

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**INSTITUTO DE CIENCIAS ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVAS**

MAESTRÍA EN GESTIÓN FISCAL



**Análisis del control interno y su influencia en los resultados fiscales
de la empresa Valle Rocoso, perteneciente al municipio de
Epazoyucan Hidalgo, periodo 2017**

**PROYECTO TERMINAL DE CARÁCTER PROFESIONAL
QUE, PARA OBTENER EL GRADO DE:**

Maestro en Gestión Fiscal

PRESENTA:

L.C. Salomón Ortiz Aguilar

Director Metodológico:

Dr. Sergio Demetrio Polo Jiménez

Director Disciplinar:

Dr. Eleazar Villegas González

San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, Noviembre de 2018.



MTRO. JULIO CÉS ARLEINES MEDÉCIGO
 DIRECTOR DE ADMINISTRACIONES COLAR
 P R E S E N T E

La Comisión Evaluadora de Tesis titulada “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS RESULTADOS FISCALES DE LA EMPRESA VALLE ROCOSO, PERTENECIENTE AL MUNICIPIO DE EPAZOYUCAN HIDALGO, PERIODO 2017” realizada por el sustentante **Salomón Ortiz Aguilar** con número de cuenta **134894** perteneciente a la Maestría en Gestión Fiscal, una vez que ha revisado, analizado y evaluado el documento, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 del Reglamento General de Estudios de Posgrado, tiene a bien extender la presente

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Por lo que la sustentante deberá cubrir los requisitos del Reglamento de Estudios de Posgrado y demás reglamentos aplicables al caso para acceder al examen de Grado, en el que sustentará y defenderá el documento de referencia.

A T E N T A M E N T E
“AMOR, ORDEN Y PROGRESO”

San Agustín Tlaxiaca, Hgo., a 13 de noviembre de 2018.

Dr. Sergio Demetrio Polo Jiménez
 Presidente

Dr. Eleazar Villegas González
 Secretario

Dr. Heriberto Moreno Islas
 Vocal

Dra. Ruth Leticia Hidalgo Gallardo
 Suplente

Dr. Jesús Ibarra Zamudio
 Director ICEA

c.c.p. archivo.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR	
TITULACIÓN	
DÍA <u>22</u>	MES <u>Nov.</u> AÑO <u>18</u>
RECIBIO:	
NOMBRE:	<u>[Firma]</u>
FIRMA:	

Circuito La Concepción, Km 2.5 Col. San Juan
 Tilcuaulia, San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo,
 México; C.P. 42160
 Teléfono: +52 (771) 71 72000 Ext. 4101
 icea@uaeh.edu.mx





DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, Gregorio Ortiz Delgadillo por su comprensión, cariño y apoyo incondicional, a mi madre, Lourdes de Ortiz que al igual por su cariño, por sus oraciones que me protegen en todo momento y por sus consejos que me han servido a lo largo de mi vida, a ambos, por inculcarme los valores y buenos principios, ahora me toca regresar un poco de lo mucho que me han dado con amor. Este trabajo representa parte de la persona que han formado con sus buenos ejemplos.

A mi hermano, Gabriel, y a mis hermanas Ana Velia y Mariela, además a Arely Anabel, que siempre han estado en buenos y malos momentos, ofreciéndome su apoyo incondicional, además por sus lecciones y consejos de vida.

Especialmente con dedicatoria a Dios...



AGRADECIMIENTOS

Desarrollar un trabajo de investigación requiere de dedicación y esmero, pero presenta un grado de complicación sino se cuenta con el apoyo de otras personas, de tal modo, reitero mi agradecimiento a todas ellas, que de alguna manera han contribuido en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Principalmente doy gracias a Dios por su protección e infinito amor y por permitirme seguir trabajando. Gracias a la Virgen María por su intersección y bendiciones recibidas.

Gracias a mis dos directores de proyecto, al Dr. Sergio Demetrio Polo Jiménez y al Dr. Eleazar Villegas González, a ambos por su talento y profesionalismo, por su amistad, apoyo y confianza incondicional y por compartirme sus conocimientos, observaciones y sugerencias, también agradezco a Daniela Martín Benítez, además de su amistad y talento, por compartirme sus conocimientos metodológicos y estadísticos.

Gracias al Ingeniero Juan Carlos González Bautista por darme la oportunidad de realizar el proyecto de investigación y otorgarme la información necesaria, así como, a los empleados de la empresa que me contestaron las encuestas, por su valioso tiempo y disponibilidad, a todos por quien fue posible llevar a cabo este proyecto, gracias.



ÍNDICE

GLOSARIO	VII
RELACIÓN DE TABLAS.....	IX
RELACIÓN DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. MARCO METODOLÓGICO.....	4
1.1 Antecedentes	4
1.1.1 Estudios Realizados de Control Interno	5
1.2 Justificación.....	10
1.3 Objetivos de Investigación.....	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
1.4 Preguntas de Investigación	12
1.4.1 Pregunta General	12
1.4.2 Preguntas Específicas.....	12
1.5 Planteamiento del Problema	13
1.5.1 Delimitación del Problema	14
CAPÍTULO 2. CONTROL INTERNO	15
2.1 Clasificación del Control Interno	16
2.1.1 Control Administrativo	17



2.1.2 Control Contable.....	17
2.2 Objetivos del Sistema de Control Interno	18
2.2.1 Objetivos del Control Interno Administrativo.....	18
2.2.2 Objetivos del Control Interno Contable.....	19
2.3 Control Interno Basado en el “Modelo COSO”	19
2.4 Auditoría.....	21
2.5 Auditoría Administrativa	21
2.5.1 Factores que evalúa la Auditoría Administrativa	22
2.6 Administración.....	22
2.7 Recursos Organizacionales y el Control Interno.....	24
2.7.1 Recursos Humanos	26
2.7.2 Recursos Administrativos	27
2.8 Proceso Administrativo en Auditoría Interna	29
2.9 Cultura Organizacional.....	30
2.10 Clima Organizacional	31
2.11 Satisfacción Laboral.....	34
2.12 Clima Organizacional y sus Efectos en la Productividad	35
2.13 Teorías Motivacionales que Influyen en el Clima Organizacional...36	
2.13.1 Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow, 1943	37
2.13.2 Teoría ERG, (Existence, Relatedness, Growth), de Clayton Alderfer, 1972.....	39
2.13.3 Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, 1959.....	40
2.13.4 Teoría de las Necesidades Secundarias, David McClelland, 1950	41
2.13.5 Teoría X y la teoría Y de McGregor, 1969	42



CAPÍTULO 3. CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS FISCALES	44
3.1 Productividad.....	45
3.2 Medición de la Productividad	46
3.3 Productividad en el Aspecto Laboral	48
3.4 Productividad en el Contexto Nacional e Internacional.....	50
3.5 La Previsión Social y su Incidencia en la Productividad	51
3.6 Teorías Respecto a la Productividad	55
3.6.1 Teoría del Capital Humano de Adam Smith, 1776	55
3.6.2 Teoría de la Productividad Marginal de John Bates Clark, 1899.....	57
3.6.3 Teoría del Valor-Trabajo o de Plusvalía de Calos Marx	58
3.6.4 Teoría de los Salarios Altos de Henry Ford, 1915.....	58
3.7 Rentabilidad	59
3.8 Razones Financieras que Miden la Rentabilidad.....	60
3.9 Productividad, Rentabilidad y los Resultados Fiscales.....	63
CAPÍTULO 4. MARCO REFERENCIAL	67
4.1 Empresas de Bebidas Alcohólicas a Nivel Mundial	67
4.2 Empresas de Bebidas Alcohólicas a Nivel Nacional.....	68
4.3 Características de la empresa, Valle Rocosó S.A. de C.V.	70
4.3.1 Tamaño de la Empresa	70
4.3.2 Organigrama	71
4.3.3 Filosofía.....	71
4.3.4 Bebidas Alcohólicas que Comercializa.....	72
CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	74



5.1 Metodología	74
5.2 Alcance y Limitación	74
5.3 Instrumento de Medición S20/23 de Meliá y Peiró (1998)	75
5.3.1 Factor I. Satisfacción con la Supervisión.....	76
5.3.2 Factor II. Satisfacción con el Ambiente Físico.....	77
5.3.3 Factor III. Satisfacción con las Prestaciones	78
5.3.4 Factor IV. Satisfacción Intrínseca del Trabajo	79
5.3.5 Factor V. Satisfacción con la Participación.....	79
5.4 Variable Dependiente	80
5.4.1 Satisfacción Laboral	80
5.4.2 Productividad.....	80
5.5 Variable Independiente.....	81
5.5.1 Variables Sociodemográficas	81
5.6 Muestra.....	84
5.7 Recolección y Análisis de los Datos	85
5.8 Estadística Descriptiva.....	86
5.8.1 Análisis Descriptivo del Índice General de Satisfacción Laboral (INDEX _{GRAL}).....	87
5.8.2 Índice de Productividad (INDEX _{PROD})	94
5.9 Estadística Inferencial	100
Conclusiones	104
Recomendaciones	105
Bibliografía	
Anexo I. Cuestionario S20/23 Meliá y Peiró (1998)	



GLOSARIO

Auditor. Es el profesional encargado de la revisión de las cuentas en una entidad, existen dos tipos, internos y externos. Los internos son más comunes, trabajan directamente para una empresa en la que realizan auditorías periódicas en las distintas áreas que la componen. Por su parte, los auditores externos trabajan para firmas contables o entidades gubernamentales y realizan auditorías anuales especialmente al finalizar el año fiscal, además ayudan a mejorar el rendimiento económico en los procesos del negocio aumentando su productividad y eficacia.

Auditoría. Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos de la empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Base gravable. Es la diferencia entre los ingresos y egresos de un negocio, sirve para determinar el impuesto, se le aplica una tasa o tarifa establecida en la ley del impuesto sobre la renta.

Competitividad. De acuerdo a Porter (2008), se resume como aquella ligada a la productividad, depende de la calidad de los productos que elaboran en una empresa para competir en el mercado, una empresa competitiva tiende a ser rentable.

Control. Proceso puntual y continuo que tiene por objeto, comprobar si la programación se ha efectuado de conformidad a lo planificado y verificar si los objetivos programados fueron alcanzados.

Empresa. Organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales, cuyo objetivo principal es la obtención de utilidades, mediante la prestación de servicios a la comunidad, sus recursos son coordinados por un



administrador que toma decisiones en forma oportuna para el logro de los objetivos para la que fue creada.

Impuesto. Tributo que se paga al estado para sufragar los gastos públicos, se consideran obligatorios a personas físicas y morales, existen los impuestos directos que gravan la obtención de ingresos como el impuesto sobre la renta y los indirectos que gravan el consumo, como el impuesto al valor agregado y el impuesto especial sobre producción y servicio.

Insatisfacción. La insatisfacción según Polo (2015), es una sensación de inconformidad que siente el empleado, producida por distintos aspectos de su trabajo cuando no se está cumpliendo con sus expectativas, puede ser un indicador de un mal clima laboral.

Liquidez. Es la capacidad de convertir lo que se invierte en un negocio, en dinero en efectivo y sin tener pérdidas.

Productividad. Capacidad de un negocio para transformar materia prima en productos terminados, ya sea con mano de obra o con máquinas.

Sentido de pertenencia. Es cuando un empleado se siente parte integrante de un lugar de trabajo, cuando se le da la confianza y la atención necesaria para que pueda tomar decisiones y se sienta motivado, influye en su estado anímico.

Solvencia. Capacidad que tiene un negocio para cumplir con sus obligaciones y para obtener fondos de dinero que le permitan solventar sus deudas con terceros.



RELACIÓN DE TABLAS

Tabla 1. Etapas del proceso administrativo	28
Tabla 2. Determinación del resultado fiscal	66
Tabla 3. Preguntas que integran el factor de supervisión	77
Tabla 4. Preguntas que integran el factor de ambiente físico	78
Tabla 5. Preguntas que integran el factor de prestaciones	78
Tabla 6. Preguntas que integran el factor de satisfacción intrínseca	79
Tabla 7. Preguntas que integran el factor de participación	80
Tabla 8. Variables sociodemográficas	82
Tabla 9. Distribución de la muestra por género.	85
Tabla 10. Modelo de regresión lineal del Índice general de satisfacción laboral	102
Tabla 11. Modelo de regresión lineal del Índice de productividad	103

RELACIÓN DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow.	37
Figura 2. Aspectos de cada nivel en la pirámide de las necesidades de Maslow.	39
Figura 3. Comparación de los grupos de necesidades planteados por Alderfer y Maslow.....	40
Figura 4. Teoría bifactorial de la motivación-higiene.	41
Figura 5. Teoría de McClelland.	42
Figura 6. Control de calidad y su efecto en la productividad	49
Figura 7. Factores de la rentabilidad ante la competitividad.....	64
Figura 8. Organigrama de Valle Rocosó S. A. de C. V.	71
Figura 9. Bebidas que comercializa Valle Rocosó S. A. de C. V.	73



Figura 10. Área de producción, envasado de líquidos.....	73
Figura 11. Índice de satisfacción laboral en función al área de trabajo	88
Figura 12. Índice de satisfacción laboral en función al género del trabajador	89
Figura 13. Índice de satisfacción laboral en función a la edad del trabajador	90
Figura 14. Índice de satisfacción laboral en función al lugar de procedencia	91
Figura 15. Índice de satisfacción laboral en función al nivel educativo del trabajador.....	92
Figura 16. Índice de Satisfacción laboral en función al estado civil del trabajador	93
Figura 17. Índice de satisfacción laboral en función a la antigüedad en la empresa.....	93
Figura 18. Índice de satisfacción laboral en función al salario que percibe el trabajador	94
Figura 19. Índice de productividad en función al área de trabajo en el que se desarrolla	95
Figura 20. Índice de productividad en función al género del trabajador	96
Figura 21. Índice de productividad en función a la edad del trabajador.....	96
Figura 22. Índice de productividad en función al lugar de procedencia del trabajador	97
Figura 23. Índice de productividad en función al nivel educativo del trabajador.....	98
Figura 24. Índice de productividad en función al estado civil del trabajador.....	98
Figura 25. Índice de productividad en función a la antigüedad en la empresa	99
Figura 26. Índice de productividad en función al nivel de ingresos que percibe el trabajador .	100



RESUMEN

Las empresas para lograr ser rentables deben ser productivas, por ello, deben establecer reglas de operatividad y contables, que le permitan contribuir con el crecimiento económico y desarrollo del país, mediante la generación de empleo, a través del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, a estas reglas se les puede denominar control interno y corresponde a la gerencia su puesta en marcha para su óptimo funcionamiento. Por tal motivo, surge la presente investigación que se realizó en la empresa licorera Valle Rocosó S.A de C.V., en noviembre de 2017, cuyo objetivo principal fue analizar el control interno y la incidencia que guarda con la determinación de resultados fiscales relativos al área de supervisión, mediante el nivel de clima organizacional que los empleados operativos perciben y la repercusión con la productividad y rentabilidad, con la finalidad de generar estrategias de fortalecimiento al control interno que permitan aumentar la producción y por ende la rentabilidad, que a su vez, repercutirá con mayores ingresos que incrementan la base gravable para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta. En el presente estudio exploratorio, con enfoque mixto al ser cualitativo y cuantitativo, es de tipo transversal y el método empleado es de tipo deductivo, se aplicó el instrumento de medición S20/23 de Meliá y Peiró (1998), mediante un cuestionario que contiene variables sociodemográficas y 23 ítems que miden el nivel de clima organizacional en relación a la satisfacción laboral y se aplicó a una muestra de 35 empleados operativos. El estudio está respaldado por la revisión de la literatura y presenta un desarrollo progresivo en el marco teórico de acuerdo a las variables planteadas por el problema, que inicia desde la recopilación bibliográfica hasta el procesamiento de los datos, mediante la técnica de observación, entrevistas, revisión documental y la aplicación del cuestionario de satisfacción, que posteriormente una vez obtenidos los datos, se analizaron con el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS), basándose en la estadística descriptiva e inferencial, que finalmente con la información obtenida, se generaron las conclusiones y recomendaciones.



ABSTRACT

The companies to be profitable, must be productive, therefore, they must establish operative and accounting rules, which allow them to contribute to the economic growth and development of the country, through the generation of employment, through the fulfillment of their fiscal obligations, These rules can be called internal control and management is responsible for its implementation for optimal performance. For this reason, the present investigation was carried out in the liquor company Valle Rocosó S.A. de C.V., in November of 2017, whose main objective was to analyze the internal control and the incidence that it keeps with the determination of fiscal results, relative to the area of supervision, through the level of organizational climate that the operative employees perceive and the repercussion with the productivity and profitability, with the purpose of generating strategies of strengthening to the internal control that allow to increase the production and therefore the profitability, that in turn will repel with greater income that increases the taxable base for purposes of determining the income tax. In the present exploratory study, with mixed approach to be qualitative and quantitative, is of a transversal type and the method used is deductive, the measurement instrument S20 / 23 of Meliá and Peiró (1998) was applied, using a questionnaire that contains sociodemographic variables and 23 items that measure the level of organizational climate in relation to job satisfaction and applied to a sample of 35 operative employees. The study is supported by the review of the literature and presents a progressive development in the theoretical framework according to the variables raised by the problem, which starts from the bibliographic collection to the processing of the data, through the observation technique, interviews, documentary review and the application of the satisfaction questionnaire, which once the data were obtained, were analyzed with the statistical package for the social sciences (SPSS), based on the descriptive and inferential statistics, which finally with the information obtained, generated the conclusions and recommendations.



INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de facilitar un resumen de la presente investigación para la obtención de título de Maestro, se partirá de lo general a lo particular sobre el tema investigado, a continuación se presenta una breve síntesis sobre la estructura y metodología empleada en la investigación.

Las políticas públicas de la actual Administración Pública Federal, mediante el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, plantearon estrategias transversales para incentivar la productividad y competitividad con el objetivo de lograr un México próspero, al reforzar el mercado interno y externo, a través de la competencia sana entre empresas rentables, que generan impuestos y que contribuyen en el crecimiento económico y desarrollo del país, permitiendo mayores flujos de capital. Sin duda alguna al haber planeación intervino el control interno gubernamental que permitió detectar indicadores que reflejan la situación del país y así poder realizar presupuestos y líneas de acción que lleven a México a su máximo potencial.

Derivado de lo anterior, se desarrolla el marco teórico de la presente investigación, tomando en cuenta que para cumplir con las metas planteadas por el actual mandatario, es importante que las empresas que aportan impuestos a la federación sean empresas rentables y competitivas, pero para lograrlo se requiere que la gerencia ponga en marcha un adecuado control interno contable y operativo que surta efectos positivos en la información financiera y en los recursos humanos, reflejándolo en un buen clima laboral que afecte positivamente la productividad y por ende la rentabilidad para obtener mejores resultados fiscales al incrementar la base gravable con que se determinan los impuestos que mantienen la estabilidad del país. Por tal razón, se estudia el caso especial de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., con giro principal de envasado y venta de bebidas con contenido alcohólico, donde resulta importante analizar el nivel de influencia que ejerce el control interno



ante los resultados fiscales medidos por el clima organizacional de sus empleados y la relación que guardan con la supervisión; siendo de gran relevancia generar estrategias de fortalecimiento al control interno para efectuar mejoras que permitan reconocer el esfuerzo, conocimientos, actitudes y habilidades de cada uno de sus trabajadores para hacerlos sentir motivados y que adopten el sentido de pertenencia, mejorando la calidad de sus productos y comprometiéndolos con la organización, en consecuencia para obtener mejores resultados fiscales.

Tomando en cuenta las variables originadas del planteamiento del problema y considerando temas relacionados, se desarrolla el presente trabajo de investigación estructurándolo en cinco capítulos, indicando que el Capítulo I, incluye el marco metodológico, partiendo de los antecedentes y estudios realizados, justificación, objetivo general, objetivos específicos, pregunta general y preguntas específicas, por último, el desarrollo del planteamiento del problema.

El Capítulo II, contiene el marco teórico, refiere principalmente al control interno, partiendo de la definición, clasificación y objetivos, además del desarrollo del modelo COSO, auditoría interna, auditoría administrativa y la relación del control interno con la administración, seguido de los procesos administrativos, propósitos del control interno a través de los recursos organizacionales, así como el desarrollo del tema de control interno en la administración de recursos humanos, tomando en cuenta factores como: la cultura, clima organizacional, satisfacción laboral y sus efectos en la productividad, finalmente teorías motivacionales que influyen en el clima organizacional.

El Capítulo III, ofrece especial atención al tema de control interno y sus efectos en los resultados fiscales, partiendo con el desarrollo del tema productividad, su definición y formas de medirla, productividad en el contexto



nacional e internacional, previsión social y la relación que guarda con la productividad, así como también el tema de rentabilidad su definición y razones financieras que la miden, concluyendo con el desarrollo del tema de rentabilidad, productividad y su relación en la determinación de los resultados fiscales.

En el Capítulo IV, se explica el marco referencial, partiendo del objeto de estudio de la empresa Valle Rocosó S.A de C.V., dedicada al envasado y venta de bebidas con contenido alcohólico, narrando antecedentes y características de los establecimientos, así como el comportamiento de consumo de bebidas alcohólicas en el contexto local, nacional y mundial respecto a los impuestos que causan, además de los empleos directos e indirectos que generan, en especial haciendo énfasis a la empresa estudiada, además, se muestra el tamaño de la empresa, organigrama, filosofía y productos que comercializa.

El Capítulo V, describe los resultados de investigación, desde el diseño de la metodología, la descripción de las variables dependiente e independiente, además de presentar el análisis estadístico descriptivo e inferencial de las mismas, así como la descripción de los factores del instrumento de medición S20/23 de Meliá y Peiró (1998) que fue utilizado para el análisis de los datos que arrojó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS), además de una breve descripción del método utilizado.

Derivado de la interpretación de resultados se narran las conclusiones y recomendaciones dirigidas a los directivos para que apliquen medidas correctivas en la ejecución del control interno y que puedan repercutir en la productividad, a través de un buen clima organizacional que impulse a aumentar la rentabilidad de la empresa logrando el objetivo principal de investigación sobre obtener mejores resultados fiscales.



CAPÍTULO 1. MARCO METODOLÓGICO

1.1 Antecedentes

Gámez (2010), afirma que el origen del control interno se remonta al inicio de la actividad comercial del hombre, en los pueblos de Egipto, Fenicia y Siria entre otros donde se han encontrado libros de partida simple.

Mientras tanto Flores e Ibarra (2006), relacionan la práctica del control interno hasta la edad media con el origen de la partida doble en Venecia en el año 1494, donde Fray Lucas Paccioli, conocido como el padre de la contabilidad escribe un libro sobre contabilidad de la partida doble, considerándolo como una de las medidas de control para aquella época.

Como menciona Gutiérrez (2015), en su estudio de tesis, que fue hasta finales del siglo XIX donde los empresarios se preocuparon por implementar sistemas adecuados como medidas de control para la protección de sus intereses.

Por su parte, Gámez (2010), resume en su estudio, que en el ámbito público el interés por implementar sistemas de control interno surge en la década de 1970, cuando se observa que el sector público crece considerablemente en los países en vísperas de desarrollo, en la búsqueda de medidas encaminadas a mejorar la eficiencia y eficacia de dichos organismos gubernamentales.

Finalmente se puede afirmar que a consecuencia del crecimiento económico, las complejas leyes, las empresas actuales presentan gran complejidad en su organización a pesar de los avances tecnológicos, de tal manera que obtener un buen control interno en la actualidad requiere de preparación y capacitación constante.



1.1.1 Estudios Realizados de Control Interno

El papel de la gerencia y el personal de la empresa conforman el concepto de control integral, debido a que los recursos disponibles deben estar encaminados al logro de los objetivos y metas de la organización, para ello los niveles altos en la jerarquía organizacional deben gestionar la administración para cumplir las normas legales que afectan de manera interna y externa a una empresa (Salazar, 2014).

Para realizar un diseño e implementación de controles internos, el factor humano es esencial, Salazar (2014) realizó la aplicación de encuestas virtuales al personal de algunas instituciones públicas, describiendo que el resultado no fue favorable debido a que los funcionarios no tienen una clara idea de la aplicación de control interno, por otra parte los jefes de las áreas de control institucional si están capacitados y señalan relevante la implementación de controles internos, mientras que sus auditores no perciben que son parte de este sistema, además también se indica la falta de políticas respecto a la implementación de estos sistemas.

Cabe señalar que la autora recomienda brindar algún tipo de incentivo para que el personal responda de manera eficiente las encuestas virtuales, sin embargo habría que analizar si este método es realmente confiable debido a las circunstancias que llevan al personal a no responder de manera consciente y analítica.

Castañeda (2014), realizó un estudio comparativo en tres empresas industriales (una micro, una pequeña y una mediana), clasificadas como mipymes, con el propósito de demostrar la efectividad del sistema de control interno en el logro de los objetivos de la organización mediante el modelo COSO (propuesto por el Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission en el año de 1992). A partir de este modelo, se describe la inexistencia de objetivos que cumplan los parámetros adecuados, de la



misma forma no existe la evaluación y análisis de los riesgos; también se indica la falta de políticas y procedimientos en las tres empresas respecto al entrenamiento de los colaboradores, además de ello el control es ejercido únicamente por experiencia y costumbre. En esta investigación la característica de las empresas estudiadas, catalogadas como mipymes se ve reflejada en los canales de comunicación, ya que los administradores describen esta como eficiente, debido a que los trabajadores tienen la apertura de estar en contacto directo con sus superiores y esto facilita la comunicación.

En el estudio de Castañeda (2014), refiere que el control interno debe ser consustancial a la dirección, es decir al llevar un control eficiente, la gerencia tendrá la seguridad de que los objetivos serán cumplidos exitosamente mediante la consecución del proceso de dirección de manera correcta aplicando la gestión llevada a cabo por la planificación, ejecución y supervisión.

Segovia (2011), desarrolló en su investigación, la aplicación de herramientas de planeación estratégica e implementación de un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades de la empresa que se obtuvieron con la aplicación de evaluaciones para caracterizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas así como las recomendaciones que se deberían seguir en base a los resultados de estas herramientas; para lo cual la empresa de estudio fue una entidad comercial dedicada a la elaboración de banquetes, esta atravesaba por problemas de rotación de personal, no se tenían manuales de procedimientos y la actitud del personal era descrita como deficiente al no tener compromiso y sentido de pertenencia hacia la compañía.

Como parte de la conclusión en su estudio, Segovia (2011), declara que un sistema de control interno es un paso fundamental para poder enfrentar los cambios globales de manera que se optimicen eficientemente los recursos que conforman a una compañía con el fin de obtener mayor rentabilidad.



Vega y Nieves (2016), refieren a que de manera general, las deficiencias se reflejan en el desconocimiento por parte de los directivos acerca del funcionamiento de un buen sistema de control interno, la falta de continuidad a los resultados de las evaluaciones en una auditoría y la falta de adecuación de los sistemas de acuerdo al tipo de organizaciones.

La supervisión y monitoreo representan una parte importante dentro de los sistemas de control internos, por esta razón los autores desarrollaron un plan de acción que consta de 4 etapas (Vega y Nieves, 2016):

Etapas 1. La preparación inicial que incluye la capacitación del personal participante así como el desarrollo de un cronograma de actividades; esta a su vez se conforma de distintos pasos a seguir el primero es:

Paso 1. Capacitación de un comité de prevención el cual debe estar representado por personas que cuenten con las habilidades y capacidades en el manejo de procesos de dirección y gestión.

Paso 2. Establecimiento de los contextos del proceso. En el cual se debe incluir la descripción detallada de la entidad.

Etapas 2. Es la planificación que incluye todos los aspectos para llevar a cabo la supervisión y el monitoreo.

Paso 3. Definir los objetivos del programa.

Paso 4. Identificar los indicadores que pueden incluir los instrumentos de evaluación de auditorías.

Paso 5. Previsión de recursos y medios con los cuales se dispondrá para la realización así como su optimización.



Paso 6. Temporalización, método y responsabilidades. Se deben utilizar herramientas estadísticas para el monitoreo y supervisión, además el máximo responsable del programa es el director general de la empresa.

Etapa3. Implementación.

Paso 7. Coordinación y ajuste. Evaluar el grado de cumplimiento.

Paso 8. Procesamiento de la información y reporte. Consiste en la elaboración de una base de datos y análisis estadístico.

Etapa 4. Control y mejora. A través de la filosofía de “mejora continua”.

Paso 9. Revisión del programa y objetivos planteados al inicio.

Paso 10. Es el mejoramiento continuo.

La revisión de la literatura constata la relevancia de los manuales de procedimientos para un efectivo control interno, como menciona Paiva (2013), estos documentos van en conjunto para la realización de una eficiente gestión de los recursos en la empresa.

Paiva (2013), realizó una investigación de la incidencia que podrían tener los controles internos en la rentabilidad en una empresa de cobros, la cual en su actividad ha tenido que enfrentar problemáticas con respecto al personal que ahí ha trabajado ya que ha incurrido en operaciones fraudulentas y esto ocasionó un impacto negativo en las ganancias esperadas.

Los resultados de la aplicación de un cuestionario que indagara en los orígenes de estos problemas fueron: la falta de un código de ética, no hay manuales de funciones lo que ocasiona en el personal inexactitud en las actividades que realizan, las decisiones no están respaldadas de manera formal ya que simplemente se lleva a cabo empíricamente y no se realizan



documentos que fundamenten decisiones importantes por parte de la junta directiva, no existen registros de las actividades financieras, los estados financieros no se realizan mensualmente debido a operaciones que no se registran a tiempo; se indica que estas operaciones no registradas es por causa de los mismos socios quienes no entregan de manera oportuna los datos (Paiva, 2013).

Lozano y Tenorio (2015), mencionan que la industria de la construcción no se excluye de la evaluación de sus procesos de control internos, ya que en su investigación se describen las problemáticas en la industria; quienes a partir de observaciones se percataron de la existencia de rotación de personal y continuos desplazamientos del personal, esto dada la naturaleza del sector. Lo que sugiere que aunque las empresas grandes de cualquier giro estén consolidadas y sean competitivas también pueden ser ineficientes en cuanto a sus procesos de control.

Es por esta razón que se recomienda la implementación de sistemas de control específicamente diseñados para las empresas en cuestión, es decir, se deben analizar las características de la entidad para poder implementar un sistema de control adecuado, y todo ello con la correcta dirección de la gerencia.

Pérez (2013), señala la eficiencia para medir la productividad mediante la aplicación de un sistema de control interno, debido a que analizando la evaluación de este sistema en una fábrica de puros, argumentando la importancia que tiene este activo dada la naturaleza de la industria, se concluyó que los controles no son preventivos sino más bien correctivos, además de ello la gerencia no cuenta con análisis de estos controles es decir no se sabe si están siendo bien o mal implementados.

En la descripción de la literatura consultada se ha analizado que las investigaciones revisadas concuerdan en varios aspectos, por ello se debe



dedicar especial atención en estas deficiencias para no cometer los mismos errores y además brindar a la empresa que es el caso de estudio, las bases para contrarrestar las debilidades que coincidan con las que aquí se mencionan.

1.2 Justificación

La presente investigación se realiza tomando en cuenta que existen diversas empresas que no disponen de un sistema de control interno, que les permita autoevaluarse para detectar fallas que ponen en riesgo la salvaguarda de los activos y de la información, por consecuencia no cuentan con la solución respectiva, ya que se tienen deficiencias en el control interno operativo relativo a la supervisión, presentando riesgos al no tener un clima organizacional satisfactorio.

Por lo tanto, se justifica la presente investigación, debido a que mediante la ejecución de un sistema de control interno óptimo que disponga de políticas, manuales, acciones, evaluaciones y todo lo que se requiere para la buena gestión administrativa, facilitará la administración de los recursos y la salvaguarda de los activos, brindando alternativas de solución en la búsqueda de la toma de decisiones, mejorando la administración del control interno, contribuyendo con ello a evitar riesgos, fraudes, y pérdidas financieras.

La importancia radica en que si se cuenta con un sistema de control interno óptimo, se espera alcanzar con éxito las metas y objetivos trazados por las empresas, generando mayor producción con menores costos, que por ende, incrementan la productividad y la rentabilidad, obteniendo mayores ingresos y utilidades que benefician a los socios y trabajadores, además de repercutir positivamente en la solvencia y liquidez de la empresa, así como, aumentar la base gravable que permite contribuir con el estado a través de los impuestos a que está sujeta y que se determinan de acuerdo a lo dispuesto en



la ley del impuesto sobre la renta, impactando significativamente en el plan nacional de desarrollo del país, otro tema de importancia es que se impulsa la producción con calidad repercutiendo positivamente en la competitividad entre las empresas que participan con el fortalecimiento del mercado interno y externo a través de las exportaciones, incentivando con ello el crecimiento económico.

Por medio de los impuestos, el estado dispondría de fondos para sufragar los servicios públicos que demanda la sociedad como son: salud, educación, seguridad, infraestructura y desempleo, etc., mejorando con ello la calidad de vida de todos los mexicanos e impulsando a los emprendedores al desarrollo empresarial, obteniendo recursos a través del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), fortaleciendo la política de fomento industrial y de innovación, beneficiando el crecimiento económico de sectores tanto comerciales como sociales que conllevan a un México próspero.

1.3 Objetivos de Investigación

1.3.1 Objetivo General

Generar estrategias de fortalecimiento al control interno a través del análisis del clima organizacional de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., dedicada al envasado y venta de bebidas con contenido alcohólico, con domicilio en Santa Mónica, municipio de Epazoyucan Hidalgo, con la finalidad de aumentar la base tributaria para efectos del impuesto sobre la renta.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar el control interno de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., en cuanto a su gestión operativa, relativo a la supervisión y sus efectos económicos.



2. Identificar la percepción de trabajadores de la empresa Valle Rocosó S.A de C.V., referente al esquema de control interno, relativos a la supervisión, mediante el clima organizacional que perciben los trabajadores operativos.
3. Determinar el nivel de influencia que mantienen los esquemas de supervisión con la productividad y rentabilidad.
4. Conocer si las características sociodemográficas de los trabajadores de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., influyen de manera significativa en los esquemas de control interno y la rentabilidad de la organización.
5. Generar estrategias de fortalecimiento al control interno de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., que permitan aumentar su productividad y rentabilidad y por ende, su base tributaria para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta.

1.4 Preguntas de Investigación

1.4.1 Pregunta General

¿Cuál es la influencia del sistema de control interno del área de supervisión medido por el clima organizacional de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., ante la determinación de los resultados fiscales?

1.4.2 Preguntas Específicas

1. ¿Qué tipo de políticas maneja el área de supervisión de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., en cuánto a la ejecución del control interno y que repercusiones tiene económicamente?
2. En base al clima organizacional medido por el instrumento de medición de Meliá y Peiró (1998), ¿Cómo es percibido el control interno de los empleados operativos de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V.?



3. En relación al marco teórico, ¿Cómo influye la ejecución del control interno por parte de la supervisión ante el clima organizacional y que efectos surte ante la rentabilidad?
4. ¿Cómo influyen las características sociodemográficas de los trabajadores operativos en los esquemas de control interno y la rentabilidad de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V.?
5. En base a los resultados que arroje el paquete estadístico (SPSS), ¿Cuáles serían las estrategias que permitan fortalecer el control interno que logren aumentar la productividad, rentabilidad y por ende la base tributaria para efectos del impuesto sobre la renta de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V.?

1.5 Planteamiento del Problema

Las empresas se integran por elementos humanos, técnicos y materiales gestionados por sus administradores cuyo objetivo principal es el de ser rentables para su propia subsistencia. Con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Const.,2017, art. 31), fracción IV, están obligadas a contribuir con sus impuestos con la Federación, con el estado o municipio en que se localice su centro de negocios, de la manera proporcional y equitativa en que perciban sus ingresos y que se apeguen a los requisitos que disponen las leyes fiscales, con el objeto de sufragar gastos públicos que demanda la sociedad y que están previstos en el presupuesto de egresos que se realiza anualmente. Por tal motivo, al no contar con un sistema de control óptimo, no se espera alcanzar con éxito las metas y objetivos trazados por las empresas, reduciendo su producción y por ende sus utilidades, limitando las contribuciones con el estado, frenando con ello, el crecimiento económico y desarrollo del país, ya que sin los impuestos, el estado no dispondría de fondos para sufragar los servicios públicos que demanda la sociedad como son, salud, educación, seguridad, infraestructura y desempleo, etc.



Dado lo anterior, el propósito del presente proyecto de investigación recae en la generación de propuestas de fortalecimiento al control interno de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., a través del estudio de su clima organizacional, generando con ello mayores utilidades.

Por tal motivo, dando un correcto trato y la importancia a cada uno de los empleados para mejorar el clima organizacional, es un indicador que surte efectos en el aumento de la productividad en la empresa, que por ende se incrementan los ingresos mejorando la rentabilidad obteniendo un aumento en la base gravable para efectos del impuesto sobre la renta, logrando mantener la empresa al margen del éxito, además de obtener trabajadores satisfechos y productivos, capaces de alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, beneficiando el crecimiento económico y desarrollo del país, de lo contrario, si no se generan estrategias de fortalecimiento al control interno que ahonden en la buena percepción del clima organizacional, se continuarán generando posibles riesgos que perjudican económicamente a la empresa y al desarrollo del país, por tales razones resulta importante plantear la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuál es la influencia del control interno del área de supervisión con el aumento de la base tributaria para efectos del impuesto sobre la renta de la empresa Valle Rocosó S.A de C.V., en el año 2017?

1.5.1 Delimitación del Problema

El presente estudio se enfoca en las micro empresas dedicadas al giro de envasado y venta de bebidas con contenido alcohólico, pero se delimita su estudio en la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., únicamente a sus trabajadores operativos en el año 2017, es una empresa que está localizada en Santa Mónica, municipio de Epazoyucan Hidalgo.



CAPÍTULO 2. CONTROL INTERNO

En el control interno interactúan cada una de las personas que conforman una empresa, todos deben de asumir la responsabilidad que le compete en cuanto a sus funciones además de fomentar el trabajo en equipo y la calidad en la producción, respetando las políticas y los manuales de procedimientos que ayudan a el logro de los objetivos y metas trazadas, para contribuir con la permanencia del negocio, siendo productiva, rentable y competitiva; ya que una empresa en marcha a través de sus impuestos, impulsa la economía y el desarrollo de país, generando fuentes de empleo, infraestructura, seguridad, etc.

Derivado de lo anterior y partiendo del objetivo principal del presente estudio, que es generar estrategias de fortalecimiento al control interno para mejorar los resultados fiscales ampliando la base tributaria para el cálculo del impuesto sobre la renta, determinados por la relación que guarda el área de supervisión con la percepción del clima organizacional de los empleados operativos de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., se desarrollan los temas relacionados con las variables dependientes de satisfacción laboral y productividad, asociando temas de control interno y clima organizacional.

Para el logro de los objetivos de esta investigación, es esencial desarrollar este capítulo narrando de lo general a lo particular, partiendo con el tema principal sobre el control interno, su definición, clasificación y objetivos, además del desarrollo del modelo COSO, auditoría interna, auditoría administrativa y la relación del control interno con la administración, seguido de los procesos administrativos, propósitos del control interno a través de los recursos organizacionales, así como el desarrollo del tema de control interno en la administración de recursos humanos tomando en cuenta factores como: la cultura y clima organizacional, satisfacción laboral y sus efectos en la



productividad y finalmente teorías motivacionales que influyen en el clima organizacional.

Definición

De acuerdo a Gámez (2010), considera al control interno como una herramienta que surge de la necesidad de eliminar o disminuir significativamente los riesgos a los cuales se enfrentan las organizaciones sea de sectores públicos o privados. Por su parte Paima y Villalobos (2013), definen al control interno como:

Conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las persona que conforman una organización publica y privada, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.
(p.24)

Una correcta aplicación del control interno, previene riesgos y garantiza la obtención de información financiera y operativa correctas, ya que de esta depende el buen funcionamiento de las organizaciones y sirve para la toma de decisiones y formulación de programas, manuales de procedimientos y políticas internas de acciones futuras que ahonden en el progreso de la institución brindando un impacto significativo en la productividad y rentabilidad del negocio, además de dar cumplimiento estricto de las obligaciones que disponen las leyes fiscales.

2.1 Clasificación del Control Interno

El control interno se puede aplicar al sector público, privado o social y son los auditores quienes por medio de sus reportes brindan información donde se resume la evaluación de los factores que ayudan al buen funcionamiento de un negocio, como políticas, objetivos, procedimientos, con el fin de adecuar



medidas pertinentes en caso de existir o no situaciones que pongan en riesgo los activos y la información financiera, se emplea en todas las áreas de la empresa, se clasifica en; control interno administrativo y control interno contable y dependiendo el área es donde se ejecuta.

2.1.1 Control Administrativo

Es importante para las empresas por medio del área de dirección, la implementación de políticas, manuales de procedimientos, que permitan el correcto funcionamiento de los procesos que ahondan en el logro de los objetivos de la organización, como aumentar la productividad en base a un buen clima laboral, generar mayor rentabilidad y por ende obtener mayores utilidades, convirtiéndose en empresas competitivas con productos de calidad en el mercado, contribuyendo a su vez correctamente con su carga impositiva, por tal motivo se debe aplicar a las áreas operativas.

2.1.2 Control Contable

Para Paima y Villalobos (2013), en su estudio determinan que el control contable es un "sistema de autorización y aprobación, separación de obligaciones concernientes al mantenimiento de registros e informes contables y los implicados en la custodia de activos y operaciones a los controles físicos de activos y auditoría interna."(p.26)

Por tal motivo, se concluye que cuando se realiza una auditoría a los estados financieros, el auditor debe ser capaz de determinar los posibles riesgos que afecten la estabilidad de la empresa como detección de fraudes, pérdidas financieras, así como mediar la eficiencia y eficacia operativa de sus operaciones financieras que aumente la rentabilidad de la empresa.



2.2 Objetivos del Sistema de Control Interno

Es de gran importancia establecer objetivos que estén direccionados a salvaguardar los activos y bienes de las empresas, así como para verificar la confiabilidad y veracidad de los informes contables y administrativos que ahonden en el cumplimiento de las metas y objetivos para impactar positivamente en la rentabilidad de la misma.

En la opinión de Gámez (2010), afirma que los objetivos de una organización son evaluar aquellos riesgos que puedan poner en peligro su actividad, como que puedan afectar a los mecanismos de control para su detección, de tal forma se ve la necesidad de generar estrategias de fortalecimiento al control interno administrativo y contable.

Ledezma D. y Merino K. (2011, citados por Paima y Villalobos, 2013), describen que los objetivos que busca generalmente el control interno son, obtener información financiera veraz y oportuna, salvaguardar los recursos de la empresa y promover la eficiencia de las operaciones.

2.2.1 Objetivos del Control Interno Administrativo

El plan de organización que adquiere la empresa es el control interno administrativo, con sus políticas, procedimientos y métodos operacionales que si se aplican correctamente hacen que la empresa administre eficientemente los recursos organizacionales, logrando metas y objetivos planteados.

Estupiñán (2015), en su obra describe los siguientes objetivos:

- Contar con información actualizada de la situación de la empresa.
- Coordinar sus actividades.
- Vigilar el logro de los objetivos trazados.
- Ejecutar eficientemente los planteamientos.



- Vigilar que la empresa opera con las políticas establecidas.

2.2.2 Objetivos del Control Interno Contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable con los siguientes objetivos planteados por Estupiñán (2015):

- Que todo lo contabilizado exista y lo que exista esté contabilizado.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Generar información financiera con relevancia y representación fiel.
- Manual de políticas contables.
- Verificar efectividad, políticas e indicadores para ayuda a la administración.
- Cultura de autocontrol.
- Reconocimiento: midan, revelen y presenten hechos económicos de acuerdo a las Normas de Información Financiera.

Por tal razón, es importante que las empresas fijen políticas de control interno y que se apeguen a los postulados básicos sobre los cuales debe operar el sistema de información contable, descritos en las normas de información financiera, esto con el fin de prevenir riesgos que afectan la correcta valuación, presentación y revelación de información de los estados financieros de lo contrario, si no se ejecutan se pone en riesgo la base tributaria afectando los resultados fiscales, que ocasionan pérdidas financieras las cuales hubieran podido ser evitadas.

2.3 Control Interno Basado en el “Modelo COSO”

Con el entorno actual surgió la necesidad de integrar nuevos conceptos en todos los niveles de las diferentes áreas de la empresa tanto administrativas



como operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge un nuevo concepto de control interno con una mejor tendencia a ofrecer resultados: el modelo Committee Of Sponsoring Organizations Of the Treadway Commission (COSO), siendo una nueva estrategia que impulsa el desarrollo y administración eficiente de los recursos de las empresas con un mayor porcentaje de éxito al logro de los objetivos.

Existen varias definiciones respecto al control interno, pero una de la más aceptada es la del modelo (COSO) reconocida en el ámbito internacional por su nueva tendencia más efectiva el obtener resultados, inició en la década de 1990 con el modelo COSO I, con el paso del tiempo y los constantes cambios tecnológicos ha venido renovando sus principios operativos, aplicando actualmente el modelo COSO III.

Por su parte Barquero (2008, citado por Hernández, 2016), describe al modelo COSO, como:

El proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal, de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes aplicables y normas aplicables (p.54)

Como se puede observar en la definición se contempla claramente sus objetivos del actual modelo COSO III, de los cuales recalca en la eficiencia y eficacia con que se obtiene la información financiera resumiéndolo de otra manera, se busca que la misma sea real y objetiva, y que además se cumpla con la normatividad financiera vigente contemplando el control interno contable y por último que se cumpla con las obligaciones que disponen regulaciones financieras y las leyes fiscales vigentes.



2.4 Auditoría

De acuerdo a Villardefrancos (2006), interpreta a la auditoría como la "actividad para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, es como una base de servicio a la dirección" (p.55). Por tal razón, se puede entender como una herramienta de apoyo del área de dirección que permite medir la efectividad de otras áreas dentro de la empresa.

Existen varias clasificaciones de auditoría como la interna y externa, que auditan al sector público, privado y social, y existen de varios tipos como; auditoría fiscal, contable, forense, financiera, de recursos humanos, operacional, integral y la administrativa, ambas se diferencian básicamente por el objeto que buscan y los agentes que la realizan, de tal modo, siguiendo el objetivo de estudio del proyecto de investigación se describirá únicamente la administrativa.

2.5 Auditoría Administrativa

La auditoría administrativa puede ser aplicada en todo tipo de organizaciones, ya sean, públicas, privadas o sociales.

Definición

Franklin (2007), define auditoría administrativa como: "Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable" (p.11).

De tal modo, se puede concluir que la auditoría administrativa, es una necesidad en la actividad empresarial de nuestra época, siendo una herramienta preventiva y que está ligada al control interno de las empresas que evalúan el desempeño, donde la administración es fundamental para la toma



de decisiones al planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar los recursos con los que cuenta una empresa, para lograr los objetivos por los que fue creada, como ser rentable con un margen de utilidades que le permita permanecer en el tiempo generando flujo económico.

2.5.1 Factores que evalúa la Auditoría Administrativa

La auditoría administrativa evalúa los siguientes factores de las organizaciones, según el criterio de Franklin (2007), los objetivos, políticas, procedimientos, estructura orgánica del área de producción, liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, controles, calidad, servicios, mediante las siguientes técnicas de recopilación: investigación documental, observación, entrevistas y cuestionarios.

Se puede concluir que la auditoría administrativa está totalmente ligada al control interno al evaluar cada uno de los factores mencionados en el párrafo anterior, y si se aplica correctamente se previenen posibles riesgos de pérdidas financieras, que afectan los ingresos de las empresas y se pueden tomar decisiones correctas para implementar medidas correctivas de autocontrol.

2.6 Administración

La administración es responsable del desarrollo, implementación y supervisión de un adecuado sistema de control interno, y es susceptible a ser deteriorado sino se revisa de manera periódica.

La administración es un aspecto complejo, que forma parte de la sociedad en general, es llevada a cabo desde el hogar en el que nos desarrollamos, hasta las entidades con autoridad que rigen aspectos de la vida espiritual como las iglesias, al igual sucede con otro tipo de organizaciones como el gobierno y las entidades económicas, por ello se describen algunos conceptos a continuación.



Definición

Albertina Pujol, desarrolló una definición que destaca el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) de todos los tipos de recursos que se disponen para lograr los objetivos y las metas que se definen por la alta dirección, también esta autora toma en cuenta aspectos como la cultura, motivación, liderazgo y comunicación.

Para Robbins y Decenzo (2002), la administración es un proceso que describe la realización de actividades con eficiencia y eficacia, para conseguir determinadas metas, utilizando a las personas y trabajando junto con ellas para lograr estas metas.

Según Chiavenato (2007) describe a la administración mediante el proceso de planeación, organización, dirección y control así como a los recursos que intervienen en este.

Hernández y Rodríguez (2006), mencionan que la administración es: “La disciplina profesional que se dedica al estudio y formación de especialistas en dirigir el trabajo humano en equipo con el fin de elevar la competitividad de los organismos sociales productivos del sector público y privado” (p.4). Por lo tanto la gerencia debe generar buena comunicación con sus empleados y trabajar en equipo con ellos ya que esto es determinante para el logro de la competitividad de la compañía.

Fremont E. Kast citado por Hernández y Rodríguez (2006), señala que esta disciplina esta conformada por cuatro elementos: la dirección hacia las metas, participación de los individuos, técnicas utilizadas y el compromiso que se tiene hacia la empresa.

Administración y Control Interno



La administración se aplica a todo tipo de empresas privadas y organismos gubernamentales, de acuerdo a Hurtado (2008), afirma que el éxito de la empresa depende de la administración y una adecuada administración eleva la productividad a través del buen aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

De tal modo se concluye que el departamento de auditoría interna, debe vigilar el aprovechamiento de los recursos a través de un buen control interno mediante el análisis de auditor con el fin de implementar o mejorar estrategias de fortalecimiento al control para la detección de riesgos.

2.7 Recursos Organizacionales y el Control Interno

A través de un eficiente control interno, se puede llevar a cabo una correcta gestión de los recursos que son parte de una organización, debido a que son los medios disponibles para desarrollar las actividades fundamentales en la administración de un negocio. Estos recursos están clasificados como materiales o físicos, humanos, financieros, mercadológicos y administrativos. La auditoría administrativa a través del control interno, se encarga de verificar si los recursos organizacionales se han utilizados de forma eficiente y eficaz, con ello, para alcanzar los objetivos que se han planteado.

Por su parte Blázquez y Mondino (2011), resumen que existen dos tipos de control interno, el que evalúa lo físico con auditorías a los almacenes, ya que todo lo que exista debe estar registrado, y el control de los recursos en correspondencia con la planificación en lo que se analiza entre los programas de producción y ver que se cumplan con los estándares de calidad, por su parte también describe que son los recursos los factores que ponen en marcha la organización.

Recursos Materiales



Según el criterio de Blázquez y Mondino (2011), se consideran todos los bienes materiales con los que cuenta una empresa e indispensables para su funcionamiento como son:

- Instalaciones: edificios, terrenos, oficinas, herramientas.
- Materias primas: materias auxiliares, producto en proceso.

Se puede concluir que son los recursos indispensables para producir bienes y servicios.

Recursos Financieros

Para Blázquez y Mondino (2011), consideran los recursos financieros en dos tipos: los propios y los ajenos describiéndolos de la siguiente manera:

- Propios: aportes de socios (dinero), utilidades, etc.
- Ajenos: préstamos, créditos bancarios, bonos, etc.

Se concluye que los recursos financieros, es el dinero que conforma el capital de la empresa, ya sea el propio o el obtenido por apalancamiento financiero en forma de préstamos.

Recursos Mercadológicos

Por su parte Chiavenato (2007), describe a los recursos mercadológicos como los medios por los cuales la organización interactúa con sus clientes a través de la publicidad y canales de venta, pueden ser las investigaciones de mercado, los pedidos de clientes y todo lo relativo al mercado.



2.7.1 Recursos Humanos

Desde el enfoque de Carnejo y Cejas (2009), resumen que el recurso humano es considerado como fundamental para el funcionamiento de la empresa debido a que aporta conocimientos, destrezas y habilidades, pero recalca que sin los gerentes que direccionan, no sería posible alcanzar el éxito, por tal motivo, se puede afirmar que todas las personas de todos los niveles forman los recursos humanos y es a través de un buen control interno lo que hace posible que una empresa sea productiva. Chiavenato (2007) incluye en esta categoría a los directores, gerentes, supervisores, empleados, obreros y técnicos.

Recursos Humanos y el Control Interno

Derivado de los objetivos planteados en esta investigación, nos adentraremos en los recursos humanos que son el componente principal del constructo clima organizacional, plasmando la definición de uno de los autores que ha marcado relevancia por sus aportaciones a la administración.

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. (Chiavenato, 2007, p. 95)

Sea cual sea el nivel de puesto en la jerarquía organizacional, los individuos que la componen siempre van a aportar habilidades, conocimientos, actitudes, conductas, percepciones, entre otros; de forma que todos estos componentes le dan vida a la compañía.



De tal manera Estupiñán (2015), considera que el empresario también forma parte del factor humano, relacionado directamente con la producción de bienes y servicios por que asume la iniciativa de coordinar los recursos, tomar decisiones básicas de las políticas de su empresa, es innovador al introducir nuevos productos al mercado, asume el riesgo comercial y todas sus obligaciones fiscales y el control inherente en toda su empresa.

Los recursos humanos de una empresa conforman directamente un departamento reflejado en la estructura organizativa, de manera que tienen la responsabilidad de maximizar el desempeño de los colaboradores en la organización, con el propósito de incrementar la productividad, sin dejar de lado que el clima organizacional es un factor que determina el nivel de motivación del personal, haciendo énfasis en un estricto apego a las políticas que emanan de un buen control interno establecido por el empresario y sus directivos.

La Administración de Recursos Humanos (ARH), llevada a cabo por las actividades desarrolladas por los gerentes para que la organización en conjunto logre atraer, conservar y direccionar de manera eficiente su capital humano y así alcanzar su objetivo principal de ser una empresa altamente competitiva y rentable, con un nivel de ingresos que permita distribuir la riqueza entre sus trabajadores y contribuya de manera proporcional y equitativa en el pago de sus impuestos repercutiendo en el mejoramiento de las necesidades que demanda el estado.

2.7.2 Recursos Administrativos

La auditoría administrativa se basa principalmente en el proceso administrativo para evaluar factores que ponen en riesgo la actividad económica y financiera, así como aspectos operativos de la empresa.

Dentro de la clasificación de los recursos organizacionales con los que cuenta una empresa se encuentran los recursos administrativos y de acuerdo al



criterio de Frankiln (2007), de estos se desprende el proceso administrativo integrado por la planeación, organización, dirección y control, constituido por todos los medios para controlar una empresa y hacerla exitosa. La auditoría administrativa recurre al proceso administrativo para evaluar algunos factores ligados al buen funcionamiento de la empresa como los objetivos, políticas, procedimientos, liderazgo entre otros, tomando en cuenta necesidades específicas como se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Etapas del proceso administrativo

Etapas	Necesidades específicas
Planeación	<ol style="list-style-type: none">1. Replantear objetivos y/o metas.2. Redefinir políticas y reglamentos claros.3. Establecer procedimiento de trabajo eficaz.
Organización	<ol style="list-style-type: none">1. Verificar la estructura organizacional.2. Identificar funciones y actividades de cada puesto.
Dirección	<ol style="list-style-type: none">1. Comprobar si el liderazgo es el adecuado, así como la motivación y la comunicación.2. Corroborar que exista trabajo en equipo y la coordinación entre puestos.
Control	<ol style="list-style-type: none">1. Controles (verificar su existencia).2. Servicio.3. Calidad.

Fuente: Adaptada con datos de (Franklin, 2007, p.547)



2.8 Proceso Administrativo en Auditoría Interna

En los inicios del siglo XX, fue el industrial de origen francés, Henri Fayol quien planteó las cinco actividades que la alta dirección lleva a cabo, las cuales dan origen al proceso administrativo y son las siguientes: planificar, organizar, dirigir, coordinar y por último controlar; fue algunos años más tarde aproximadamente a mediados de la década de los años 50 que dos profesores argumentaron un proceso similar al de Henri Fayol que es: planificar, organizar, integrar a los trabajadores, dirigir y controlar, esto como parte de la realización de un libro de texto.

Dessler (2009) define a estas cinco fases como parte del proceso administrativo y a continuación se detallan sus conceptos.

- **Planeación**

En esta etapa se establecen objetivos y metas, así como el planteamiento de normas y reglas, se llevan a cabo los procedimientos a considerar, por último se desarrollan los debidos planes y pronósticos.

- **Organización**

Consiste en el establecimiento de departamentos para la correcta delegación de las funciones que se llevarán a cabo por los trabajadores, se asignan las tareas específicas a cada uno de ellos, además se determinan los canales de comunicación y autoridad, todo esto para la eficiente coordinación del trabajo desarrollado por el personal.

- **Integración**



Determinar al personal idóneo que ocupará un puesto en la organización, mediante el proceso de reclutar, seleccionar, contratar, remunerar, capacitar y desarrollar profesionalmente. Se establecen criterios de desempeño para después evaluarlos de acuerdo a estos parámetros.

- **Dirección**

Es la tarea que conlleva a verificar si se están cumpliendo los objetivos de trabajo, se debe mantener una energía positiva para lograr motivar a los trabajadores.

- **Control**

Es el establecimiento de normas relativas al cumplimiento de parámetros referentes a la actividad de la empresa, como son las ventas, estándares de calidad, niveles de producción; se compara el desempeño que se ha tenido con los estándares establecidos y se toman medidas correctivas.

2.9 Cultura Organizacional

Dentro de la organización que se deriva del proceso administrativo, encontramos la cultura organizacional y los recursos humanos indicando que de la cultura organizacional se deriva el clima organizacional, el cual es el origen de estudio en esta investigación, dado que fue medido a partir de la satisfacción para analizar el impacto que tendría en los resultados empresariales de la compañía en cuestión; por ello, cabe destacar que la cultura se ve reflejada en la conducta de los trabajadores, se define este concepto como una aglomeración de normas informales que van orientadas a la conducta del personal y ello se suma al logro de los objetivos, es relevante mencionar que cada empresa tiene su propia y única cultura en la que predomina la mentalidad de sus trabajadores.



Díaz et al. (2015), concluyen que un determinante para el desempeño y los resultados empresariales, es la cultura organizacional, además esta impacta en el compromiso, entusiasmo, tolerancia del personal y hasta en su salud; de manera que podemos concluir que la auditoría administrativa refiere al mejoramiento de la cultura al evaluar el desempeño reflejado en la productividad.

En la opinión de Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009), refieren a que la cultura y clima organizacional son elementos relevantes que se relacionan con el aumento de la productividad, de tal manera que en la actualidad la colaboración puede ser origen de ventajas competitivas, es vital el proceso relacionado entre la cultura y el conocimiento interrelacionados con el clima organizacional.

Montoya (2014), describe a la cultura organizacional como las creencias y percepciones que desarrollan los trabajadores hacia la organización, esto a su vez esclarece las relaciones entre el personal y la empresa.

Con respecto a la percepción de los empleados, se indica que si estos tienen oportunidades de desarrollo integral, se les otorgan recompensas por su trabajo, es posible que la productividad sea óptima y de la misma forma el clima organizacional será beneficioso para los colaboradores.

2.10 Clima Organizacional

Chiavenato (2007), señala que el ambiente tiene una influencia sobre la motivación de las personas, y esto se relaciona con el clima organizacional, el cual define como: "La cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta"(p. 87).

Para Sandoval (2004), el clima organizacional incluye elementos como liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, los cuales son percibidos



de tal forma por los trabajadores quienes pueden tener comportamientos distintos, por esta razón se determina que un buen control interno determina totalmente su comportamiento, reflejándolo en la productividad. Es así como se define al clima organizacional de acuerdo a:

Las propiedades del medio ambiente laboral, estas propiedades son percibidas directa o indirectamente por los empleados que realicen su trabajo en ese entorno, el clima repercute en el comportamiento laboral, y por último el clima es una variable que afecta a los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. (Martin, 2015, p.8)

Salazar et al. (2009), describe que una empresa con indicadores bajos en la calidad de vida o un clima laboral deficiente, influye en la salud física y mental de los empleados, provocando cambios en el estado de ánimo, como falta de placer, afecto, entusiasmo o depresión que es motivo de un comportamiento negativo que afecta la productividad y por ende la rentabilidad, afectando los ingresos y los resultados fiscales de la organización.

Dimensiones del Clima Organizacional

El concepto de “dimensión” se refiere a las características que cada autor señala que conforman el clima organizacional, por ejemplo estas pueden ser: el liderazgo, la comunicación, los controles, la supervisión, los valores, entre otros.

Para Serrano y Portalanza (2014), el liderazgo es una dimensión del clima organizacional que se convierte en la más concluyente, por tal motivo se destaca que un buen líder se apega a las políticas, reglas y procedimientos, los que se originan de un buen control interno.



Stringer (2001) citado por Serrano y Portalanza (2014), uno de los autores más relevantes en el estudio de clima organizacional, concluye que existen tres determinantes de este concepto los cuales se refieren a el tipo de liderazgo que se ejerce por los directivos, los acuerdos de la compañía y las estrategias.

Para Martín (2015), la característica de las dimensiones que componen al clima laboral, es que estas son medibles, y ejercen un efecto en el comportamiento de los individuos.

Para concluir, se determina que las dimensiones propuestas por los distintos autores, son las características que en su eficiente descripción por parte de los colaboradores, posibilitan un alto nivel de satisfacción laboral lo cual puede lograr el aumento en la productividad.

Clima Organizacional y el Control Interno

Asubadin I. (2010, citado por Paima y Villalobos 2013), en su tesis concluye que el control interno aplicado correctamente ayuda a formar un buen ambiente de trabajo, además resalta que orienta a los empleados y a los directivos de la empresa a cumplir las funciones encomendadas eficaz y eficientemente, logrando cumplir los objetivos y metas planteadas como el aumentar la producción para generar mayor rentabilidad.

Una de las dimensiones que conforman el clima organizacional es la motivación, se ha demostrado que cuando esta es de un nivel alto entre los miembros de la empresa en consecuencia el clima será elevado y proporcionará relaciones satisfactorias, desencadenando actitudes positivas, de interés hacia la organización y colaboración que se reflejarán en la productividad que por ende aumentará también su rentabilidad.

De acuerdo a Segredo (2013), el origen del clima organizacional está fundamentado en la sociología, específicamente en la teoría de las relaciones



humanas, en donde se destaca la importancia del hombre hacia la función del trabajo que realiza conforme a su inclusión en el sistema social.

Cuadra y Veloso (2007), refieren que en los años 60, Likert y Mc Gregor propusieron el concepto de clima organizacional, ya que se tenía la inquietud de estudiar la forma en que los gerentes o los niveles altos creaban un clima laboral, en la manera de los trabajadores de realizar sus actividades, si existía eficiencia en la realización de estas para que todo esto se viera proyectado en todo el contexto organizacional.

2.11 Satisfacción Laboral

A través del reconocimiento a las habilidades del personal, es necesario evaluar las actividades del trabajador para que esto establezca parámetros de desempeño y comportamientos, y de acuerdo a ello retribuir de manera proporcional todos estos esfuerzos para que esto tenga un resultado positivo en la satisfacción laboral de cada individuo.

De acuerdo a Gallego, Valencia y López (2017), con el estudio de la calidad de vida del trabajador que tiene como dimensiones: el soporte institucional, seguridad, integración, satisfacción, bienestar, desarrollo personal, y administración del tiempo libre; en asociación con variables sociodemográficas, demostraron que estas son predictivas respecto a la satisfacción y mejorarán los resultados financieros, aunado a esto se beneficiará al personal en las utilidades y también a los socios de estas empresas.

Mientras tanto en la opinion de Fuentes (2012), refiere a que características como la motivación, desarrollo del personal y sentido de pertenencia e identificación del personal se reflejarán en la satisfacción de los trabajadores argumentando con esto mejores resultados en la productividad.



Las organizaciones pueden descuidar los factores que resultan positivos hacia el personal en su satisfacción y esto puede repercutir en situaciones negativas como la irresponsabilidad, la falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

Para Medina, Gallegos y Lara (2008), el reconocimiento y retribución que se le brinde al trabajador repercutirá en su motivación y satisfacción, de forma que estas retribuciones serán proporcionales a las aportaciones eficientes que el trabajador realice en la empresa, en el mismo sentido, Torrecilla (s. f.) opina, que la laproductividad depende en gran parte del indicador más sencillo, los sueldos, siendo que en la medida que se aumenta el sueldo, aumenta la motivación de los empleados, siendo satisfactorio para el trabajador y tiende a esforzarse mas repercutiendo positivamente en la productividad.

La satisfacción laboral es un indicador de un buen clima en el trabajo que repercute positivamente a la hora de producir bienes y servicios.

2.12 Clima Organizacional y sus Efectos en la Productividad

Cuando no existe un buen clima organizacional que sea percibido por los trabajadores, ya que expresan sus inconformidades mediante actitudes negativas y comportamientos indeseables poniendo en riesgo factores internos de la empresa y repercutiendo negativamente en los resultados fiscales, debido a que afecta a la productividad, rentabilidad haciendo hincapié en la disminución de ingresos que reducen la base gravable.

Según el criterio de C. Rusbult y Lowery (citado por García, 2010), define que ante la insatisfacción se originan cuatro tipos de respuestas:

Abandono: La insatisfacción puede generar la motivación al trabajador de querer irse de su trabajo, en busca de otro empleo.



Expresión: En esta respuesta, el trabajador buscará brindar sugerencias de cómo realizar mejor sus actividades laborales, las cuales externará a su jefe.

Lealtad: El trabajador espera que su situación pueda mejorar, incluye la espera de este por mejores condiciones laborales e incluso puede llegar a defender a su empresa de malos comentarios.

Negligencia: Son las actitudes negativas que el trabajador refleja ya que espera que la situación no mejore y por esto su comportamiento se refleja en ausentismos, mínimo esfuerzo y el incremento de sus errores.

Concluyendo de acuerdo al análisis de la literatura, en cuanto un trabajador se presente desmotivado, insatisfecho, se estará contribuyendo con deficiencia al logro de las metas y objetivos de la empresa, lo cual debiera implicar una afectación negativa en la productividad y en definitiva, en una disminución en los resultados fiscales de la empresa.

En este sentido, los autores que estudian la motivación del personal, se encuentran definidos en las teorías de contenido, entre ellos se señala a Abraham Maslow en 1943, quien con su teoría de la jerarquía de las necesidades aportó conocimientos acerca del comportamiento humano, posteriormente se desarrollan las ideas de otros autores quienes al igual que Maslow desarrollaron teorías acerca del comportamiento en las personas.

2.13 Teorías Motivacionales que Influyen en el Clima

Organizacional

Para analizar las teorías de contenido se partirá estudiando el concepto de motivación según algunos autores.

Definición de Motivación



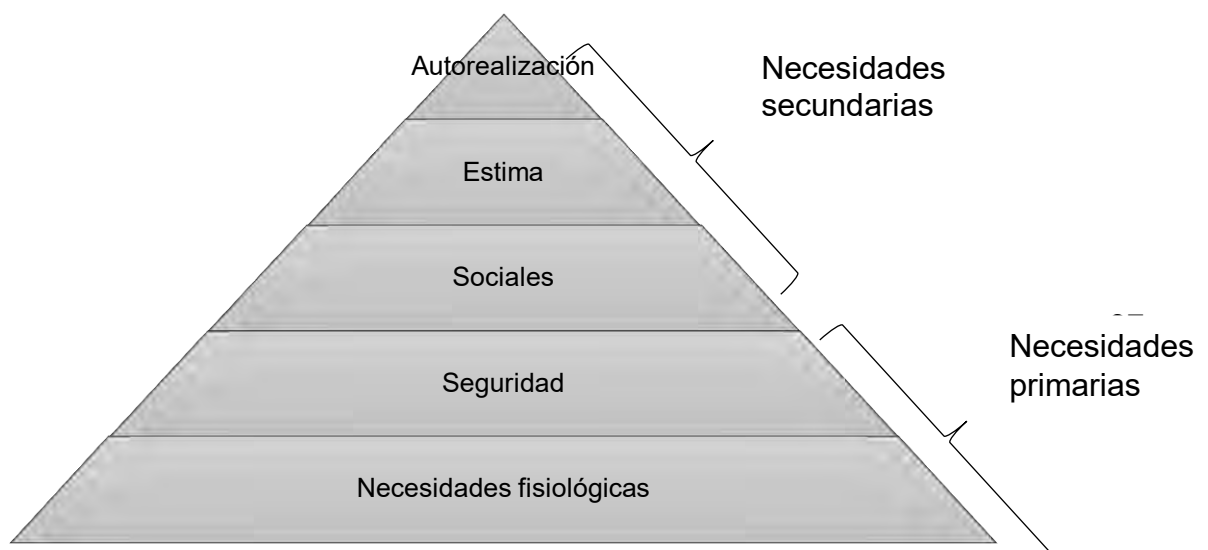
Robbins y Judge (2013), definen la motivación como la intensidad, dirección y persistencia que el trabajador disponga para realizar actividades que lo guíen en el logro de sus objetivos planteados.

En la década de 1950 se postularon algunas de las teorías de la motivación que son llamadas también teorías de contenido, sin embargo hoy en día se cuestiona su vigencia, aún con estas argumentaciones, actualmente en la administración se continúan tomando en cuenta y los directivos las siguen ocupando.

2.13.1 Jerarquía de las Necesidades Humanas de Abraham Maslow, 1943

Maslow propone la jerarquía de las necesidades humanas (*Figura 1*), las cuales se ordenan de acuerdo a los requerimientos del individuo, en la base se encuentran las fisiológicas y de seguridad, en la punta de la pirámide están las sociales, de estima, y autorrealización.

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow.





Fuente: Adaptado con información de Chiavenato, (2007), cap. 2, p. 51

La teoría indica que cada uno de los niveles deben ser retribuidos para que el siguiente nivel en orden ascendente posibilite motivar al individuo. Cada persona tiene un interés distinto por cubrir sus necesidades, es decir hay quien su prioridad serán las sociales y no las de estima.

Primer nivel. Son las necesidades fisiológicas como hambre, sed, sueño, descanso, abrigo, deseo sexual, etc. y estas se asocian con la supervivencia del individuo, su carácter es inaplazable.

Segundo nivel. Son las necesidades de seguridad, debido a que el ser humano por instinto busca sobrevivir y alejarse de las amenazas.

Tercer nivel. Son las necesidades sociales, ya que al ser un sujeto por naturaleza social, requerirá un intercambio de afecto con los demás seres humanos.

Cuarto nivel. Son las necesidades de aprecio, internas del propio individuo y son autoestima, respeto y confianza que tiene en sí misma una persona.

Quinto nivel. Necesidades de autorrealización, se refieren a la característica del individuo por adquirir mayor autonomía, desarrollarse más personalmente hasta el punto de lograr mayor satisfacción intrínseca. (*Figura 2*).



Figura 2. Aspectos de cada nivel en la pirámide de las necesidades de Maslow.

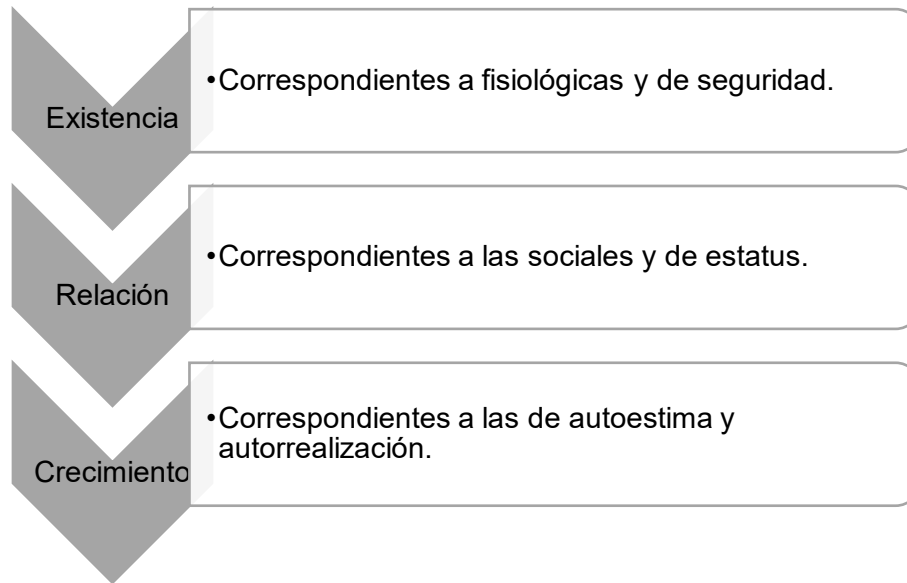
Fisiológicas	Seguridad	Sociales	Autoestima	Realización
<ul style="list-style-type: none">•Hambre•Sed•Sueño, Etc.	<ul style="list-style-type: none">•Protección•Vivienda•Ausencia de peligro	<ul style="list-style-type: none">•Amistad•Amor•Pertenencia a un grupo•Actividades sociales	<ul style="list-style-type: none">•Estatus•Prestigio•Autorrespeto•Autoconfianza•Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none">•Crecimiento•Desarrollo personal•Éxito profesional

Fuente: Elaboración propia con datos de Chiavenato, (2007), cap. 2, p. 53

2.13.2 Teoría ERG, (Existence, Relatedness, Growth), de Clayton Alderfer, 1972

Robbins y Judge (2009), mencionan que Clayton Alderfer postuló tres agrupaciones de necesidades básicas, la diferencia con la teoría de Maslow es que Alderfer no ordenó de ninguna forma estas características, sino más bien el individuo podía tener interés en cualquiera de estas sin importar un orden. (Figura 3).

Figura 3. Comparación de los grupos de necesidades planteados por Alderfer y Maslow.



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de Robbins & Judge, (2009), cap. 6, p. 177

2.13.3 Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, 1959

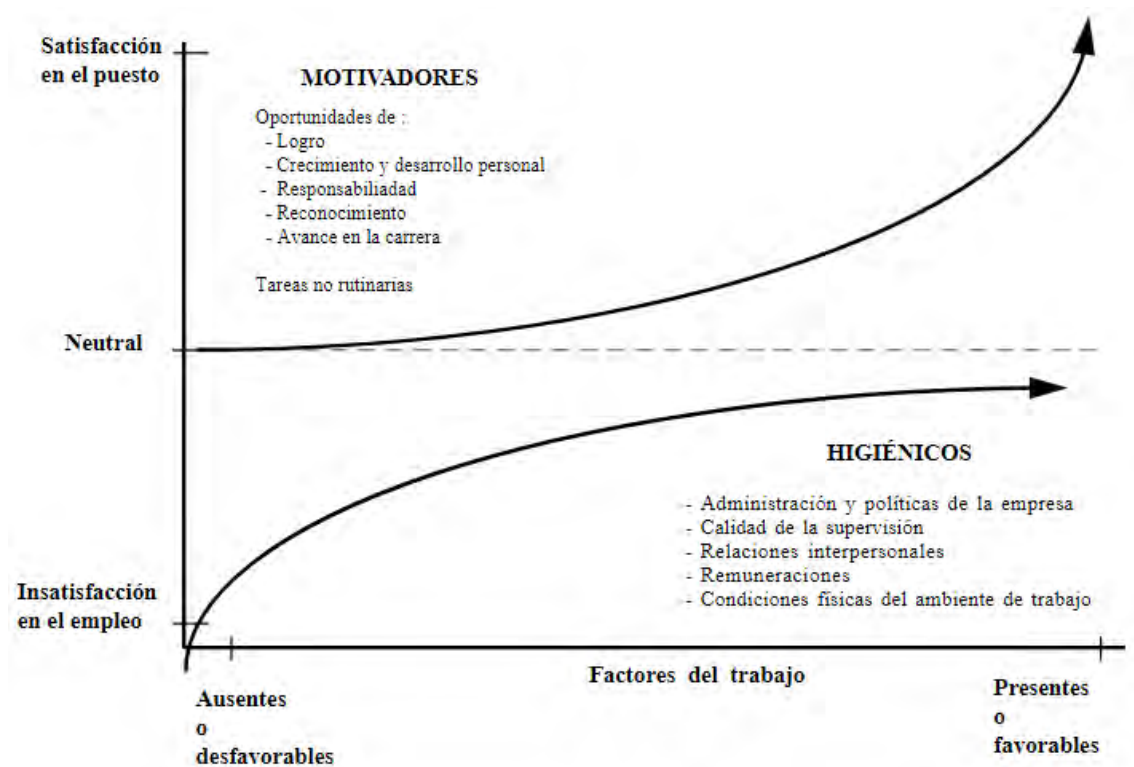
Claude y Álvarez, (2005) mencionan que Frederick Herzberg mediante una revisión a 155 estudios entre los años 1920 y 1954, formuló una teoría dual, que explica dos tipos de factores, los motivadores y los higiénicos. Los factores motivadores son los relacionados con la felicidad que le produce al individuo su trabajo, Herzberg concluyó que la ausencia de estos factores se comportarán como neutros y no causarán insatisfacción. Por otra parte los factores higiénicos son los que están asociados con las condiciones del trabajo y que si se descuidan causan insatisfacción, por otra parte se describe que estos no son causantes de felicidad en los trabajadores. (Figura 4).

Aunado a lo anterior Herzberg llegó a un razonamiento fundamental:

La satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Cuando mucho, los factores de higiene no producen ninguna satisfacción y pueden generar

insatisfacción. Por el contrario, los motivadores dan origen a satisfacciones y en el peor de los casos, no crean insatisfacción. (Manso, 2002, p. 81)

Figura 4. Teoría bifactorial de la motivación-higiene.



Fuente: Adaptación de Manso, 2002, p. 82 de la Teoría bifactorial motivación-higiene.

2.13.4 Teoría de las Necesidades Secundarias, David McClelland, 1950

De acuerdo a Amorós (2007), David McClelland definió tres tipos de necesidades en las personas. (Figura 5).

Necesidad de logro. Se describe como el logro del éxito, cumpliendo con estándares ya establecidos, la comparación hacia las demás personas es una característica de esta categoría. Chang, (2010) sugiere de acuerdo a la teoría de McClelland que las características de las personas con necesidad de logro:

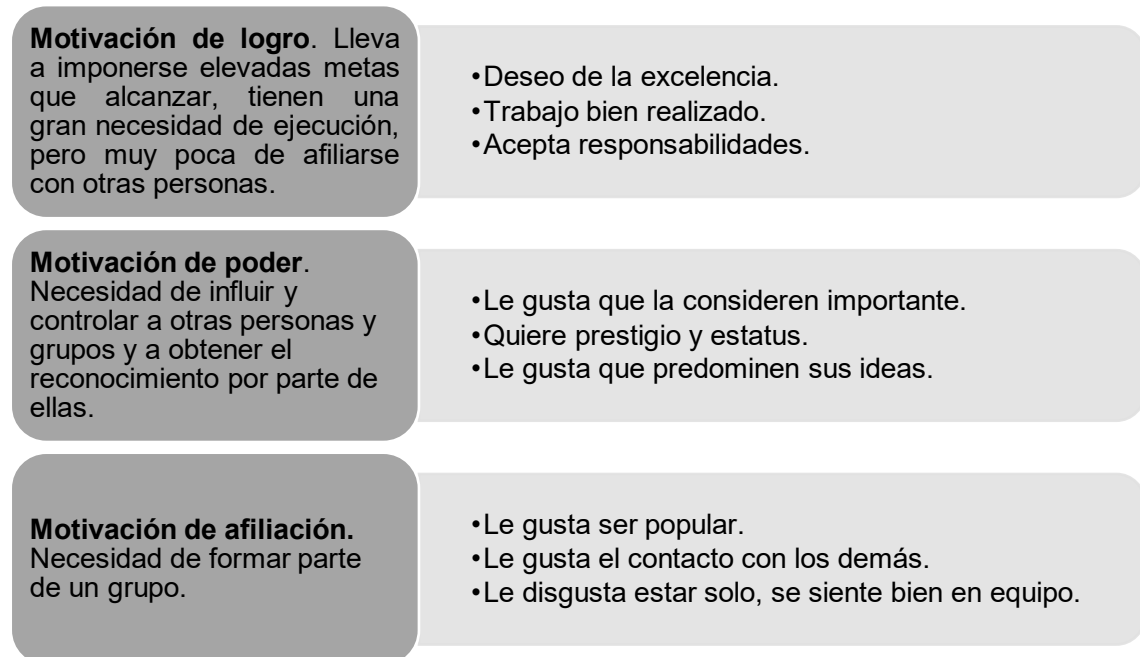


... desarrollan una fuerza que los impulsa a sobresalir, a realizar bien las propias tareas y llegar a ser el mejor en todo lo que hacen, estimulados no por el interés en las recompensas, sino por la satisfacción de logro y realización (p. 8).

Necesidad de poder. Es la necesidad de influir en el comportamiento de las demás personas. El control que ejerza una persona sobre otra le va a producir satisfacción, por el contrario este tipo de persona no se sentirá beneficiada con sus logros propios (Chang, 2010).

Necesidad de afiliación. Es la necesidad que surge hacia el establecimiento de relaciones sociales con las demás personas.

Figura 5. Teoría de McClelland.



Fuente: Elaboración propia con datos de Amorós (2007), cap. 5, p. 87

2.13.5 Teoría X y la teoría Y de McGregor, 1969

En 1969, McGregor formuló la teoría "X", y para ello primero se basó en tres razonamientos, el primero se refiere a la responsabilidad de la dirección respecto al manejo de los recursos materiales, financieros y humanos, debido a



que McGregor señaló específicamente que esta gestión solo debe recaer en la dirección, el segundo razonamiento se refiere a la ardua tarea por parte de los altos mandos acerca de motivar al personal para que se logren las metas de la empresa, del mismo modo señaló que la dirección tiene la responsabilidad de cambiar la conducta del personal, siempre teniendo en cuenta que los beneficios recaigan en la organización y por último el tercer supuesto indica que si la dirección no tiene una participación activa para gestionar el capital humano, esto repercutirá en los trabajadores de manera que se volverán pasivos y con resistencia hacia las necesidades de la empresa. Sin embargo McGregor señaló la necesidad de formular una teoría que contradijera a la teoría "X", es así como surgen las bases para el planteamiento de otra reflexión denominada teoría "Y", basada para su estudio en cuatro razonamientos, el primero es similar al de la teoría "X", es decir la responsabilidad del manejo de los recursos recae en la dirección, el segundo define la pasividad en los individuos, ya que el refería a que los colaboradores no son por naturaleza pasivos sino más bien las empresas son quienes vuelven a los trabajadores de esta forma mediante el incorrecto manejo de estos, es decir que a través del tiempo las empresas son responsables de la pasividad en su personal, el tercer supuesto indica que los individuos se encontrarán motivados si la empresa pone en práctica características que despierten la motivación en las personas, y por último el cuarto razonamiento refiere a que el logro de los objetivos personales de los trabajadores será posible con el apoyo de los recursos que brinde la dirección. La teoría X se caracteriza por describir que el individuo no es responsable, no tiene ambiciones, necesita seguridad por sobre todo y esto ocasiona la necesidad de que siempre lo estén dirigiendo.



CAPÍTULO 3. CONTROL INTERNO Y SUS EFECTOS FISCALES

Introducción

Todo empresario centra sus objetivos en lograr una empresa productiva y rentable, obteniendo rendimientos del capital invertido sin tener pérdida alguna, repercutiendo en el incremento de las utilidades que se ven reflejadas en el estado de resultados de su compañía, resaltando en ello, un aumento en la carga impositiva, que es de gran importancia para la recaudación de impuestos por parte de las autoridades fiscales. La obtención de grandes volúmenes de utilidad es el resultado de la buena administración por parte de la gerencia y áreas que le apoyan y es sin duda un buen control interno implementado, el que permite lograr buenos resultados, ya que permite la implementación de políticas, manuales, acciones y autoevaluaciones con la posibilidad de detección de riesgos que posibilitan la toma de decisiones de manera veraz y objetiva al poder planear y desarrollar estrictos procesos de producción, utilizando al máximo los recursos con que cuenta la empresa logrando resultados fiscales positivos.

Sin dejar de perseguir el objetivo principal de esta investigación sobre la relación del control interno con los resultados fiscales, se considera de gran importancia desarrollar los siguientes temas generales de productividad, rentabilidad, clima organizacional aterrizados al efecto fiscal, partiendo con el desarrollo de temas específicos de productividad laboral y la competitividad, además de su repercusión en el producto interno bruto, clima organizacional y su repercusión en la productividad y formas de medirla, siguiendo con temas de recursos humanos y su influencia en la productividad, así como el desarrollo del tema de políticas de control interno y su influencia en la calidad, productividad y competitividad, control interno y sus efectos en la rentabilidad, la productividad y su relación con la rentabilidad, la previsión social como impulsora de la productividad, además se desarrollan teorías que han



estudiado la productividad y finalmente la productividad y su relación con los resultados fiscales.

3.1 Productividad

Existen diversos autores que han definido el término de productividad, cada uno aportando dependiendo a su criterio pero todos direccionados a un mismo objetivo. Estudiar la productividad de una empresa requiere un minucioso análisis para entender de acuerdo a cada uno de los criterios de los autores que la han estudiado ahondando en el tema laboral.

Definición

Por su parte el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2015), define el término de productividad como “La relación entre el valor de la cantidad producida y la cantidad de recursos utilizados en el proceso de producción”, de esta manera, se puede entender que la productividad está ligada a la optimización de los recursos con los que cuenta una empresa produciendo más con menos materia prima y con mano de obra comprometida.

Mientras tanto de acuerdo al criterio de Fernández (2013), asocia a la productividad aquella que le permite un mejor nivel de calidad de vida al desarrollar sus habilidades y conocimientos al convertir en producto terminado con el menor esfuerzo humano, físico y financiero posible, adoptando la capacidad de lograr los objetivos y con productos de alta calidad.

Derivado de lo anterior es de gran importancia que en las empresas se adopte un sistema de control interno que le permita aprovechar los recursos de manera óptima siendo cada vez mas productivas y que se logre incrementar sus ingresos para recuperar su inversión y obtener ganancias convirtiéndola en una empresa rentable al margen del éxito.



3.2 Medición de la Productividad

Son varias las maneras de medir la productividad, en este estudio se analizarán algunas, para ello se considera necesario entender el significado de eficacia y eficiencia.

De tal manera el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM, 2016), argumenta que los términos de eficiencia, eficacia y productividad se emplean frecuentemente en las empresas e impactan significativamente en las actividades que se realizan a diario.

Eficacia

Para Hernández y Rodríguez (2006), la eficacia es interpretada como aquella que se conoce por los resultados obtenidos sin que importe el método ni el medio de como se obtuvo, de tal manera, que se resume como aquella que indica que se alcanzaron las metas propuestas por la empresa.

Eficiencia

Álvarez (2013), asocia al término de eficiencia con el término de optimizador empresarial, por tal razón, las empresas que maximizan sus beneficios con el mínimo de recursos se consideran eficientes, mientras tanto, Hernández y Rodríguez (2006), la definen de esta manera: “El uso correcto de los métodos (procedimientos administrativos) establecidos para lograr los resultados preestablecidos” (p. 7).

Hernández y Rodríguez (2006, citados por INADEM, 2016), refieren que la productividad se mide en base a los insumos que se utilizaron, expresando de la siguiente forma: $\text{Producción} = \text{Productividad} / \text{Insumo}$, entendiéndose que la producción se mide en relación a la materia prima, mano de obra y los costos que se utilizaron.



De acuerdo al INADEM (2016), explica que la productividad es la diferencia entre eficacia y eficiencia, y que estos conceptos pueden estar asociados según los objetivos fijados por la empresa, de acuerdo al criterio de Álvarez (2013), opina para medir la eficiencia en la productividad, se basa en comparar el actuar de la empresa referente a su optimización de los recursos, de tal modo, se entiende como el óptimo aprovechamiento de los recursos, sin dejar de lado la mano de obra que es la más importante en su proceso, es la que pone a una empresa en un alto índice de productividad.

Derivado de lo anterior, el objetivo de medir la productividad es para evaluar la eficacia y eficiencia de cómo fueron utilizados los recursos, de tal modo, que la productividad se determina en relación al valor de lo producido con el trabajo de la mano de obra que se utilizó.

Desde el punto de vista del INEGI (2015), la productividad laboral es medida por el grado de relación que tiene la producción generada y la cantidad de mano de obra que se utilizó en dicho proceso en un periodo de tiempo ocupado en el proceso productivo, a su vez, también argumenta que se manejan dos métodos para medir la productividad, el primer método es dividiendo la cantidad de producción o venta de algún bien entre las horas hombre ocupadas en un lapso de tiempo, empleando las formulas siguientes:

$$Productividad\ laboral = \frac{Producción}{Horas\ trabajadas}$$

$$Productividad\ laboral = \frac{Ventas}{Horas\ trabajadas}$$

El segundo método para obtener la productividad laboral, es el resultado de dividir la producción o venta entre la mano de obra ocupada, de la siguiente manera:



$$\textit{Productividad laboral} = \frac{\textit{Producción}}{\textit{Cantidad de trabajadores}}$$

Esta fórmula permite conocer el índice de producción durante un lapso de tiempo establecido. Si aumenta el índice de producción durante un lapso de tiempo fijado, se interpreta que la producción promedio ha presentado mejora y si presenta disminución, se concluye que la empresa no está siendo productiva.

3.3 Productividad en el Aspecto Laboral

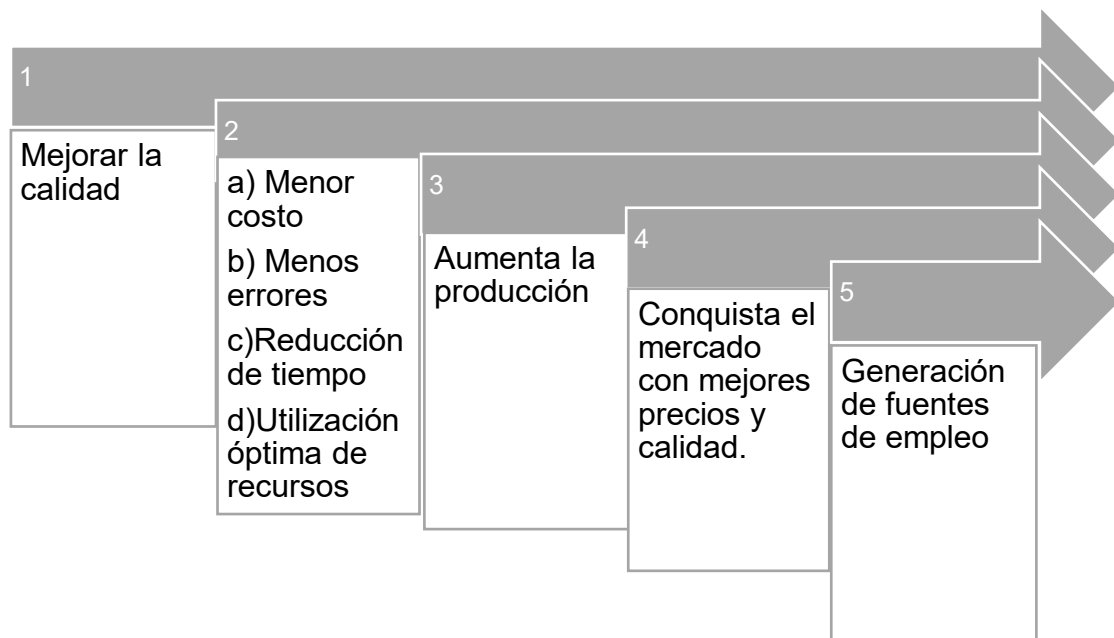
Para Rincón (2001), refiere que la productividad laboral de acuerdo al pensamiento económico y sobre la gerencia es un tema complejo de analizar en las empresas, ya que se requiere de estrategias para poder conservar su actividad a lo largo del tiempo con eficacia y eficiencia para lograr ser exitosas y competitivas y de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017), detecta que la baja productividad y la falta de capacidad para cumplir con los estándares internacionales afecta a las pymes en no ser exitosas y competitivas, ya que no entregan la cantidad y calidad del producto requerido y exportan menos y tienen poca credibilidad con los clientes, de tal manera, podemos entender que los bajos estándares laborales, nacionales e internacionales son un factor que los clientes toman en cuenta a la hora de adquirir un producto, por tal razón, es importante que la gerencia adquiera estrategias de fortalecimiento al control interno que le permitan interactuar con los empleados, vigilando que se cumplan las reglas y se apeguen a las políticas y manuales de procedimientos para que sea mayor la productividad y la rentabilidad arrojando mejores resultados fiscales.

Por tal razón la OIT (2017), indica que para mejorar la productividad en las pymes, se requiere dar formación a los gerentes con proyectos de capacitación para que incida en el mejoramiento de sus operaciones que han sido mal administrados, ya que este es uno de los factores por el que la

mayoría de los países restringen el avance industrial, afectando en la recaudación de impuestos.

En el mismo sentido Edmards (1998), sugiere realizar un cambio cultural en el control de calidad de la producción de la empresa para que sea cada vez más eficiente y se garantiza que la seguridad en los empleados sea la necesaria para obtener un alto índice de producción y con productos de calidad, sin embargo, si el área administrativa no se compromete con los empleados, aplicando un buen control interno será complicado inspirar interés motivando en el logro de los objetivos y metas, de lo contrario se puede conquistar el mercado con mejor calidad, mejores precios y generando fuentes de empleo. (Figura 6).

Figura 6. Control de calidad y su efecto en la productividad



Fuente: Elaboración propia con datos de Edmards (1998), Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis. Madrid: Cambridge University Press.



Al respecto Fernández (2013), concluye que si una empresa desea obtener altos índices de productividad y con calidad, se considera relevante que los directivos involucren a los empleados mejorando sus conocimientos y habilidades, ya que la dirección tiene la responsabilidad de aprender a administrar mentes, no gentes, por tal razón, se considera importante desarrollar la inteligencia emocional de los empleados ya que es un indicador de la alta productividad en las empresas.

3.4 Productividad en el Contexto Nacional e Internacional

La Organización Internacional del Trabajo (2012), deduce que la productividad laboral es el único indicador que separa a los países de América Latina y el Caribe de las economías más desarrolladas, por tal razón, ponemos como ejemplo a países de Asia oriental que implementan sus recursos tecnológicos convirtiéndose más productivos que países como México que emplea mano de obra mal calificada y pocos recursos tecnológicos, diferenciándose en la productividad significativamente. Por su parte Moraga (2012), refiere que "La productividad de un país expresa y refleja la competitividad de sus industrias y tiene relación con la eficiencia y capacidad de su participación en los mercados mundiales" (p.4), en este sentido, es importante que las empresas tengan mano de obra calificada que produzcan con altos índices de calidad.

En otro sentido la OIT (2012), refiere que la productividad laboral sirve para determinar el producto interno bruto de un país, seleccionada como un indicador para medir los avances del objetivo del milenio como erradicar la pobreza extrema al generar fuentes de empleo dignas y productivas, además la OIT (2012), sustenta de manera teórica y empírica que los salarios están estrechamente relacionados con la productividad laboral comparando los países con mejores salarios son más productivos.



Infante (2011, citado por OIT,2012), refiere que son dos los factores que afectan la productividad en América Latina y el Caribe, el primero es que se caracteriza por mantener un índice alto de heterogeneidad estructural que no se refleja en los estándares de rendimiento y segundo, en las últimas décadas las estadísticas han venido registrando una reducción de la masa salarial y el producto interno bruto de muchos países debido a que los salarios no aumentan de forma automática en relación al aumento de la producción, por tal razón, Desormeaux (2010), deduce que los salarios de eficiencia son un factor determinante en la productividad laboral debido a que incide en la motivación, de tal manera que un trabajador bien remunerado tiende a esforzarse más repercutiendo en la productividad de las empresas que afecta en el índice de producto interno bruto de un país.

3.5 La Previsión Social y su Incidencia en la Productividad

La previsión social es un factor que incide en la productividad, consiste en el otorgamiento de prestaciones adicionales al salario, con el objeto de mejorar la calidad de vida del trabajador, repercutiendo significativamente en la productividad, su fundamento legal está en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 123, título VI, del trabajo y la previsión social, artículo que da origen a las normas del trabajo desarrollados en la ley federal del trabajo con el fin de proteger al trabajador, generando empleos dignos y manteniendo el equilibrio de las relaciones laborales entre patrón y trabajador y su definición está en el artículo 7, quinto párrafo de la ley del impuesto sobre la renta 2017.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Const.,2017, art. 123) que en su texto dice:

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las



cuales registrarán: los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo. (p.157)

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se estipula el derecho del trabajo en su artículo 123, fundamento legal que dio origen a las normas del trabajo establecidas en la ley federal del trabajo que tienen como objetivo regular el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, además de propiciar el trabajo digno derivado de las relaciones laborales entre patrón y trabajador.

Ley Federal del Trabajo (LFT, 2017, art. 1), fracción II, fundamenta:

Se entiende por trabajo digno o decente aquel en que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por el origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir los riesgos de trabajo. (p.1)

Para los efectos de la ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR., 2017, art. 7), párrafo V, considera previsión social como:

Las erogaciones efectuadas que tengan por objeto satisfacer contingencias o necesidades presentes o futuras, así como el otorgar beneficios a favor de los trabajadores o de los socios o miembros de las sociedades cooperativas, tendientes a su superación física, social, económica o cultural, que les permitan el mejoramiento en su calidad de vida y en la de su familia. En ningún caso se considerará previsión social a las erogaciones efectuadas a favor de personas que no tengan el carácter de trabajadores o de socios o miembros de sociedades cooperativas. (p.9)

Derivado de los fundamentos anteriores, se puede concluir que una buena aplicación de la ley en beneficio de los trabajadores es aplicar el control interno, ya que la atención al factor humano es fundamental para aumentar la productividad de la empresa, retribuyéndolo por su calidad de trabajo y no por



su cantidad de trabajo realizado, dando prestaciones adicionales al salario en calidad de previsión social para el mejoramiento de su calidad de vida, en el mismo sentido Melo (2015), indica que la previsión social no se entrega en efectivo de acuerdo a las normas que toma la autoridad hacendaria y de seguridad social, además que se entregue de manera general a todos los trabajadores, algunos ejemplos son: aportaciones patronales a los fondos de ahorro, primas de seguros de vida, fondos de pensiones y jubilaciones, vales de despensa, vales de gasolina, ayuda de transporte, ayuda para habitación, ayuda de comedor, subsidios por incapacidad, becas educacionales para trabajadores o sus hijos, guarderías infantiles, seguro de vida, seguro de gastos médicos mayores, subsidios por incapacidad, reembolso de gastos médicos, actividades culturales y deportivas, entre otras. Por tal razón Sahadi (citado por Polo, 2015), indica que para aumentar la productividad en las empresas no sólo el salario es suficiente sino que las prestaciones, las oportunidades de desarrollo y el reconocimiento son puntos que se deben considerar para el mejoramiento de la satisfacción laboral que repercute en un buen clima organizacional y por ende en la productividad.

Mientras tanto Molina y Rendón (2011), concluyen, que la productividad aumenta después de implementar un sistema de compensación a sus empleados, además indica que disminuye la rotación, el ausentismo y aumenta la satisfacción, adopta un mejor mecanismo en la contratación, permanencia en la empresa, promueve el sentido de pertenencia mejorando la calidad de vida del trabajador, en el mismo sentido, Levy y Anderson (1980, citados por Argüelles et al., 2017), narran que, otorgar calidad de vida a los trabajadores es dar recompensa a su trabajo para obtener su satisfacción personal, bienestar físico, mental y social que repercutan positivamente en la productividad.

Por su parte Zohurul & Siengthai (2009), indican que la productividad depende de la calidad de vida de los empleados considerándolos como el recurso principal para las organizaciones, ya que a través de su esfuerzo físico



logran la producción, y la calidad de vida laboral depende de las políticas salariales, por tal razón, se puede entender que es de suma importancia generar estrategias de fortalecimiento al control interno que tomen en cuenta el beneficio en el factor humano para obtener altos índices de productividad.

Argüelles, Quijano y Fajardo (2017), determinan en un estudio que realizan sobre la relación que tiene la calidad de vida laboral con la determinación de la rentabilidad, para ellos son 7 las dimensiones de la calidad de vida laboral que son: seguridad en el área de trabajo, soporte institucional, integración en su puesto de trabajo, satisfacción por su trabajo, bienestar, administración de tiempo y desarrollo personal, factores considerados como determinantes de la rentabilidad. Derivado del análisis a los estados financieros y de los resultados de la estadística que arrojan un alto índice de correlación entre la calidad de vida y la rentabilidad, en este sentido, se puede afirmar que la previsión social está incluida dentro de las 7 dimensiones que dan origen a un buen clima organizacional y que influyen significativamente en la productividad y por ende en la rentabilidad, que finalmente repercute positivamente en el aumento de los ingresos por los que se obtiene la base gravable que sirve para determinar los impuestos que se declaran ante la autoridad fiscal.

Derivado de lo anterior se concluye que es de suma importancia que los directivos generen estrategias de fortalecimiento en el control interno aplicada a todas las áreas de la empresa pero dando énfasis en los trabajadores otorgando previsión social y viéndola no como un gasto, sino como una inversión que surtirá efectos positivos en la productividad que a su vez generará mayores ingresos por ventas que harán una empresa rentable capaz de mantenerse a través del tiempo generando fuentes de empleo y contribuyendo con el estado a través de sus obligaciones fiscales mediante el entero de sus impuestos.



3.6 Teorías Respecto a la Productividad

Existen algunos autores considerados como pioneros que han desarrollado teorías que explican los factores de la producción asociada al capital humano en la época clásica como Adam Smith, Carlos Marx entre otros precursores.

3.6.1 Teoría del Capital Humano de Adam Smith, 1776

Sen (1998), indica, que Adam Smith postulaba que el trabajo y la actividad humana generan la base de la riqueza, ya que el trabajo que realiza el sujeto le brinda la posibilidad de disfrutar y vivir. Sin embargo el hombre necesita acumular bienes para subsistir y mantenerse en el futuro y para atender su consumo inmediato, a esto Smith llamó capital.

Adam Smith en sus obras “La riqueza de las naciones” y “Teoría de los sentimientos morales” señala el papel de la educación, la división del trabajo, el aprendizaje por experiencia y la formación técnica. Existen dos supuestos para entender la teoría de Smith, el primero es el capital humano y el segundo es la capacidad humana, señala que el primero se refiere a las cualidades humanas que se tienen para el crecimiento económico. La capacidad humana se refiere a las características del individuo para elegir la calidad de vida que este desea llevar, es hasta cierto punto un panorama más amplio de lo que el individuo desea para su vida de manera que analiza las distintas opciones que tiene para poder mejorar su bienestar, mientras que el capital humano se refiere en mayor medida a las habilidades productivas.

Estos conceptos van estrechamente relacionados al papel de las políticas públicas, que tienen un papel fundamental ya que refieren al bienestar en la vida concerniente con los servicios de salud, una mayor educación los cuales repercuten en la calidad de vida que podrían tener las personas y por consecuencia en el aumento de la productividad, el crecimiento económico y en los ingresos personales.



Adam Smith hacía referencia a la naturaleza humana y criticaba el hecho de que sólo se viera a las personas meramente como objetos de utilidad y se dejara de lado la parte humana que las caracterizaba como tales.

El capital humano es "un stock de conocimientos, capacidades y habilidades que potencializan la productividad del ser humano", la diferencia entre el capital físico y el capital humano, es que el primero puede adquirirse, comprarse o heredarse sin embargo el capital humano requiere de esfuerzo extra además de tiempo invertido (Briceño, 2010).

Basándose en algunos postulados de Smith y de Solow, en la década de los 60 fueron Danison, Schultz y Becker quienes formularon la teoría del capital humano la cual dice que la educación es fundamental para poder crecer económicamente como país, ya que incluso la compra de capitales en bienes no se compara con la educación.

La educación es el principal formador de capital humano, Adam Smith señalaba que la división del trabajo generaría una mayor especialización y por lo tanto cualificación en la mano de obra, esto a su vez sería el determinante de una mayor productividad, refería también que la educación podía ser en un corto plazo considerada como un gasto sin embargo en el mediano y largo plazo se convertiría en una inversión ya que una mayor educación generaría crecimiento económico y mayor productividad.

El autor señala distintos estudios realizados que mencionan los beneficios de la inversión en la educación, y la aplicación de esta a nuevas tecnologías, innovaciones, emprendimientos empresariales como una fuente para el aumento del producto interno bruto de los países y también para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Es entonces que podemos concluir con los antecedentes de la teoría referente al capital humano que tiene sus orígenes en Adam Smith y que hasta



nuestros días sigue siendo considerada para la formación de políticas públicas en pro de la educación, el desarrollo y crecimiento económicos.

3.6.2 Teoría de la Productividad Marginal de John Bates Clark, 1899

Con el fin de conocer la relación entre los factores de la producción y el capital humano, el economista John Bates Clark desarrolla la teoría de la productividad marginal, menciona que todo el factor de producción como la tierra, el capital y el trabajo son objeto de demanda. Se refiere a que la productividad marginal en el trabajo es el salario máximo que el patrón dispondrá para pagar al trabajador y el producto de esto será los beneficios traducidos como las ventas generadas (Tarapuez y Botero, 2007).

La teoría propuesta por John Bates Clark menciona que en la producción intervienen cuatro factores: capital (dinero), bienes capitales definidos como los medios de producción, las actividades del empresario y la mano de obra, por esa razón existen dos tipos de ingresos que son: los que el trabajo ha creado y los que el capital ha generado. Clark era optimista ya que él pensaba que todos los factores que intervenían en la producción obtendrían una recompensa es decir que no habría explotación.

Tarapuez y Botero (2007) señalan que Clark ya hablaba de la persona emprendedora y argumentaba que los ingresos recibidos para ellos tenían una recompensa distinta debido a la cantidad de esfuerzo invertido en conocimientos y los riesgos enfrentados. Clark decía que el empresario no tenía interés en acumular capital sino más bien el tipo de emprendedor que el describía lo relacionaba con una persona que destinara sus ganancias a la introducción de innovaciones y tecnologías.



3.6.3 Teoría del Valor-Trabajo o de Plusvalía de Calos Marx

Lenin (1914) publicó un libro con los postulados de Carlos Marx en donde se describen sus principales aportaciones referentes a que la fuerza del trabajo del hombre crea plusvalía.

Existen dos modos para aumentar la plusvalía: el alargamiento de la jornada de trabajo de los obreros y la reducción del tiempo del trabajo necesario. Marx habla del aumento de la productividad a causa del capitalismo y lo refiere en tres supuestos: la cooperación, la división del trabajo y manufactura – maquinaria.

El trabajo es lo que genera valor a las cosas, en una sociedad capitalista al obrero se le paga por utilizar su fuerza de trabajo. La plusvalía depende de esta fuerza, cuando un individuo vende su trabajo en el mercado, el patrón puede disponer de esta cuando la requiera.

Para Marx existían dos tipos de trabajo: el que es necesario y el suplementario, el primero se refiere al tiempo trabajado y por el cual el individuo obtiene un salario que cubra sus requerimientos básicos y el segundo es el que genera las ganancias para el patrón el cual tiene que ver con la acumulación de capital.

3.6.4 Teoría de los Salarios Altos de Henry Ford, 1915

De acuerdo a Humphrey (1980) señala que los argumentos de Henry Ford eran de la siguiente forma:

Uno oye decir frecuentemente que hay que cortar los salarios debido a la competencia, pero en realidad nunca se enfrenta la competencia eficazmente con salarios altos. Reducir los salarios no reduce los costos: los aumenta. La única forma de obtener un producto de costo bajo es pagar un precio alto por una alta calidad de servicio humano y cerciorarse, mediante la administración, de que se reciba dicho servicio. Ford, en este pasaje, estaba discutiendo



la política a seguir con obreros no calificados, y la alta calidad de servicio humano al que se refería era la capacidad de aceptar disciplina y trabajar duro. (p. 73)

A esta teoría también se le llamó teoría del consumo, la cual afirmaba que si los salarios de los obreros eran altos esto ocasionaría un impacto en el consumo debido al incremento de las ventas que generaría utilidades las cuales se deberían reinvertir en nuevas tecnologías. Ford argumentaba que para vender sus autos también los trabajadores deberían tener los suficientes ingresos para adquirir uno de ellos, es decir que sus empleados requerían tener la capacidad para poder comprar los autos de su compañía y esto se reflejaba en los salarios altos que el regulaba, también un salario elevado se proyectaría en la calidad de los productos que fabricaban, durante algún tiempo Henry Ford y su compañía mantuvieron los más elevados salarios en todo Estados Unidos.

3.7 Rentabilidad

De acuerdo a las Normas de Información Financiera (NIF, 2015), definen rentabilidad como:

La capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en sus activos netos. Sirve al usuario general para medir la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad, en relación a sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos. (P.65)

Por tal motivo, podemos decir que rentabilidad es la capacidad que tiene un establecimiento para generar utilidades, por ejemplo un negocio es rentable mientras genere mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera más ingresos que gastos y también se puede ejemplificar que una determinada área o departamento de la empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.



Para Paima y Villalobos (2013), el término de rentabilidad es definido como: "la capacidad que tiene una empresa para generar suficiente utilidad o ganancia mediante un índice, el cual establece una relación entre la utilidad o ganancia obtenida y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla."(p.26), por tal razón, se entiende como la capacidad de recuperar la inversión sin generar pérdidas, arrojando utilidad en el estado de resultados.

3.8 Razones Financieras que Miden la Rentabilidad

De acuerdo a la opinión de Franklin (2008), las razones de rentabilidad miden el rendimiento o porcentaje que las utilidades representan, respecto de las inversiones o de las ventas de las empresas, por tal motivo, para que los negocios permanezcan en el tiempo es importante que la auditoría a través del control interno realice evaluaciones periódicas a sus estados financieros con el objetivo de detectar posibles riesgos que afectan las utilidades y ejecutar estrategias que fortalezcan el control interno y beneficie la información financiera mejorando los resultados fiscales al obtener mayor base para la determinación de los impuestos . Por su parte Jordán (2015), indica que se considera de gran importancia analizar la rentabilidad de una empresa, ya que por medio de su interpretación se puede determinar la cantidad de dinero y recursos que se invirtió para la obtención de utilidades que se consiguen respecto de la rentabilidad, se debe considerar ser expresadas en forma monetaria para poder ser calculadas y los periodos anteriores para comparar, además se debe hacer referencia al periodo que se evalúa, el medio adecuado que se emplea para la medición de la respectiva rentabilidad como lo es el estado de resultados y el balance general, debido a que este último es de gran importancia para medir y comparar la liquidez y operaciones de la empresa, llevando a cabo una relación entre ambos.

Para medir la rentabilidad se muestran las siguientes fórmulas establecidas en las Normas de Información Financiera:



A) Rendimiento del Capital Contable

$$\text{Rendimiento del capital contable} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}} \times 100 =$$

Este indicador determina la tasa de rendimiento que obtiene el propietario de la empresa sobre su inversión, representada en el capital contable o social registrado en la empresa, se expresa en porcentaje.

B) Margen de Utilidad

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}} \times 100 =$$

Expresa en porcentaje el monto de las utilidades por cada unidad monetaria de ventas, mide la eficiencia de la operación de la empresa.

C) Rendimiento de las Ventas

$$\text{Rendimiento sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100 =$$

Este indicador muestra el porcentaje de utilidad que queda por cada peso de ventas después de restar los gastos e impuestos.

D) Rendimiento de los Activos

$$\text{Rendimiento de los activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}} \times 100 =$$

Este indicador nos muestra la eficiencia en la aplicación de las políticas de la administración para obtener utilidades con los activos con los que se cuenta en



forma de porcentaje, sobre los activos totales, muestra el rendimiento obtenido de acuerdo a la propia inversión.

E) Capacidad del Capital Contable para Generar Ventas

$$\text{Capacidad del capital para generar ventas} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Capital contable}} \times 100 =$$

Esta fórmula muestra el número de pesos que se obtiene de ventas por cada peso del capital contable.

F) Rotación de Activos Totales

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activo total}} \times 100 =$$

Esta razón determina la eficiencia con la cual se han empleado los activos disponibles para la obtención de ventas.

G) Rotación de Activos Fijos

$$\text{Rotación de activos fijos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos fijos}} \times 100 =$$

Esta razón nos muestra cuantos pesos de ventas se generan por cada peso de inversión en activo fijo.

Las razones financieras nos sirven para el análisis de la información financiera aplicada a los estados financieros de la empresa, miden el grado de rentabilidad que genera la empresa, ya sea con respecto a las ventas, con respecto a los activos, capital aportado de los socios, destacando que la productividad influye considerablemente debido a que a mayor productividad mayor venta, por ende mayor rentabilidad, estos indicadores son los más



comunes utilizados por los analistas financieros que sirven de base para la toma de decisiones.

3.9 Productividad, Rentabilidad y los Resultados Fiscales

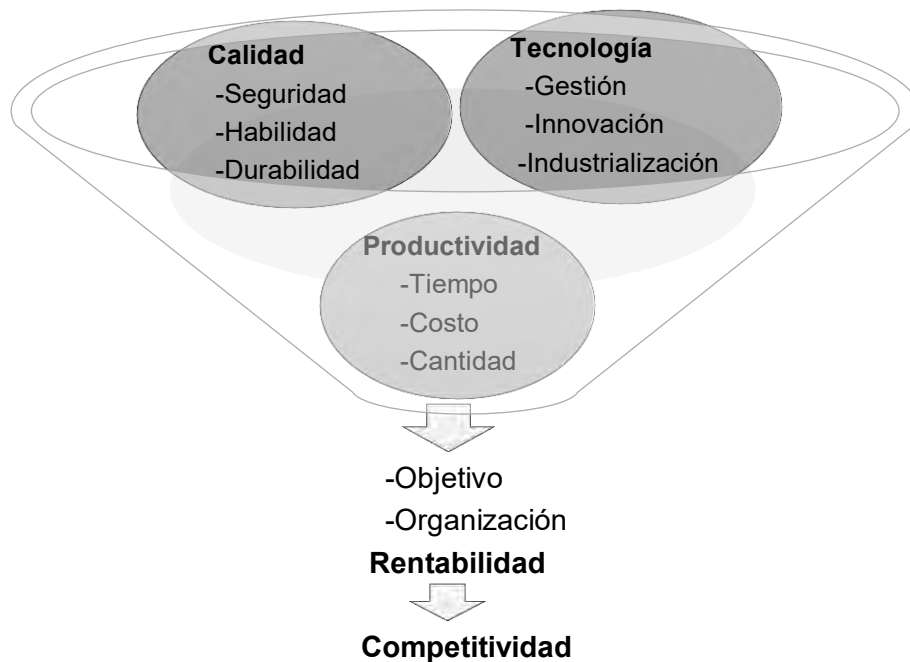
Para poder analizar la relación de una empresa entre la productividad, la rentabilidad y los resultados fiscales, se deben tener en cuenta ciertos indicadores de medida en base al control interno, como por ejemplo: medir la capacidad de producir una cantidad de artículos con determinados trabajadores en un rango tiempo, tomando en consideración otros factores como: el clima laboral en base al grado de desempeño, un control de calidad, capacitaciones, así como también, si se cuenta con políticas, manuales de procedimiento, de tal modo, si se tiene un control interno óptimo, se puede tener una empresa totalmente productiva siendo el primer paso para convertirse en empresa rentable al recuperar la inversión y capaz de generar utilidades reflejadas en el estado de resultados.

Rincón (2001), describe que todas las personas que integran una empresa deben estar comprometidas con la productividad y rentabilidad, ya que es una estrategia de supervivencia empleando los recursos tecnológicos actuales, de tal manera que los empresarios deben identificar y atender a sus clientes conociendo sus necesidades a satisfacer y los precios planeados que harán que sus productos o servicios se vendan con la más alta calidad, conservando la empresa en marcha, poniéndola al margen del éxito y contribuyendo con el desarrollo del país a través de su carga impositiva.

Por su parte Álvarez (2013), considera que la productividad obtenida con eficiencia es un indicador de un empresa competitiva, ya que al ser eficiente se enfoca a producir con calidad, optimizando los recursos y empleando la tecnología en estricto apego a las reglas del control interno administrado por la gerencia y así obtener un máximo de beneficios, logrando una empresa

rentable, capaz de obtener utilidades y recuperar su inversión con ganancias excedentes. (Figura 7).

Figura 7. Factores de la rentabilidad ante la competitividad



Fuente: Elaboración propia con datos de Mayorga (2014).

En la opinión de Medina (2007), concluye que la, productividad y la rentabilidad son indicadores de gestión, cuantitativos para el éxito de las empresas y que la productividad de un país está directamente relacionada con la calidad de vida de sus habitantes, además afirma que las empresas con niveles de productividad alto generan mayores utilidades, manteniéndose al margen del éxito y la competitividad.

Por tal motivo se concluye que la obtención de productividad y rentabilidad son el resultado del buen trabajo por parte de la gerencia y es sin duda la aplicación de un buen control interno el que resume todo el esfuerzo, ya que permite la implementación de políticas, manuales, acciones y



autoevaluaciones con la finalidad de detección de riesgos que permiten la toma de decisiones de manera veraz y objetiva al poder planear y desarrollar estrictos procesos en el área productiva, utilizando de manera óptima los recursos de la empresa que por ende a la hora de comercializar los productos con la más alta calidad, incrementa los ingresos al aumentar las ventas generando mayor rentabilidad al recuperar la inversión y generando utilidades que repercuten en el último renglón del estado de resultados.

Mayorga (2014), indica que la rentabilidad es la repercusión de la productividad generada y que esta última es incrementada por el capital más valioso para la empresa siendo el factor humano el que obtiene una producción en un determinado tiempo, garantizando la calidad de su producto, por tal motivo, se puede concluir que una buena administración del control interno influye significativamente en la productividad elevada con producto de calidad, siendo los principales indicadores en la generación de rentabilidad y a su vez en la obtención de mejores resultados fiscales.

Con todo lo anterior se puede concluir que aprovechar al máximo los recursos de la empresa reduciendo costos en la producción integrando y motivando a los empleados, haciéndolos sentir satisfechos con su trabajo repercutiendo en un buen clima laboral e incrementando los ingresos por venta derivados de una buena administración del control interno tanto contable y como administrativo, se pueden obtener resultados fiscales positivos que sean el resultado de una empresa rentable que pueda recuperar lo invertido más la obtención de ganancias, traducidas de otra manera en la generación de utilidades beneficiando al empresario, a los empleados, al cliente con productos de calidad y al estado en contribuir con los impuestos, derivado de las disposiciones fiscales como la ley del impuesto sobre la renta, donde se fundamenta el origen de los ingresos, deducciones, y se muestra la tasa y el cálculo que se aplica al resultado fiscal, como se muestra su determinación en



el ejemplo de la tabla 2, todo esto es el proceso que se sigue como resultado de aplicar un buen sistema de control interno.

La ley del impuesto sobre la renta (ISR, 2017), en su artículo noveno, refiere al resultado fiscal como la base gravable al que se le aplica la tasa del 30% para determinar el impuesto sobre la renta del ejercicio, se obtiene primero la utilidad fiscal al disminuir de la totalidad de los ingresos acumulables, las deducciones y la participación de las utilidades de la empresa, posteriormente a la utilidad fiscal se le disminuyen en su caso las pérdidas fiscales de ejercicios anteriores, arrojando el resultado fiscal, como se muestra en el ejemplo.

Tabla 2

Determinación del resultado fiscal

Cálculo del impuesto del ejercicio		
	Ingresos acumulables del ejercicio	1,000,000.00
Menos	Deducciones autorizadas	600,000.00
Menos	PTU del ejercicio 2016, pagada en 2017	90,000.00
Igual	Utilidad fiscal	310,000.00
Menos	Pérdidas fiscales pendientes de amortizar de ejercicios, anteriores, actualizadas	50,000.00
Igual	Resultado fiscal	260,000.00
Por	Tasa de impuesto	30%
Igual	ISR del ejercicio	78,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Lograr un rendimiento satisfactorio del capital invertido en las empresas siendo cada vez más rentables al obtener mayores ingresos, es la meta final que todo empresario se traza, destacando en ello la importancia que tiene para las autoridades fiscales la carga impositiva que con ello generan, resumiéndolo en mejores resultados fiscales, al reducir costos e incrementar los ingresos, para



efectos de la determinación de la base gravable que sirve de base para el cálculo del impuesto sobre la renta.

CAPÍTULO 4. MARCO REFERENCIAL

4.1 Empresas de Bebidas Alcohólicas a Nivel Mundial

De acuerdo a Gándara (2008), la comercialización de bebidas alcohólicas como tequila, cerveza y mezcal, en los mercados internacionales es importante para países como México, ya que atrae a los inversionistas y a los consumidores al país, se considera un sector de gran importancia por elaborar productos de buena calidad, competitivos a escala mundial, en estos artículos es importante la identificación del producto con su origen, ya que las personas los identifican con México.

Sin dejar de perseguir el objetivo principal sobre generar estrategias de fortalecimiento al control interno que beneficien en los resultados fiscales al ampliar la base gravable para efectos del impuesto sobre la renta en la presente empresa de estudio, dedicada a envasar y comercializar bebidas con contenido alcohólico, se considera importante situar su giro en el contexto internacional al margen de lo que todo país busca fiscalmente, sobre recaudar un elevado índice de impuestos, en este caso, derivado de las ventas ocasionadas por la gran demanda que genera un gran índice de producción y consumo que a su vez impacta en los beneficios financieros y sociales, ejemplo de ello es la generación de empleo, así como impuestos que se recaudan y que benefician a una nación que posteriormente se ven reflejados en seguridad, infraestructura, educación y otros factores que demanda la sociedad.

Las empresas dedicadas a la comercialización de bebidas alcohólicas, han contribuido ampliamente en promover el consumo en muchas culturas durante siglos en distintas partes del mundo.



Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2017), estima que hay 2300 millones de bebedores. Más de la mitad de la población de tres regiones de la OMS (Américas, Europa y el Pacífico Occidental) consume bebidas alcohólicas. Las regiones de Europa tienen el consumo per cápita más alto del mundo, a pesar que ha disminuido en más del 10% desde 2010. Las tendencias y proyecciones actuales apuntan a un aumento del consumo mundial de alcohol per cápita en los próximos 10 años, particularmente en las regiones de Asia Sudoriental, Pacífico Occidental y las Américas, mientras tanto la Organización Panamericana de la Salud (2015), afirma que en las Américas se consume más alcohol que en el resto del mundo. En particular en los últimos cinco años han aumentado los episodios de consumo excesivo pasando de una tasa de 4.6% al 13.0% en el caso de las mujeres y del 17.9% al 29.4% en el de los varones, resumiendo que los adolescentes beben con menor frecuencia pero ingieren más cantidad en cada ocasión, la mayoría de los estudiantes encuestados en las Américas tomaron la primera copa antes de los 14 años de edad, además refiere que las mujeres beben cada vez más, en muchos países casi tanto como los hombres.

4.2 Empresas de Bebidas Alcohólicas a Nivel Nacional

Las empresas de bebidas alcohólicas se clasifican en productivas y envasadoras, en México son un factor importante en la economía del país en diferentes aspectos, un ejemplo es la fuente de empleo que generan y por otra la elevada producción y consumo de bebidas, derivado de la demanda que presenta la población. En materia fiscal dichas empresas, derivado de la enajenación, son causantes del impuesto sobre la renta considerado como el impuesto directo más importante del país, así como de dos impuestos indirectos, el impuesto al valor agregado con una tasa del 16%, por otra parte el impuesto especial sobre producción y servicio con las siguientes tasas dependiendo la graduación alcohólica que se describe a continuación de acuerdo a la Ley del impuesto especial sobre producción y servicio (2017),



hasta 14° G.L., una tasa de 26.5%, con una graduación alcohólica de más de 14 y hasta 20° G.L., una tasa de 30%, con una graduación alcohólica de más de 20° G.L., una tasa correspondiente de 53%, con estos datos se visualiza un importante impacto en los impuestos que recauda el Servicio de Administración Tributaria, prueba de ello y de acuerdo a la estimación que se fundamenta en el artículo 1 de la ley de ingresos de la federación para el ejercicio fiscal 2017, con una suma considerable que asciende a 14,696.1 millones de pesos que en su proyección representan un gran impulso en la economía del país.

El estado de Jalisco es el principal productor de bebidas alcohólicas siendo el tequila el de mayor producción, de acuerdo a la OMS (2017), México es considerado como un país con un alto índice de consumo de alcohol.

Por su parte, González (2004), en su estudio resume que el tequila es la bebida alcohólica que más reconoce a México y por haber conseguido a nivel internacional la Declaración General de Protección a la Denominación de Origen "TEQUILA", además de ser considerada como de gran importancia en la economía al generar empleos directos e indirectos y divisas elevadas, esto por sus altas ventas en el extranjero, en cuanto al consumo total de bebidas alcohólicas a nivel nacional en la década pasada, el tequila ocupó el tercer lugar de mayor consumo por debajo de la cerveza y el brandi, actualmente ocupa el segundo lugar en base a un estudio estadístico de opinión pública encuestando a 7,262 adultos de 18 años en adelante sobre el consumo de alcohol y de acuerdo al resultado con base al tipo de bebidas alcohólicas enlistadas a continuación por, Rio (2017), indicando que la cerveza es la mayor consumida en México con una incidencia de 50%, 59% entre hombres y 42% entre mujeres, en segundo lugar se encuentra el tequila con una incidencia de 23%, el whisky con 19%, bebidas preparadas ligeras en alcohol (RTD) con 13%, vodka 11%, brandy 9%, ron 8%, vino de mesa 7%, digestivos licores 5%, mezcal 4%, aguardiente 4%, destilados agave/aguardientes 4%, ginebra 2%, champagne/cavas 7%.



4.3 Características de la empresa, Valle Rocosó S.A. de C.V.

La empresa donde se llevó a cabo el estudio de investigación con la siguiente razón social; Valle Rocosó S.A. de C.V., sociedad anónima de capital variable, inicia sus operaciones en el año 2014, en Santa Mónica, localidad que pertenece al municipio de Epazoyucan Hidalgo, con giro principal de envasado y comercialización de bebidas con contenido alcohólico, arrojando una derrama económica al generar fuentes de empleo directo e indirecto que ha beneficiado a la comunidad. Se trabaja bajo tres turnos que permiten la flexibilidad de contratación de mano de obra que más se ajuste a sus horarios, además de generar empleos indirectos como el caso de contratar el servicio de transporte de carga para fletes que es un negocio al que se dedican varias personas en la misma localidad, entre otros.

Valle Rocosó S.A de C.V. es una empresa de producción y distribución que pertenece a un grupo corporativo, denominado Licorera del Sur S.A de C.V., con planta matriz localizada en Orizaba estado de Veracruz, también operan otras plantas, ubicadas en los estados de Jalisco, Chiapas, Michoacán, Chihuahua y Estado de México.

Estructura

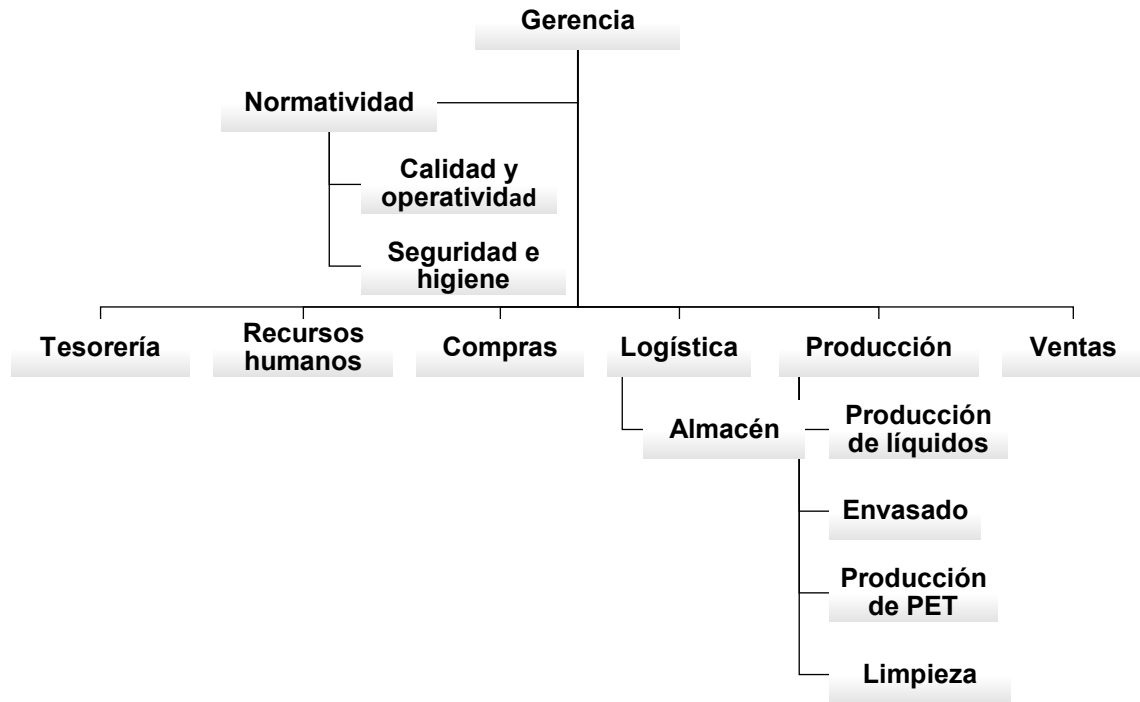
4.3.1 Tamaño de la Empresa

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2003), clasifica a las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina, por su tamaño de acuerdo a su número de empleados, de entre 5 y 49, como pequeña, de 50 a 250, como mediana y con más de 250 empleados como grande empresa, por tal razón, que Valle Rocosó S.A de C.V., se sitúa al margen de las pequeñas al ser conformada con 35 empleados operativos y 12 empleados administrativos como se muestran en el organigrama de la empresa. (*Figura 8*).



4.3.2 Organigrama

Figura 8. Organigrama de Valle Rocosó S. A. de C. V.



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos del manual de normatividad de Valle Rocosó S. A. de C. V. (2016).

4.3.3 Filosofía

Misión

Nos esmeramos en llevar en momentos especiales nuestra compañía representada en la inspiración de cada uno de nuestros productos, que se elaboran a la más alta calidad y a las expectativas que el consumidor demanda.

Visión

Ser una empresa líder en satisfacer las exigencias del consumidor, y de los controles de calidad, para que así se nos reconozca, como la empresa con



mayor prestigio al ofrecer la mayor accesibilidad y calidad de su producto en el mercado.

Valores

- Calidad
- Disponibilidad al cambio
- Respeto
- Objetividad
- Creatividad e innovación
- Compromiso
- Pertenencia
- Honestidad

4.3.4 Bebidas Alcohólicas que Comercializa

En la *Figura 9* se muestran los productos que envasa y comercializa la empresa Valle Rocosó S. A. de C. V., como son licores de agave: denominados El Compadre y El Potrero; mezcal: Fandango y Mexcalia; whisky: denominado Mc Andrews, y licores de caña: denominados, Caña Real, Huasteco Imperial, San Juan y el Charrito.

Logotipo que identifica a la empresa.



Figura 9. Bebidas que comercializa Valle Rocosó S. A. de C. V.



Fuente: Elaboración propia con datos tomados de la página web de la empresa matriz.

Figura 10. Área de producción, envasado de líquidos



Fuente: Propia.



CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

5.1 Metodología

En base al diseño de la metodología, la presente investigación es un estudio de caso exploratorio, se realizó bajo un enfoque de investigación mixto, siendo cualitativo y cuantitativo, el alcance del estudio para sus fines es descriptivo y correlacional, el diseño de la investigación es documental y de campo. Se llevó a cabo una investigación empírica de sección transversal basada en la revisión de la literatura, se empleó el método de tipo deductivo donde se determina el índice de productividad en base a la pregunta número 5 del cuestionario de satisfacción, referente a la satisfacción con la productividad.

Dada la naturaleza de la investigación se exponen los conceptos a considerar para ser estudiados mediante la aplicación de técnicas de análisis. La técnica de recolección de la información se define mediante la aplicación del cuestionario S20/23 desarrollado por Meliá y Peiró en (1998), que determina el nivel del clima organizacional de acuerdo a la percepción que tienen los trabajadores. La técnica de procesamiento de la información y bases de datos fue a través del paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS), realizando interpretaciones basadas en la estadística descriptiva e inferencial, aplicando métodos de regresión lineal que permiten su análisis a través de coeficientes con métodos de varianza.

5.2 Alcance y Limitación

Alcance

En el presente estudio de caso realizado en la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., perteneciente al municipio de Epazoyucan Hidalgo, con el giro principal de envasado y comercialización de bebidas con contenido alcohólico, se explorara la relación que presenta el control interno en la determinación de los



resultados fiscales en relación a el aumento de la base gravable respecto de los ingresos para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta.

La investigación abarca a las medianas empresas de hasta 50 trabajadores que únicamente tengan el giro principal de envasado y comercialización de bebidas alcohólicas.

Limitación

Se limita la investigación debido a que sólo se aplicó el instrumento de medición S20/23 de Meliá y Peiró (1998), a una muestra de 35 empleados y únicamente del área operativa que reduce el porcentaje de información que arroja el sistema de medición para las ciencias sociales (SPSS), además de que sólo se aplica a una empresa de varias que pertenecen a los mismos socios y que están distribuidas a lo ancho de la república Mexicana.

5.3 Instrumento de Medición S20/23 de Meliá y Peiró (1998)

Instrumento de medición por Meliá y Peiró (1998), con la finalidad de medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa, surge el instrumento de medición S20/23, que se aplicó en la presente investigación, creado por José Luis Meliá y José María Peiró Silla, investigadores de la facultad de psicología de la universidad de Valencia España, que crearon primeramente el S4/82, que contenía 84 ítems resultando laborioso y confuso de tal manera que surge el S20/23 a manera de resumen y más practica con 23 ítems que presentan fiabilidad y validez en sus respuestas que engloban 5 factores: satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones, satisfacción intrínseca y con la participación, además de contener variables sociodemográficas, como: genero, edad, lugar de procedencia, escolaridad, estado civil, antigüedad y nivel de ingresos. Ver anexo 1.



Los empleados contestan el cuestionario en base a la siguiente escala de respuestas.

- 1. Muy insatisfecho
- 2. Bastante insatisfecho
- 3. Bastante insatisfecho
- 4. Bastante insatisfecho
- 5. Indiferente
- 6. Algo insatisfecho
- 7. Satisfacción aceptable
- 8. Satisfacción aceptable
- 9. Bastante satisfecho
- 10. Muy satisfecho

Factores del Instrumento de Medición

El instrumento S20/23 de Meliá y Peiró (1998), contiene 5 factores que califican la satisfacción laboral de manera fiable y válida que permitirá conocer el nivel de clima organizacional de la empresa Valle Rocosó S.A de C.V, que es percibido por los empleados operativos en relación al área de supervisión y que ofrecerá la información necesaria para generar estrategias de fortalecimiento al control interno que beneficiarán a la productividad y rentabilidad para obtener mayores ingresos que arrojarán resultados fiscales positivos al incrementar la base gravable para efectos del impuesto sobre la renta. Utilizando el método de tipo deductivo y basándose en la literatura se determinarán los resultados fiscales de acuerdo a la variable productividad, medida por el clima organizacional en correlación con las variables sociodemográficas.

5.3.1 Factor I. Satisfacción con la Supervisión

El factor de supervisión lo integran 6 ítems de 23 que contiene el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), ubicado en el anexo 1 y que se aplicó para



conocer el nivel de clima organizacional, en relación al grado de satisfacción que los empleados operativos percibieron de acuerdo a como sus superiores han juzgado su trabajo, que tan próximo y con qué frecuencia los supervisan, si recibieron apoyo y que tipo de relación personal presentan con sus superiores, así como, si percibieron igualdad y justicia por los integrantes de la empresa. Para su mayor comprensión se enlistan las preguntas que contiene el factor de supervisión. Ver tabla 3.

Tabla 3

Preguntas que integran el factor de supervisión

Ítem	Cuestionario
1.	¿Qué tan satisfecho esta con las relaciones personales con sus superiores?
2.	¿Cómo considera la supervisión que ejercen sobre usted?
3.	¿Le produce satisfacción la proximidad y frecuencia con que es supervisado en su área de trabajo?
4.	¿Cómo califica la forma en que sus supervisores juzgan su tarea?
5.	¿Ha sido tratado con igualdad y justicia en la empresa?
6.	¿Considera que tiene el apoyo de sus superiores?

Fuente: Elaboración propia con datos de Meliá y Peiró (1998) y Polo (2015).

5.3.2 Factor II. Satisfacción con el Ambiente Físico

El factor de satisfacción con el ambiente físico está integrado por 5 ítems de 23 que contiene el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), ubicado en el anexo 1 y que se aplicó para conocer el nivel de clima organizacional que los empleados operativos percibieron en relación al grado de satisfacción con espacio físico de su lugar de trabajo, referente a si está limpio, higiénico y salubre, la temperatura que se percibe, así como también, si es un lugar ventilado e iluminado. Para su mayor comprensión se enlistan las preguntas que contiene el factor de ambiente físico. Ver tabla 4.



Tabla 4

Preguntas que integran el factor de ambiente físico

Ítem	Cuestionario
1.	¿Qué satisfacción le causa la limpieza, higiene y salubridad de su área de trabajo?
2.	¿Le causa satisfacción el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?
3.	¿Está de acuerdo con la iluminación de su lugar de trabajo?
4.	¿Siente satisfacción con la ventilación de su lugar de trabajo?
5.	¿Siente satisfacción con la temperatura de su lugar de trabajo?

Fuente: Elaboración propia con datos de Meliá y Peiró (1998) y Polo (2015).

5.3.3 Factor III. Satisfacción con las Prestaciones

El factor de satisfacción con las prestaciones está integrado por 5 ítems de 23 que contiene el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), ubicado en el anexo 1 y que se aplicó para conocer el nivel de clima organizacional que los empleados operativos percibieron en relación al grado de satisfacción con las prestaciones, referentes a si la empresa ha cumplido con lo establecido en su contrato de trabajo, la forma en que se ha dado alguna negociación en lo que refiere a aspectos laborales, si el empleado ha estado de acuerdo con el salario que recibe, así como, si hay oportunidades de promoción y de formación en la empresa. Para su mayor comprensión se enlistan las preguntas que contiene el factor de satisfacción con las prestaciones. Ver tabla 5.

Tabla 5

Preguntas que integran el factor de prestaciones

Ítem	Cuestionario
1.	¿Qué tan satisfactorio es el salario que usted recibe?
2.	¿Cuenta con oportunidades de formación en la empresa?
3.	¿Hay oportunidades de promoción dentro de la empresa?
4.	¿La empresa cumple con lo establecido en el contrato, las disposiciones y las leyes laborales?
5.	¿Siente satisfacción con la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?

Fuente: Elaboración propia con datos de Meliá y Peiró (1998) y Polo (2015).



5.3.4 Factor IV. Satisfacción Intrínseca del Trabajo

El factor de satisfacción intrínseca está integrado por 4 ítems de 23 que contiene el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), ubicado en el anexo 1 y que se aplicó para conocer el nivel de clima organizacional que los empleados operativos percibieron en relación al grado de satisfacción del trabajo que realizan por sí mismo, además si le brindan la oportunidad de hacer lo que al empleado le gusta y desempeñarse en lo que es hábil y que satisfacción le genera alcanzar los objetivos, las metas y la producción planteada. Para su mayor comprensión se enlistan las preguntas que contiene el factor de satisfacción intrínseca. Ver tabla 6.

Tabla 6

Preguntas que integran el factor de satisfacción intrínseca

Ítem	Cuestionario
1.	¿Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo?
2.	¿Le ofrecen en su trabajo las oportunidades para realizar las cosas en las que usted se destaca?
3.	¿En su trabajo le ofrecen las oportunidades para hacer las cosas que le gustan?
4.	¿Qué tan satisfecho está con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?

Fuente: Elaboración propia con datos de Meliá y Peiró (1998) y Polo (2015).

5.3.5 Factor V. Satisfacción con la Participación

El factor de satisfacción con la participación está integrado por 3 ítems de 23 que contiene el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), ubicado en el anexo 1 y que se aplicó para conocer el nivel de clima organizacional que los empleados operativos percibieron en relación al grado de satisfacción con la participación, referente a si le dan la oportunidad de tomar decisiones autónomamente, referentes a aspectos laborales en su departamento o grupo de trabajo. Para su mayor comprensión se enlistan las preguntas que contiene el factor de satisfacción con la participación. Ver tabla 7.



Tabla 7

Preguntas que integran el factor de participación

Ítem	Cuestionario
1.	¿Siente satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos de su trabajo?
2.	¿Es satisfactoria su participación en las decisiones de su departamento o sección?
3.	¿Es satisfactoria su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa?

Fuente: Elaboración propia con datos de Meliá y Peiró (1998) y Polo (2015).

5.4 Variable Dependiente

5.4.1 Satisfacción Laboral

El estudio pretende medir los factores explicativos de la satisfacción laboral de los empleados operativos de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., en función de las variables sociodemográficas.

5.4.2 Productividad

El estudio pretende analizar los resultados fiscales en base al método de tipo deductivo respaldándose de un estudio previo de la literatura en relación a la percepción que tienen los empleados del control interno que ejerce el área de supervisión, medido por la variable dependiente, de productividad determinadas por la satisfacción laboral que perciben los trabajadores en relación a la pregunta 5 del cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), que refiere a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar en función de las variables sociodemográficas.



5.5 Variable Independiente

5.5.1 Variables Sociodemográficas

El cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1998), aparte de los 23 ítems que engloban los 5 factores, incluye datos descriptivos considerados como variables sociodemográficas que son la edad, lugar de procedencia, escolaridad, estado civil, antigüedad y nivel de ingresos, de tal manera, que se considera de gran relevancia comparar la satisfacción de cada uno de los factores que engloba el cuestionario en relación a las mencionadas variables sociodemográficas, ya que se pueden interpretar datos estadísticos que sirven de base para determinar el grado de clima organizacional que es percibido por los empleados operativos, de tal manera que la información obtenida sea fiable, veraz y oportuna, que permita determinar las conclusiones y recomendaciones para la generación de estrategias de fortalecimiento al control interno que repercutan positivamente en los resultados fiscales al incrementar la productividad y rentabilidad que será el escalón para la obtención de mayores ingresos que a su vez incrementa la base tributaria para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta.

Definición

Las variables sociodemográficas para Miren (2012), son conocidas también como variables categóricas y las considera como el conjunto de datos sociales que denotan las características de un grupo de personas, de tal manera, que al interpretarse en base a su comportamiento en la población donde fueron aplicadas, se pueda hacer predicciones que inciten al investigador a generar alguna posible solución al problema encontrado.

Como se muestra en la tabla 8, se describe los rangos que se emplearon en las variables sociodemográficas del presente estudio, aplicadas a los



empleados operativos en el cuestionario de satisfacción de Meliá y Peiró (1998), en la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V.

Tabla 8

Variables sociodemográficas

Variable	Rangos
1. Género	A) Hombre B) Mujer
2. Edad	A) De 18 y hasta 30 B) De 31 y hasta 40 C) De 41 y hasta 50 D) De 51 años en adelante.
3. Lugar de procedencia	A) Santa Mónica B) Dentro del municipio C) Fuera del municipio
4. Escolaridad	A) Primaria B) Secundaria C) Bachillerato D) Licenciatura E) Posgrado
5. Estado civil	A) Soltero B) Casado C) Divorciado D) Viudo E) Unión libre
6. Antigüedad	A) 0 a 6 meses B) 6 meses 1 día a un año C) Un año 1 día a 18 meses D) 18 meses en adelante
7. Nivel de ingresos	A) De 1 a 5,000 B) 5,001 a 10,000 C) 10,001 a 15,000 D) 15,001 en adelante

Fuente: Elaboración propia con datos de Meliá y Peiró (1998) y Polo (2015).



Género

Esta variable nos sirve para comparar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción que está por encima o debajo de la media, si entre hombres o mujeres están de acuerdo o no con su área o condiciones de trabajo.

Edad

El índice de satisfacción depende de la edad, esta variable nos muestra el porcentaje de satisfacción o insatisfacción que está por encima o debajo de la media, si entre hombres o mujeres de diferentes rangos de edad presentan satisfacción o insatisfacción con su área o condiciones de trabajo.

Escolaridad

El grado de satisfacción con el trabajo depende de la escolaridad, esta variable nos muestra el porcentaje de satisfacción o insatisfacción que está por encima o debajo de la media, se analiza si en el momento de realizar el estudio, el empleado cuenta con un grado de primaria, secundaria, bachillerato, licenciatura o posgrado y si influyen significativamente en relación a su actividad o condiciones de trabajo.

Estado Civil

Esta variable nos sirve para comparar si entre hombres o mujeres, solteros, casados, divorciados, en unión libre, o ser mamá o papá solteros influye de manera significativa en su grado de satisfacción de acuerdo a sus condiciones de trabajo.

Antigüedad



En relación a la media de satisfacción, esta variable nos indica si el tiempo laborado en la empresa influye de manera significativa en el grado de satisfacción o insatisfacción de acuerdo a sus condiciones de trabajo y la percepción del clima organizacional.

Nivel de Ingresos

La variable ingresos se refiere a cuanto le pagan en proporción a su labor que realiza en la empresa, nos indica el grado de satisfacción o insatisfacción con su sueldo en el momento de realizar el estudio y la manera en la que influye en el clima organizacional.

5.6 Muestra

Se realizó primeramente una visita al gerente de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., para solicitar la autorización del presente estudio, del cual nos permitió realizar un muestreo por conveniencia de únicamente aplicar el instrumento de medición a los distintos trabajadores operativos, también se le aplicaron preguntas que nos guiaron a la problemática, posteriormente nos autorizó realizar de manera aleatoria algunas entrevistas a trabajadores del área de producción, de tal manera que manifestaron insatisfacción con sus áreas de trabajo, dando origen al planteamiento del problema, motivo por el cual inicia nuestro estudio de caso.

Finalmente con fecha posterior y buscando el momento oportuno sin afectar sus actividades debido a que la empresa maneja el turno matutino, vespertino y nocturno, se aplicó el instrumento de medición de Meliá y Peiró (1998), que contiene 23 ítems y variables sociodemográficas al personal operativo que consta de una muestra de 35 trabajadores, señalando que el cuestionario era entendible y no manifestaron mayor problema para contestarlo.



Distribución de la Muestra por Género

En la tabla 9 se muestra la distribución de la frecuencia y el porcentaje de los individuos medidos por el género (masculino y femenino), las mujeres representan el 51% de la población y los hombres el 46%, el sistema arrojó los valores perdidos que en este caso fue una persona que no respondió esta pregunta.

Tabla 9

Distribución de la muestra por género.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	45.71
Femenino	19	54.29
Total	35	100

Fuente: Elaboración propia

5.7 Recolección y Análisis de los Datos

La recolección y análisis de los datos siguió un proceso el cual una vez definido el planteamiento del problema, el diseño de la metodología y la selección de la muestra, se obtuvo la información con la técnica de entrevista, observación y aplicación de un instrumento de medición a los empleados operativos denominado S20/23 de Meliá y Peiró (1998), que consta de un cuestionario de 23 ítems y variables sociodemográficas, del cual una vez recolectados los datos se organizaron, clasificaron, de tal manera que facilitara el análisis en base a la estadística descriptiva e inferencial, utilizando el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS), aplicando métodos de regresión lineal que arrojaron con validez y fiabilidad la información que permitió oportunamente la toma de decisiones, que dieron respuesta al problema planteado y que finalmente se resume en las respectivas conclusiones y recomendaciones.



5.8 Estadística Descriptiva

El presente capítulo tiene como propósito, dar a conocer los resultados del análisis descriptivo referente a la percepción del clima organizacional de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., para alcanzar el objetivo planteado, se siguieron los siguientes pasos:

- Después de aplicar medición S20/23 propuesto por Melía y Peiró (1998), se construye el índice de Satisfacción laboral (similar al propuesto por Moctezuma, 2015) referente a, la satisfacción general del clima organizacional, cuya expresión es a siguiente:

$$INDEX_{GRAL} = \frac{\sum P1 \dots P23}{230}$$

Donde:

INDEX_{GRAL}: Índice General de Satisfacción Laboral

P1: Pregunta 1

P23: Pregunta 23

230: Constante

- Se construye un subíndice referente a la satisfacción del logro de los objetivos y metas (llamado INDEX_{PROD}), siguiendo la metodología anterior y cuya expresión es la siguiente:

$$INDEX_{PROD} = \frac{\sum P5}{10}$$

Donde:

INDEX_{PROD}: Índice de Productividad

P5: Pregunta 5

10: Constante



El comportamiento del índice general y el índice de productividad, se analizarán a través de la estadística descriptiva por media aritmética, atendiendo los siguientes:

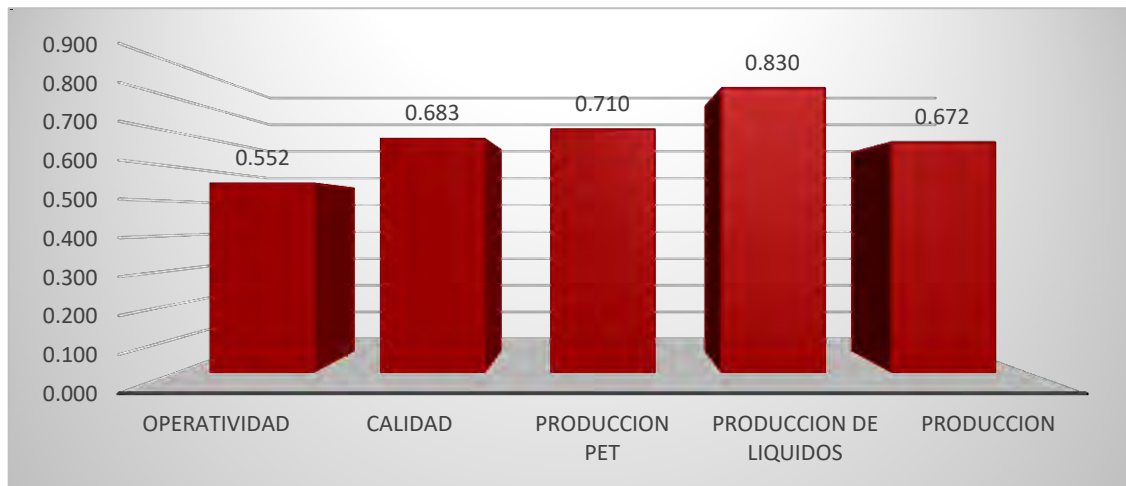
- Se dará la explicación en prosa, seguido del gráfico respectivo en función de las variables sociodemográficas y el área de adscripción, de los empleados de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V. (área de trabajo, género, edad, estado civil, escolaridad, lugar de procedencia, nivel de ingresos y antigüedad en el puesto)

5.8.1 Análisis Descriptivo del Índice General de Satisfacción Laboral (INDEX_{GRAL})

Los resultados del análisis descriptivo, que muestran el comportamiento de la satisfacción laboral en función al área de trabajo en la que se desarrollan los empleados, se presentan en la *Figura 11*, donde podemos observar que son los trabajadores adscritos al área de producción de líquidos, los que presentan mayor satisfacción con el clima organizacional con valor de 0.830, seguido del área de Producción de PET y Producción con unos valores de 0.710 y 0.672 respectivamente, por el contrario el área operativa se encuentra más insatisfecho con un valor inferior al 0.600.



Figura 11. Índice de satisfacción laboral en función al área de trabajo

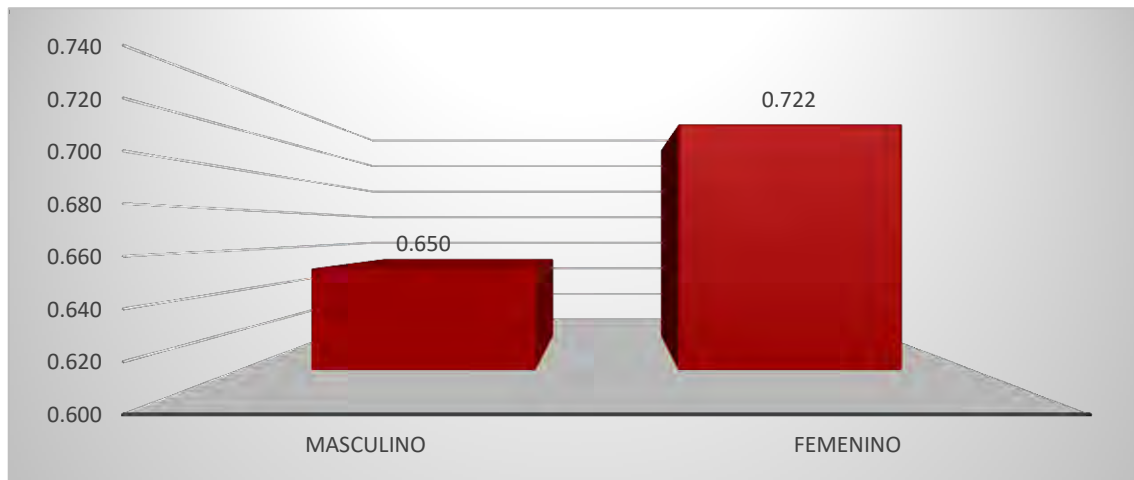


Fuente: Elaboración propia

Así mismo, el análisis de la satisfacción laboral en lo general considerando el género del trabajador, se presentan en la *Figura 12*, en donde se observa que el género femenino muestra una mayor percepción laboral, en los aspectos generales de la empresa con un valor de 0.722. Pues como lo afirma Sanchez (2008), quien

Sintetizando los resultados de diversas investigaciones sobre variables sociodemográficas y laborales que influyen en el nivel de satisfacción laboral, encuentra que las mujeres presenten un nivel superior de satisfacción, si bien hay datos significativos sobre la inexistencia de relación entre sexo y satisfacción laboral cuando se controlan otras variables. (p.28)

Figura 12. Índice de satisfacción laboral en función al género del trabajador

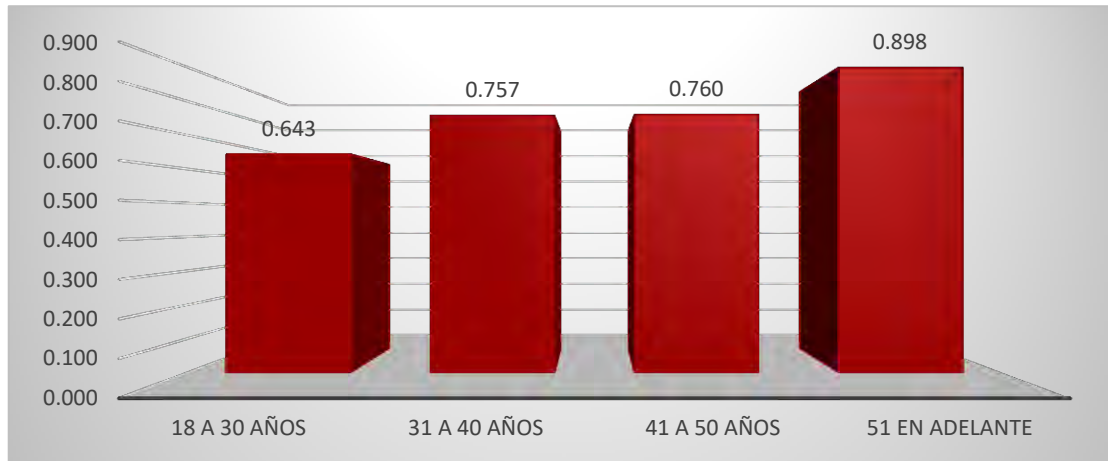


Fuente: Elaboración propia

En este sentido, siguiendo el análisis de la satisfacción laboral pero en función a la edad del trabajador se muestra en la *Figura 13*, en donde se observa que el puntaje más alto se encuentra en aquellos trabajadores que tienen una edad por encima de los 51 años con un valor de 0.898, seguido de aquellos trabajadores con un rango de edad de 41 a 50 años con un valor de 0.760, por el contrario los trabajadores que tienen una menor percepción hacia la satisfacción laboral son aquellos jóvenes de 18 a 30 años, de la siguiente manera Carrillo, Solano, Martínez, y Gómez (2013), quienes en sus resultados presentan que los profesionistas que presentan una mejor percepción de la satisfacción laboral son aquellos que son de mayor edad (más de 50 años), puesto que la experiencia que tienen en el trabajo les facilita la adaptación a un nuevo puesto, así mismo les permite tener una mayor objetividad que en los trabajadores con menor edad lo valoran de una manera insatisfactoria.



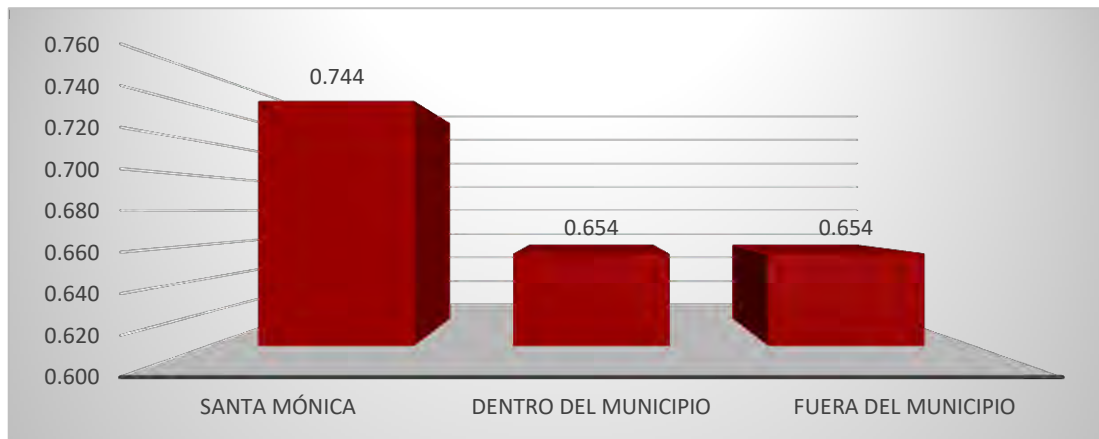
Figura 13. Índice de satisfacción laboral en función a la edad del trabajador



Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, y siguiendo la misma metodología se realiza el análisis en función al lugar de procedencia, se presenta en la *Figura 14* en el cual se observa que aquellos trabajadores que radican en el municipio de Santa Mónica son aquellos que tienen una mayor percepción en la satisfacción laboral de la empresa con una puntuación de 0.744, de acuerdo a la dispersión de los valores (Desviación típica) los trabajadores que tiene una menor percepción en la satisfacción laboral son aquellos que radican fuera del estado, puesto que la distancia del lugar en el que radican al lugar de trabajo influye en su ambiente de trabajo.

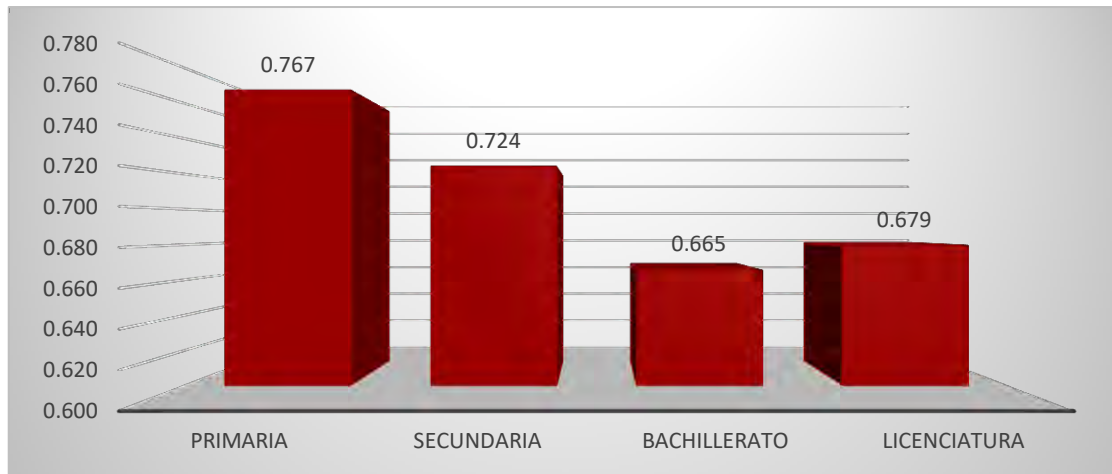
Figura 14. Índice de satisfacción laboral en función al lugar de procedencia



Fuente: Elaboración propia

En el mismo orden de ideas, se realiza el análisis en función al nivel educativo del trabajador (*Figura 15*), en donde se presenta que los valores que tienen mayor impacto en el índice, pertenecen a los trabajadores que tienen un nivel educativo básico que oscila entre el nivel primaria y nivel secundaria con un valor de 0.767 y 0.724 respectivamente, por el contrario es un gran impacto que los trabajadores que tienen un nivel educativo superior (Bachillerato y Licenciatura) son los que se encuentran menos satisfechos en su entorno laboral con valores inferiores al 0.600. En este sentido, el estudio realizado por Gómez (2013), quien en sus resultados le permiten afirmar que los trabajadores que tienen un nivel de estudios superior son los que presentan un mayor nivel de insatisfacción laboral.

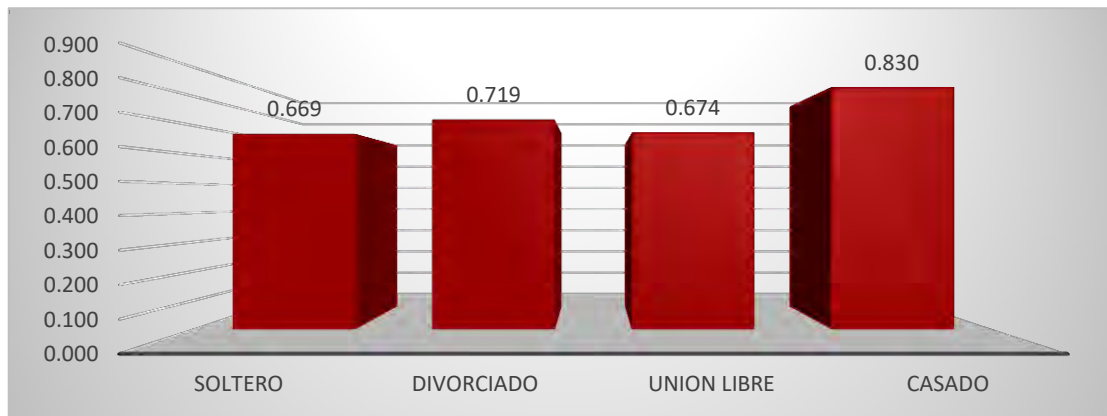
Figura 15. Índice de satisfacción laboral en función al nivel educativo del trabajador



Fuente: Elaboración propia

En el mismo sentido, en la *Figura 16* identifica que los trabajadores que tienen un mayor impacto en la percepción de satisfacción de su trabajo son aquellos que se encuentran casados con un valor por término medio de 0.830, seguido de aquellos que son divorciados (0.719), por el contrario, los empleados que presentan un menor percepción en la satisfacción laboral son los que se encuentran solteros o en unión libre con un valor de 0.674 y 0.669 respectivamente. En referencia al estudio realizado por Sanchez (2008), explica la existencia de una relación escasa que existe entre la estructura familiar y satisfacción laboral, puesto que la mayoría de los trabajadores que se encuentran casados son los que tiene un mayor impacto de satisfacción en el trabajo, por el contrario la insatisfacción que se presenta en la empresa se encuentra en los empleados solteros.

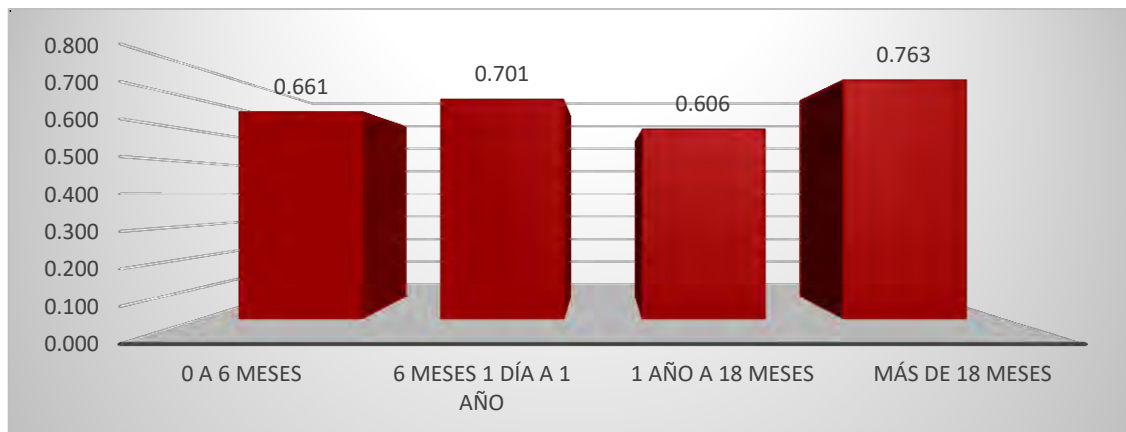
Figura 16. Índice de Satisfacción laboral en función al estado civil del trabajador



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, Siguiendo el análisis de satisfacción laboral pero en la función de la antigüedad que tiene el trabajador en la empresa (Figura 17), en donde podemos observar que los trabajadores que tiene más tiempo trabajando son los que están más satisfechos con una puntuación determinada por término medio de 0.763, por el contrario aquellos trabajadores que tienen de 1 año a 18 meses son los que se encuentran con menor percepción de satisfacción en su trabajo con una puntuación de 0.606.

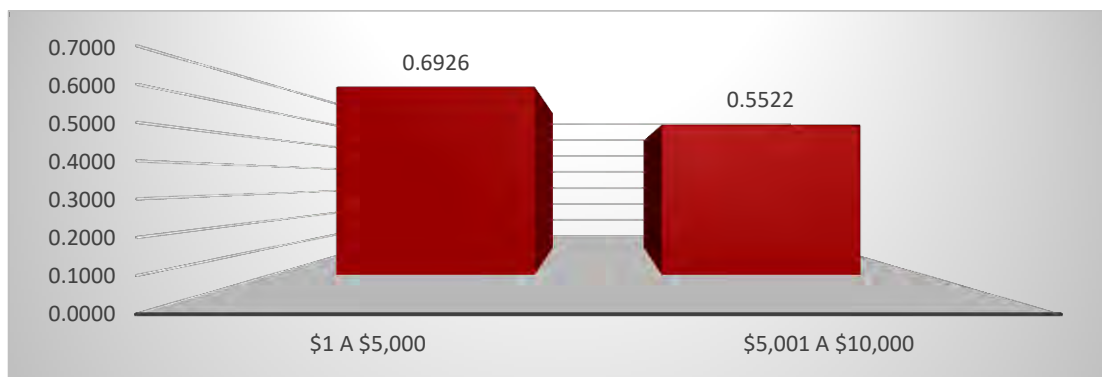
Figura 17. Índice de satisfacción laboral en función a la antigüedad que tiene el trabajador laborando en la empresa



Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, analizando el salario que perciben los trabajadores (*Figura 18*) se destaca que la puntuación es está por debajo de lo mínimo aceptable, por su parte se destacan los menos insatisfechos quienes perciben un salario menor a los \$5,000.00 (cinco mil pesos M/N) con un apuntación de 0.692, de lo contrario se observa que los más insatisfechos son los trabajadores operativos que perciben de \$5,001.00 a \$10,000.00 con un valor de 0.552.

Figura 18. Índice de satisfacción laboral en función al salario que percibe el trabajador



Fuente: Elaboración propia

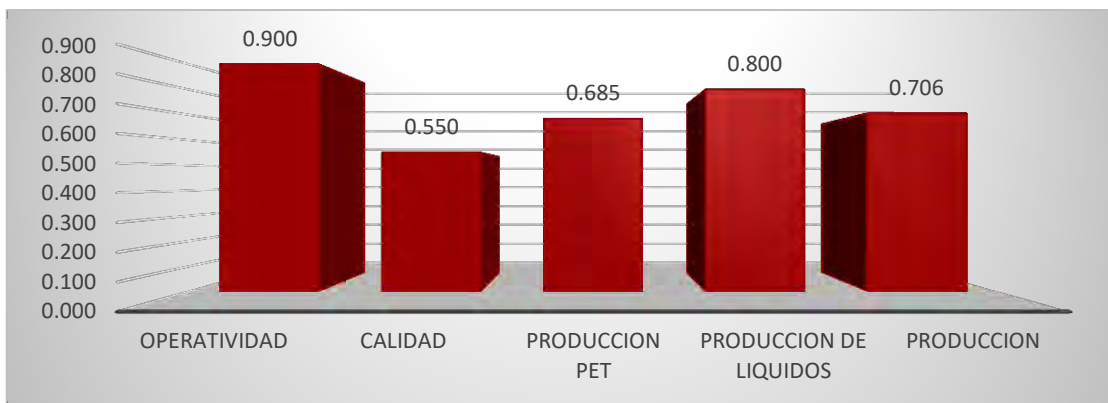
5.8.2 Índice de Productividad ($INDEX_{PROD}$)

Existen estudios que explican que la relación entre el volumen de producción y el cumplimiento de tareas, objetivos y metas, muestra a las empresas con mayor rentabilidad (Organización Internacional del Trabajo, 2016), de esta manera como lo afirma Rojas (2012) una entidad o sociedad que aumenta productividad, también aumenta su utilidad. En este sentido, podemos considerar que el comportamiento positivo del índice de productividad, indicara una mayor rentabilidad de la empresa y por lo tanto, un incremento en la base tributaria para efectos del pago de Impuesto Sobre la Renta (ISR).



El análisis descriptivo, del comportamiento del índice de productividad en función al área de adscripción de los trabajadores de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V. se presenta en la *Figura 19*, donde se observa, que el área operativa presenta una mayor productividad con un valor óptimo de 0.900, seguido del área de producción de líquidos con un valor de 0.800. Por el contrario, el departamento de calidad es el que menos cumple con sus tareas, objetivos y metas que le establece la empresa con un valor reprobatorio de 0.550.

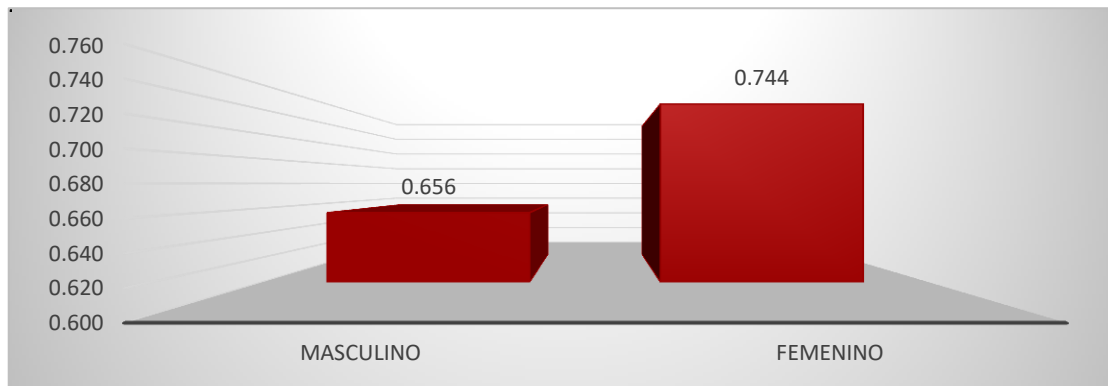
Figura 19. Índice de productividad en función al área de trabajo en el que se desarrolla



Fuente: Elaboración propia

En el mismo orden, analizando la productividad en función al género del trabajador, la *Figura 20* presenta que el género femenino es quien alcanza de mejor manera los objetivos, metas y tasas de producción con un valor por término medio de 0.744, por el cual las mujeres son jefas de familia, presentan una mayor producción en la empresa puesto que son más responsables que los hombre.

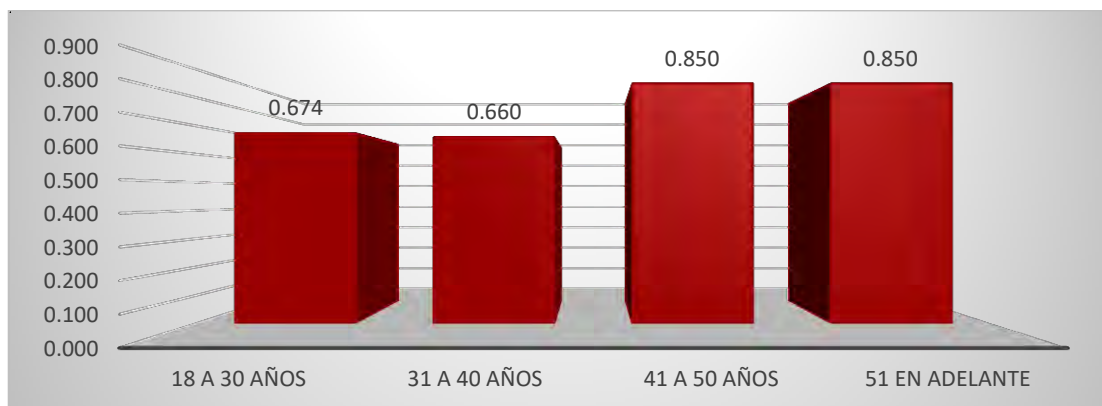
Figura 20. Índice de productividad en función al género del trabajador



Fuente: Elaboración propia

En la *Figura 21*, en función de la edad de los empleados, los mayores niveles de productividad, cumplimiento de metas y objetivos, recaen en los trabajadores cuya edad se ubica de 41 años en adelante, esto muestra que su experiencia les hace adaptarse a las condiciones y reglas que les dicta la empresa (Carrillo et al. 2013), obteniendo una puntuación por encima de 0.850, sin embargo, conforme a la dispersión de los datos (desviación típica) los trabajadores que tienen una mayor producción son los que tienen más de 51 años de edad.

Figura 21. Índice de productividad en función a la edad del trabajador

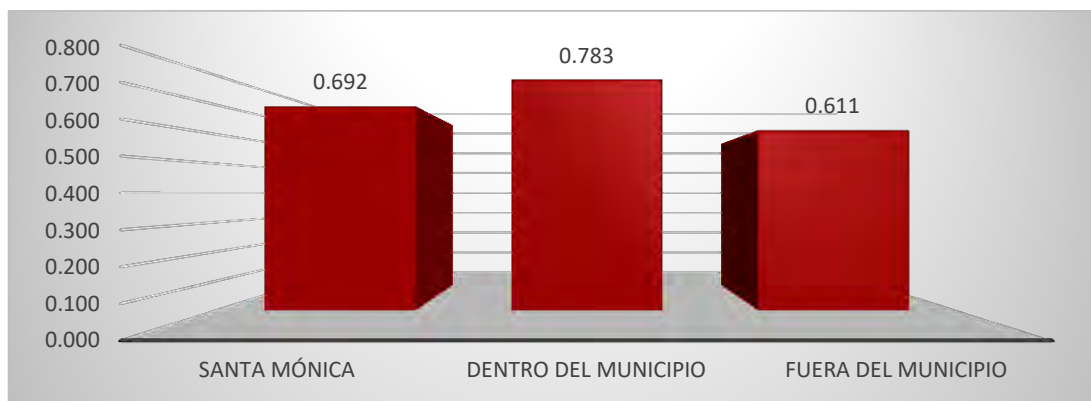


Fuente: Elaboración Propia



El comportamiento del índice de productividad medido por alcanzar sus objetivos, metas y tasas de producción, en función al lugar en donde procede el trabajador, se observa en la *Figura 22*, donde los empleados que residen dentro del municipio (Epazoyucan, Hidalgo) son los que presentan un mayor cumplimiento de este indicador con un valor cercano al 0.800, por el contrario, aquellos que residen en el municipio de Santa Mónica y fuera del municipio sus valores son inferiores a 0.700.

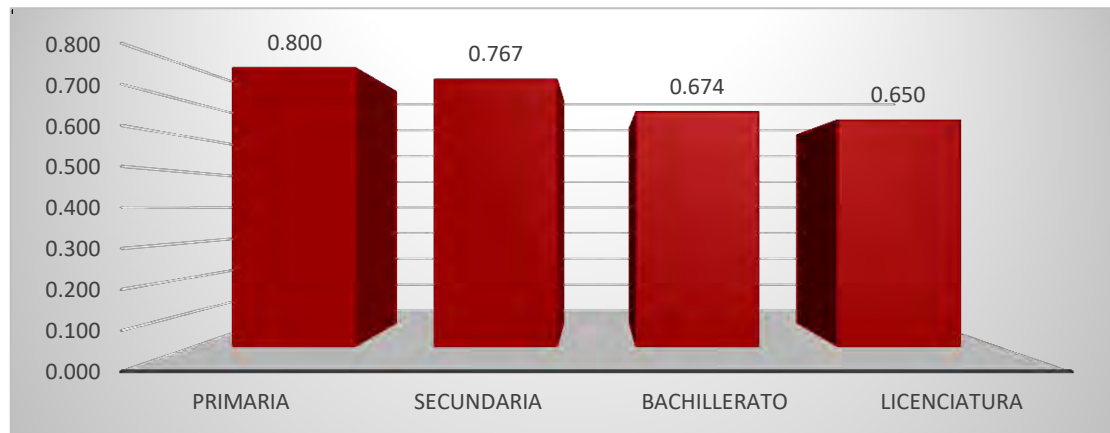
Figura 22. Índice de productividad en función al lugar de procedencia del trabajador



Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, en función del nivel educativo del trabajador, se presenta en la *Figura 23*, donde se observa que los empleados que cuentan con un nivel educativo básico (Primaria y Secundaria), son los que presentan un mayor nivel de productividad, cuyos valores oscilan entre 0.800 y 0.767 respectivamente. Por el contrario los trabajadores que tienen un nivel educativo superior no cumplen con los objetivos y metas que les propone la empresa con valores de 0.674 para Bachillerato y 0.650 en Licenciatura.

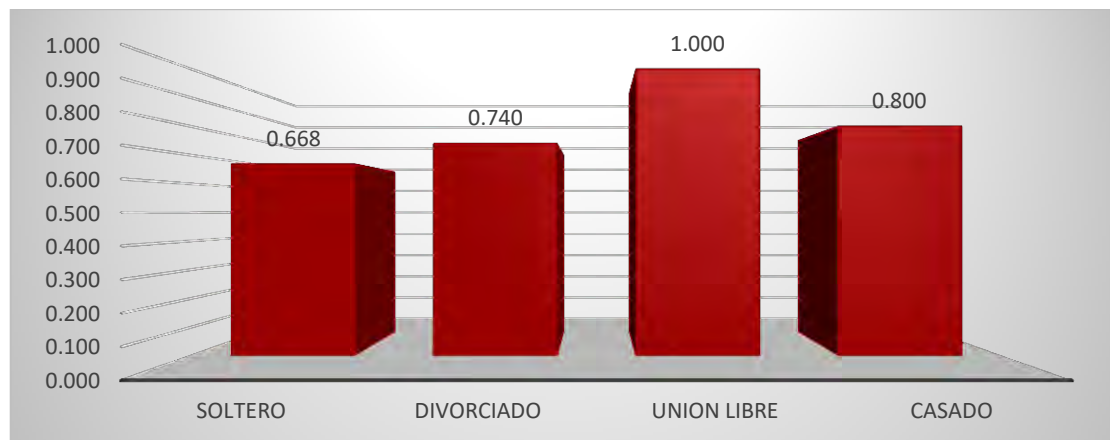
Figura 23. Índice de productividad en función al nivel educativo del trabajador



Fuente: Elaboración propia

Así mismo, la productividad que se analiza en función al estado civil el empleado (Figura 24) se observa que los trabajadores responsables con los que cuenta la empresa recaen en aquellos que mantienen una relación conyugue (unión libre y casados) con unos valores óptimos y deseables de 1.000 y 0.800, esto refiere a que tienen la necesidad de mantener el trabajo debido a las responsabilidades y es por eso que cumplen con las metas propuestas por la empresa.

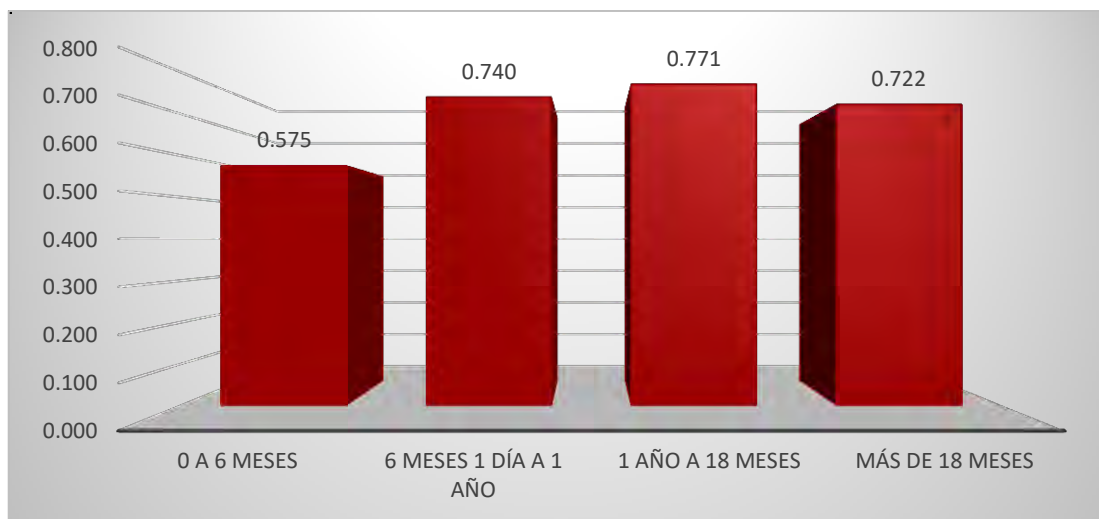
Figura 24. Índice de productividad en función al estado civil del trabajador



Fuente: Elaboración propia

De la misma manera, debido a la antigüedad que tiene el trabajador podemos observar en la *Figura 25* el nivel de productividad que cumple con la mayoría de las expectativas de la empresa recae en los trabajadores que llevan trabajando más de 1 años en la empresa con una puntuación de 0.771 y 0.772, debido a que ya se sienten más identificados con la empresa y tienen un mayor interés de que la empresa sea más rentable, por el contrario aquellos trabajadores que acaban de ingresar a la empresa no se preocupan por mantener una productividad dentro de la misma.

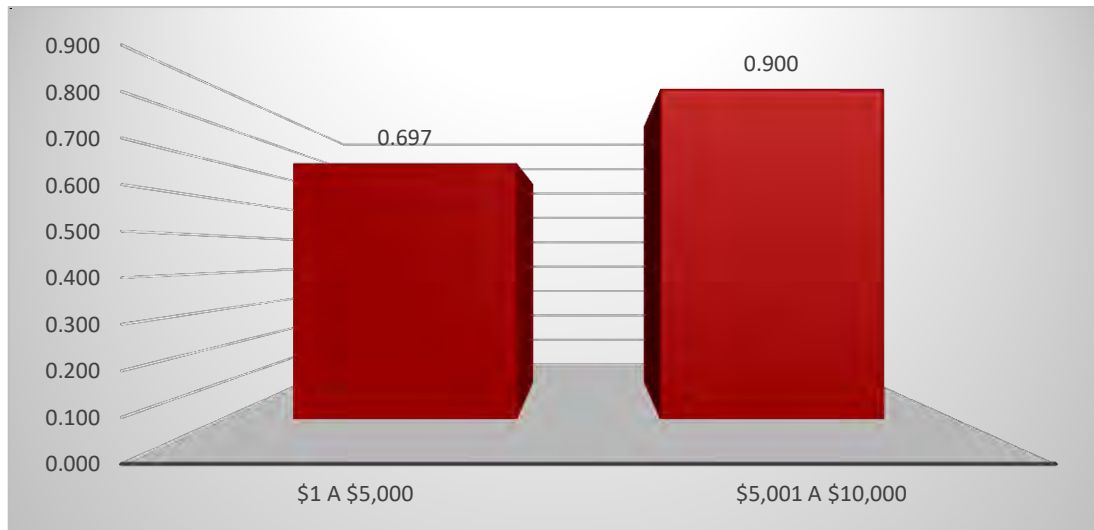
Figura 25. Índice de productividad en función a la antigüedad que tiene el trabajador en la empresa



Fuente: Elaboración propia

En el mismo tenor de ideas, se observa que el salario influye en la productividad que tiene la empresa (*Figura 26*) puesto que los empleados con un valor más alto son aquellos que ganan de \$5,001.00 a \$10,000.00 (0.900) en comparación de los que ganan \$1.00 a \$5,000.00, esto es debido a que se otorgan bonos de producción, puntualidad y demás. Por lo que implica que es un incentivo a que los empleados cumplan con los objetivos y metas que les son propuestos.

Figura 26. Índice de productividad en función al nivel de ingresos que percibe el trabajador



Fuente: Elaboración propia

5.9 Estadística Inferencial

Con el propósito de conocer, si el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa Valle Rocosó S.A. de C.V., se encuentra influenciado por determinadas características sociodemográficas como lo son género, edad, lugar de procedencia, escolaridad, estado civil, antigüedad en la empresa, nivel de ingresos mensuales y si este nivel de percepción laboral mantiene una relación estadísticamente significativa con el índice de productividad (medido por el cumplimiento de metas, objetivos y tasas de producción propuestas por la empresa analizada), y después de analizar la normalidad de los datos (a través del *Test de Kulmogorov Smirnov*), se procede a la determinación de los modelos estadísticos para el contraste de variables. En virtud de que los datos persiguen una distribución normal de frecuencias, se utilizan los modelos de análisis multivariantes (Regresión lineal).



Los resultados del análisis inferencial, que analiza al Índice General de Satisfacción Laboral se presentan en la tabla 10, en donde podemos observar que existe una relación estadísticamente significativa positiva entre la edad y la productividad del empleado, lo que significa, que a más edad del empleado, mayor es la percepción de la satisfacción laboral, este resultado es consistente con el alcanzado Gibson y Klein (1970), quienes aportan algunas justificaciones que explican la relación entre la edad del trabajador y la satisfacción laboral, en primera estancia, los empleados que presentan una edad avanzada mantienen una relación estable con sus superiores; así mismo, muestran mayor disposición al cumplimiento de órdenes por parte de sus superiores. De la misma manera, se encuentra una relación significativa de tipo positivo, entre la productividad y la satisfacción laboral, lo que se interpreta que alcanzar las metas, objetivos y tasas de producción, genera una mayor percepción de la satisfacción laboral con una significatividad del 99%, pues como lo afirma Stoner (1994) (citado en Atalaya, 1999), en sus resultados refieren que:

Se entiende la productividad, como la medida de qué tan bien, funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella. En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente. (p.46)



Tabla 10

Modelo de regresión lineal del Índice general de satisfacción laboral

Variables	Coefficientes no estandarizados	Sig.
	B	Error típ.
(Constante)	0.233	0.004
Género del empleado	-0.041	0.032**
Edad del empleado	0.036	0.010*
Lugar de procedencia	-0.010	0.318
Escolaridad del empleado	0.016	0.246
Estado civil del empleado	-0.017	0.127
Antigüedad en la empresa	0.006	0.440
Nivel de ingresos mensuales	-0.033	0.532
Productividad	0.236	0.000***
	R ² 0.923	
	ANOVA 0.000	
Variable Independiente: Índice General de Satisfacción Laboral		
Significatividad al 99%*** Significatividad 95% ** Significatividad 90%*		

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo la misma metodología del análisis anterior y considerando como variable dependiente el índice de productividad, los resultados de la aplicación del modelo de regresión de la tabla 11, nos muestra que las variables correspondientes al género, estado civil y satisfacción laboral del trabajador mantienen una relación estadísticamente significativa de tipo positivo con la productividad, lo que significa los trabajadores del género femenino son las que mantienen mayor productividad en la empresa y por tanto alcanzan de mejor manera sus objetivos, metas y tasas de producción, estos resultados, tal y como lo afirma De León (2016), quien sostiene que las mujeres alcanzan sus metas y objetivos y ocupan un lugar relevante en el ámbito profesional, desempeñando cargos directivos y gerenciales. También se destaca como variable significativa el estado civil, que influye significativamente y de manera positiva en la productividad (cumplimiento de metas, objetivos y tasas de producción) de la organización, lo que indica, que los empleados que



mantienen una relación conyugal o que tienen pareja son aquellos trabajadores que cumplen de mejor manera con sus objetivos y metas que propone la compañía. Por último, se destaca la relación de tipo positivo, que existe entre el Índice General de Satisfacción Laboral y la productividad que nos permite suponer a través del método deductivo, que los empleados más satisfechos en su lugar de trabajo generan mayor rentabilidad (Mondy & Noe 2005), en la organización y por tanto incrementan la base para efectos del pago de ISR.

Referente a las variables edad y escolaridad la relación es positiva pero de tipo negativo, lo que significa que los trabajadores de mayor edad en la empresa y con un mayor nivel de habilitación son aquellos que alcanzan en menor medida sus objetivos, metas y tasas de producción con una significatividad del 95% en ambos casos.

Tabla 11

Modelo de regresión lineal del Índice de productividad

Variables	Coeficientes no estandarizados	Sig.
	β	Error típ.
(Constante)	-0.285	0.270
Género del empleado	0.114	0.048**
Edad del empleado	-0.083	0.047**
Lugar de procedencia	0.010	0.748
Escolaridad del empleado	-0.075	0.055**
Estado civil del empleado	0.056	0.095*
Antigüedad en la empresa	0.007	0.755
Nivel de ingresos mensuales	0.205	0.186
Satisfacción Laboral	2.074	0.000***

Variable Independiente: Índice de Productividad

Significatividad al 99%* Significatividad 95% ** Significatividad 90%***

Fuente: Elaboración propia



Conclusiones

Con los estudios previos de literatura y con el análisis descriptivo e inferencial de los datos obtenidos por el cuestionario de satisfacción aplicado en la empresa Valle Rocosó S.A de C.V., donde se llevó a cabo la presente investigación, se llega a la conclusión que el control interno influye de manera significativa en el clima organizacional de la empresa, motivo por el cual afecta la productividad y rentabilidad de la misma, afectando el ingreso e incrementando los costos de producción, lo cual también afecta la base gravable que se toma para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta repercutiendo en los resultados fiscales como en la recaudación de impuesto por parte de las autoridades fiscales.

Debido a lo anterior, dicha conclusión surge por la observación de los datos estadísticos donde se analiza el comportamiento de la satisfacción laboral y de la productividad en función de las variables sociodemográficas referentes al Género, Edad, Lugar de procedencia, Nivel educativo, Estado civil, Antigüedad y Nivel de ingresos que tiene el trabajador en la empresa, arrojando valores mínimos aceptados de entre 0.7 y .09 y no aceptados menores a 0.7 en todas la variables mencionadas en función de los valores de 0.1 como valor mínimo y 1.0 como valor máximo, lo cual es un indicador que muestra la necesidad de generar estrategias de fortalecimiento al control interno que repercutan positivamente en la productividad y rentabilidad de la empresa logrando ingresos elevados y reducción de costos que incrementen la base para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta, sin dejar de lado los grandes beneficios como: incrementar las utilidades y el reparto a los empleados y sin duda beneficiando a las autoridades fiscales en la recaudación de impuestos.



Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente, a continuación se hacen las siguientes recomendaciones para lograr un control interno óptimo de tipo preventivo y correctivo.

1. Realizar auditorías internas contables y operativas de manera periódica para la detección de errores y reducción de riesgos de cualquier tipo.
2. Realizar estudios de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma, que permita conocer cuáles son las necesidades del equipo de trabajo de la empresa.
3. Elaborar un código de ética empresarial e Implementar políticas y hacerlas llegar a cada uno de los integrantes de la empresa, así como, elaborar manuales de procedimiento para cada área.
4. Comprender y evaluar las habilidades gerenciales puntualizando en las estrategias de comunicación entre los empleados que conllevan al éxito de las empresas.
5. Capacitar al personal operativo y administrativo en constantes talleres motivacionales, de liderazgo, asertividad, control de impulsos y emociones, que logren la integración entre las diferentes áreas de trabajo en su labor diaria y que ahonden en sus conocimientos y habilidades para que adquieran la capacidad en la toma de decisiones e interactúen entre sí y se fortalezca la relación entre el gerente y los empleados con el fin de obtener un clima laboral óptimo.
6. En la medida que aumenten los ingresos de empresa, aumentar el sueldo a los empleados para ahondar en la satisfacción, motivando al trabajador a esforzarse más.
7. Que los jefes de cada unidad evalúen periódicamente el desempeño laboral y que se le reconozca en la obtención de metas mediante bonos de productividad, así como también evaluar la puntualidad y otorgar premios de puntualidad y asistencia.



8. Modificar los contratos de trabajo implementado un plan de previsión social, otorgando prestaciones adicionales al salario, que retribuya al trabajador no solo por su cantidad de trabajo, sino por la calidad de trabajador, beneficiando la calidad de vida del mismo y aumentando la productividad.
9. Eliminar el horario nocturno para reducir el nivel de enfermedades respiratorias, ampliando los horarios matutino y vespertino en la manera de reducción de costos para que permita obtener mayores niveles de satisfacción y por ende la mayor productividad y rentabilidad, repercutiendo en los resultados fiscales.
10. Manifestar la importancia de la comunicación y fomentar el trabajo en equipo, así como incentivarlo con programas como empleado del mes, empleado asertivo, participativo por medio de votación de todo el equipo de trabajo con el fin de mejorar el ambiente laboral.
11. Promover la cohesión a través de actividades de integración, relajación y convivencia dentro y fuera de la empresa.



BIBLIOGRAFIA

- Alarcón C., C. E., Dobler T., I. D., Orozco L., G., Rivas P., A. I. y Sandoval R., C. S. (2017). *El nivel de satisfacción personal y su influencia en el desempeño del área de producción de la empresa interlabel S.A. de C.V. (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/20706?show=full>
- Álvarez, A. (2013). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Madrid, ESPAÑA: PIRÁMIDE.
- Amorós, E. (2007). *comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de venajas competitivas*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Argüelles, L. A., Quijano, R. A. y Fajardo, M. J. (2017). Rentabilidad y calidad de vida laboral. *Revista Internacional de Administración y finanzas*, 10(1), 81-93. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n1-2017/RIAF-V10N1-2017-7.pdf>.
- Atalaya, M. (Septiembre de 1999). *Excutive Master en Administración y Dirección de Empresas (On Line)*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Blázquez, M. y Mondino, A. (15 de 01 de 2011). *Recursos organizacionales: concepto, clasificación e inficadores*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2017, de Técnica administrativa: <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
- Bonavia, T. y Quintanilla, I. (1999). Creencias directivas y participación de los empleados. *Revista de psicología del trabajo y las organizaciones*, 13(3), 367-383.
- Briceño M., A. (2010). La educación y su efecto en la formación de capital humano y en el desarrollo económico de los países. *Revista Apuntes del CENES*, 30(51), 45-59.
- Carmejo, A. y Cejas , M. (2009). Responsabilidad social: factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Revista: Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 21(1). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/181/18111521008.pdf>



- Carrillo, C., Solano, M. d., Martínez, M., & Gómez, C. (2013). Influencia del genero y edad: Satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Latino-Am. Enfermagem*, *XXI*(6), 14-20. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf
- Castañeda , L. I. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *Revista de investigación en administración, contabilidad, economía y sociedad*(02), 129-146. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139>
- Chang Yui, A. L. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Tesis de maestría)*. Obtenido de Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2513>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México DF, México: Mc Graw Hill.
- Claude, S. G. y Alvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. México DF, México: Pearson Prentice Hall.
- Comisión Económica para América Latina [CEPAL]. (2003). Micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/10874-micro-pequenas-medianas-empresas-america-latina>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const]. (2017). Artículo 31 [Título I]. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [Const]. (2017). Artículo 123 [Título VI]. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf.
- Cuadra P., A. A. y Veloso B., C. B. (2009). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Revista chilena de ingeniería*, *18*(1), 15-25. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052010000100003&script=sci_arttext&lng=pt



- De León, D. (2016). *La igualdad en la empresa en el factor de competitividad*. Madrid: Confederación Española de Organizaciones Empresariales. Obtenido de https://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications_docs-file-157-la-igualdad-en-la-empresa-como-factor-de-competitividad.pdf
- Desormeaux, N. (2010). Salarios de Eficiencia y Productividad. Obtenido de <http://docplayer.es/17649779-Salarios-de-e-ciencia-y-productividad.html>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México DF, MÉXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Díaz, L., García, E. y Guillen, K. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: El caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. *Revista Raites*, 1(1), 10-30. Obtenido de <file:///C:/Users/Alumno/Downloads/117-116-1-PB.pdf>
- Dirección de normatividad. (2016). Manual de normatividad de Valle Rocosó S.A de C.V.
- Edwards, w. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. (Jesús N.B. y Mercedes G., Trad.) Madrid: Cambridge University press. (Trabajo original publicado en 1982).
- Estupiñán, R. (2015). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente, Alicante, ESPAÑA: Club universitario.
- Flores, C. y Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/266398486/Diseno-Control-Interno-Pequeña-y-Mediana>
- Franklyn, E. B. (2006). *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA: Gestión estratégica del cambio*. México DF, MÉXICO: PEARSON Prentice Hall.
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y influencia en la productividad: Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>



- Gallego R., V., Valencia H., A. y López , L. G. (2017). *Calidad de vida laboral en una empresa de plásticos de la Ciudad de Pereira (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://200.21.98.67:8080/jspui/bitstream/10785/4391/3/DDMPSI79.pdf>
- Gámez, I. M. (2010). *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía (Tesis de doctorado)*. Obtenido de <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/179/8/978-84-9747-591-4.pdf>
- Gándara, A. (2008). TEQUILA, MEZCAL Y CERVEZA: DE MÉXICO PARA EL MUNDO, TEQUILA, MEZCAL AND BEER: FROM MÉXICO TO THE WORLD. *Revista Law and Economics*, 5(2), 143-150. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/asd/v5n2/v5n2a2.pdf>
- García , D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*(7), 1-12. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.pdf>
- Gibson, J., & Klein, S. (1970). Attitudes of employees according to age and length of service: a reconceptualization. *Academic of Management*, 13(4), 411-425. doi:10.2307
- Gómez, G. R. (2013). Influencia de los factores personales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales. *Portularia*, XIII(2), 25-37. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161028683003>
- González , C. (2004). *SITUACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE AGAVE (TEQUILANA WEBER) VARIEDAD AZUL, Y TEQUILA EN MÉXICO (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.uaaan.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/4906/T14634%20EQUIHUA%20GONZ%C1LEZ,%20CUAUHTEMOC%20%20TESIS.pdf?sequence=1>
- Gutiérrez M., R. B. (2015). *Implementación de un adecuado sistema de control interno en mejora del área de almacén en la MYPE Gutierrez Rubio plásticos Lima (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1126>



- Hernández , A. (2016). Control interno contable y fiscal como medida para contribuir a la maximización de los resultados financieros de los negocios. *Revista innovaciones de negocios*, 13(25), 47-69. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/12630/1/13.25%20A3.pdf>
- Hernández y Rodríguez , S. (2006). *Introducción a la administración, Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Obtenido de <https://erods.files.wordpress.com/2013/08/introduccion3b3n-a-la-administracion3b3n-sergio-hernandez-4ta-ed.pdf>
- Humphrey, J. (1980). Control del trabajo en la industria automotriz brasileña. *Revista Cuadernos Políticos*(24), 67-77. Obtenido de <http://www.cuadernospoliticos.unam.mx/cuadernos/contenido/CP.24/CP.24.7.JohnHumphrey.pdf>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. [INEGI]. (2007). Producto Interno Bruto per cápita. Recuperado de http://www.inec.edu.mx/bie/mapa_indica/2009/PanoramaEducativoDeMexico/CS/CS07/2009_CS07__.pdf.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. [INEGI]. (2015). Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra : metodología. Recuperado de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/biblioteca/ficha.html?upc=702825074036>.
- Instituto Nacional del Emprendedor [INADEM]. (2016). Eficiencia, Eficacia y Productividad en una Empresa. Obtenido de <https://www.inadem.gob.mx/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>
- Jordán , C. M. (2015). *Análisis e interpretación financiero, liquidez y rentabilidad como herramienta para la evolución de la gestión empresarial (tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3043/1/TTUACE-2015-CA-CD00033.pdf>



- Lenin, V. (1914). Breve esbozo biográfico, con una exposición del marxismo. *Revista Fondo Documental (EHK) Euskal Herriko Komunistak*. Obtenido de http://www.abertzalekomunista.net/images/Liburu_PDF/Internacionales/Lenin/Karl-Marx.pdf
- Ley de Ingresos de la Federación [LIF]. (2017). Artículo 1 [Capítulo I]. Recuperado de <http://portalfiscal.com.mx/pagina/principal/leyes/2017/LIF%202017.htm>.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado [IVA]. (2017). Artículo 1 [Disposiciones Generales]. Recuperado de <http://portalfiscal.com.mx/pagina/principal/leyes/2017/LIVA%202017.htm>.
- Ley del Impuesto Especial Sobre Producción y Servicio [IEPS]. (2017). Artículo 2 [Disposiciones Generales]. Recuperado de <http://portalfiscal.com.mx/pagina/principal/leyes/2017/LIEPS%202017.htm>.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta [ISR]. (2017). Artículo 7 [Disposiciones Generales]. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR_301116.pdf.
- Lozano, V G. y Tenorio, J J. (2015). El sistema de control interno: una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Revista accounting power for business*, 1(1), 49-59. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896/864
- Manso , J. F. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 78-86. Obtenido de <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849>
- Martin, A. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en al ambito educativo (Tesis de grado)*. Obtenido de <file:///C:/Users/marioalberto/Desktop/LA%20SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20AMBITO%20EDUCATIVO.%20.pdf>



- Mayorga, M. (2014). *Medición de la productividad en la mano de obra en el sector de la construcción en el distrito metropolitano de Quito (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11074>
- McGregor, D. M. (1960). The Human Side of Enterprise. En Yarwood, D. L., Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens, New York. *Magazine Longman Publishing Group*, 134-144. Obtenido de http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Medina , J. E. (2007). *Modelo integral de productividad; una visión estratégica*. Bogota, D.C.: Fondo de Publicaciones Universidad Sergio Arboledas. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/549>
- Medina, A., Gallegos, C. y Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública-RAP*, 42(6), 1213-1230. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2410/241016449009/>
- Melía, J., & Peiró, J. (1998). CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23. *SAFETY PSYCHOLOGY Y PSICOLOGIA DE LA SEGURETAT*, 1-5.
- Melo, V. (2015). Criterios IMSS y SAT: La previción social no puedo otorgarse en efectivo. *Revista Puntos finos*. Recuperado de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/lcp-victor%20melo-Criterios%20IMSS.pdf>.
- Miren, T. (2012). Variables sociodemográficas según turno escolar, en un grupo de estudiantes de educación básica: un estudio comparativo. *Revista de Pedagogía*, 33(92), 235-269. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/659/65926546002.pdf>
- Moctezuma, N. (3 de Julio de 2015). Identificación de los factores de mayor repercusión en la satisfacción laboral de los empleados: estudio específico en un complejo cinematográfico de Pachuca, Hidalgo. San Agustín Tlaxiaca, Hidalgo, Pachuca.



- Molina , R. y Rendón , F. J. (2011). Ventajas comunes de los modelos de compensación variable en la industria maquiladora textil en el Estado de Nuevo Leon y su contribución a la productividad. *Revista INCEPTUM*, 6(10), 411-443. Recuperado de <http://inceptum.umich.mx/index.php/inceptum/article/view/181/165>.
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Free Libros. Org. Obtenido de file:///C:/Users/Sergio%20Polo/Downloads/Administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf
- Montoya , A. (2014). *La Cultura Organizacional como herramienta para mantener un Clima Organizacional y un Desempeño Laboral óptimo frente a los cambios del entorno (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://unimilitar-dspace.metabiblioteca.org/bitstream/10654/11448/1/La%20CO%20como%20Herramienta%20para%20un%20Clima%20Laboral.pdf>
- Moraga, K. (2012). Competitividad e indicadores en la biblioteca de la paz. *Revista Ciencias de la información*, 2(1), 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/4768/476848735008/>
- Normas de Información Financiera [NIF]. (2015). Apéndice C [NIF A-3I]. Recuperado de http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1165/1165_u2_a3.pdf.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2012). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. Obtenido de http://www.oit.org/santiago/publicaciones/coyuntura-laboral-am%C3%A9rica-latina-caribe/WCMS_190865/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2017). Aumentando la productividad: ¿Cómo evaluar el impacto de programas de formación para pequeñas y medianas empresas (PYME's)? Evidencia de Ghana, India y Vietnam. Obtenido de http://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_596486/lang--es/index.htm
- Organizacion Internacional del Trabajo, D. d. (2016). *El recurso humano y la productividad*. (Copyright) doi:9789223311384



- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). El consumo nocivo de alcohol mata a más de 3 millones de personas al año, en su mayoría hombres. Obtenido de <http://www.who.int/es/news-room/detail/21-09-2018-harmful-use-of-alcohol-kills-more-than-3-million-people-each-year--most-of-them-men>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2015). Informe de situación regional sobre el alcohol y la salud en las américas. Obtenido de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/alcohol-Informe-salud-americas-2015.pdf>
- Paima, B. y Villalobos, M. M. (2013). *INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COMPRAS EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT TRUJILLO S.A. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/54242723.pdf>
- Paiva , F. j. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*(7), 34-42. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2056>
- Pérez , F. G. (2013). Evaluación del control interno del área de Inventarios en la fábrica de puros ACCSA. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*(7), 21-25. Obtenido de <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/2629>
- Polo, N. (2015). *Identificación de los factores de mayor repercusión en la satisfacción laboral de los empleados: estudio específico en un complejo cinematográfico de Pachuca Hidalgo*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo, Pachuca de Soto, Hidalgo.
- Porter, M. E. (2008). La ventaja competitiva de las naciones. *Revista facetas*, 91(1-91), 5-12. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/30781652/U5-Vent-compet-de-las-Naciones.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1542755780&Signature=3NsD9oFwbdYtRhoSlaUWaQYFtpE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_ventaja_comp



- Rincón, H. (2001). Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos. *Revista Actualidad Contable Faces*, 4(4), 49-46. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25700405.pdf>
- Río, P. (2017). *Grupo imagen multimedia, encuesta de opinión pública, consumo de bebidas alcohólicas en México*. Obtenido de http://www.estadisticaaplicada.com.mx/www/downloadpodcastpdf/Consumo_De_Bebidas_Alcoholicas_En_Mexico.pdf
- Robbins, S. P. Y Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de Administración*. México DF, México: PEARSON Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Obtenido de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Rojas, A. (JUNIO de 2012). DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE DESARROLLO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE DE PRODUCTIVIDAD ESTRUCTURADA EN LOS SOPORTES CATEGORICOS Y ENFOQUES PRODUCTIVOS. Bogotá, Colombia, Colombia: Universidad del Rosario. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/86435305.pdf>
- Salazar , L. K. (2014). *El control interno; Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy (Tesis de pregrado)*. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5543>
- Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B. Y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Revista Contribuciones cortas*, 20(4), 67-75. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- Sanchez, S. (2008). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral : aplicación en el sector servicios*. Obtenido de Universidad de Córdoba: <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/431/1428926x.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Ensayo Administracion*, 10(27), 83-88. Obtenido de http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacionnal



- Segovia , J. M. (2011). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. LTDA. (Tesis de grado)*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/991>
- Segredo, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
- Sen , A. (1998). Capital Humano y Capacidad Humana. *Revista Cuadernos de Economía*, 67-72.
- Serrano, B. J. y Portalanza, A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Revista Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. Obtenido de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>
- Tarapues C., E. y Botero V., J. J. (2007). Algunos aportes de los neoclásicos a la teoría del emprendedor. *Revista Cuadernos de Administración*, 20(34), 39-63. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503403>
- Torrecilla, O. D. (s.f.). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. *Revista Administración*, 1, 1-20. Obtenido de <https://www.ucongreso.edu.ar/biblioteca/matcatedra/Climaorganizacional.pdf>
- Vega, L. O. y Nieves , A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Revista ciencias Holguín*, 22(1), 1-19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>
- Vega, M. M. y Hidalgo, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. doi:[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)
- Villardefrencos, M. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Revista ciencias de la información*, 37(2-3), 53-59. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>



Zohurul, M. Y Siengthai, S. (2009). Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone. *In ILO Conference on Regulating for Decent Work, Geneva*, 1-19. Obtenido de <http://www.oit.org/legacy/english/protection/travail/pdf/rdwpaper37a.pdf>



ANEXOS

Anexo I. Cuestionario S20/23 Meliá y Peiró (1998)

Las respuestas que usted plasme se utilizarán con fines académicos y confidenciales. Agradecemos su participación.

<u>Datos descriptivos</u>				
Área de trabajo: _____				
Género:				
1 <input type="checkbox"/> Femenino	2 <input type="checkbox"/> Masculino			
Edad :				
1 <input type="checkbox"/> 18 a 30 años	2 <input type="checkbox"/> 31 a 40 años	3 <input type="checkbox"/> 41 a 50 años	4 <input type="checkbox"/> 51 en adelante	
Lugar de procedencia:				
1 <input type="checkbox"/> Santa Mónica	2 <input type="checkbox"/> Dentro del municipio	3 <input type="checkbox"/> Fuera del municipio		
Escolaridad:				
1 <input type="checkbox"/> Primaria	2 <input type="checkbox"/> Secundaria	3 <input type="checkbox"/> Bachillerato	4 <input type="checkbox"/> Licenciatura	5 <input type="checkbox"/> Posgrado
Estado Civil:				
1 <input type="checkbox"/> Soltero	2 <input type="checkbox"/> Casado	3 <input type="checkbox"/> Divorciado (a)	4 <input type="checkbox"/> Viudo (a)	5 <input type="checkbox"/> Unión libre
Antigüedad:				
1 <input type="checkbox"/> 0 a 6 Meses	2 <input type="checkbox"/> 6 Meses 1 día a 1 año	3 <input type="checkbox"/> 1 año a 18 meses	4 <input type="checkbox"/> Más de 18 meses	
Nivel de ingresos:				
1 <input type="checkbox"/> \$ 1 a \$ 5,000	2 <input type="checkbox"/> \$ 5,001 a \$ 10,000	3 <input type="checkbox"/> \$ 10,001 a \$ 15,000	4 <input type="checkbox"/> \$ 15,001 en adelante	

