

SISTEMA INTERNO DE CONTROL ENFOCADO A PROMOVER LA COMPETITIVIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL PRESTADOR DE SERVICIOS: HIDALGO 2019

Mayra Angélica Montoya Ubaldo

Profesor por asignatura en la Escuela Preparatoria Número Uno, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. anyie51@hotmail.com

Licenciada en Turismo por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Dr. Danae Duana Ávila

Profesor-Investigador en el programa educativo de Administración, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. duananos@yahoo.com.mx

Licenciado en Economía por el Instituto Politécnico Nacional.

Maestría en Economía Regional por el Centro de Investigaciones Socioeconómicas de la Universidad Autónoma Coahuila.

Doctor en Economía por la Sección de Estudios de Posgrado, Escuela Superior de Economía del Instituto Politécnico Nacional.

RESUMEN

Actualmente abrir una empresa en México es más un sueño de independencia a la cual aspiran la mayoría de los nuevos empresarios en México, iniciando con la apertura de una pequeña empresa, la creación de esas nuevas empresas son de vital importancia para la economía del país, porque estas representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico, ya que es claro que la apertura de un nuevo negocio o empresa significa generación de empleo y desarrollo tanto regional como local. Cabe destacar que si bien la creación de nuevas microempresas trae consigo muchos beneficios, la mayoría de las veces estas empresas se ven afectadas por varios factores que las ponen en riesgo, algunos de ellos son que los emprendedores al ser nuevos no tienen experiencia y solo tienen una pequeña idea acerca de cómo llevar a cabo las operaciones de la empresa, o bien son pequeñas empresas familiares que consideran que están llevando a cabo de una manera adecuada sus operaciones. Pero realmente no es así de sencillo, desde el momento en que la empresa ya está realizando operaciones es indispensable tener en cuenta un plan de negocios y/o considerar la implementación de un control interno para tener un adecuado control de las actividades.

Palabras clave: control interno, empresa, estructura organizacional, Modelo COSO, recursos humanos.

ABSTRACT

Currently opening a company in Mexico is more a dream of independence to which most new entrepreneurs in Mexico aspire, starting with the opening of a small company, the creation of these new companies are of vital importance to the country's economy, Because these represent an excellent means to boost economic development, since it is clear that the opening of a new business or company means job creation and development both regionally and locally. It should be noted that although the creation of new microenterprises brings with it many benefits, most of the time these companies are affected by several factors that put them at risk, some of them are that the entrepreneurs, being new, do not have experience and only have a small idea about how to carry out the operations of the company, or they are small family businesses that consider that they are carrying out their operations in an appropriate way. But it really is not that simple, from the moment the company is already carrying out operations it is essential to take into account a business plan and / or consider the implementation of internal control to have adequate control of activities.

Key words: internal control, company, organizational structure, COSO model, human resources.

1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, se realiza con la finalidad de crear e implementar un Sistema de Control Interno en el Hotel El Paraíso ubicado en el Pueblo Mágico de Mineral del Chico, como parte primordial para el desarrollo de las actividades de la empresa prestadora de servicios turísticos, la cual brindará un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiarán de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad, haciendo mención que es el prestador de servicios que mas empleos fijos proporciona en la comunidad.

Los prestadores de servicios turísticos deben mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, en este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; en este se plantea, proponer el diseño de un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel El Paraíso, que permitirá una mejor vigilancia en la operación del área de Recursos Humanos basado en el modelo COSO III, con el propósito de elaborar propuestas para el fortalecimiento del recurso humano, que pueda aportar para la toma de decisiones oportunas, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

Así mismo con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector específico de hospedaje en el Pueblo Mágico de Mineral del Chico, al lograr consolidar empresas competitivas, solidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

En virtud de lo anterior el tema fundamental de investigación se enfoca principalmente en elaborar un sistema de control interno enfocado al capital humano de la empresa, basado en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commision), basandónos en un instrumeto de 70 reactivos dividido en 3 cuadrantes: liderazgo, comunicación y toma de decisiones, aplicado a todo el personal de la empresa objeto de estudio.

2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Con el propósito de apoyar la fundamentación y contenido teórico de la presente investigación se realizó una búsqueda en literatura previa en estudios investigativos como trabajos de grado, libros, medios electrónicos y publicaciones, mismos que se han referido al control interno y al control interno aplicado al personal.

Un primer trabajo de investigación enfocado al control interno en el personal corresponde a Posso y Barrios (2014) en la que se realiza un aporte importante a aquellas empresas que no cuentan con un sistema de control interno buscando obtener una máxima eficiencia en el mercado en el cual se desarrollan, se considera un trabajo relevante para esta investigación en la medida que trata el tema que se ocupa de una forma amplia y concisa que ha movido a los profesionales de la contaduría y ciencias afines a reflexionar sobre los pros y los contra de implementar cambios direccionados al establecimiento de controles internos eficaces en las empresas de hoy en día.

Por otra parte Rivera (2017) destaca la importancia de la función del control interno, aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, considerando que de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa, resaltando y concluyendo que la gerencia necesita que los datos sean exactos y confiables y esta seguridad solamente puede obtenerla cuando la organización posee un sólido sistema de control interno. (Rodelo & Barrios Barrios, 2014)

El 09 de agosto del 2011, después de cumplir con una serie de requisitos específicos para integrarse al Programa de Pueblos Mágicos a cargo de la Secretaría de Turismo Federal, Mineral del Chico recibe finalmente el nombramiento a manos de Gloria Guevara Manzo, quien, en ese entonces era la Secretaria de Turismo; convirtiéndose así en el Pueblo Mágico número cuarenta y dos a nivel nacional y el tercero a nivel estatal, sumándose a Mineral del Monte y Huasca de Ocampo; hoy en día ya son 6 Pueblos Mágicos en el estado de Hidalgo dentro de dicho programa, en lo que se han sumado los municipios de Huichapan, Tecozautla y Zimapán.

Este acontecimiento conlleva a que los prestadores de servicios turísticos del lugar tuvieran que mejorar externa e internamente la forma de operación de sus establecimientos, en donde se puede observar que no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

3 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo se lleva a cabo con el fin de crear un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios turísticos, Hotel El Paraíso, dentro del Pueblo Mágico de Mineral del Chico, ubicado en el estado de Hidalgo; debido a que en la actualidad el manejo del recurso humano no es llevado con un adecuado control, lo cual hace necesario e indispensable la implementación de normas de control interno.

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Si fundamentamos científicamente los componentes del control interno y logramos el mejoramiento de la calidad del recurso humano de la empresa, optimizando los recursos económicos de la entidad existirá un mejor manejo de los recursos, así como todos los beneficios y pros que se genera para la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel El Paraíso

La importancia de establecer controles en una empresa radica en que con esto se logra no sólo vigilar la operación de la empresa, sino también mejorar la situación financiera y administrativa de la organización.

Se deben diseñar los elementos del Sistema de Control Interno Contable, de Calidad en los Servicios y la aplicación de Practicas Socialmente Responsables o Responsabilidad Social Empresarial, tomando en cuenta los resultados obtenidos durante el proceso investigativo, para que la empresa provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales y prácticas sanas a seguir en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento y un sistema de autorización y procedimientos orientado a proveer un control adecuado a sus políticas.

El sistema de control interno implementado y desarrollado en toda organización debe ofrecer seguridad razonable de que se han adoptado normas, políticas y se han establecido procedimientos de control adecuados, aún más teniendo en cuenta que empresas turísticas deberán someterse periódicamente a una revisión externa.

4 OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Proponer un sistema de control interno para la empresa prestadora de servicios turísticos Hotel El Paraíso, que permitirá una mejor vigilancia en la operación del área de Recursos Humanos basado en el modelo COSO III, con el propósito de elaborar propuestas para el fortalecimiento del recurso humano.

1.2. Objetivos Específicos

- Revisar el modelo COSO III, con el objeto de identificar los métodos y procedimientos que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa.
- Identificar las practicas corporativas realizadas en el prestador de servicios turísticos Hotel El Paraíso en Mineral del Chico, Hidalgo, mediante la revisión de los manuales existentes.
- Determinar las áreas de oportunidad con la implementación del sistema de control interno en la empresa.

5 PROBLEMA

Las empresas prestadoras de servicios turísticos de Mineral del Chico, no cuentan en la actualidad con un sistema de control interno de ninguna índole, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos o políticas relacionadas con el control interno, no poseen una metodología vigente que garanticen un mejoramiento en la calidad del servicio, esto ha generado que la dirección de las organizaciones no hayan logrado cumplir con los objetivos propuestos; además asumen riesgos muy altos como registros errados en las diversas transacciones y a su vez el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

El desarrollo de un sistema de control interno debe partir de la evaluación de la situación actual del control, valdría la pena preguntarse cuales son las características reales actuales de las empresas prestadoras de servicios turísticos, cuales son los objetivos que se han trazado y porque algunos no se han cumplido, la presente investigación está dirigida entonces no solo a dar respuesta a estos interrogantes, sino también al fortalecimiento de los procesos a través del establecimiento de un control interno específico y eficaz en este sector.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

6 HIPÓTESIS

Para alcanzar los objetivos planteados y siguiendo la literatura previa se proponen las siguientes hipótesis.

- Implementar un sistema de control interno adecuado al tipo de organización, permitirá optimizar la utilización del recurso humano, que conlleva a una mejor calidad en el servicio logrando mejores niveles de productividad, contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa.
- Las características intrínsecas y extrínsecas (edad, sexo, escolaridad, estado civil) del responsable de las áreas operativas influyen en la existencia de practicas fraudulentas, en virtud de las necesidades económicas propias de cada individuo.

7 ACTIVIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO

7.1 Servicios de hospedaje y alojamiento a nivel nacional

La actividad turística de México aportó el 8.7% al Producto Interno Bruto (PIB) del país y generó 2.3 millones de puestos de trabajo, que representan 6.0% del total nacional.

Al dar a conocer los resultados de la Cuenta Satélite del Turismo de México 2018, con año base 2013, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señaló que los servicios de alojamiento representaron 28.1% del valor.

A nivel nacional, el indicador por excelencia para medir el comportamiento de la hotelería, es el porcentaje de ocupación o también conocido como porcentaje de habitaciones vendidas. En primer lugar, la información es obtenida al nivel desagregado que se refiere a los establecimientos y posteriormente de manera agregada a destinos turísticos, regiones geográficas, etc.

En nuestro país, se estableció el "Programa de Monitoreo Hotelero DataTur" que tiene una oportunidad temporal única a nivel internacional, ya que mide de forma semanal los resultados de ocupación en 70 destinos y corredores turísticos.

Gráfica 1
Porcentaje de ocupación



Fuente: Elaboración propia

2019 *Cifras calculadas para el periodo enero-diciembre

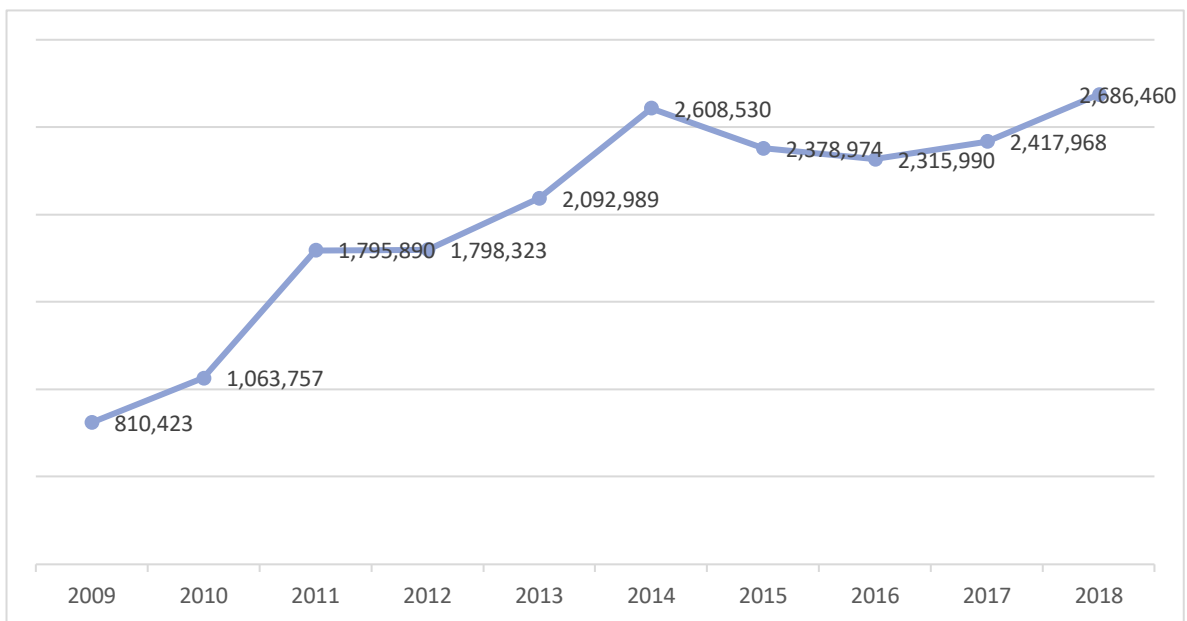
2020 ** Cifras calculadas para el mes de enero-marzo.

7.2 Hospedaje y alojamiento en el estado de Hidalgo

El estado de Hidalgo cuenta con una superficie de 20,813 km², el cual representa el 1.1% del territorio del país, su capital es la ciudad de Pachuca de Soto y tiene una población de 2,862,970 habitantes (INEGI, 2015).

En el ámbito del turismo cuenta con 6 pueblos mágicos, estos son: Mineral del Chico, Mineral del Monte, Huasca de Ocampo, Huichapan, Tecozautla y Zimapán; en todo el territorio del estado ofrece 673 servicios de hospedaje lo que representa 14,252 habitaciones.

Gráfica 2
Llegada de turistas totales a la Entidad
Período: 2009 - 2018



Fuente: Elaboración propia

8 ACTIVIDADES SOCIO – ECONÓMICAS EN MINERAL DEL CHICO

En Mineral del Chico el crecimiento y desarrollo esta principalmente ligado a las actividades agropecuarias, turísticas, y en menor porcentaje al comercio y la industria textil, estas actividades son las principales fuentes de ingreso del Municipio.

El turismo en Mineral del Chico, representa, un sector estratégico, para el desarrollo económico del municipio y de la región, esta actividad genera, aproximadamente 60 millones de pesos al año, y se considera como una importante fuente de empleo para la región, no obstante la inversión para este sector representa el fortalecimiento y crecimiento de la infraestructura turística, necesaria para consolidar el turismo como una palanca fundamental para el desarrollo económico del municipio, recibe en promedio la visita de 190,000 personas al año, principalmente durante la Semana Santa, vacaciones de verano, temporada decembrinas y los fines de semana, que llegan atraídos por la oferta turística del municipio.

El turismo en esta región, es sin duda, una industria en crecimiento, misma que ya es parte del desarrollo económico de la región, con una visión integradora de servicios para la promoción, aprovechamiento del patrimonio cultural y escénico por la belleza natural de su entorno, destacandola actividad turística como una actividad principalmente económica, dinámica, fuerte y bien remunerada, por lo que se dará un impulso a este sector, con el firme objetivo de hacer del turismo una industria sustentable generadora de empleos y como fuente permanente de ingresos.

Tabla 1

Población Económicamente Activa

La población económicamente activa la integran todas las personas de 12 y más años que realizaron algún tipo de actividad económica (población ocupada), o que buscaron activamente hacerlo (población desocupada abierta), en los dos meses previos a la semana de levantamiento, la PEA se clasifica en población ocupada y población desocupada abierta o desocupados activos. (INEGI, 2020)

Población en condiciones de ocupación, de 12 años y más	Población realmente con alguna ocupación productiva	Población en condiciones de ocupación, sin estar ocupada	Población sin condiciones de ocupación productiva	Población con limitaciones físicas para oír, ver, caminar y/o hablar
5,917	2,980	2,909	2,902	394

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado la actividad agropecuaria en el municipio, es considerada una de las fuentes más importante de empleo y de ingresos económicos para las familias de la región, no obstante cabe mencionar que el aprovechamiento de la alta fertilidad y los micro climas están técnicamente desaprovechados, muestra de ello es el siguiente cuadro de indicadores de la producción agropecuaria, destacando la agricultura, ganadería, floricultura y fruticultura.

Tabla 2
Ganadería

Actividad económica que consiste en el manejo de animales domesticables con fines de producción para su aprovechamiento como alimento o insumo en ciertas actividades industriales. (SAGARPA, 2013)

ESPECIE	No. DE CABEZAS
Ovinos	4,400
Bovinos	4,340
Caprinos	3,800
Porcinos	1,900

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3
Piscicultura

Se trata por lo tanto, de las técnicas y procedimientos que permiten impulsar y controlar la reproducción de peces y de otros animales acuáticos como los mariscos. La piscicultura puede aplicarse en peceras, estanques, ríos u otros espacios que tengan al agua como medio principal.

No. DE ESTANQUES	ESPECIE	PRODUCCIÓN ANUAL (aprox.)
12	trucha	3.6 Toneladas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4
Floricultura

La floricultura es una disciplina que consiste en cultivar diferentes tipos de flores y plantas ornamentales de manera industrializada. A través de los años, esta actividad se ha convertido en una de las más rentables en el sector agrícola, ya que permite obtener una importante derrama económica gracias a la demanda que se genera en el mercado tanto nacional como internacional. (SAGARPA, 2020)

No. DE INVERNADEROS	ESPECIE	PRODUCCIÓN ANUAL	INGRESOS ANUALES (aprox.)
18	Rosas, y otras	300,000 docenas (aprox.)	\$ 8,000,000.00

Fuente: Elaboración propia

9 BIBLIOGRAFÍA

- Cepeda Alonso, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Aguirre Choix, R., & Armenta Velázquez, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76*, 01-17.
- Amador Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y auditoría: su aportación en las organizaciones*. Amador, Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y auditoría: su aportación en las organizaciones*. Nuevo León.
- Benavides Peña, R. (2004). *Administración*. México: McGraw-Hill .
- Dueñas, N. (2007). *El sistema de control interno y el aseguramiento de la calidad*. Ecuador: Universidad Técnica de la Loja.
- García Gibson, R. (2014). *Forbes México*. Obtenido de Control Interno, ¿prioridad para empresas?
- INEGI. (2020). Obtenido de Población económicamente activa : <https://www.inegi.org.mx/>
- Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral*, 115-136.
- Rivera, L. M. (28 de Marzo de 2017). Obtenido de PowerPeople: <https://luismanuelrivera.com/2017/03/28/el-control-interno-en-hoteles-luis-manuel-rivera/>
- Rocha, H. (2018). *TGS México - Rocha*. Obtenido de ¿Por qué el control interno en R.H. permite mejorar las operaciones dentro de su empresa: <https://blog.tgs-rocha.com/blog/el-control-interno-en-r.h.-permite-mejorar-las-operaciones-dentro-de-su-empresa>
- Rodelo, J. P., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cartagena de Indias .
- Solorio, E. (2019). Obtenido de Estándares internacionales de control interno. La complejidad para implantarlos de forma efectiva.
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoría*. México: McGraw-Hill Interamericana.