

BENEFICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Elaborado por:

ESTEBAN GRISALES CORREA

esteban.grisales@gmail.com

JAVIER TÁMARA TORRES

tamara9005@gmail.com

Asesor Metodológico:

CARLOS MARIO OSPINA ZAPATA

Asesor Temático:

ÓSCAR LÓPEZ CARVAJAL



UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS CONTABLES

2013

RESUMEN

Las PYMES son parte importante del sustento de la economía, por lo cual, se origina todo un interés para dar la importancia que merecen estas organizaciones en un mercado que cada vez se hace más competitivo. Es por eso, que mediante este trabajo investigativo se genera un estudio que indaga por los beneficios financieros y administrativos, provenientes de un sistema de control interno, que les permite a las directivas de estas empresas tener mayor competitividad, mayor conocimiento de las labores que se desarrollan y permitiendo una mejor toma de decisiones.

En este escrito queda el producto de una investigación realizada donde se indaga por los beneficios que se tienen en las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín al tener un sistema de control interno, donde se tomó una muestra representativa de PYMES que pertenecieran al sector seleccionado, para diligenciar una encuesta, y poder alcanzar los objetivos investigativos.

PALABRAS CLAVES

Beneficios financieros, beneficios administrativos, PYMES, costo-beneficio, sistema de control interno, administración, toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones tienen riesgos inherentes a su actividad, riesgos que van de la mano con el diario vivir de las empresas. Sin embargo, el crecimiento o desaparición de las organizaciones no solo depende de estos riesgos, ni tampoco de las amenazas o fortalezas que tengan, sino que dependen de la forma en la que se le hagan seguimiento a esas variables que pueden afectar favorable o desfavorablemente a cualquier tipo de ente económico. Es por eso que las decisiones que se tomen al respecto de estas variables, van a afectar directamente a los objetivos que tenga la empresa, uno de los cuales por lo general, consisten en generar valor y crecer.

En esta medida, se genera una importancia altísima de los sistemas de control interno, puesto que constituyen un proceso que permitirá gestionar de la mejor manera todas y cada una de las actividades importantes de la empresa y que afecten el curso normal del negocio, para brindar mejor información a los administrativos de manera confiable, segura y oportuna para poder evaluar las variables que afectan la estabilidad, productividad y otros factores que son fundamentales para la toma de decisiones más convenientes posible.

Esta investigación se cataloga como descriptiva, puesto que está basada en la recolección de información cualitativa y cuantitativa, que permite elaborar una base sólida de datos que sirva como base en la descripción del problema como tal; para así llegar a conocer situaciones y comportamientos especiales de los objetos de investigación. Dando una descripción sobre los beneficios financieros y administrativos que trae el tener un sistema de control interno.

Del mismo modo este tipo de investigaciones tienen un objetivo, y es el de hacer una especificación de las propiedades importantes, ya sea en personas, poblaciones, o el objeto que necesitan analizar, es decir, buscan responder los interrogantes del quién, dónde, cuándo, cómo y para qué del sujeto de estudio.

Teniendo esto claro se presenta en la primera parte de este artículo el surgimiento de las PYMES en Colombia, dejando claro sus orígenes y cómo ha sido su comportamiento a través de la historia y la importancia que han tenido en el desarrollo económico del país. De igual forma se muestra su actualidad y cómo estas participan dentro del desarrollo del país, así mismo se presenta la legislación básica que las rige.

Adicional a esto, durante el trabajo se muestra algunos de los impedimentos que hacen que las PYMES no usen un sistema de control interno y sean tradicionales con una administración empírica. De igual forma se habla sobre el sistema de control interno, y la importancia que tiene en las organizaciones, basados en que esta herramienta de gestión es aplicable a cualquier tipo de organización independiente de su tamaño; así mismo se plasman las herramientas utilizadas para el desarrollo del trabajo de investigación, que van generando un conocimiento que queda evidenciado desde el desarrollo del problema hasta las conclusiones finales, en donde juegan un papel importante las documentaciones bibliográficas y la recolección de datos mediante el instrumento de encuesta, que fue el aplicado para realizar el trabajo de campo investigativo. Y todo esto, con el fin de alcanzar los objetivos que tiene la investigación, que consisten en determinar las prácticas de control interno más utilizadas, identificar la percepción que tienen los encargados de las

administraciones y establecer la relación costo-beneficio que hay en las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín por tener un sistema de control interno que permita así identificar todos estos beneficios financieros y administrativos que se encuentren en este tipo de organizaciones.

Por lo tanto se decide organizar mediante sectores la investigación, separando los temas que hacen parte de la columna vertebral del trabajo investigativo en la parte de las PYMES en Colombia, donde se da una idea del surgimiento, continuidad e importancia de este sector dentro de la economía del país. A continuación, se sigue con el control interno, en el cual se evidencia toda la importancia que ha tomado esta dinámica, este ámbito en las organizaciones, y donde se contrasta las investigaciones anteriores con los resultados que se fueron encontrando en el trabajo de campo que se ha realizado en esta investigación, y por último, se muestran los beneficios de carácter financiero y administrativo que se han generado en las PYMES que hacen parte de este estudio, comparando las hipótesis que se recolectaron en la parte teórica del trabajo con los análisis de cada una de las cuestiones resueltas por el instrumento de encuesta que se practicó para este caso.

BENEFICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Al inicio de esta investigación, el resultado que se esperaba obtener era identificar los beneficios financieros y administrativos que traería para las PYMES de Medellín tener un sistema de control interno; pues desde los resultados, se puede evidenciar que este tipo de empresas son poco organizadas y reacias a las nuevas metodologías. Luego, en el desarrollo de la investigación, se notó que muchas de las ideas previas se corroboraban; se pudo evidenciar que el desconocimiento de un sistema de control interno y de su uso inadecuado era una constante que se encontraba entre ellos, así como sus pensamientos tradicionales que impiden el cambio y un uso adecuado de las herramientas nuevas, entre las que se encuentra el uso adecuado de un sistema control interno.

Con el avance del trabajo de campo se obtuvo información sobre los beneficios de un uso de un sistema de control interno, donde se evidenció el pensamiento de las pymes sobre los beneficios de usar un sistema de control interno; así mismo se pudo evidenciar los cambios que se obtuvieron como resultado en algunas pymes que antes no poseían un sistema de control interno, dando de esta forma un punto de referencia sobre los beneficios que trae el uso de un sistema de control interno.

1. LAS PYMES EN COLOMBIA

Las PYMES como una propuesta de negocios y generación de ingresos se ha escuchado con fuerza en la última década, pero su nacimiento viene desde muchos años atrás, específicamente en la década de los 30s como producto de las bonanzas cafeteras que atravesó Colombia, tal y como se menciona en el libro: PYMES: Un reto a la competitividad.

En esta misma publicación se habla de cómo el desarrollo económico colombiano y de las PYMES ha estado enfocado al desarrollo de empresa que presenten un potencial exportador, puesto que el concepto de dependencia ha sido clave en la economía colombiana, y es claro al mirar cómo el mercado interno de Colombia tiene una perspectiva basada en su política interior, que a su vez tiene como meta y objetivo clave el mercado extranjero.

El nacimiento de las PYMES, ligado a la bonanza cafetera de los años 30s, estuvo enfocado claramente a la exportación de café. Posteriormente en el período de la gran depresión mundial y gracias a las políticas proteccionistas de la economía que se tenían en dicha época, se da una diversificación de este tipo de empresa. Este período es fundamental para las PYMES, ya que en perspectiva del crecimiento del sector industrial manufacturero surgen aún más empresas del mismo tipo, y como menciona Alejandro Bernal en el libro PYMES: Un reto a la competitividad (2004, p. 13), "...más de dos terceras partes de las industrias que se constituyeron entre 1930 y 1939 se dedicaron a la producción de bienes de consumo, en gran proporción de tipo artesanal".

Otro período importante para el desarrollo de las PYMES colombianas es el de los años 60s, donde se ve la coexistencia de dos modelos económicos, sustitución de importaciones y el fomento de exportaciones, esto en aras de lograr un equilibrio económico. Tomando en cuenta lo anterior, se nota cómo las PYMES se ven favorecidas gracias a la política vivida en esa época, una política de fomento explícitamente exportador.

Sin lugar a dudas, un período trascendental para las PYMES, es el inicio de los 90s, donde gracias a la Apertura Económica, se da el surgimiento de innumerables pequeñas y medianas empresas las cuales contribuyeron a la economía colombiana de la época; pero una gran proporción de estas empresas que nacieron, desaparecieron en el corto plazo, puesto que eran organizaciones con una estructuración mal diseñada, frágiles como un cascarón que al primer cambio de ambiente y condiciones se rompe. Es ahí donde se nota entre muchos factores la falencia de herramientas administrativas y de gestión que permitiera al ente tener una mejor vigilancia y prever y estar preparado ante cambios en su entorno.

En la actualidad, según la normatividad vigente en Colombia, de acuerdo con la Ley 905 de 2004, que modificó la Ley 590 de 2000, donde se dan los criterios con los que se hace la clasificación de las empresas según su tamaño, se considerada como PYME:

1. Mediana empresa:

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores, o
- b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) a treinta mil (30.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

2. Pequeña empresa:

- a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores, o
- b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Las PYMES se han convertido en instituciones que cada vez aportan más a la economía colombiana, debido a la gran participación que tienen en el mercado, del cual poseen una participación de aproximadamente el 69% del total de empresas en Colombia, donde las Microempresas poseen un 22% y las Grandes empresas sólo poseen un 9%, tal como se muestra en el estudio realizado por Arbeláez María Angélica sobre las Mipymes en Colombia (2003, p. 4) , del mismo modo este tipo de empresas, a pesar de su pequeño tamaño, se han convertido en las mayores generadoras de empleo del país, contribuyendo con aproximadamente un 52% del empleo industrial y realizando más del 20% de las exportaciones no tradicionales (DANE 2007).

No obstante las PYMES presentan una debilidad, pues al ser generalmente empresas familiares controladas en su mayoría por sus propios dueños, como lo reveló Pérez Rafael en su estudio realizado sobre la Gerencia en las Pymes (1999, p. 26), los que sin tener experiencia alguna delegan importantes responsabilidades a trabajadores, quienes generalmente no están en la capacidad de cumplir con funciones administrativas, trae como consecuencia una mala utilización de los recursos, ineficiencias, ineficacias, fraude y una desorganización empresarial.

Este tipo de empresas se han convertido en una parte esencial de la economía nacional e internacional, siendo de gran apoyo tanto a la generación de ingresos como a la generación de empleo. Teniendo en cuenta esto, es claro que este tipo de empresas merecen mayor atención en su gestión, pues representan más de la mitad de los empleos generados y más del 96% de los establecimientos del país.

2. EL CONTROL INTERNO EN LAS PYMES

El control interno como herramienta de Gestión es fundamental en el adecuado funcionamiento de las empresas, pues les brinda una mayor seguridad tanto de la información como de los recursos con los que cuenta. Esto no es ajeno a las PYMES, que a pesar de su tamaño también deben tener un instrumento que permita controlar y vigilar su desarrollo.

Como Rafael Ruiz Salvador (2011), gerente de Auditoría de BDO, muestra en el artículo publicado en la página del Instituto de Crédito Oficial de España llamado Control Interno: un bien necesario, “las Pymes son en muchas veces reacias a implantar controles de verdadera calidad, so pretexto de disponer de métodos suficientes teniendo en cuenta su tamaño, medido generalmente por el número de empleados con los que cuenta”; complementa diciendo:

No se trata de implantar un sistema sobredimensionado, ni tendría sentido, pero sí lo puede tener diseñar un sistema que se adapte a sus necesidades. Pensemos de puertas para dentro, y seguro que recordamos costes a todas luces evitables, en los que hemos incurrido últimamente: un error en el envío de mercancías, un pago duplicado a un proveedor, un descuento indebidamente aplicado, un crédito concedido sin autorización a determinado cliente que luego resultó fallido, etc. Y eso por no hablar de actuaciones de fraude.

Es evidente que Rafael Ruiz reconoce que no cualquier tipo de control interno es adecuado para las Pymes, sin embargo deja en evidencia la importancia que tiene este para las empresas, mostrando varios casos en los que se puede ver justificada la utilidad de poseer un control interno.

Esto muestra claramente que las PYMES deberían usar un sistema de control interno que se adapte a sus necesidades, y poco a poco ir “culturizándose” sobre la importancia y los beneficios que este les trae.

Por su parte, Deming (1996) enuncia que el control como herramienta de mejoramiento continuo es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización permitiéndoles ser más eficientes y competitivas, fortaleciéndolas y ayudando a su permanencia en el mercado.

Lo anterior, aunque muestra claramente la importancia del control interno, tal como se verá a continuación, se nota que en la actualidad existen deficiencias en su aplicación. Esto queda en evidencia según un documento del departamento de investigaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), donde denuncia que “Aunque en los últimos diez años se ha notado un importante relevo generacional, aún persisten deficiencias en la dirección de las pequeñas y medianas empresas colombianas, lo cual les resta productividad y competitividad, un problema que se hace extensivo a la mayoría de los países de América Latina”; un inconveniente que surge desde la manera tradicional y caprichosa que los directores de las PYMES poseen en su forma de gerenciar y dirigir las empresas, lo que impide que no logren percibir correctamente un modo adecuado de administrar los negocios y de hacerlos viables en el tiempo, pues no se han percatado del cambio vertiginoso que ha dado el mercado y piensan que esto es un asunto que compete solo a las grandes organizaciones, a las multinacionales y transnacionales.

En la actualidad, son pocas las organizaciones que han dedicado los recursos necesarios para la elaboración de un Sistema de Control interno que sea acorde a su tamaño y necesidades, como se muestra en la publicación realizada por la International Data Corporation (IDC) (2007), donde se dice que aproximadamente el 80% de las Pymes latinoamericanas consideran la seguridad y el control una parte de suma importancia, sin embargo alrededor del 98% de estas no lo realizan, y sus prioridades de inversión son la tecnología de información en hardware, servicios y software, con un 47,10%, un 36,8 y 16.10% respectivamente. Es claro que las PYMES al no tener la experiencia en el mercado no logran percibir la necesidad de un Sistema de Control que les sea adecuado, y en ocasiones al querer diseñar uno, este es percibido como un gasto, dejando a un lado los beneficios que este le generaría.

Por otra parte, Juan Pablo Castellanos en su artículo PYMES Innovadoras: Cambio de Estrategias e Instrumentos, publicado en la Revista EAN de la ciudad de Bogotá en el 2003, hace referencia acerca de algunos impedimentos que poseen las PYMES y que han obstaculizado su cambio. Mostrando como una de estas barreras, el pensamiento tradicional, que está basado en un estilo gerencial diseñado por el dueño.

Este estilo gerencial, se debe a la sencilla razón de que este tipo de empresas son en su gran mayoría empresas familiares, en las cuales sus gerentes son sus dueños, quienes no poseen grandes conocimientos de administración o áreas afines y su formación profesional es baja; esto dificulta aún más la buena gestión empresarial, pues se origina una administración de tipo familiar. Sin embargo esas tendencias han ido cambiando poco a poco, así lo relata una encuesta realizada en conjunto entre ACOPI (Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas industrias) y CINSET (Corporación para la Investigación Socioeconómica y Tecnológica de Colombia) (2000), aunque todavía prevalece la dirección familiar y por empirismo o intuición, conllevando a que aún se mantenga el desinterés por una parte fundamental de las organizaciones como lo es el control interno, el cual es un instrumento de eficacia que contribuye al desarrollo empresarial permitiéndole a las empresas visualizar su situación, tanto en la parte administrativa, como financiera y productiva, lo que se ve reflejado en su eficiencia, en su eficacia, y posteriormente en su rentabilidad y posibilidad de crecimiento.

3. BENEFICIOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIO DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN

Con el fin de identificar los beneficios financieros y administrativos que traería para las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín el tener un Sistema de Control interno, se aplicó una encuesta a los actores directamente implicados en la problemática, siendo objeto los contadores, administradores o gerentes de las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín, de manera que permitiera el conocimiento de las prácticas de control interno más utilizadas por las PYMES de Medellín, así mismo identificar la concepción que tienen los encargados de la administración sobre los Sistemas de Control Interno y lograr establecer la relación costo-beneficio de tener un Sistema de Control interno en estas organizaciones; todo esto con el objetivo de obtener la información y

conocimiento necesario que permitiera así identificar los beneficios de poseer un sistema de control interno.

De esta manera, la encuesta como herramienta de investigación, fue diseñada con el ánimo de conocer el punto de vista empresarial, a través de su parte administrativa representada por el contador, gerente o administrador, para obtener información sobre el control interno en las PYMES y los beneficios que les genera. Por ello, el núcleo central del cuestionario incorpora los diferentes aspectos o criterios que se tienen en cuenta para la obtención de beneficios, y que por ende influyen directa o indirectamente para su consecución, principalmente los beneficios administrativos y financieros, y del mismo modo, otros beneficios que le ayudan a este tipo de organizaciones a poseer un sistema de control interno.

La encuesta fue desarrollada partiendo de una base de datos proporcionada por el gerente de la empresa Espejos Talía S.A.S, donde se envió la encuesta a 92 empresas mediante medios electrónicos, y a 20 más de forma física. De este total de 112 encuestas enviadas se obtuvo respuesta de 40, las que fueron suficientes para cubrir la muestra generada según los cálculos estadísticos realizados.

Como respuesta a al instrumento aplicado, se obtuvo que de las PYMES encuestadas un 43% eran empresas Ltda., mientras un 45% estaban representadas por S.A.S y solo un 7% y 5% se apartaban de estos 2 grupos siendo empresas S.A y unipersonal respectivamente. Al avanzar en la encuesta se encuentra que el 75% de las PYMES encuestadas llevan más de 5 años de estar constituidas y un 25% se encuentra en un periodo entre 1 y 5 años desde el momento de su creación.

Esto nos muestra que son empresas que han pasado la primera etapa de nacimiento y se encuentran en un período donde ya cuentan con un mercado y una estabilidad administrativa y deberían poseer estrategias administrativas.

Otro dato importante es que a través de las encuestas se pudo observar que las empresas tienen conocimiento sobre sus regulaciones legales. Sin embargo al entrar en el detalle se identificó que en general solo conocían las regulaciones globales observándose una tendencia al desconocimiento de las normas que rigen a sus empresas y su sector de forma específica.

Casi que en su totalidad se remitieron solamente a las regulaciones contables, regulaciones que son solo una pequeña parte de los que les corresponde, por ley, presentar y tener en cuenta para una normalidad ejecución de su negocio.

Es por eso, que se podría tomar esto como un riesgo importante para este tipo de empresas, porque al desconocer las regulaciones legales a las que están sujetas, podría aparecer una consecuencia que afecte el negocio en marcha; uno de los riesgos minimizados por un sistema de control interno.

Por el lado de las empresas que tienen control interno, pudieron decir más ampliamente las regulaciones a las que estaban sujetas, mencionando los entes reguladores del estado que le exigen presentación de información de todo tipo, como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las superintendencias a las que están adscritas, así como la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como lo es para este caso en específico en el ámbito de las empresas encuestadas.

Entonces el conocimiento notable de las regulaciones legales de estas empresas, queda en entredicho, porque se pudo notar, con el análisis de las encuestas, que no necesariamente conocen todas las regulaciones a las que está atada su empresa.

Mediante un programa integral de control interno, se debe comenzar con la evaluación de cuáles son estos riesgos que afectan a la organización, y calificarlos por la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de impacto, para con ello poder mitigar con la menor posibilidad su ocurrencia, y poder así salvaguardar su capital, sus activos, su compañía.

Una revisión exhaustiva de los entes reguladores de estas empresas, puede dejar al descubierto muchas falencias a las que están acostumbradas estas organizaciones, porque no podrán soportar muchas de las obligaciones que no presentaron, independientemente si es por el desconocimiento, o por evadir información que sea importante y les genere revisiones especiales para llegar al fondo de los problemas en los que están inmersas.

Es de vital importancia para las empresas, tener bien claro cuáles son las regulaciones a las que están sujetas, para así poder estar, por lo menos, a paz y salvo con los requerimientos legales que permitan su normal funcionamiento, y evitar molestias futuras que tengan efectos negativos para la compañía, y el control interno es una excelente herramienta que les permite conocer todas las regulaciones legales a las que están sujetos y así cumplirlas con normalidad.

Por medio de la encuesta realizada, también se pudo observar el conocimiento que poseían las PYMES sobre los sistemas de control interno, determinando así que un 73% de las empresas conocen en qué consiste un sistema de control interno, un alto porcentaje, respecto al número de empresas que poseen esta herramienta. Por otro lado, el 18% de las empresas no conocen en lo que consiste un sistema de control interno, demostrando fuertes falencias con respecto al conocimiento profesional del encuestado, y dejando en duda una gestión administrativa, que no tiene los conocimientos básicos respecto al control interno.

Sin embargo, esto no quiere decir nada, debido a que por este desconocimiento es muy posible que la empresa tenga un normal funcionamiento, y continúe con total normalidad, por lo menos como lo viene haciendo. Pero, se está dejando de utilizar una herramienta fundamental para poder tener una mejor dirección sobre una mirada estratégica de la empresa, para así poder crecer como empresa.

Por otro lado, hay un 9% restante que prefiere no responder, debido a que tiene desconocimiento sobre su percepción profesional, esto deja ciertas dudas, pues a pesar de ser una pregunta sencilla, su respuesta fue nula. Esto se debe que no querían entrar en detalles de su organización o no creían conveniente dar esta información.

Hubo un análisis de las respuestas obtenidas en la pregunta N° 4 realizada en la encuesta: ¿Qué entiende por control y cuál es la percepción que tienen sobre él? En este campo habilitado para dejar plasmados sus percepciones respecto a este tema, se alcanzaron a mostrar percepciones muy acertadas, porque decían las bases necesarias sobre lo que se entiende por Control.

Se tenían conocimientos, aunque cortos, muy bien cimentados donde se podía evidenciar la esencia de lo que tenía que ver por control, debido a que esto tiene muchas definiciones. Dejando claro que

el control es una herramienta de gestión para las administraciones que les permite tener, en cierta medida, una visión general de la compañía, y poder controlar, por así decirlo, la empresa.

A través de la aplicación del instrumento, se pudo determinar algunas de las prácticas de control más comunes que tienen las PYMES del sector comercial de la ciudad de Medellín, comenzando en la medida de si poseen o no un sistema de control interno. Entonces, como se puede observar, son una minoría las que poseen un sistema de control, con tan solo un 22% de las empresas totales encuestadas. Esto estaría ligado al comportamiento del tiempo de establecidas las empresas, siendo las que poseen control interno, las que más tiempo de inicio tienen.

El 3% de las PYMES encuestadas dio como respuesta No sabe-No responde, algunas de ellas era porque no tenían claridad sobre si el control que aplicaba era o no un sistema de control interno, o eran solo actividades de control aleatorias puestas en funcionamiento para el adecuado funcionamiento de la organización, otras solo se quisieron reservar la opinión sin dar razón alguna.

Es por eso, que este cuadro estará vinculado al tiempo de creación de las empresas, en el cual, se refleja a simple vista, que el total de empresas con control interno tienen más de 10 años de vigencia, encontrando solidez y firmeza en el mercado en que se encuentra.

Para tal evaluación, es importante resaltar, por otro lado, que son un 75% de empresas que no poseen un control interno, una cifra alarmante que indica problemas muy serios y severos, que no permiten una estandarización de las actividades que se realizan en la empresa.

En relación a lo anterior, se podría decir que al no tener un sistema de control interno, los riesgos de negocio con los que cuentan las empresas puede que se materialicen más fácilmente, creando problemas para las organizaciones, debido a que la forma más adecuada de mitigar los riesgos es mediante un sistema de control interno, para así poder evaluarlos, gestionarlos y llevarlos a la mínima expresión.

Esto demuestra la importancia que tiene el control interno para todas las organizaciones, dando como primer resultado, una solidez en las empresas, permitiendo su duración, estabilidad, reconocimiento, entre otros. Es por eso que los beneficios ofrecidos por un sistema de control, permite a las empresas a gestionar de manera conjunta y funcional todas las áreas de la empresa, mejorando la información que circula entre ellas, así como un control integral en todos los procesos de la compañía.

Dentro del 75% de las compañías encuestadas que no tienen control interno, se puede determinar el problema de la documentación del sistema de control. Hubo casos particulares de empresas, que sin tener un sistema de control documentado, aseguraban tener un control interno. Pero ahí entran a jugar variables sobre la concepción que se tiene del término Sistema de Control Interno, porque si se observa desde una mirada objetiva y profesional, debería estar documentado para poder determinarse como un sistema de control.

El hecho de que las empresas no tengan los controles documentados en un manual, no quiere decir que no tengan controles. Así lo expresaron en varias encuestas, y es de saber, que esto puede ser posible y muy normal. Sin embargo, los controles deben estar documentados si se referencia en los

principales esquemas de control interno existentes, se puede conocer una característica que los asocia a todos, y es el estar documentados en un manual.

Se observó que son una minoría las PYMES que poseen los controles documentados en un manual, es decir, no tienen un sistema de control establecido, siendo así un 83% de empresas las que se encuentran sin controles documentados.

Esto refleja una de las falencias establecidas en el marco teórico del trabajo, en el cual, son pocas las empresas de este tipo que tienen un sistema de control.

Mientras tanto, el 17% de las PYMES encuestadas, poseen un sistema de control interno, y al relacionar este dato con las empresas que no poseen control interno, se encuentra gran relación, lo que orienta a la parte de que para que exista un sistema de control interno, es necesario que los controles estén documentados en un manual; que según el instructivo para la creación de un manual de control interno de la Universidad Nacional de Colombia, debe poseer los siguientes elementos:

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
- Una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.
- Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñados para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.
- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

Esto muestra cómo el control interno va ligado directamente a su respectiva documentación en un manual, puesto que se tienen ideas documentadas respecto a lo que es un sistema de control interno, como debe funcionar de manera adecuada para que así se convierta en una herramienta de gestión que sea útil para la administración y así lograr la consecución de sus objetivos y metas.

De esta manera se observa que un sistema de control interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad; acciones indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o

pequeña, en este caso, para las PYMES del sector comercio, no es ajeno que le den esta importancia a una herramienta tan fundamental en un desarrollo óptimo de las empresas.

Asimismo, existe una relación muy estrecha entre lo mencionado anteriormente y las organizaciones que invierten recursos para tener un sistema de control, puesto que son pocas las organizaciones que han dedicado los recursos necesarios para la elaboración de un sistema de control interno que sea acorde a su tamaño y necesidades, lo que se relaciona con mucha fuerza con lo revelado por la publicación realizada por la International Data Corporation (IDC) (2007), donde se dice que aproximadamente el 80% de la Pymes latinoamericanas consideran la seguridad y el control una parte de suma importancia, sin embargo alrededor del 98% de estas no lo realizan, y sus prioridades de inversión son la tecnología de información en hardware, servicios y software, con un 47,10%, un 36,8 y 16.10% respectivamente.

Hay entonces una estrecha relación entre las partes documentadas y los resultados de las encuestas que se obtuvieron en este estudio, por lo que se sustenta gran parte de las hipótesis y planteamientos teóricos conseguidos en el principio de la investigación, demostrando así, que el comportamiento que hay entre este tipo de organizaciones es muy general y muy compartido, independiente del sector en el que estén.

Se demuestra que hay mucha importancia por parte de las directivas de las PYMES en reforzar el tema de control interno, pero por otro lado, está la indecisión para invertir recursos en este tipo de sistemas, por el hecho de que no se obtengan beneficios de manera inmediata, y no se pueda recuperar el gasto invertido. Esa es posiblemente una de las causas por las que no se tengan sistemas de control en las PYMES.

El otro interrogante que se genera ahora, es la incidencia que tiene la documentación de los controles en un manual, es decir, qué tanta fuerza en su ejecución les genera tener los controles plasmados en un manual de control interno.

En esa medida, se puede observar, que existe una mayoría de empresas, representadas en un 95% del total, que creen que el poseer los controles documentados en un manual genera mayor fuerza en su ejecución, siendo un espejo de los indicios encontrados en la parte teórica de la investigación, donde el informe COSO menciona en el elemento *Información y comunicación*, diciendo que todos las partes de la organización deben de estar enterada, para que así vean la importancia y participe con esfuerzo del control interno, pues en esto fundamenta que el tener los controles documentados sean útiles.

De las PYMES encuestadas, a pesar de que muchas desarrollaban actividades de control y otras creían poseer un sistema de control interno, solo 7 de ellas tenían un sistema de control bien estructurado.

A estas se les indagó sobre el tiempo que llevan usando el sistema de control interno, obteniendo como resultado que un 29% de ellas posee el sistema de control interno hace más de 5 años, pero menos de 10, y un 71% asegura tenerlo hace más de 10 años; esto muestra cómo las empresas entre más tiempo llevan en el mercado más se adaptan y empiezan a usar sistemas de administración como lo es el sistema de control interno.

Al preguntar a las PYMES sobre la necesidad de implementar nuevos controles adicionales a los que posee, al considerar que los actuales no son suficientes para sus necesidades actuales, queda claro que la gran mayoría de las empresas encuestadas opinan que debería implementar controles adicionales a los actuales, solo el 13% de ellas responde que no, mostrando que los poseídos actualmente dan suficiencia a los requerimientos de la organización. Este porcentaje mayoritario está representado por empresas que llevan más de 10 años de existencia y hacen uso de un sistema de control interno, lo que muestra que son organizaciones que han visto la necesidad y han desarrollado e implementado esta herramienta de control acorde a sus necesidades vividas.

Continuando con la importancia de poseer un sistema de control interno, se observó la concepción que tienen las PYMES sobre los beneficios que les trae un sistema de control como organización. Dejando como resultado que la mayoría de empresas de este tipo consideran que el poseer un sistema de control interno genera beneficios para la organización, aunque muchas de ellas a pesar de tener claro esto no lo tengan implementado. Esto se debe al tipo de administración que poseen, la cual a pesar de conocer las necesidades que tienen, no hacen nada para mejorar, pues argumentan que como han estado realizando las cosas (a pesar de no ser la mejor manera) han dado resultados, y por ende no deben realizar esfuerzos adicionales, pues así están bien.

A partir de la anterior respuesta se empieza a indagar sobre posibles beneficios que trae el uso de un sistema de control interno, donde es notoria la opinión que se posee sobre el costo-beneficio de poseer un sistema de control interno, pues tan solo un 8% de las PYMES encuestadas discrepan de la opinión común, opinando que la relación costo beneficio es desfavorable y a pesar de que genera beneficios creen que son mayores los costos y esfuerzos que se deben llevar a cabo para poder tener un sistema de control interno.

Por otro lado, y basados en que la contabilidad refleja la realidad económica y financiera de toda organización, se entró a indagar la importancia que posee un sistema de control interno sobre ella la información contable, donde un 88% de los encuestados respondieron que tiene mucha importancia, un 10 % considera que es moderada y tan solo un 2% dan como respuesta que el poseer un sistema de control interno no afecta en gran medida la información contable. Lo anterior muestra que este tipo de empresas consideran la información contable como un insumo de suma importancia, y por ende consideran que la calidad de esta juega un papel esencial dentro de su organización. Esto se debe a que permite conocer y demostrar los recursos controlados por ellos como ente económico, las obligaciones que tenga con otros entes de transferir recursos, los cambios que hubieren experimentado los recursos y el resultado obtenido en el período; de igual forma es clave para predecir flujos de efectivo y comportamiento de la empresa en un futuro, ya sea en el corto, mediano o largo plazo. Además de esto, le permite ejercer control sobre sus operaciones y evaluar la gestión de los administradores del ente económico.

En conclusión perciben la calidad de la información contable como un beneficio que se obtiene al poseer un sistema de control interno, pues este les permite tener de forma rigurosa una vigilancia sobre las operaciones, el desarrollo de las mismas y los recursos que poseen como organización.

A demás de este beneficio, se indagó sobre los posibles beneficios que les generaba a las empresas el tener un sistema de control interno, dando como resultado, que las empresas obtenían

grandes ventajas y beneficios, no solo en lo administrativo, sino también en la parte operacional y productiva de la organización.

Para concluir se profundizó en los beneficios que genera el poseer un sistema de control interno, al preguntar a los encuestados que poseían un sistema de control interno los beneficios que habían obtenidos desde el momento en que pusieron en uso esta herramienta de gestión. Es claro como más del 71,4% de las empresas aseguraron que obtuvieron un mejor control sobre los activos, un aumento de las ventas, eficiencia en el manejo de la información, aumento de las utilidades, mejor imagen ante terceros, eficiencia en la realización de procesos, liquidez, disminución de los desperdicios, disminución de sanciones y mejoramiento de la calidad del producto o servicios. Entre estos se encuentran beneficios financieros como la liquidez, el aumento de utilidades, el incremento de las ventas, y beneficios administrativos como mayor calidad de la información, disminución de sanciones, mejorar la imagen ante terceros, mayor control sobre los activos, eficiencia en el control de la información, etc.

El 28.6% restante aseguró solo poseer algunos de los beneficios antes mencionados, dejando a un lado los beneficios relacionados directamente con terceros, pues argumentaban que era un poco difícil llegar a esa percepción.

CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo de campo, después de realizar la encuesta en 40 PYMES del sector comercio en la ciudad de Medellín, y contrastándolo con las fuentes bibliográficas, se pudo llegar a la resolución de los interrogantes planteados, resolviendo de esta forma los objetivos específicos y obteniendo la respuesta al problema de investigación.

De esta forma se tiene que las PYMES en general piensan que el uso de un sistema control interno trae beneficios, pero los resultados se dividen en dos grupos: las pymes que no poseen un sistema de control interno o lo poseen mal estructurado con controles empíricos, siendo estas el 75% del total de la muestra, y las pymes que antes no poseían un sistema de control interno y en la actualidad tienen implementado un sistema bien estructurado, definido y en funcionamiento, representadas por el 25% restante.

En primera instancia se opina que los beneficios por tener un sistema de control interno no solo se reducen a los beneficios en el desarrollo interno de los procesos empresariales, sino que también se extienden al exterior de la organización al crear una mejor percepción ante terceros como proveedores, bancos y clientes. Adicional a esto, se encuentra que las pymes tienen otros beneficios que obtienen mediante el uso de un sistema de control interno, como lo es una mejora en la eficiencia de los procesos, al tener las tareas a desarrollar de una forma específica y clara, además de esto el poseer una mayor vigilancia y monitoreo sobre sus procesos, trae una serie de beneficios, como lo es la disminución de desperdicios. También se encontró como beneficio adicional que contando con un sistema de control interno la información contable se hace más segura y oportuna.

En segunda instancia, se tienen datos más concretos con respecto a los beneficios obtenidos, porque se fundamentan en experiencias que han sufrido las PYMES y han decidido implementar un sistema de control, demostrando así tener una serie de aspectos que mejoraron con respecto al pasado, tomando como referencia el punto de transición en que se comienza con la implementación de un sistema de control, en donde se muestra claramente que a partir de ahí se comienzan a notar los nuevos beneficios que posee la organización, como lo es un crecimiento empresarial evidenciado por una mayor liquidez, un mejor control en los activos, aumento de las ventas, calidad y eficiencia en la información, incluso, el aumento de las utilidades, entre otros. Y es entonces el punto de partida que toman para comenzar a mostrar toda esa serie de beneficios, en unas empresas más que en otras, pero todas con beneficios identificados plenamente que soportan la inversión de recursos que se hizo al inicio.

En conclusión, mediante este trabajo y el análisis del resultado de las encuestas en la muestra definida, que constó de un tamaño de la muestra con un nivel de confianza del 97% de 40 empresas y teniendo un margen de error del 17.1% con una población de 25.310 PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín, se pudo comprobar que:

Las prácticas de control interno más empleadas por las PYMES son modelos empíricos, que se han ido creando y adaptando según el pensar de sus administradores, que con sus conocimientos tratan de actuar de la forma más conveniente para la organización.

Tal como se mencionó antes, se identificó que en gran medida las PYMES no tienen implementado un sistema de control interno; sin embargo llevan a cabo actividades de control como lo es el monitoreo, vigilancia, evaluación, entre otras, y además de esto se pudo ver que las PYMES muchas veces usaban estas prácticas de control sin saberlo.

Los encargados de la administración de las PYMES perciben en su mayoría a los sistemas de control internos como una herramienta útil, de suma importancia para las organizaciones. Sin embargo a pesar de ello algunos argumentan que en ocasiones no se cuenta con la disposición necesaria de recursos para poder desarrollar e implementar un sistema de control interno que se adecúe a la organización y cumpla con su objetivo, otros dicen que no se justifica el sistema de control interno, pues el tamaño de la organización no lo amerita, además de que el hecho de poseer un sistema de control interno no los exonera de los riesgos de fraude.

Es claro que muchas de las empresas encuestadas no poseen un sistema de control interno, sin embargo sí saben lo importante que podría llegar a ser y los beneficios que podrían obtener. Algunas de ellas lo han aprendido después de ver el cambio notorio al pasar de no poseer un sistema de control interno a tener uno desarrollado acorde a sus necesidades, otras lo han percibido al ver como otras organizaciones tienen un mejor funcionamiento y desarrollo.

Según los resultados de las encuestas realizadas a las PYMES, se logra percibir que la relación costo-beneficio del uso de un sistema de control interno es favorable, siendo representado esto por un 92% del total de los encuestados, generando de esta forma un concepto claro sobre la favorabilidad de poseer un sistema de control interno. Como se ve reflejado en las respuestas de las encuestas, los beneficios son siempre visibles en un mediano y largo plazo, pues tanto el diseño del sistema de control interno, como el adaptarse a él, toma tiempo, pero después de transcurrido ese período, el funcionamiento y por ende los resultados se verán reflejados y traerán grandes beneficios. Como conclusión final, se tienen que los beneficios financieros y administrativos que trae para las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín el tener un sistema de control interno son:

- Mejor Control sobre los Activos
- Aumento de las Ventas
- Eficiencia en el manejo de la Información
- Calidad de la Información
- Aumento de los Utilidades
- Mejor imagen ante terceros
- Eficiencia en la realización de Procesos
- Liquidez
- Disminución de los desperdicios
- Disminución de sanciones
- Mejoramiento de la calidad del producto o servicio

Esto muestra cómo para las pymes del sector comercio de la ciudad de Medellín el poseer un sistema de control interno traería beneficios financieros y administrativos, superando estos a los costos en los que incurriría el usar de esta herramienta de gestión.

La consecución y el alcance de cada uno de los objetivos de la investigación fueron fundamentales para la correcta finalización del proyecto investigativo. Se pudo entonces identificar los beneficios financieros y administrativos que traería para las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín el tener un sistema de control interno, mediante el análisis de todas y cada una de las preguntas resueltas de las encuestas que se encaminaban a resolver este objetivo.

Sin embargo, la armonía del trabajo también contiene el alcance de los objetivos específicos, los cuales se alcanzaron cada uno de manera conjunta, pero identificados de manera individual. De este modo se pudo determinar las prácticas de control interno más utilizadas por las PYMES de Medellín, las cuales consistían en modelos empíricos, no documentados y muy tradicionales con los que se hacía monitoreo, se evaluaban y se vigilaban los procesos de la empresa.

Del mismo modo se alcanzó otro objetivo específico, el cual era identificar la concepción que tienen los encargados de la administración de las PYMES de Medellín sobre los sistemas de control interno, y como se mencionó antes, se encontraron con ideas muy acertadas y muy consecuentes con el tema del control, donde se le reconocía la importancia que merece esta herramienta dentro de las organizaciones, considerando, de manera resumida, que este instrumento es crucial para la consecución de los objetivos, y que es una herramienta fundamental para controlar la organización.

Un último objetivo específico fue logrado también, en la medida en que se estableció la relación costo-beneficio de tener un adecuado sistema de control interno en las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín, en la cual, los encargados de las administraciones pudieron dar constancia de que había una balanza positiva con respecto a los recursos consumidos para la implantación de un sistema de control contra los beneficios que se evidenciaron por el uso de esta herramienta en sus organizaciones, las PYMES del sector comercio de la ciudad de Medellín.

BIBLIOGRAFÍA

Arbeláez, María Angélica (2003). Las MIPYMES en Colombia: diagnóstico general y acceso a los servicios financieros. Fedesarrollo. Bogotá, Colombia.

Asociación Colombiana de Pequeñas y Medianas industrias ACOPI, Corporación para la Investigación Socioeconómica y Tecnológica de Colombia CINSET (2005). Encuesta de Comportamiento Empresarial PYME. Bogotá-Colombia.

Banco Interamericano de Desarrollo BID (2010). Informe Anual de 2010. www.iadb.org

Beltrán Alejandro; Torres Elsa; Camargo Rafael; Bello Pérez Carlos. (2004). PYMES: Un reto a la competitividad. Bogotá, Colombia.

Castellanos, Juan Pablo (2003). PYMES innovadoras. Cambio de estrategias e instrumentos. Revista EAN, núm. 47, Bogotá, Colombia.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2003), Control Interno: Informe COSO – 3ª Ed, ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.

Deming, W. (1996). Calidad Productividad y Competitividad. Madrid: DÍAZ de SANTOS, S.A.

Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2006). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II 2ª ed. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.

Franco Ruiz Rafael (1998), REFLEXIONES CONTABLES, segunda edición, Investigar editores, Pereira.

Hernández Sampieri, Roberto (1991). Metodología de la investigación. MACGRAW–HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO.

International Data Corporation IDC (2007). Las PYMES de Latinoamérica no Invierten en Seguridad. www.soyentrepreneur.com

Ley 905 de 2004

PEREZ URIBE, RAFAEL IGNACIO (1999). Gerencia de las MIPyMES. Ed: Escuela de Administración de Negocios. Bogotá, Colombia.

Ruiz Salvador, Rafael (2011). Control interno: un bien necesario. Instituto de Crédito Oficial de España. BDO International Limited. España.

Soriano, Claudio L (2011). “Los Cinco Pecados Capitales de las PYMES”. Saber Plus, S. L. Disponible en http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/marketing/pecados_pymes.mspx