

## CONTROL INTERNO EN VENTAS DE CAFETERÍAS EN UNA ZONA TURÍSTICA<sup>1</sup>

### INTERNAL CONTROL IN SALES OF CAFETERIA IN A TOURIST AREA

---

Alfonso Mallinali Nicolás Sosa y Patricia Álvarez Mejía <sup>2</sup>  
México

#### RESUMEN

El control interno permite a una organización obtener información confiable sobre su desempeño. En las áreas de ventas el control interno es especialmente importante porque permite el registro de entradas y la identificación de necesidades. Este estudio evaluó la existencia del control interno en cafeterías ubicadas en una pequeña comunidad turística en el estado de Oaxaca, México. Se encuestó a 12 de ellas. Apenas un 48% de ellas cuentan con control interno. Todas lo realizan en forma manual. Se destaca la importancia de capacitar a estos pequeños negocios para que fortalezcan sus procesos administrativos.

#### ABSTRACT

Internal control allows an organization to obtain reliable information about their performance. In the areas of sales internal control is especially important because it permits to record entries and to identify needs. This research evaluated the existence of internal control in cafeterias located in a small resort community in the state of Oaxaca, Mexico. 12 of them were surveyed. Just a 48% of them have internal control. This control is done by hand. The importance of training all of these small businesses in order to strengthen their administrative processes is emphasize.

#### PALABRAS CLAVE

Control Interno, Ventas, Microempresas

#### KEYWORDS

Internal Control, Sales, Microenterprises.

---

<sup>1</sup> Recibido el 15 de junio y aceptado el 17 de junio de 2015.

<sup>2</sup> E-mail: ponchos\_ams@hotmail.com

El término control interno hace referencia al plan de organización que adopta una empresa pública, privada o mixta para obtener una información confiable de su desempeño, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y la adhesión a su política administrativa (Moreno, 2004, p.2; Gaitán, 2006).

El área de ventas de una organización es clave no solo porque en ella se generan los ingresos de la misma, sino porque adicionalmente es en esta área en la que se identifican las necesidades de los consumidores de un área determinada. Por lo que resulta esencial tener un eficiente control interno que garantice ambos procesos.

Para Flores-Calderón e Ibarra-García (2006) el contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa permite maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; y para contar con recursos humanos motivados, capacitados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad (p. 26). Sin embargo, el hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no necesariamente significa que éstos estén operando efectivamente (Orozco-Colín, 2002). Por lo que resulta de suma importancia determinar en cualquier organización si existen procedimientos formales de control interno y enseguida determinar la manera en que la entidad ha aplicado las políticas y procedimientos establecidos, su uniformidad de aplicación y finalmente, basado en dicha evaluación, concluir si están operando efectivamente.

No todas las organizaciones tienen sistemas eficientes de control interno, para Zorrilla (2003) la gran mayoría de microempresas no tienen un control interno adecuado debido a que la mayor parte de las PyMES son empresas familiares y no cuentan con profesionales que puedan guiarles en esos aspectos (p. 59). A pesar de eso han existido diferentes intentos de crear modelos de control interno útiles para pequeñas organizaciones (Flores-Calderón e Ibarra-García, 2006).

En Oaxaca, México, aún son escasos los trabajos que se han desarrollado para estudiar este rubro en las organizaciones, por esa razón en la presente investigación se buscó contribuir al estudio

sistemático de este tipo de operaciones, determinando el porcentaje de microempresas que usan algún tipo de control interno, que cuentan con un sistema de control interno de venta, en este caso se decidió trabajar con las cafeterías locales.

## MÉTODO

---

Se trabajó con 12 microempresas dedicadas al área de cafeterías y venta de alimentos de baja producción y se utilizó una muestra de tipo intencional. Se seleccionaron empresas ubicadas en el municipio de Sta. María Atzompa dadas de alta ante las autoridades correspondientes que tuvieran como mínimo 2 años de haber iniciado sus actividades. Se empleó una encuesta breve en la que se preguntó sobre la existencia y tipo de sistemas de control interno. La encuesta se aplicó de forma individual a los responsables de las cafeterías seleccionadas.

## RESULTADOS

---

En la Figura 1 se observa el porcentaje de cafeterías que cuentan con algún control interno para el registro de sus ventas.

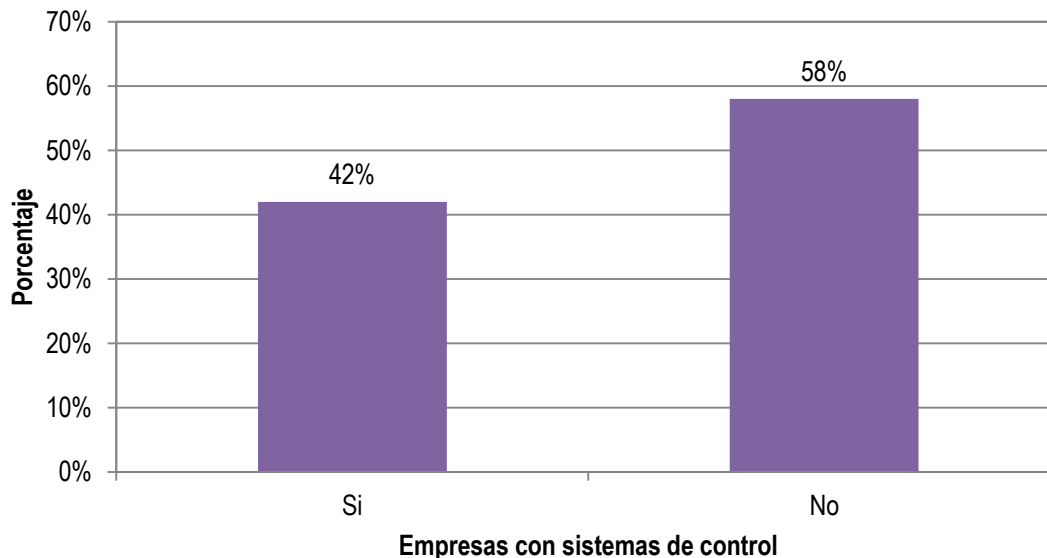


Figura 1. Porcentaje de cafeterías que cuentan con sistema de control interno.

De la misma manera los encuestados reportaron que el 100% de las cafeterías que cuentan con sistemas de control, utilizan procedimientos manuales.

## DISCUSIÓN

De manera general, en el estudio se puede observar claramente que en la mayoría de las microempresas analizadas hay una falta de controles y protocolos. Es muy probable que esta administración “empírica” que realizan las empresas estudiadas provoque un desequilibrio entre los resultados esperados y los obtenidos. El tipo de empresas y su volumen de ventas pueden explicar la situación encontrada, sin embargo es evidente que existe una necesidad de capacitación para estos pequeños negocios. Las autoridades del ramo deberían conducir este tipo de esfuerzos. De la misma manera las instituciones educativas deberían vincularse con dichas empresas y ayudarlas a fortalecer sus procesos como parte de su responsabilidad con el desarrollo económico de la comunidad. El presente estudio es limitado en cuanto al tamaño de la muestra por lo que sería muy conveniente

desarrollar futuras investigaciones en las que se estudiara con mayor detenimiento un número superior de microempresas, y por ende utilizando otras aéreas geográficas, analizando tanto el nivel socioeconómico como la densidad de la población. Los resultados permiten vislumbrar una problemática que debe ser atendida en el corto plazo y que forma parte del rezago en la profesionalización de las distintas actividades económicas que se realizan en la entidad.

## REFERENCIAS

---

- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: MC Graw Hill.
- Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe.
- Flores-Calderón, Y. & Ibarra-García, G. (2006). *Control interno para la pequeña y mediana empresa*. Hidalgo: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo
- Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. México: Thomson.
- Orozco-Colín, A. (2002). *Dictámenes sobre sueldos y salarios*. México: Muy ediciones fiscales ISEF
- Pirela, A. (2005). Estudio de un caso de control interno. *Telos* 7(3). 483-495.
- Rivero, F. (2001). *La promoción integral de la microempresa; Guía de mercadeo para las organizaciones promotoras*. Madrid: Popular.
- Valencia, J. (2010). *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*. Cengage Learning.
- Zorrilla, M. (2003). *Implementación de un plan estratégico en la industria de impermeabilizantes y pinturas ubicada en la ciudad de Oaxaca*. México: Universidad de las Américas Puebla.