

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

## Dirección administrativa para alcanzar la sostenibilidad empresarial de las Mipymes

*Administrative Management to Achieve the Business Sustainability of Msmes*

**Claudia Isabel Flores Lucas<sup>1</sup>, María Esther Cortés Aké<sup>2</sup>,  
Robert Beltrán López<sup>3</sup>, Mario Arturo Selem Salinas<sup>4</sup>.**

<sup>1</sup>Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Chetumal

<sup>2</sup>Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Chetumal

<sup>3</sup>Profesor investigador y corresponsal del proyecto. Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Chetumal

<sup>4</sup>Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Chetumal

Historia del artículo. *Recibido: 28 de mayo 2019; aceptado: 15 de agosto 2019.*

\*Correo electrónico de autor para correspondencia:

[rbeltran@itchetumal.edu.mx](mailto:rbeltran@itchetumal.edu.mx) (autor corresponsal), [claudiafloreslucas30@gmail.com](mailto:claudiafloreslucas30@gmail.com),  
[esthercortes13@hotmail.com](mailto:esthercortes13@hotmail.com), [msalinas@itchetumal.edu.mx](mailto:msalinas@itchetumal.edu.mx)

Para citar este artículo (estilo APA):

Flores C., Cortés M., Beltrán R., & Selem M. (2019). Dirección administrativa para alcanzar la sostenibilidad empresarial de las Mipymes. *Transitare*, 5(1). 50-69.

## 1. Introducción

### 1.1 Antecedentes

Las Mipymes, a lo largo de los años, han sido consideradas como las principales impulsoras en el desarrollo económico de los países; sin embargo, también es claro que gran parte de estos negocios tienden a cerrar en sus primeros años de funcionamiento.

Como menciona Valdés y Sánchez (2012) es la razón productiva y empresarial quien marca el rol de la empresa en el mercado que se localiza. De acuerdo con lo que menciona Valencia (2009), uno de los retos a los que se enfrentan constantemente las empresas que operan en entornos dinámicos es la generación de competencias internas y a su vez el aprendizaje colectivo, que dependiendo del manejo otorgado predominará el indicador de éxito o fracaso.

Esto a su vez conlleva al empresario a tomar las medidas adecuadas para el manejo del negocio; sin embargo, como menciona Mora, Vera y Melgarejo (2015) normalmente es el empresario quien no considera conveniente el desarrollo de alguna estrategia o planificación dentro de los negocios. Sin considerar que esto les brindaría una visión de las oportunidades y debilidades en las metas que se desean cumplir.

El hecho de restarle valor al uso y manejo de estas herramientas implica un obstáculo en la rapidez y precisión para la toma de decisiones con resultados trascendentales. (Peña, 2005) Correspondiendo con ello para una toma de decisiones correcta, es preciso contar con un buen control interno, que de acuerdo con Estupiñán (2015) es a través de una correcta organización y conocimiento de la empresa, por medio de las actividades básicas y riesgos posibles.

De acuerdo con Mantilla (2013) el conocimiento del negocio a través del control interno cada vez es más importante, eficiente y requerido para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Son: a través de los libros, registros de operaciones, contabilidad analítica y financiera, entre otros; los puntos básicos de la gestión y funcionamiento de las Mypes (Gómez-Villegas, 2016).

Esto permite que la empresa tenga información constante, permite crear un panorama general de la situación en la que se encuentra actualmente y que, si el empresario es incapaz de entenderlo, lo conllevará a una mala toma de decisiones.

### 1.2 Planteamiento del problema

En la ciudad de Chetumal, actualmente existe un gran número de Mipymes, mismas que se encuentran entre los distintos sectores económicos, realizando diversas actividades y que funcionan como fuentes de empleo. La diversidad de empresas no sólo implica el giro de las mismas, sino también, el tiempo que llevan funcionando, el tamaño, los recursos, la demanda que tiene en el mercado existente. Esto genera una figura de que tan sólido es el negocio frente a sus consumidores y competidores.

Como menciona Beltrán, Selem, y Espinoza (2018) el establecimiento de una empresa no implica que esta vaya a tener éxito, dependerán de la manera en que se administren adecuadamente los factores de su crecimiento. El escaso conocimiento de este sistema ocasiona que

varios negocios fracasen al competir con otras al presentar debilidades internas, generando la persistencia del empresario. Estas debilidades se pueden encontrar reflejadas en el aspecto de los recursos financieros-económicos, humanos, materiales, personales y demás que influyen en el funcionamiento y toma de decisiones. Lo que permite plantear la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la importancia del control interno y la contabilidad en el funcionamiento de las Mipymes para el éxito empresarial?

### **1.3 Justificación.**

El presente trabajo de investigación prevé que los resultados obtenidos sean capaces de beneficiar a la diversidad de propietarios de las micro, pequeñas y medianas empresas, desde los empresarios más jóvenes que empiezan a incursionar en el mercado, hasta aquellos más longevos que cuentan con años de experiencia que los avala; encontrándose establecidos dentro de la ciudad de Chetumal, Quintana Roo.

### **1.4 Alcances y limitaciones.**

La investigación se aplicó a las Mipymes de Chetumal, Quintana Roo, realizándose con recursos propios, contando con el acceso a la información por parte de los negocios partícipes, el apoyo de la institución académica y amparada por la Cámara Nacional de Comercio. Los resultados obtenidos pretenden servir de guía y conocimiento en beneficio de los diversos empresarios, permitiéndoles generar un incremento en el aspecto económico de las micro, pequeñas y medianas empresas y con ello elevar y reforzar la riqueza local y social, y que pueda llegar a ser aplicable en otras regiones del Estado como del País.

### **1.5 Objetivos de la investigación.**

#### *1.5.1 Objetivo General*

Analizar el funcionamiento de las Mipymes de Chetumal, Quintana Roo a través del control interno y la contabilidad, empleándose como herramientas indispensables para alcanzar el éxito en las empresas.

#### *1.5.2 Objetivos Específicos*

- Distinguir los procedimientos que se llevan para el manejo de la información generada dentro de las Mipymes.
- Identificar las fortalezas de las micro, pequeñas y medianas empresas aplicándolas ante las competencias, necesidades y obligaciones que se presenten.
- Mencionar la importancia de contar con el asesoramiento profesional apropiado.
- Interpretar los comportamientos en las operaciones que se llevan a cabo dentro y fuera de la empresa.
- Demostrar el impacto de mejora en el funcionamiento de los negocios con la aplicación de una buena gestión empresarial.

- Explicar la necesidad de implementar un modelo para el funcionamiento adecuado entre los departamentos que conformen la empresa.

## 1.6 Hipótesis

H1. Las micro, pequeñas y medianas empresas serán capaces de comprender la importancia que posee el control interno y la contabilidad dentro de estas, para un correcto funcionamiento y manejo operacional de los distintos sectores que las conforman, apoyadas de la asesoría profesional apropiada. Que en un conjunto adecuado permitirá mantenerlas con éxito en el mercado.

H0. Un reducido número de empresarios de las Mipymes no adopte las recomendaciones generadas a través de la investigación, manteniéndose con el inadecuado manejo de sus operaciones que podrían llevarlos al fracaso.

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 Contabilidad

De acuerdo con Romero (2010) la contabilidad financiera es una técnica para elaborar y presentar la información financiera de las operaciones comerciales, financieras, económicas y sus efectos derivados de la entidad, que son útiles y necesarias para la toma de decisiones. De igual manera Niño (2003) menciona que la contabilidad es la técnica que permite registrar en términos monetarios las operaciones contables que las empresas realizan, de igual manera implanta un control que permita obtener información veraz y oportuna. Así mismo Ramírez (2008) dice que la información que proporciona la contabilidad puede ser útil en el proceso de control al ser utilizado como medio:

De comunicación acerca de lo que la dirección desea que se haga.

De motivación a la organización a fin de alcanzar los objetivos empresariales.

De evaluación para los resultados.

#### 2.1.2 Control interno

Como menciona Perdomo (2004) el control interno y el plan de organización que las empresas adoptan es para obtener información confiable, promover la eficiencia de sus operaciones, entre otros.

Además, COSO como se citó en Fonseca (2011) determina al control interno como el proceso diseñado para el logro de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; y, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. De igual manera, asevera que este consta de los siguientes componentes: ambiente de control; evaluación de riesgo; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo. Adicionalmente, Koontz y Weichrich como se citó en Castromán y Porto (2005) precisan que la finalidad del control interno es procurar el progreso de la organización cumpliendo sus objetivos mediante los planes diseñados para alcanzarlos.

### 2.1.3 Empresa.

Reyes (1999) indica que es “la unidad de producción de bienes y servicios para satisfacer a un mercado”. (p.74) Así mismo, Münch (2014) menciona que es la unidad económico-social que, mediante la coordinación de recursos, ya sean financieros, humanos, etcétera produce bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad, y por otra parte, García (2015) la define como una entidad económica que satisface necesidades de un mercado a través de la utilización de recursos materiales y humanos.

### 2.1.4 Mipymes.

De acuerdo con Yves como se citó en Rodríguez, (2000) considera aquellas en las cuales la propiedad del capital se identifica con la dirección efectiva y responde a ciertos criterios dimensionales ligados a unas características de conducta y poder económico. Tres rasgos merecen ser tenidos en cuenta a este respecto:

- Un capital social repartido entre unos cuantos socios.

- Una autonomía real de financiamiento y gestión.

- Un nivel de desarrollo dimensional.

De igual forma, la Asociación de Empresas Pequeñas (por sus siglas en inglés SBA) como es citado en Pickle y Abrahamson (1988) menciona que es aquella que el dueño posee libremente, es manejada autónomamente y que no es dominante en la rama en la que participa. Por otro lado, Longenecker, Moore, Petty y Palich (2010) consideran que algunos de los criterios con los que deben cumplir son:

- El negocio es financiado por uno o algunos individuos.

- Al compararse con empresas grandes, el negocio es pequeño.

- Tiene empleados menores a 100.

### 2.1.5 Éxito.

El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española (2017) lo define como el resultado feliz de un negocio. De igual manera Lusier como se citó en Escalera (2007) menciona que el dueño considera que ha alcanzado el éxito debido a que las utilidades obtenidas por su negocio son mayores que la cantidad que ha invertidos en la empresa.

### 2.1.6 Importancia de la planeación estratégica.

De acuerdo con Zúñiga, C. (2011) señala que la planeación estratégica consiste en analizar la situación interna de la empresa, es decir conocer las fortalezas y debilidades que esta posea, y con base a esto poderse anticipar al progreso del entorno en que esta participa, para que de esta manera se planteen objetivos que puedan ser cuantificables.

### 2.1.7 Las Mipymes y la mala gestión.

Conforme con Zapata, E. (2004) informa que un problema que recurrentemente tienen las Mipymes sin importar el giro comercial que estas posean es la mala gestión, ya que se tienen descuidados ciertos aspectos de la gestión financiera, del recurso humano, etcétera que se encuentra en la empresa, lo que genera que el desentendimiento de uno perjudique a los demás, debido a que estos se encuentran interrelacionados.

### 2.1.8 Asesoría profesional.

De esta manera Bertoglio, O. (2004) afirma que una asesoría consiste en algo más allá de una introducción de opciones debido a que el ejecutivo le exige al asesor la solución de problemas en que interviene su especialidad. Así entonces, el asesor debe decidir cuál es la alternativa más conveniente dadas las características y limitaciones que rodean al problema.

## 2.2 Marco referencial

Un negocio competente en un mercado específico, no es aquel que cuente con más recursos, sino aquel que mejor dirija el funcionamiento de todas las áreas de su empresa. Como menciona Ceja, Chuc y Beltrán, (2018) en su investigación acerca de las distintas problemáticas a las cuales se encuentran expuestas las Mypes de Chetumal, se expone los principales factores que afectan el funcionamiento de la empresa, haciendo mención entre ellos el aspecto contable, los fiscales, financieros y tecnológicos.

Entre los resultados obtenidos se aprecia que un gran porcentaje de los casos de estudio que se consideraron con un problema en las Mypes se deben a la mala administración, y a la fiscalización, que a pesar de que algunos cumplen con sus obligaciones fiscales, deben mantenerse actualizados de acuerdo con las tendencias, conllevándolos a buscar especialistas que los asesoren para la resolución de esta clase de conflictos.

De acuerdo con lo que menciona Abdelnur, Sánchez, Medina y Peraza, (2018), de la existencia de casos donde pequeñas empresas llegan a ser empresas multinacionales, intervienen factores de gran relevancia al momento de invertir en el crecimiento de esta, para la toma de las decisiones es importante contar con información financiera confiable sobre la rentabilidad que poseen.

El contar con la información de acuerdo como lo marca la ley lo convierte en una solución eficaz para contrarrestar una de las problemáticas actuales en materia fiscal, correspondiente a la declaración anual en donde el empresario es participe al pago de impuestos. Así mismo, el acceso y conocimiento de estos datos permite al interesado disponer y optar en sus alternativas para la inversión de nuevos proyectos.

En Beltrán, et al. (2018) se expresa algunos de los casos de éxito que poseen las empresas medianas y que son de gran importancia, que de aplicarse en las pequeñas generarían con ellas un crecimiento y posicionamiento en el mercado dominante. De acuerdo como menciona Soto (2011) como se citó en Beltrán et al. (2018) el proceso de crecimiento, una vez que empieza y supera las expectativas, entra en movimiento las inversiones y los proyectos que se desean aplicar, alcanzando una estabilidad y una perspectiva de prosperidad en el ambiente que se encuentra.

Así mismo en el trabajo de Romero, Melgarejo y Vera, (2015) menciona que gran parte de las problemáticas existentes, causantes de los fracasos empresariales, se debe a factores externos de tipo financiero que afectan el desempeño dentro de las empresas, por ejemplo: las relacionadas con las instituciones financieras, las relaciones gubernamentales y las relaciones de su entorno en general, poniéndolo como la situación principal por las que las Pymes en

Colombia tienden a fallar, señalando que estas son las principales proveedoras de empleos y la ruina de estas impactan en la economía del país.

Es así como Navarrete y Sansores (2011) explican el fracaso en las Mipymes de Quintana Roo como el proceso de quiebra, en esta forma es considerada administrativamente como el fracaso empresarial que impiden la existencia del negocio, por su parte, en el aspecto económico, se origina en el momento en que el negocio es incapaz de cubrir sus costos o créditos. Este a su vez hace mención de que esto es provocado a raíz de los factores internos, como los administrativos, marketing, financieros, tecnológicos y demás, relacionándolos con los externos, por ejemplo, los tributarios, la inflación, entre otros.

De acuerdo como menciona Gaskill (1993) como se citó en Navarrete y Sansores (2011) el principal determinante del fracaso se deriva de la falta de capital. No obstante, proporciona una lista basada en otras investigaciones, generalizando los siguientes determinantes: la falta de un plan de negocios, las insuficiencias de capital, los inadecuados usos de financiamientos, vulnerabilidad a lo nuevo, la carga financiera excesiva, la política industrial, el acceso a nuevos mercados y la deficiencia o carencias de las habilidades y capacidades de la gerencia.

Barquero (2003), como se citó en Saavedra (2014), explica que las Pymes solo eran consideradas como contribuyentes en el desarrollo económico por brindar empleos; sin embargo, se ha demostrado que además de generar empleos, también son las principales aportadoras del PIB, de la productividad y en la iniciativa empresarial.

En Esparza, García y Durendez, (2009) como se citó en León y León (2014), se refuerza la idea de que entre las empresas familiares y las no familiares no hay una gran diferencia en cuanto a la orientación que lleva el negocio; sin embargo, retoma que en estas no existen la planificación adecuada, ni los manejos de las herramientas contables, financieras, ni de gestión para una buena toma de decisiones. Usualmente la gerencia descuida y restan importancia a estos factores, lo que propicia que sean el principal blanco para el cierre de sus negocios.

Por su parte Aristy (2012) en su investigación realizada en la Republica Dominicana, obtuvo resultados favorecedores de Pymes que han tenido éxito. Entre los principales sucesos se encuentran los recursos del negocio, la edad del empresario, el conocimiento de la gestión empresarial, la orientación de su mercado, las capacitaciones, la cuestión crediticia y macro-económica.

Acorde a ello Red Pymes-Cumex (2010) menciona, en su estudio realizado del perfil financiero y administrativo de la pequeña empresa, que una las razones, por las cuales presenta dificultades en el sector económico, se deben a los problemas en la gestión y administración, esto se relaciona con la falta de experiencia, capacitación de los empresarios y otros factores que se derivan. Esto a su vez complica que la empresa consiga alguna clase de recurso o financiamiento externo para el impulso en su crecimiento y se ve delimitado al no contar con la información financiera adecuada, la falta de registros contables, en general una mala contabilidad.



### 3. Metodología

#### 3.1 Enfoque

El enfoque empleado fue el mixto, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2008) como se citó en Hernández, Fernández y Baptista (2014) lo describe como el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y significativos, necesarios para la recolección y análisis de datos, permitiendo la creación de inferencias acerca de la información recabada permitiendo un mejor entendimiento.

#### 3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación aplicada fue la no experimental de género transeccional o transversal, optando en el tipo descriptivo explicativo. De acuerdo con Hernández, et al. (2014) se indica como no experimental debido a que el investigador solo se encargó de observar y examinar las características y situaciones en la que se encontraban los sujetos de estudio sin la intervención del mismo, al ser transeccional o transversal lo delimita para la toma de datos en un momento único para poder describir y analizar los efectos en las variables del instante; con la característica de ser de tipo descriptivo permitiendo un mayor número de variables en las categorías o niveles de una población para su descripción.

#### 3.3 Sujetos de investigación

El sujeto de estudio para esta investigación fue constatado por las Mipymes que se encuentran ubicadas en la localidad de Chetumal, Quintana Roo. De acuerdo con el INEGI (2017) a través su base de datos Denué (2018) actualmente en el estado de Quintana Roo se cuenta con un número de 60430 Mipymes.

Acorde a datos arrojados, se aplicó el primer filtro donde solamente en el municipio de Othón P. Blanco expresa una lista de 9630 empresas existentes, aplicándole a ello un segundo filtro conforme al número de empleados correspondiente a cada clasificación del tamaño de empresa, determinando un total de 8344 Mipymes en la ciudad de Chetumal.

Tomando los datos correspondientes a la población de las Mipymes en la localidad de Chetumal, la formula correspondiente a Bernal (2016) para la determinación del tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z_{\alpha/2}^2} + \frac{S^2}{N}} \quad n = \frac{0.5^2}{\frac{0.05^2}{1.96^2} + \frac{0.5^2}{8344}} = 368 \quad n = 368 \text{ Mipymes}$$

Donde:

N: Número total de Mipymes en Chetumal, Quintana Roo

n: Tamaño necesario de la muestra.



$Z_{2\alpha/2}$ : Nivel de confianza (95% = 1.96)  
S: Desviación estándar de la población (0.5)  
E: Error de estimación (5% = 0.05).

El resultado de la aplicación de la fórmula generó una muestra idónea de 368 Mipymes para la aplicación del instrumento; derivado del convenio de colaboración ITCH-Canaco, en una primera etapa se consideró la participación de este número de empresarios, sin embargo, al transcurrir un periodo aproximado de un semestre, se debió apresurar el proceso tomándose como muestra final 98 Mipymes, cabe señalar que el proyecto no fue financiado y era necesario cerrar productos que se derivarían de la investigación, quedando abierto a una segunda etapa en el proceso de la aplicación del instrumento.

### 3.4 Técnicas de investigación

El método utilizado fue de campo, era necesario ir a los establecimientos, donde la mayoría de los empresarios se concentran, facilitando la aplicación directa del instrumento. De igual manera, Tamayo (2003) lo describe como el método por el cual los datos se obtienen de manera directa o primaria, dándole un gran valor a la información recopilada al percibir la condición real de la fuente en primera instancia, esto permite al investigador la facilidad de revisar o modificar en el supuesto de existencias de dudas.

Entre las técnicas aplicadas se encuentra el uso de encuestas, que fueron dirigidas a los dueños o en su caso a los gerentes o personal responsable y capacitado de estas entidades, orientadas a las micro, pequeñas y medianas empresas de Chetumal.

### 3.5 Instrumentos

El instrumento base en primer punto es un cuestionario, Bernal (2016) hace mención del mismo como un instrumento que permite uniformar la información recopilada. De acuerdo con Meneses (2016) menciona que el cuestionario es una herramienta que permite al investigador el aplicar un conjunto de preguntas con el propósito de recolectar información estructurada sobre una muestra en especial empleando con ello el tratamiento cuantitativo y agregado de respuestas para la descripción de la población para la confrontación estadística de las relaciones acerca de las medidas de interés.

El cuestionario utilizado está creado por maestros del Instituto Tecnológico de Chetumal (2018) y validado por el Instituto Tecnológico de Chetumal y el Instituto Tecnológico de Iguala originalmente conformado por noventa y cinco ítems en el que se encuentra categorizado en dos secciones, abarcando entre ellos: Aspectos generales y Entornos reales. Para el cumplimiento de los objetivos de la investigación se consideró la Sección I: Aspectos generales y de la Sección II, específicamente la Categoría C) Conflictos en las Mipymes.

Una vez resuelto el cuestionario, los datos recabados fueron registrados en formatos Excel para un concentrado de la información. Por consiguiente, estos registros se cargaron a una plataforma en *Google Forms* y se hizo uso del Sistema estadístico denominado *Software Sta-*

tistical Package for the Social Science (SPSS) versión 15.0, para una interpretación más precisa de los resultados y generación de los gráficos necesarios, y con ello una valoración e informe más conciso de la investigación.

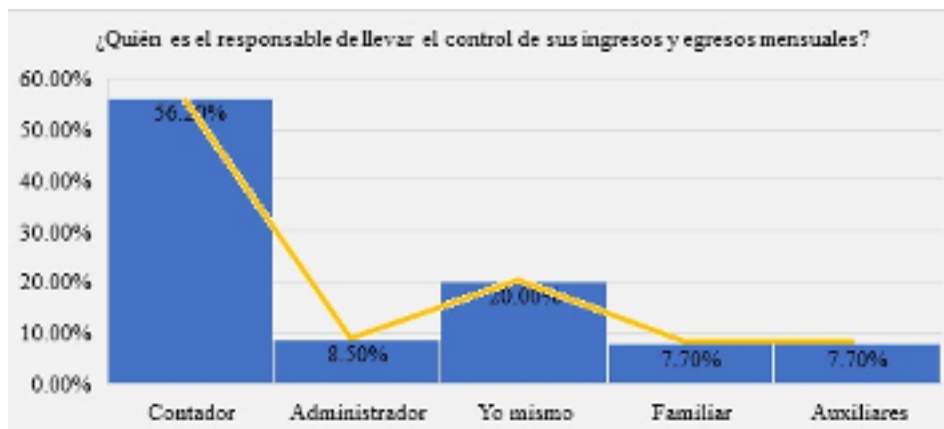
## 4. Resultados

### 4.1 Aplicación del instrumento

A través del convenio existente entre el ITCH y la Canaco se llevó a cabo durante el periodo transcurrido de octubre a diciembre del 2017 la aplicación del cuestionario a un total de 98 Mipymes ubicadas en la localidad de Chetumal, en la que participaron alumnos de la institución para su realización sin ningún tipo de financiamiento.

### 4.2 Análisis de resultados

Gráfica 1. ¿Quién es el responsable de llevar el control de sus ingresos y egresos mensuales?



Fuente: Elaboración propia, 2019.

De acuerdo con los datos recabados en la aplicación del instrumento a las 98 Mipymes ubicadas en la localidad de Chetumal, Quintana Roo, se obtuvo como respuesta del ítem de ¿Quién es el responsable de llevar el control de sus ingresos y egresos mensuales? que un 56.2% de la población tiene como responsable del control de sus ingresos y egresos mensuales a un contador. Esto asegura que más de la mitad de la población cuenta con el asesoramiento profesional adecuado, tratándose del contador, quien funge en la mayoría de los casos como representante, asesor e intérprete financiero del empresario.

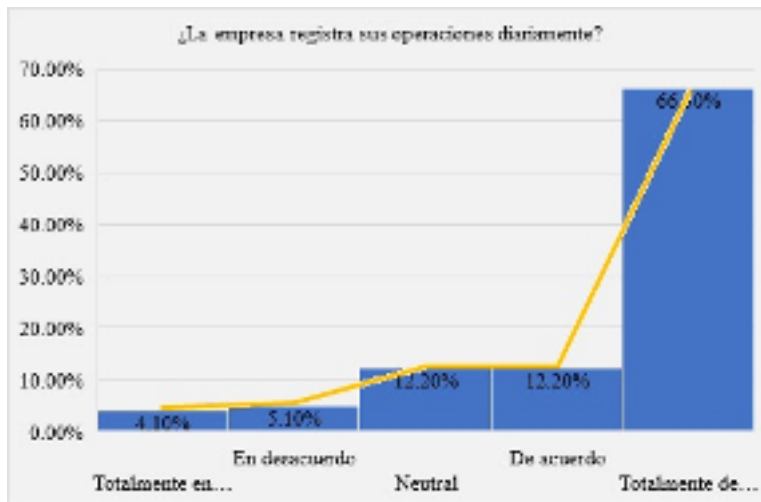
De acuerdo con la gráfica 1, al menos un 20% de lo que equivale un quinto de la población de las Mipymes indicaron como el principal responsable de estas operaciones a sí mismos, esto permite considerar la vertiente del posible funcionamiento en las Mipymes como inadecuada o correcta. Esto dependerá en gran medida del conocimiento del empresario, englo-

bando aspectos, tales como su nivel académico, la antigüedad en el negocio, la experiencia y los valores de este.

Apoyando el tercer objetivo específico de esta investigación referente a Mencionar la importancia de contar con el asesoramiento profesional apropiado dentro de las Mipymes.

De esta manera se reforzó lo mencionado en la H1, acerca del asesor a recurrir, permitiendo mencionar que el nivel intelectual, la capacidad y desenvolvimiento que este posea permite darle una perspectiva más amplia al empresario de como incursionar, posicionar, controlar, mantener y hacer crecer su negocio. Debido a que posee las herramientas para hacer frente a las responsabilidades que se demanden.

Gráfico 2. ¿La empresa registra sus operaciones diariamente?



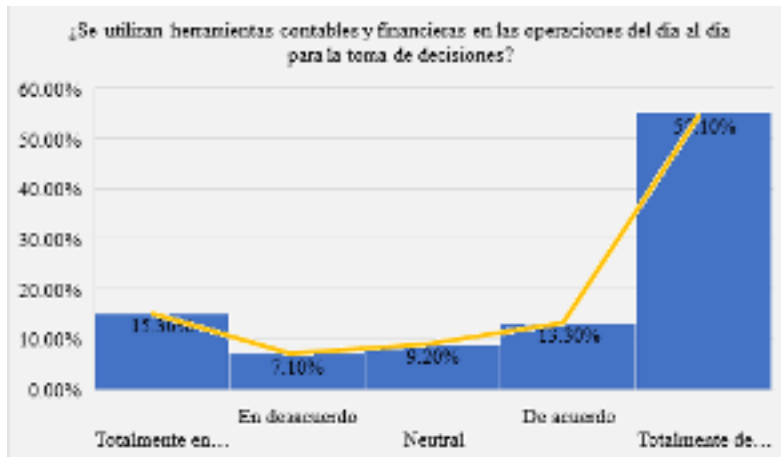
Fuente: Elaboración propia, 2019.

Entre los resultados obtenidos expuesto en la gráfica 2, el 66.3% de los empresarios están Totalmente de acuerdo en registrar sus operaciones diarias, permitiendo generalizar que más de la mitad de los encuestados consideran que es fundamental llevar esta clase de control, por otra parte, un mismo número de empresarios lo consideran como Neutral y De acuerdo.

Solo un mínimo de 9 negocios, representando un 9.3% del total encuestado refleja que no le presta la suficiente importancia a este aspecto dentro de su negocio. Por lo que el control que este lleva deberá presentar ciertas inconsistencias.

Conforme a lo formulado en la hipótesis H1 y al primer objetivo específico, se considera indispensable llevar un control interno adecuado para una buena toma de decisiones, como una herramienta indispensable para que esto funcione es tener un control sobre las operaciones que se llevan.

Gráfica 3. ¿Se utilizan herramientas contables y financieras en las operaciones del día al día para la toma de decisiones?



Fuente: Elaboración propia, 2019.

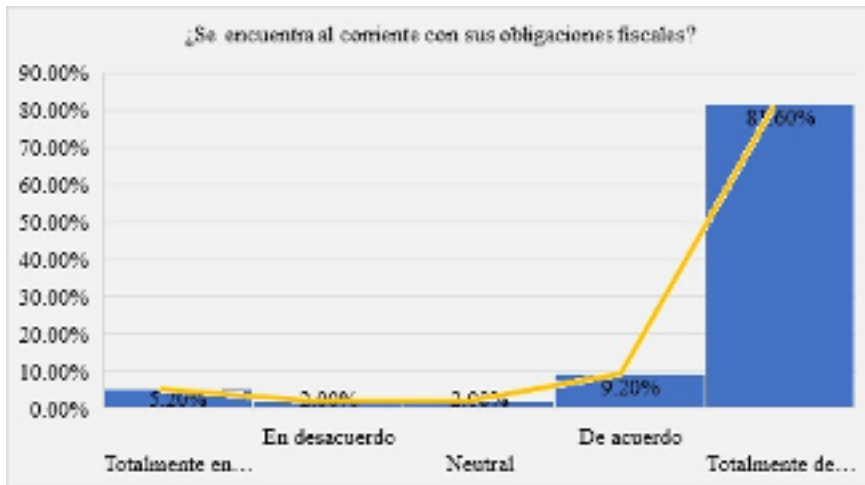
Las herramientas contables y financieras son indispensables dentro de cualquier negocio, facilitan el análisis e interpretación de la situación económica de la empresa. Esta clase de información permite gestionar nuevas decisiones en beneficio del empresario. A la vez son necesarios para la elaboración de los estados financieros, aplicables en distintos sectores.

De esta manera en la gráfica 3 se expresa que el 55.1% de los empresarios aseguran estar Totalmente de acuerdo en llevar esta clase de herramientas como parte importante de su negocio, esto facilita entender que estos negocios tienen un mayor control sobre sus operaciones, en la designación de recursos, conocimiento de sus ingresos, administración y designación de los mismos.

El 15.3% de la muestra, que representan al menos a 15 negocios consideran contrariamente como Totalmente en desacuerdo la realización de estas actividades, es decir, que no tiene una precisión exacta en cuanto al funcionamiento económico que se genera en ellas.

Como parte de lo planteado en el objetivo general, es importante contar con una adecuada y correcta contabilidad, asimismo con una buena dirección en el control interno, para ello, es necesario el implemento de estas herramientas para facilitar el trabajo dentro de las empresas, permitiendo identificar las debilidades existentes y poder aplicar las técnicas y habilidades para la solución y optimización en mejora del negocio.

Gráfica 4. ¿Se encuentra al corriente con sus obligaciones fiscales?

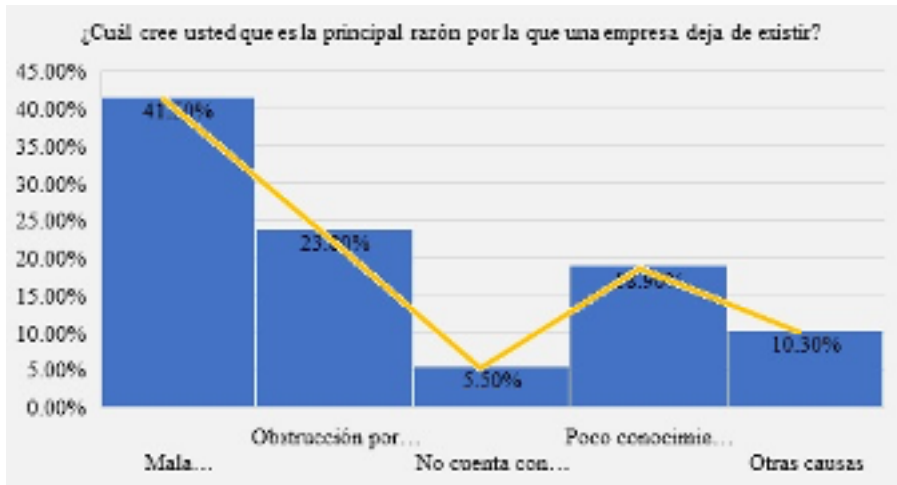


Fuente: Elaboración propia, 2019.

En los resultados obtenidos y presentados en la gráfica 4 respecto a la importancia de estar al corriente con las obligaciones fiscales, se obtuvo satisfactoriamente que el 81.6% de los encuestados considera estar Totalmente de acuerdo. Gran parte de ello se debe al interés que se ha generado en los últimos años por parte de las autoridades fiscales, en cuanto a la regularización y alta de empresas, los estímulos y beneficios otorgados, el aumento e interés en las operaciones que generan, que terminan retribuyéndose y reflejándose en las declaraciones y pagos de impuestos realizadas por las empresas.

Sin embargo, para poder llevar a cabo el cumplimiento con la autoridad, a través de la entrega de las declaraciones, pagos, informes y demás requerimientos que solicite la autoridad, es indispensable contar con la asesoría profesional de una persona capacitada en el tema, de la misma manera es necesario que la información contable se encuentre al corriente en el periodo que se trate para la generación veraz, real y en tiempo de la situación de la empresa, reforzando con ello el segundo y cuarto objetivo específico acerca de la necesidad de una buena dirección y generación de información confiable.

Gráfica 5. ¿Cuál cree usted que es la principal razón por la que una empresa deja de existir?



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Para que una empresa deje de existir se presentan diversas razones, en el momento en el que esta entra en dificultad y el empresario no cuenta con la capacidad para enfrentarlo es un indicio para que termine extinguiéndose del mercado. Se encuentran desde factores internos y externos que influyen para esta decisión, todo dependerá de la situación, de acuerdo con la información recopilada en la gráfica 5, el 41.5% de las respuestas de los empresarios aseguran que la principal razón para que una empresa deje de existir se debe a una mala administración, por ende este concepto enfoca distintos aspectos, logrando mencionar desde una incorrecta designación de funciones, el inadecuado manejo de las operaciones, la falta de directiva, el personal deficiente, la mala asignación y aplicación de los recursos.

Por su parte, un 23.8% también menciona que la principal razón se debe a la obstrucción por parte de las autoridades fiscales, en este caso, se figura la relación que se tiene con la autoridad, generada por la presentación de una problemática que derive en incompetencia u otra situación, una debilidad del empresario ante este conflicto se encuentra en su falta de conocimiento en materia fiscal para una solución favorecedora.

El 18.9% de los empresarios reconocen que una de las razones que derivan esta extinción, se debe al poco conocimiento de las necesidades empresariales que ellos poseen, dirigiendo sus negocios con el conocimiento académico básico y la convicción adquirida por la experiencia y otros factores, conservando la perspectiva de mantenerse operando, sin embargo, la falta de conocimientos sin los fundamentos adecuados no genera las mejores decisiones en la designación de sus funciones conforme a las necesidades presentadas.

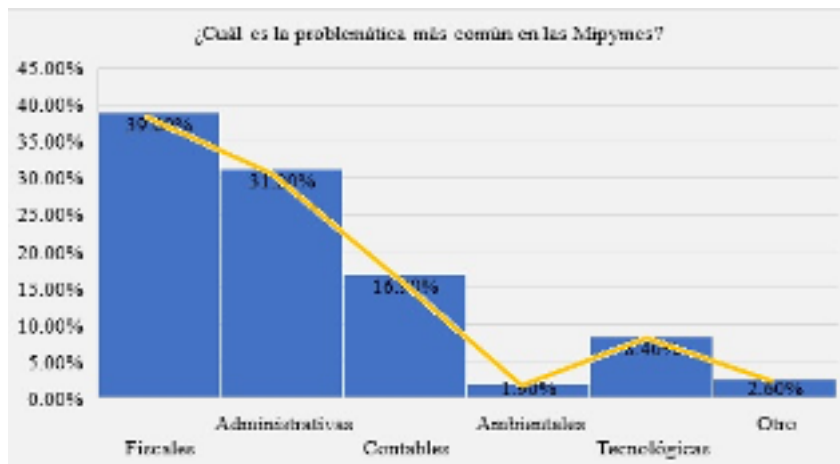
El 5.5% del total de las respuestas obtenidas mencionan que una de las razones por las que la empresa dejaría de existir sería por no contar con las suficientes herramientas contables, permitiendo observar dos perspectivas, que solo este porcentaje considera importante a la contabilidad como parte fundamental en el negocio, al mencionar que si este llegara a fallar o

faltar se volvería una vertiente para el fracaso y por otro lado, que los demás empresarios no le toman la suficiente importancia para considerarlo una amenaza.

Esto permite apoyar la pregunta de investigación y la hipótesis H1, acerca de que tan importante es el control interno y la contabilidad dentro de las Mipymes, como resultado, la administración del negocio es de los principales factores para que el negocio funcione correctamente, y la herramienta de la que se basa para que esto ocurra se basa en un buen control interno.

De la misma manera la contabilidad no solo se aplica en las operaciones que se realizan, sino de los resultados que estos generan, al permitir analizar y poder tomar las decisiones que mejor les convenga, además de fungir como la parte declarativa para la autoridad y evitar conflictos y sanciones.

Gráfica 6. ¿Cuál es la problemática más común en las Mipymes?



Fuente: Elaboración propia, 2019.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente en la gráfica 6, los empresarios consideran que las principales problemáticas existentes dentro de las Mipymes son 39% fiscales, 31.2% administrativas y 16.9% contables, indicándolas como las más importantes y las que más afectan e impactan a los negocios.

Estas se encuentran estrechamente relacionadas, por lo que las actividades que se deriven repercutirán en las demás. La administración influye para la dirección y aplicación de diversas funciones, estas a su vez en la manera de llevar la contabilidad guiados por la estructura idónea a emplear, volviéndolos en los elementos necesarios que facilitar los movimientos al momento de presentar su información ante la autoridad fiscal.

Con ello se refuerza la mencionado en la hipótesis H1, los objetivos y la justificación que derivo esta investigación, permitió conocer la importancia de estos aspectos dentro de los negocios y la perspectiva que los empresarios poseen sobre estos temas, de ahí el surgimiento



para enfrentar los retos y mantener su negocio con éxito y estos tomen las decisiones adecuadas, contando con la información necesaria que respalda estos sucesos.

## 5. Discusión

A través de la información obtenida y recabada en la presente investigación, se logra describir e identificar los aspectos de mayor importancia dentro de las Mipymes y la manera en las que el empresario las enfrenta. Conforme a la hipótesis planteada, se pretende que sea el empresario capaz de asimilar la importancia que tiene el control interno y la contabilidad en el funcionamiento de su negocio, tomando en cuenta el análisis y efectos que estos tiene en el mismo.

Muchos de estos problemas se deben a la generación de una mala administración, misma que un por ciento de los encuestados lo interpretaron e identificaron como uno de los factores con mayor impacto para que se dé la existencia del fracaso, o por su parte de la correcta asesoría y aplicación con un crecimiento favorable.

Es así como retomando la información expuesta por Ceja, Chuc y Beltrán, (2018) quienes aseguran que la principal causa de fracaso en las empresas se debe a las cuestiones administrativas y fiscales, esto se debe a la falta de información y crecimiento de la misma, al no demostrar una evolución que permita implementarse para mejorar.

Como parte esencial de la buena o mala administración se encuentra el control interno, el cual de acuerdo con lo que menciona Perdomo (2004) es el plan necesario para la designación de funciones y operaciones, mismas que permiten delegar responsabilidades a quienes conforman al puesto y de las capacidades del mismo.

Cuando no se presenta el suficiente interés en esta parte de la empresa empiezan a surgir las deficiencias, debido a que no se lleva un orden apropiado ni se consta de la capacidad o conocimiento necesario, surgen los vacíos y fallas administrativas. Y el responsable a cargo no posee las herramientas ni lineamientos necesarios para darle solución.

Y conforme se van expandiendo en el mercado se requiere de mayor presencia y diligencia, así como menciona Soto (2011) como se citó en Beltrán et al. (2018), las empresas cuando empiezan a operar y crecer deben estar visualizadas a futuro, incluyendo en ello proyectos a alcanzar, aplicando técnicas que usarían los grandes negocios, pero a menor escala en las Mipymes (Beltrán et al., 2018).

La mejor manera de lograrlo es a través de un manejo interno sólido y del uso de recursos externos que los respalden; sin embargo, tal como menciona Romero, Melgarejo y Vera (2015), el factor externo, tanto financiero y fiscal suele ser el que más perjudica el desempeño de los negocios. Una técnica que funciona como un facilitador ante las instituciones es poseer un buen manejo de su información financiera, contar con los documentos en orden y actualizados, les permite solicitar con mayor seguridad algún beneficio, brindando información de un estatus confiable.

De esta manera lo refleja Abdelnur, Sánchez, Medina y Peraza, (2018) al indicar que contar con la información contable facilita la toma de decisiones, manejo y directiva de la empresa.

Es el control interno y la contabilidad los principales elementos para que una empresa funcione, y con ello se derivan hacia otros aspectos que le permitan crecer y mantenerse. Una mala aplicación los acerca al fracaso y extinción de la misma, por lo que la gestión adecuada es su principal herramienta para evitar que esto ocurra.

De la misma manera existen otros factores de los cuales las empresas deben considerar en el funcionamiento, y reforzar aspectos en el negocio, estos a futuro presentarán conflictos de no ser corregidos a tiempo.

## 6. Conclusiones

El control interno y la contabilidad son aspectos importantes para cualquier empresa. Estos permiten que las Mipymes se dirijan en correcto funcionamiento, manteniendo el orden, la diligencia y responsabilidad en sus operaciones a través del análisis, supervisión y dirección de las mismas. Estos puntos son la base para poseer una buena administración y gestionar adecuadamente, repercutiendo de esta manera en tomas de decisiones apropiadas y certeras, ofreciendo seguridad y estabilidad a los negocios que lo practiquen.

A través de la información recopilada y analizada en ésta investigación por medio del *Software Statistical Package for the Social Science (SPSS)* se logró conocer la importancia del control interno y contabilidad en las Mipymes de Chetumal, misma que permitirá difundir los resultados obtenidos a los empresarios de la localidad por medio de la Cámara Nacional del Comercio, permitiéndoles de esta manera generar su opinión propia y con ello la aplicación en su negocio, logrando disminuir deficiencias y poder mantenerse como una empresa sólida y exitosa.

Este trabajo de investigación está disponible para que investigadores interesados en el tema le den la continuidad apropiada o se genere una réplica de la misma. Lo expuesto en la hipótesis es aplicable y comprobable de ser efectuada nuevamente. Esta hipótesis no se encuentra de manera limitada debido a que el tema de estudio posee un campo de gran amplitud logrando profundizar más en la materia. Cualquier otro investigador es capaz de corroborar la veracidad de la hipótesis a través de los datos expuestos o de su propio estudio.

De acuerdo con la información recopilada y analizada, se logró determinar que la hipótesis H1 ha sido aceptada, logrando demostrar la importancia que posee el control interno y la contabilidad en las Mipymes para su correcto funcionamiento, esto se sustenta de acuerdo con las gráficas número 2 y número 5.

De esta manera fue posible responder a la pregunta de investigación referente a la importancia de estos puntos, y eso se logra entender a través de los efectos que causan, la falta de ellos provoca deficiencias y mala administración, retardando y dificultando operaciones y gestiones en las empresas.

La información recopilada en este estudio fue óptima y participe para futuras investigaciones, contando con datos suficientes y sólidos, puesto que fungirá como punto de partida en

temas de gran relevancia y que impactará entre los empresarios, esto permitirá desarrollarse y aplicarse en diversas áreas de mayor conveniencia. A su vez poseen una repercusión en la sociedad en busca de un beneficio común.

Actualmente el gobierno se encuentra incursionando y fomentando, a través de las políticas públicas, el crecimiento y la mejora de las relaciones en el aspecto social, empresarial, educativo y de gobierno. Esto con el afán de buscar el desarrollo y garantizar una vida digna a los ciudadanos.

De esta manera, la llamada cuarta transformación a cargo del gobierno en curso, en nombre del señor presidente Andrés Manuel López Obrador, llega a favorecer incluso a las Mipymes, brindando con ello oportunidades de crecimiento para estos negocios, lográndolo a través de distintos programas sociales, siendo en este caso el programa Tandas para el Bienestar el que mayor beneficio ofrece al sector empresarial.

El programa mencionado pretende beneficiar a los pequeños negocios, otorgando microcréditos reembolsables, la asesoría y la capacitación, así como las mejoras en sus establecimientos. Todo esto a través de financiamientos accesibles con la oportunidad de incrementar el crédito a futuro. Para que con el recurso obtenido los empresarios gestionen lo necesario para mantener su negocio satisfactoriamente. El trabajo realizado permitirá transferirse y difundirse a los empresarios e interesados en el tema, siendo información real y veraz de casos aplicados, permitiendo su consideración para aplicar una capacitación adecuada, tomando en cuenta nuevas estrategias a través de la asesoría profesional y en su momento el acompañamiento personal del manejo del mismo.

De esta manera, la investigación realizada ha sido el producto de la dedicación, esfuerzo y compromiso, para la obtención de resultados auténticos y veraces en beneficio del sector empresarial. Siendo un trabajo a nivel licenciatura con un alcance proporcional y óptimo, no obstante, posee la característica para ampliarse y ser desarrollado en nivel posgrado.

## 7. Referencias

- Abdelnur, A., Sánchez, J., Medina, P. y Peraza, J. (2018). *La importancia de la información financiera para la rentabilidad de las empresas*. México: Compendio de Investigación, Academia Journals Chetumal 2018.
- Aristy, J. (2012) Determinantes del éxito de las pymes en la República Dominicana. *Ciencia y sociedad*, 37(4), 497-528.
- Beltrán López, R., Selem Salinas, M. A. y Espinoza Crisanto, D.R (2018). "Factores de éxito de las medianas empresas, con la posibilidad de aplicarlas a las pequeñas empresas". En V. Hernández Silva, E. Galeana Figueroa. *Emprendimiento, Negocios y la Responsabilidad Social en las Organizaciones* (pp. 2684-2704). México: Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y*

- ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Bertoglio, O. J. (2004). *Anatomía de la Empresa Una Teoría General de las Organizaciones Sociales*. D.F., México: LIMUSA.
- Castromán, J. y Porto, N. (2005). Responsabilidad social y control interno. *Revista Universo Contábil*, 1 (2), 86-101.
- Ceja, I., Chuc, M. y Beltrán, R. (2018). *Principales problemáticas empresariales que enfrentan las Mypes en Chetumal*. México: Compendio de Investigación, Academia Journals Chetumal 2018.
- De la Lengua Española, D. (2017). Vigésima tercera. RAE.
- Escalera, M. (2007). *El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueños o administradores de las pequeñas y medianas empresas en la toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la empresa* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México.
- Estupiñán, R., (2015) *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia. Eco Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Lima, Perú: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO
- García, V. (2015). *Análisis financiero. Un enfoque integral*. D.F, México: Grupo Editorial Patria.
- Gómez-Villegas, M. (2016). NIIF y MIPYMES: retos de la contabilidad para el contexto y la productividad. *Cuadernos de Administración*, 29(53), 49-76.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017). *Anuario estadístico y geográfico de Quintana Roo 2017*. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) 03\_2018*
- León, E. y León, M. (2014) La Competitividad de la Pyme en Quintana Roo. En M. Saavedra. (Ed.) *Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana* (pp.249-290) D.F, México: UNAM.
- Longenecker, J., Moore, C., Petty, J. y Palich, L. (2010) *Administración de pequeñas empresas. Lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedoras*. D.F, México: Cengage Learning Editores.
- Mantilla, S.A., (2013) *Auditoría del control interno*. Bogotá, Colombia. Eco Ediciones.
- Meneses, J. (2016) El cuestionario. En S. Fàbregues, J. Meneses, D. Rodríguez-Gómez y M. Paré. (Ed), *Técnicas de investigación social y educativa* (pp.17-95). UOC. Recuperado de: [femrecerca.cat/meneses/files/tecnicas\\_de\\_investigacion\\_social\\_y\\_educativa\\_2016.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/tecnicas_de_investigacion_social_y_educativa_2016.pdf)
- Mora, E., Vera, M. y Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 31, 79-87.
- Münch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*

- vo. Ciudad de México, México: Pearson Educación de México.
- Navarrete, E. y Sansores, E. (2011) El fracaso de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas en Quintana Roo, México: Un análisis multivariante. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 4 (3), 21-33
- Niño, R (2003). *Contabilidad intermedia*. D.F, México: Editorial Trillas.
- Peña, A. (2005). El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela. *Actualidad Contable FACES*, 11, 67-79.
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. D.F, México: International Thomson Editores.
- Pickle, H. y Abrahamson, R. (1988). *Administración de empresas pequeñas y medianas*. D.F, México: Editorial Limusa.
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad administrativa*. D.F, México: McGraw Hill/Interamericana Editores.
- Red Pymes-Cumex (2010) Un estudio comparativo del perfil financiero y administrativo de las pequeñas empresas en México: entidades del Estado de México, Hidalgo, Puebla, Sonora y Tamaulipas. Resultados finales. *Revista del Centro de Investigación*, 9 (33), 5-30.
- Reyes, A. (1999). *Administración de empresas Teoría y práctica*. Primera parte. D.F, México: Editorial Limusa.
- Rodríguez, J. (2000). *Cómo administrar pequeñas y medianas empresas*. D.F, México: Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales.
- Romero, Á. (2010). *Principios de contabilidad*. D.F, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Romero, F., Melgarejo, Z. y Vera-Colina, M. (2015) Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia. *Suma de negocios*, 6 (13), 29-41.
- Saavedra, M. (2014) *Hacia la determinación de la competitividad de la Pyme Latinoamericana*. D.F, México: UNAM.
- Sitio Oficial de Andrés Manuel López Obrador. (2019) Consultado en: [lopezobrador.org.mx/](http://lopezobrador.org.mx/)
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. D.F, México: Limusa.
- Valdés, J., y Sánchez, G. (2012). Las Mipymes en el contexto Mundial: Sus particularidades en México. Iberoforum. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana*, 7 (14), 126-156.
- Valencia, M. (2009). Modelo para la creación del conocimiento para Pymes. *Entramado*, 5(2), 10-27.
- Zapata, E. (2004). Las Pymes y su problemática empresarial. Análisis de casos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (52), 119-135.
- Zúñiga, C. (2011). *Texto básico de economía agrícola*. Santiago de los Caballeros de León, Nicaragua: Editorial Universitaria UNAN León.