lo otorga el sistema al momento de realizar el movimiento, por lo que se considera que es una debilidad del sistema que no esté foliado el reporte de toma de inventario.

En resumen, la aplicación del cuestionario permite valorar que aunque en el área de refacciones en general su control interno es adecuado (aceptable); no obstante, fue posible determinar los siguientes problemas de control interno:

1. La no existencia de cámaras de seguridad en los lugares establecidos para el almacenamiento de los productos.

2. La no existencia de guardia de seguridad que proteja los productos adquiridos por el cliente.
3. En los contratos con los proveedores no se encuentran estipuladas políticas de envío de mercancía.
4. No se establecen políticas al personal en cuanto al contacto con el proveedor por la vía virtual.
5. Pobre comunicación con los empleados del área de refacciones relacionada con los seguros que salvaguarden los inventarios.
6. No está foliado el reporte de toma de inventario.

Conclusiones

Como resultado de la aplicación del cuestionario se realizan las siguientes valoraciones a partir de asumir como parámetro válido un rango $\geq$ al 60 %:

El control interno se reconoce como una herramienta de suma importancia para la gestión empresarial, al delimitar los campos de actuación con relación al control de los recursos y a su grado de utilización.

Es indudable que a nivel internacional se ha manifestado una evolución en la concepción del control interno debido, entre otros factores, a los cambios ocurridos en los contextos globales, que han implicado la necesidad de asumir nuevas filosofías de trabajo en este sentido. Es indispensable al analizar las experiencias internacionales el estudio del Informe COSO, ya que el mismo brinda una nueva visión de cómo asumir los criterios de control interno con la conjugación de diferentes herramientas de verificación y fiscalización.

Dentro de este informe se desarrolla el componente de supervisión, al cual se dedicó la presente investigación, donde la aplicación de herramientas de verificación y fiscalización es un factor esencial del sistema de control interno. México está realizando esfuerzos para mejorar la concepción que se tiene de esta actividad; no obstante, aún es insuficiente y se manifiestan serias limitaciones que han contribuido, junto a otros factores, al fracaso de muchas empresas.

El procedimiento diseñado para la elaboración de cuestionarios de supervisión del control interno constituye un aporte de alto valor metodológico, que tuvo en consideración las características de la empresa y los estudios teóricos sobre el tema, tanto a nivel nacional como internacional, posibilitando la combinación de las bases teóricas con la experiencia práctica; el cual puede ser aplicado en otras empresas de características similares.

La aplicación del cuestionario en el área de refacciones de esta empresa dedicada a la compra venta de maquinaria agrícola, refacciones y taller de servicio, aunque brindó una valoración general de la existencia de un adecuado sistema de control interno, posibilitó la determinación de problemas que pueden crear oportunidades para la realización de actividades fraudulentas o que inciden negativamente en el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales, sobre todo relacionados con la documentación soporte de las operaciones.

Se destacan causas muy preocupantes como el no foliar el reporte de toma de inventario, la limitada visión empresarial relacionada con los dispositivos de seguridad y con el diseño de políticas que permitan una mayor formalidad al control interno en el área.

Como resultado del estudio realizado se consideró pertinente recomendar al área de refacciones las siguientes acciones:

- Promover con la empresa un proyecto de establecimiento de cámaras de seguridad en los lugares establecidos para el almacenamiento de los productos y, mientras tanto, contratar a guardias de seguridad que proteja los productos adquiridos por el cliente.
- Valorar con la Dirección General de la empresa una revisión de las políticas con los proveedores y del personal en cuanto al contacto con el proveedor por la vía virtual.
- Solicitar a la Dirección General que si poseen un Manual de Control Interno a este nivel, lo socialicen a toda la empresa, incluida el área de refacciones.
- Establecer como requisito indispensable el folio al reporte de toma de inventario.
- Aplicar el procedimiento propuesto en otras áreas de la empresa para la elaboración de cuestionarios específicos a sus necesidades.
- Divulgar esta experiencia en empresas similares como una modesta contribución a la solución de este problema en el país.

Referencias

- Amundarain, Armando. (2016). *La supervisión y la organización*. Programa de Estudios Corporativos. Convenio UNESR – IUTIRLA. Maturín, Estado Monagas, Venezuela.
- Bartle, Phil. (2011). *La naturaleza de la supervisión y la evaluación*. Recuperado de: <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>
- Binswanger, Hans. & Danovan, Greame. (1988): *Mecanización Agrícola; Problemas y Opciones*, Washington D. C., Banco Mundial. Recuperado de: http://www.wds.worldbank.org/servlet/WDS-ContentServer/WDSP/IB/2003/01/15/000178830_98101911213555/Rendered/INDEX/multi0page.txt, (consultado el 8 de abril de 2016)
- Blackwood, Raquel. (2016). Componentes del control interno. Recuperado de: <https://www.mindmeister.com/es/649330284/componentes-de-control-interno>
- Campestris, Luis. y Rizo, Celia. (1998). *Indicadores e investigación educativa*. La Habana, Cuba: Instituto Central de Ciencias Pedagógicas
- Chapman, William. (1965). *Procedimientos de Auditoría*. Buenos Aires, Argentina : Abeledo Perrot.
- Cook, John & Winkle, Gary. (2006). *Auditoría*: Tomo I. 8va Edition. Buenos Aires, Argentina: McGraw – Hill.
- COSO (1997). *Los nuevos conceptos del control interno*. España: Edición Coopers & Lybrand
- Estrada, Vladimir. (2016). *Supervisión y supervisores: definiciones, enfoques, propuestas*. Recuperado de: <https://profesorestrada.pro/supervisi%C3%B3n-y-supervisores-definiciones-enfoques-propuestas-cb69ba-5d31df>
- FAO-SAGARPA (2000). *Informe Nacional Programa Mecanización*. México D.F.
- Fundación Universidad de las Américas-Puebla. (2014). *El Control Interno para las PYMES Mexicanas*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/zorrilla_z_m/capitulo4.pdf
- González, Araceli. y Cabrale, Damaris. (2010). *Evaluación del Sistema de Control Interno en la UBPC Yamaquelles. Las Tunas*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-ratis/2010d/796/Fundamentacion%20Teorica.htm>.
- Holmes, Arthur. (2000). *Auditoría, principios y procedimientos*. México: Limusa.
- IMCP (2011). "Las Normas y Procedimientos de Auditoría y Normas para Atestiguar del Instituto Mexicano de Contadores Públicos". *Boletín 3050 IMCP*. (2015). *Modelo de Evaluación de Control Interno en la*

- Administración Pública Estatal*. Auditoría Superior de la Federación. México
- INEGI (2014). *Revista del VIII censo Agrícola y Ganadero*. Recuperado de: www.inegi.org.mx
- Joya, Roberto. (2013). *El control interno en las pymes mexicanas. Una propuesta normativa*. (Tesis Doctoral). Universidad de Camagüey. Cuba
- Joya, Roberto, Pelayo, María y Velázquez, Jorge. (2017). "Guía supervisora de control interno para MiPymes". *Revista GESPyE*. No 1. Editorial Universitaria UDG, p. 93 - 112.
- Koontz, Harold. & Weihrich, Heinz. (1990). *Essentials of management*. San Francisco, EEUU: McGraw Hill.
- Mantilla, Samuel. (2003). *Control interno Informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOA Ediciones.
- Negrete, Jaime. (2011). "Políticas de mecanización agrícola en México". *Portafolio Revista Iberoamericana CTS*. Recuperado de: http://www.revistacts.net/files/Negrete_EDITADO.pdf
- Nelito, J. (2016). *Indicadores de Análisis del Capital de Trabajo desde una Perspectiva Sociológica*. (Tesis Doctoral). Universidad de la Matanzas. Buenos Aires.
- Nova, Alejandra. (2015). *Cuestionarios de Control Interno*. Recuperado de: <https://prezi.com/fzyqke-ve5fu/cuestionarios-del-control-interno/>
- Ojeda, Ana. (2005). "La capacitación económica de la reserva especial pedagógica en Control Interno". *Revista electrónica Educación y Sociedad*, Año 3, No 3, pp. 1-16.
- Peralta, Magaly. (2014). *Manual del Cuestionario de control interno*. Recuperado de: <http://irenebue-le.info/wp-content/uploads/sites/412/2015/06/Manual-de-Control-Interno.pdf>
- Pérez, Julián y Gardey, Ana. (2008). *Definición de supervisión*. Recuperado de: <https://definicion.de/supervision/>
- Ramírez, Benito. (2007). "Tecnología e Implementos Agrícolas: Estudio Longitudinal en una región Campesina de Puebla, México". *Revista de Geografía Agrícola*, número 38, pp. 55-70.
- Ucha, Florencia. (2012). *Supervisión. Sitio, Definición ABC*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/general/supervision.php>