



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**CONTROL DE INGRESO POR SERVICIOS DE LA LUBRICADORA VÍCTOR
HUGO DEL CANTÓN BABAHOYO.**

EGRESADO:

CARRASCO CARRIEL NADIA LIZ

TUTOR:

ING. JORGE CAICEDO

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El control forma parte del proceso administrativo, el cual es esencial para el desarrollo eficiente de las actividades o funciones internas de una organización, por tal razón, ejercer un control interno sobre las operaciones organizacionales permite que los objetivos planificados se cumplan de forma satisfactoria y que la planificación estratégica se desarrolle con eficacia mediante la aplicación de procedimientos evaluativos constantes, que aporten con el logro de mejores resultados.

El presente caso de estudio ha sido desarrollado en la Lubricadora “Víctor Hugo” de la ciudad de Babahoyo donde se analiza el control de ingresos, cuyo proceso contiene serios problemas de registro, ocasionados por una administración empírica que dificulta un adecuado tratamiento contable, administrativo y operativo de las actividades relacionadas a la venta de los servicios ofertados. La empresa objeto de estudio no cuenta con una estructura organizacional, lo cual genera que el desarrollo de los procedimientos internos se ejecute de forma manual y exista la presencia de errores en el control o registro de ingresos, cuyo contexto provoca que no haya información confiable sobre las ventas reales, aspecto que perjudica a la consolidación de datos financieros por lo cual aumentan las probabilidades de fraudes internos y debilita el proceso de toma de decisiones.

El objetivo de la investigación es analizar el procedimiento de control de los ingresos generados por los servicios de la Lubricadora “Víctor Hugo”, para determinar las principales consecuencias que provoca la ausencia de procesos automatizados en el desarrollo de funciones administrativas y financieras, debido a que existen importantes desviaciones de información en el registro de los ingresos, lo cual hace susceptible la presencia de errores en el tratamiento de información contable, financiera y administrativa, además provoca que la conformación de presupuestos de ventas no se realice con datos confiables.

El caso de estudio está relacionado con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control”, mientras que la sublínea que se ajusta al desarrollo del estudio es “Auditoría y Control”, debido a que se analizan los procedimientos que ejecuta la organización en el control de los ingresos, aspecto que es fundamental para el cumplimiento de obligaciones a corto plazo tales como: sueldos, servicios básicos y demás gastos administrativos o de inversión. Además, un control efectivo demuestra el nivel real de ventas de la lubricadora y permite la consolidación de información financiera confiable que aporte de forma positiva a las decisiones empresariales.

La metodología aplicada al caso de estudio está conformada por los tipos de investigaciones descriptiva y de campo, puesto que permiten la obtención de información relevante sobre los principales hallazgos de investigación en el proceso de control de ingresos de la lubricadora; los métodos aplicados son: deductivo e inductivo, porque aportan con la identificación de los problemas y consecuencias derivadas por el inadecuado control realizado en el registro de los ingresos, lo que permite establecer conclusiones específicas sobre la información obtenida; la técnica aplicada para la recolección de datos es la encuesta, que contiene un cuestionario de control interno para determinar el procedimiento que efectúa la institución en el registro de ingresos.

DESARROLLO

La Lubricadora “V́ctor Hugo” es una pyme que se dedica a la oferta de servicio automotriz, empezó sus actividades en el año 2010, en la parte posterior de la Unidad Educativa Benetazzo, conforme aumentó su participación en el mercado trasladó sus instalaciones a la Av. 25 de Junio (By Pass) para ampliar su infraestructura y mejorar su proceso de atención al cliente. La principal debilidad que presenta es un endeble control de ingresos provocado por el desarrollo de procesos administrativos y comerciales de forma manual, puesto que es una organización de corta trayectoria empresarial, contexto que afecta la gestión organizacional. Para Silva (2018) la gestión organizacional requiere de un capital humano capaz de realizar las actividades internas de forma eficiente con una adecuada utilización de recursos.

La importancia que posee la gestión organizacional para el desarrollo de actividades en las organizaciones radica en el logro de los objetivos institucionales y en el cumplimiento de la misión y visión de la empresa, sin embargo, para aquello se requiere de un talento humano que contribuya al establecimiento de procesos automatizados para mejorar el rendimiento empresarial, acto que no ha sucedido aún en la lubricadora puesto que la presencia de inconvenientes en el registro de ingresos denotan el desarrollo de un modelo de gestión empírico que imposibilita la realización de tareas con una sinergia organizacional adecuada.

Es importante mencionar que la administración empírica que presenta la Lubricadora “V́ctor Hugo”, imposibilita la implementación de un proceso administrativo que aporte con el desarrollo de procedimientos eficientes en cada una las áreas que conforma la microempresa, la investigación revela la ausencia de planeación, organización, dirección y control, fases del proceso administrativo esenciales para el cumplimiento de los objetivos internos, donde el inadecuado control de ingresos que presenta la organización estudiada influye en la toma de decisiones que ejecuta el nivel directivo. Según Cipriano (2015):

El proceso administrativo conformado por las fases de planeación, organización, dirección y control, permite ejecutar de forma sistémica el desarrollo de actividades para lograr los resultados esperados y sirva de mejora continua en la organización, debido que establece los lineamientos y realimentación necesaria para alcanzar las metas propuestas.

La Lubricadora “V́ctor Hugo” de la ciudad de Babahoyo realiza un registro manual del proceso de ventas, que hace susceptible la presencia de debilidades en el control del ingresos, el cual no es un detalle menor, puesto que no contar con informaci3n financiera actualizada dificulta a la organizaci3n emplear un proceso de toma de decisiones acertado tanto para el 3rea Administrativa y Finanzas, debido a que la ausencia de informaci3n real sobre las ventas realizadas influye en la desarrollo de procesos tributarios o consolidaci3n de estados financieros que demuestren la situaci3n econ3mica real de la instituci3n.

El d3bil control del ingreso por concepto de venta en productos automotrices y servicios de lavado o mantenimiento, es una debilidad importante de la Lubricadora “V́ctor Hugo”, debido que condiciona de forma negativa el desarrollo de las actividades internas, para argumentar lo descrito se menciona lo siguiente: la instituci3n desconoce cu3l es su nivel de ventas real promedio que posee en un periodo de tiempo determinado, lo cual dificulta la realizaci3n de presupuestos de compras id3neos en funci3n de la demanda potencial o recurrencia de clientes que posee la organizaci3n.

La lubricadora cuenta con tres colaboradores especializados en la oferta de servicios en cambio de aceites, alineaci3n, balanceo, regulaci3n de frenos y mantenimiento en general seg3n el requerimiento que presenta el automotor, sin embargo, cuando existe una gran afluencia de veh́culos, que generalmente son los d́as lunes, viernes y s3bados, el personal no tiene la capacidad de respuesta para solucionar los problemas mec3nicos de la demanda. Seg3n Escudero, (2015):

La capacidad de respuesta de las organizaciones debe alinearse con rapidez y agilidad a los constantes cambios que enfrenta el entorno empresarial, para que pueda adelantarse en la satisfacción de las necesidades o expectativas del cliente en general, mediante el establecimiento de mecanismos o acciones que contribuyan al posicionamiento empresarial a través del tiempo (p. 169).

Al no contar con la suficiente capacidad de respuesta la organización se encuentra con un panorama desalentador, debido a que sus ingresos pueden disminuir significativamente, puesto que en los días de mayor demanda no dispone de un personal auxiliar que contribuya a optimizar el tiempo en la atención de los servicios de mantenimiento vehicular, aspecto relacionado con la deficiente gestión administrativa en el control de ingresos por parte del talento humano encargado, donde la falta de planeación estratégica de la lubricadora puede provocar que exista una disminución sustancial en las ventas a largo plazo y ocasionar el declive institucional del establecimiento.

La Lubricadora “V́ctor Hugo” atraviesa serias dificultades en su gestión administrativa pues el personal encargado de llevar en orden todos los registros de gastos e ingresos, no posee las habilidades y competencias necesarias para realizar aquellas funciones en la organización, es así que, al no existir un exhaustivo control en las finanzas, la lubricadora está expuesta a no reaccionar y planificar a tiempo acciones que le ayuden a proteger sus beneficios o utilidades de la mejor manera posible. Para Aibar (2017):

El control de las finanzas es un diagnóstico que sirve como herramienta fundamental para detectar desviaciones, errores u omisiones económicas que presentan las organizaciones en sus estados financieros o registros contables, que a partir de un análisis minucioso permita a los directivos tomar decisiones correctivas para el correcto funcionamiento y desarrollo de la empresa.

El control de ingresos deficiente provoca la ausencia de información real de los costos, gastos y flujo de efectivo provenientes de los servicios que ofrece a sus clientes, contexto que revela una gestión gerencial que no cuenta con procedimientos de control previos, concurrentes y posteriores en el desarrollo de la actividad comercial; es decir, impera una administración endeble que imposibilita la obtención de datos reales sobre los ingresos o determinación de la rentabilidad que presenta la lubricadora. Es importante mencionar que el débil control de ingresos ocasiona que no exista un desarrollo empresarial caracterizado por la implementación de estrategias que permitan el logro de los objetivos internos.

El control de ingresos dentro de la empresa analizada es una de las debilidades que impacta en la administración interna, puesto que la deficiente verificación de las utilidades obtenidas en un periodo determinado, no permite que se establezcan los objetivos comerciales futuros o en su defecto determinar el nivel de crecimiento en la organización, es por ello que se deduce la ausencia de estrategias empresariales que permitan mitigar los inconvenientes presentados en la Lubricadora “Víctor Hugo”.

El débil control de ingresos se condiciona por la falta de comunicación entre las áreas existentes de la organización, las cuales son Administrativa y Operativa. El hecho problemático se genera cuando el talento humano del Área Operativa no comunica todas las actividades desarrolladas en el proceso de atención al usuario, las cuales implica una cancelación adicional a la facturada en un principio, puesto que el cliente antes de ser atendido cancela el servicio con anticipación, sin embargo, en el proceso de mantenimiento el personal operativo puede identificar servicios adicionales necesarios para el vehículo, allí se genera un cobro adicional que no siempre es reportado al área Administrativa para su respectivo registro.

La débil comunicación entre el área Operativa y Administrativa revela la ausencia de sinergia organizacional en el desarrollo de los procedimientos internos, porque para que no exista servicios ofertados que implique un pago adicional, el personal de mantenimiento debe ejecutar una revisión mecánica exhaustiva que permita la determinación de un ingreso fijo por los productos o servicios empleados durante el proceso de atención al usuario, además, dicha situación también evidencia un nivel de compromiso laboral inadecuado, debido a que si existieron cobros adicionales en las actividades de mantenimiento, se debe comunicar de forma oportuna aquel suceso.

La descoordinación que existe entre las áreas Administrativas y Operativas sobre actividades que no se facturan al principio de la oferta de los servicios automotrices, afianza de forma significativa la problemática existente en el desarrollo de procedimientos estandarizados de la gestión interna, puesto que el contexto descrito revela desorganización interna que afecta de forma irremediable al proceso de cobranza y control de ingresos. Para Rodríguez (2017) “El proceso de cobranza es la actividad de registrar el pago del servicio o bien percibido, incluidas aquellas cuentas por cobrar, además, los registros de ingresos forman parte esencial de los análisis financieros, que permiten la toma de decisiones acertadas”.

La situación problemática sobre el control de ingresos que presenta la Lubricadora “Víctor Hugo” de la ciudad de Babahoyo se evidencia cuando el talento humano realiza actividades relacionadas a la gestión de las finanzas internas; como la realización de arqueo de caja donde se ejecuta la verificación de facturas emitidas o comprobantes entregados con el valor monetario que se encuentra en caja chica; durante el desarrollo de la actividad laboral descrita se identifica como principal hallazgo que los valores recaudados no son congruentes con el proceso de facturación, contexto que evidencia los inconvenientes generados en el control de los ingresos.

El análisis que se realiza a todas las transacciones ejecutadas en un periodo de tiempo determinado evidencia que no existen procesos contables y financieros automatizados que permitan consolidar información real de las actividades comerciales de la organización, donde se ha identificado ingresos inferiores al valor que se ha facturado o en su defecto sobrantes de dinero; en los dos contextos presentados, son situaciones problemáticas que la gestión administrativa deben considerar como aspectos importantes de análisis, debido a que influyen en la oferta de productos y servicios de la lubricadora.

Los errores contables deben ser corregidos y notificados, de acuerdo a ACCID (2018) “ la corrección oportuna permite el crecimiento de la empresa, porque clarifica los procesos de ingresos percibidos a través de ajustes necesarios para evitar problemas futuros” (p. 534). La falta de interés por solucionar la problemática detectada demuestra la inestabilidad organizacional de la Lubricadora “Víctor Hugo”; es decir; la desorganización en los registros contables puede provocar la presencia de situaciones anómalas en la contabilización de los ingresos; puesto que las actividades comerciales carecen de soporte documental u operacional.

La ejecución de procesos administrativos y financieros sin adecuada automatización en el desarrollo de las actividades internas, influye a que el proceso contable no se realice de forma eficaz, debido a que la Lubricadora “Víctor Hugo” por su dimensión institucional y número de trabajadores es considerada como una pequeña empresa, la cual posee externalización de ciertas funciones organizacionales como la contabilidad, donde el inadecuado proceso de verificación en la transacciones comerciales limitan el desarrollo de las actividades laborales ejecutadas por el agente externo contratado; entre las principales situaciones detectadas recaen un arqueo de caja poco eficiente a causa de un débil control de ingresos. Para Hernández (2018):

El arqueo de caja consiste en la verificación del dinero contabilizado, con el objetivo de que coincida con lo reflejado en los registros contables, de tal manera que se puede corroborar que el proceso de contabilización de todo el efectivo receptado, más los controles internos que se han implementado en la empresa, hayan sido aplicados correctamente.

Para Casas & Barona (2019) “el outsourcing contable es la externalización de funciones que emplea una organización para enfocar sus recursos humanos en procesos misionales” (p. 97). La gestión organizacional de la Lubricadora “Víctor Hugo” es objeto del desarrollo de outsourcing contable para la realización de actividades tributarias y de contabilidad, debido a que el talento humano que posee la organización no cuenta con el perfil profesional para el desarrollo de las competencias descritas. Durante el proceso de externalización el profesional encargado no cuenta con información documental legal u obligatoria que evidencie los registros de ingresos que realiza el personal del área Administrativa, lo cual dificulta el desarrollo normal de sus actividades en cuanto al establecimiento de la situación económica financiera de la organización.

La ausencia de documentos habilitantes sobre el desarrollo de la actividad comercial es una evidencia fidedigna de cómo se ejecutan los procedimientos internos en la organización, hecho problemático que ha generado que el profesional del área tributaria y contable ejecute sus actividades sin información real o verificada, e incide a un proceso de declaración tributaria con datos que no poseen un sustento legal. Para comprender mejor la situación problemática se refiere la siguiente situación: el talento humano encargado del outsourcing contable tiene que emitir información con respecto al impuesto de la renta causado, sin embargo, aquel procedimiento carece de información real por los problemas generados en el control de los ingresos.

Es importante manifestar que las organizaciones que externalizan funciones deben poseer una coordinación adecuada en cada actividad laboral desarrollada, debido a que el profesional que realiza competencias laborales de externalización requiere de un suministro de información actualizado sobre los procedimientos ejecutados por la gestión, contexto que no siempre es posible debido a la impericia existente en la realización de las actividades internas relacionadas al control de ingresos, el cual está caracterizado por el desarrollo de procesos poco efectivos.

El displicente control de ingresos que ejecuta la gestión de la Lubricadora “Víctor Hugo” puede generar consecuencias que afectan la actividad comercial de la institución, como la administración del inventario, el cual es necesario para el proceso de atención de la cartera de clientes, debido que el servicio de lavado o mantenimiento del equipo automovilístico suele presentar el uso de implementos necesarios para las asistencias técnicas automotriz, por tal razón, resulta importante la gestión adecuada del inventario o bienes institucionales para el desarrollo normal de las funciones administrativas o comerciales. De acuerdo con Meana (2017): el inventario es la verificación y control de los bienes patrimoniales que posee la empresa, el cual se realiza para regularizar las existencias contables y determinar si han existido pérdidas o beneficios.

Cuando no existe un control adecuado de los ingresos, no se puede establecer de forma efectiva la cuota de mercado que posee la lubricadora y en consecuencia tampoco es posible definir el volumen de máximos y mínimos del inventario necesario para el proceso comercial, contexto que de cierta manera puede generar repercusiones negativas en la atención al cliente, debido a que la ausencia de implementos necesarios para el desarrollo de las actividades comerciales, condiciona la calidad en la oferta de los productos o servicios que posee la institución. De acuerdo con Cano (2019):

La calidad en la atención al cliente permite generar niveles de satisfacción adecuados que aumenta las probabilidades de que una persona que adquirió un producto o servicio desarrolle una fidelización óptima y niveles de recurrencia elevados; es decir, consiste en el desarrollo de un valor agregado que condicione la percepción del mercado consumidor.

El control de inventarios de la Lubricadora “V́ctor Hugo” se condiciona por los inconvenientes generados en el proceso de control de ingresos, pues al no contar con informaci3n real de las ventas realizadas puede incidir en la reposici3n de los bienes o materiales que requiere la instituci3n para la oferta de los servicios comerciales, por tal raz3n, el control de ingresos forma parte medular de la gesti3n de la organizaci3n. Durante la investigaci3n se determin3 que en el proceso comercial se utilizan productos e insumos necesarios para cambio de aceites, alineaci3n, balanceo, regulaci3n de frenos y mantenimiento en general, sin embargo, no siempre la instituci3n cuenta con un suministro adecuado del inventario por una d3bil gesti3n financiera. Para Haro & Rosario (2017):

La gesti3n financiera engloba el desarrollo de estrategias empresariales relacionadas a las finanzas para el proceso de toma de decisiones de inversi3n o financiamiento a corto o largo plazo, para lo cual es necesario un adecuado tratamiento de la informaci3n contable.

Los problemas en la gesti3n del inventario que se presenta en la instituci3n analizada se originan por las decisiones de compra o inversi3n inadecuadas a causa de un control de ingresos incorrecto, puesto que no contar con informaci3n real sobre las actividades comerciales ejecutadas, imposibilita saber de forma exacta qu3 tipo de productos o mantenimiento se emple3 en la atenci3n al cliente, lo cual genera una desorganizaci3n importante que afecta la gesti3n interna de la organizaci3n, es v3lido manifestar que cuando no existe un suministro adecuado de bienes o materiales necesarios para la actividad comercial puede afectar el rendimiento laboral del 3rea Operativa y la satisfacci3n del usuario. Para Palomo (2015):

La satisfacción al usuario es la respuesta natural que posee el mercado consumidor al cumplir sus expectativas en el producto o servicio adquirido, es la etapa previa a la fidelización, un cliente satisfecho es una persona potencialmente leal a una determinada situación (p. 82).

Las debilidades descritas en la organización denotan que el problema del control de ingresos se genera por la ausencia de sistemas automatizados que faciliten el desarrollo de la actividad comercial, puesto que la Lubricadora “Víctor Hugo” no ha considerado la implementación de recursos tecnológicos que permitan mejorar los procedimientos internos, donde la gestión interna ha sido susceptible a la presencia de procesos que no conservan los documentos financieros de respaldo, por lo que afecta el control de ingresos; es importante mencionar que la institución lleva el registro de las actividades comerciales a través de programas utilitarios que dependen en gran medida de la correcta utilización del talento humano y del estado óptimo de las herramientas tecnológicas

El control de ingresos de la Lubricadora “Víctor Hugo” poco efectivo ha causado que en la organización exista un proceso contable desorganizado, contexto que genera una gestión financiera deficiente que influye de manera directa en el proceso de toma de decisiones de los directivos de la organización, debido a que, al no existir una estructura de ingresos o egresos sobre las actividades comerciales descritas, impiden que las decisiones de inversión o gastos sean las acertadas. De acuerdo con Mallo & Rocafort (2015): La toma de decisiones es un procedimiento regular que desarrollan los gestores cada día, la cual es una tarea difícil, pues tienen que elegir la mejor alternativa para dar solución a un problema de gestión., para aquello es necesario una gestión adecuado de información.

El proceso de toma de decisiones es fundamental para definir el rumbo empresarial de las organizaciones, por tal razón, es necesario contar con un talento humano que posea habilidades y competencias laborales idóneas en el desempeño de funciones administrativas y financieras, para así generar información fidedigna y confiable en el desarrollo del proceso de control de ingresos, cuando aquello no ocurre, las decisiones empresariales son susceptibles a no generar el impacto necesario para el logro del éxito organizacional.

El control erróneo de los ingresos revela un manejo inadecuado de la caja chica en la Lubricadora “Víctor Hugo”, debido a que si no existe un monitoreo constante en el registro de comprobantes o transacciones de dinero, genera que la gestión de la empresa no conozca los ingresos reales de la organización; contexto que le hace más vulnerable a la presencia de acciones equívocas del talento humano como manejo inadecuado del dinero o hurtos, motivo por el cual, el control de ingreso debe concebirse como el medio necesario para decisiones empresariales acertadas.

Las organizaciones para el desarrollo de su actividad comercial requieren de una gestión adecuada de sus recursos materiales y financieros, además de la presencia de talento humano con perfiles profesionales competentes a las actividades laborales que demanda el puesto de trabajo, por lo consiguiente el manejo inadecuado del dinero, evidencia una gestión de recursos que no se apega a niveles competitivos óptimos que fomente un crecimiento superlativo de la organización, al contrario, las debilidades identificadas se constituyen en factores de riesgo que condicionan el adecuado desarrollo de las actividades empresariales.

La estructura organizacional se refiere a la manera como una empresa planifica su trabajo y reparte formalmente las funciones; es la gestión interna que se emplea dentro de la organización con respecto a la autoridad, jerarquía administrativa y división de labores (Rodríguez D. , 2015).

El control interno deficiente en parte se debe a la ausencia de una estructura organizacional, porque la Lubricadora “V́ctor Hugo” no cuenta con una planificaci3n estrat3gica donde se establezca una filosof́a empresarial que incluya misi3n, visi3n y valores institucionales, lo cual permita una direcci3n institucional caracterizada con un desempe±o adecuado para alcanzar ciertos objetivos. Seg3n Delgado (2015) “la planificaci3n estrat3gica es un proceso mediante el cual se establece objetivos institucionales, define estrategias, poĺticas y planes de manera que ayuden a lograr los mismos” (p. 33).

La ausencia de filosof́a empresarial y manual de funciones causa que los trabajadores no tengan delineadas las actividades que deben realizar ni los objetivos que se pretenden lograr con su desempe±o, esto sucede por el desconocimiento de procesos internos que tiene el personal de la lubricadora al no tener un documento formal que rija el cumplimiento de las tareas, situaci3n que ocasiona fallas o errores en las actividades ejecutadas, lo cual condiciona el desempe±o laboral del talento humano debido a la falta de delimitaci3n de las funciones que se deben realizar en cada puesto de trabajo.

Un inconveniente importante detectado en la Lubricadora “V́ctor Hugo” est3 relacionado al proceso de facturaci3n, el cual se realiza de forma f́sica y es un procedimiento susceptible a errores en el registro de datos u omisi3n de informaci3n, que en ocasiones genera la refacturaci3n durante el proceso de atenci3n al cliente, el contexto descrito denota la ausencia de an3lisis internos en la organizaci3n que identifiquen la necesidad en implementaci3n de sistemas de facturaci3n electr3nicos, con el objetivo de garantizar una mejor oferta de los servicios y control de los ingresos; es decir la gerencia no predestina esfuerzos necesarios para cambiar el sistema de facturaci3n f́sico y aś agilizar procesos que eviten errores en la gesti3n financiera. Seg3n Silva, Hernandez, & Welita (2016):

La factura es uno de los documentos más importantes en una empresa porque respalda la venta de productos o servicios, la cual se puede realizar de manera manual o electrónica constituyéndose como una herramienta de información que posee la organización y administración tributaria para ejercer un control efectivo de las obligaciones financieras.

Durante la investigación se detectó inconsistencias en el proceso comercial que muchas veces ocurre por la demanda de un servicio o producto adicional al requerido en un principio por el cliente, para comprender el contexto se narra la siguiente situación: en ocasiones el talento humano encargado de facturar no gestiona el respaldo necesario que indique la compra total del producto o servicio, este problema generalmente sucede cuando el cliente realiza una compra adicional a la efectuada, donde no se realiza un nuevo proceso de facturación, situación que provoca que los ingresos se vean afectados al no cuadrar los registros de ingresos.

Los registros de ingresos se refieren a los documentos físicos de todas las operaciones comerciales que realiza una empresa, estos indican los movimientos comerciales de la misma, con el propósito de proporcionar información financiera para establecer inventarios y estados financieros en determinado periodo (Alarcon, 2017).

La Lubricadora “Víctor Hugo” presenta una debilidad muy importante referente a los documentos o comprobantes que entrega por los servicios ofertados, puesto que, en determinadas ocasiones por la devolución de un producto o la postergación del servicio, la institución no emite notas de créditos y débitos que sustente el procedimiento descrito, contexto que evidencia hechos problemáticos que afectan la gestión financiera con respecto al control de los ingresos, por tal razón, la gestión administrativa debe priorizar el desarrollo de indicadores de evaluación que mitiguen las debilidades mencionadas.

Todas las debilidades identificadas se deben a las deficientes capacidades de la máxima autoridad de la institución al no ejecutar funciones administrativas de manera eficiente, de forma que le permita realizar una administración efectiva y un control adecuado de las actividades, contexto que ha influido negativamente en las actividades de cada área, debido al sinnúmero de problemas que se han presentado con el talento humano y la gestión de recursos financieros.

CONCLUSIONES

La Lubricadora “V́ctor Hugo” de la ciudad de Babahoyo no desarrolla un proceso administrativo que priorice la implementaci3n de las fases de planeaci3n, organizaci3n, direcci3n y control, adem1s no posee una filosof́a empresarial que fomente el desarrollo de actividades orientadas a un adecuado crecimiento empresarial. La gesti3n de la organizaci3n ejecuta sus actividades administrativas o financieras de forma empírica.

El control de ingresos es inadecuado durante el desarrollo de arqueos de caja, donde el valor monetario registrado no concuerda con las emisiones de facturas realizadas. No existe informaci3n real sobre las actividades comerciales ejecutadas, lo cual ha afectado la gesti3n financiera y el proceso de tomas de decisiones empresariales en la Lubricadora “V́ctor Hugo” de la ciudad de Babahoyo.

Existe desconocimiento de la situaci3n real econ3mica de la Lubricadora “V́ctor Hugo” que ha generado impacto en la conformaci3n de presupuestos de compras para reposici3n de inventarios o decisiones de inversi3n. El proceso de facturaci3n es f́sico y el registro de las transacciones de dinero se ejecuta en el programa utilitario de Excel. La comunicaci3n organizacional es inadecuada debido a que el 1rea Operativa no comunica el desarrollo de servicios adicionales que implica un costo adicional al facturado e influye en el control del registro de ingresos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCID. (2018). *Plan General de Contabilidad y PGC de Pymes: Un análisis práctico y a fondo*. Madrid: Profit Editorial.
- Aibar, M. (2017). *Finanzas personales: planificación, control y gestión*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Alarcon, S. (2017). *Plan General de Contabilidad*. Madrid: Paraninfo.
- Cano, I. (2019). *Calidad en la atención al cliente (CEAC)*. Madrid: Editex.
- Casas, L., & Barona, J. (2019). *El funcionamiento de las edificaciones: Administración y mantenimiento*. Cali: Programa Editorial UNIVALLE.
- Cipriano, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Delgado, J. (2015). *Planificando Estrategicamente*. California: Lulu.com.
- Escudero, M. (2015). *Servicio de atención comercial*. México: Editex.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera: decisiones financieras a corto plazo*. Almería: Universidad Almería.
- Hernández, F. (2018). *Análisis y gestión de los instrumentos de cobro y pago. ADGN0108*. Málaga: IC Editorial.
- Mallo, C., & Rocafort, A. (2015). *Contabilidad de dirección para la toma de decisiones: Contabilidad de gestión y de costes*. Barcelona: Profit Editorial.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Palomo, M. (2015). *Atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Rodríguez, D. (2015). *Diagnóstico organizacional: octava edición*. Santiago: Ediciones UC.

Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2: Finanzas corporativas: una propuesta metodológica*. Ciudad de México: IMCP.

Silva, J. (2018). *La Gestión y el Desarrollo Organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital*. Madrid: 3Ciencias.

Silva, S., Hernandez, L., & Welita, M. (2016). Análisis del Modelo Operativo de la Factura Electrónica. *Revista Científica Hermes Vol. 15 Num. 4*, 142-172.

ANEXOS

Anexo1. Cuestionario de control interno dirigido al talento humano del Lubricadora “V́ctor Hugo”

| LUBRICADORA V́CTOR HUGO DEL CANTÓN BABAHOYO. Cuestionario de Control Interno Área Administrativa | | | | | | |
|--|---|-------|----|--|----------------|-------------|
| Nombre: Cargo: Encuestador: | | | | Fecha: Hora: Lugar: | | |
| Nº | PREGUNTAS | RESP. | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN |
| | Gestión Administrativa | SI | NO | Calific. Obt. | Puntaje Óptimo | |
| 1 | ¿Existe un manual de funciones y procedimientos? | | | | | |
| 2 | ¿Se encuentran claramente separadas las funciones de cada uno de los colaboradores? | | | | | |
| 3 | ¿Se realiza arqueos de cajas periódicamente? | | | | | |
| 4 | ¿Se usan técnicas que permitan determinar que las adquisiciones presentan la mejor relación entre costo y utilidad? | | | | | |
| 5 | ¿Se obtienen manifestaciones de los funcionarios y empleados asegurando que no tienen conflicto de intereses en su función? | | | | | |
| 6 | ¿Se realizan procedimientos de refacturación por una compra o servicio adicional? | | | | | |
| 7 | ¿Se suministra toda la información para un adecuado outsourcing contable? | | | | | |
| 8 | ¿Se controla la correlatividad numérica de los formularios de ingreso y egreso de documentos? | | | | | |
| 9 | ¿Se establecen presupuesto de ventas según el reporte de ingresos? | | | | | |
| 10 | ¿Está centralizada la responsabilidad de los cobros y depósitos de efectivo en el menor número posible de personas? | | | | | |
| Totales | | | | | | |

Anexo 2. Resultados del cuestionario de control Interno dirigido al talento humano del Lubricadora “Víctor Hugo”

| LUBRICADORA VÍCTOR HUGO DEL CANTÓN BABAHOYO. | | | | | | |
|--|---|-------|----|---------------------------|----------------|--|
| Cuestionario de Control Interno | | | | | | |
| Área Administrativa | | | | | | |
| Nombre: Cargo: Encuestador: | | | | Fecha: Hora: Lugar: | | |
| Nº | PREGUNTAS | RESP. | | PONDERACIÓN | | OBSERVACIÓN |
| | Gestión Administrativa | SI | NO | Calific. Obt. | Puntaje Óptimo | |
| 1 | ¿Existe un manual de funciones y procedimientos? | | X | 0 | 10 | Es una empresa familiar que no cuenta con diseño organizacional adecuado que defina de manera formal las actividades. |
| 2 | ¿Se encuentran claramente separadas las funciones de cada uno de los colaboradores? | X | | 4 | 10 | La definición de funciones de los colaboradores se realizan de manera informal, no existe un documento establecido que ayude a establecer una segregación idónea de las actividades. |
| 3 | ¿Se realiza arqueo de cajas periódicamente? | | X | 0 | 10 | Si se ejecutan arqueos de caja pero no de forma recurrente, lo que ocasiona no contar con información real sobre todas las transacciones de ingresos de efectivos. |
| 4 | ¿Se usan técnicas que permitan determinar que las adquisiciones presentan la mejor relación entre costo y utilidad? | | X | 0 | 10 | Las decisiones de compras se ejecutan sin estudios técnicos de la cuota de mercado o demanda potencial de la lubricadora. |
| 5 | ¿Se obtienen manifestaciones de los funcionarios y empleados asegurando que no tienen conflicto de intereses en su función? | X | | 7 | 10 | El ambiente de trabajo es adecuado, que permite una comunicación efectiva para solucionar conflictos internos. |
| 6 | ¿Se realizan procedimientos de refacturación por una compra o servicio adicional? | X | | 5 | 10 | Cuando el cliente factura por un producto o servicio de mantenimiento el talento humano del área Operativa informa de requerimientos mecánicos adicionales que incurren en gastos adicionales para el cliente. |
| 7 | ¿Se suministra toda la información para un adecuado outsourcing contable? | X | | 4 | 10 | El ser una empresa familiar sin estructura organizacional definida genera que los procesos no se automatizado, lo que imposibilita el suministro de información para el profesional que realiza labores de outsourcing contable. |
| 8 | ¿Se controla la correlatividad numérica de los formularios de ingreso y egreso de documentos? | X | | 6 | 10 | Todos los ingresos de la lubricadora no cuenta con documentación de respaldo. |
| 9 | ¿ Se establecen presupuesto de ventas según el reporte de ingresos? | | X | 0 | 10 | No existe estudios de estadísticas de ventas que influyen en la determinación del inventario y decisiones financieras. |
| 10 | ¿Está centralizada la responsabilidad de los cobros y depósitos de efectivo en el menor número posible de personas? | X | | 7 | 10 | Ninguna. |
| Totales | | | | 33 | 100 | |

Anexo 3. Interpretación de Resultados

| Descripción | Calificación Obtenida | Observación | Puntaje Óptimo |
|---|-----------------------|--------------|----------------|
| Pregunta 1 | 0 | Muy Malo | 10 |
| Pregunta 2 | 4 | Malo | 10 |
| Pregunta 3 | 0 | Muy Malo | 10 |
| Pregunta 4 | 0 | Muy Malo | 10 |
| Pregunta 5 | 7 | Bueno | 10 |
| Pregunta 6 | 5 | Insuficiente | 10 |
| Pregunta 7 | 4 | Malo | 10 |
| Pregunta 8 | 6 | Insuficiente | 10 |
| Pregunta 9 | 0 | Muy Malo | 10 |
| Pregunta 10 | 7 | Bueno | 10 |
| Totales | 33 | | 100 |
| Determinar el Nivel de Riesgo y Confianza | | | |
| RIESGO | | | |
| ALTO | MODERADO | | BAJO |
| | 67 | | |
| 76% - 95% | 51% - 75% | | 15% - 50% |
| 15% - 50% | 51% - 75% | | 76% - 95% |
| 33 | | | |
| Bajo | Moderado | | Alto |
| CONFIANZA | | | |
| CALIFICACIÓN TOTAL= CT | | | 33 |
| PONDERACIÓN TOTAL= PT | | | 100 |
| NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT*100 | | | 33% |
| RIESGO DE CONTROL= 100% - NC 100% | | | 67% |
| ANÁLISIS | | | |
| El resultado del instrumento de investigación aplicado en la Lubricadora “Víctor Hugo”, permitió determinar que el nivel de confianza que posee el área Administrativa para el control de ingresos es del 33%, mientras que el riesgo de gestión en dicho procedimiento es del 67%, lo cual marca un control interno bajo con respecto al parámetro analizado y corrobora los hallazgos alcanzados en la investigación. | | | |