



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA EN

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

CONTROL DE INGRESOS EN LAS VENTAS DE PRODUCTOS AGRÍCOLAS EN

LA EMPRESA AGROXVEN S.A. DE LA CIUDAD DE VENTANAS.

EGRESADO:

PUGA VERA ANDRÉS ANTONIO

TUTOR:

ING. SUSANA MORAN RODRÍGUEZ, MAE

BABAHOYO, 2021

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa Agroxven S.A., de la ciudad de Ventanas, dedicada a la exportación de cacao y café fino de aroma, además de comercializar en territorio nacional diversos productos agrícolas como arroz, soya y maíz con altos estándares de calidad que contribuyan a satisfacer las necesidades de la demanda. El objetivo del estudio fue evaluar el control de los ingresos provenientes de la venta de productos agrícolas, puesto que presenta debilidades en su gestión financiera, debido a que existen procesos que se ejecutan de una manera informal y empírica que condicionan el cumplimiento de los objetivos planeados. La metodología aplicada estuvo constituida por un enfoque mixto, acompañada del tipo de investigación exploratoria y descriptiva que mediante la utilización del método deductivo e inductivo se pudo analizar y describir a detalle las situaciones en particular del tema planteado. Por tal razón, se utilizó las técnicas de entrevista dirigidas al equipo de venta de la empresa y encuesta de control interno para evaluar el nivel de confianza del departamento de venta. Los resultados fueron que existen operaciones comerciales que se realizan de manera informal como las liquidaciones de compra y otras que no cuentan con respaldo documental, esto provoca que la gestión financiera no disponga de información actualizada y fidedigna. Además, la organización carece de un departamento que se encargue del control de las transacciones económicas, por lo cual su nivel de confianza es bajo y el riesgo de control es alto, lo cual es indicador de que los procesos internos se realizan de manera deficiente.

Palabras claves. Control interno, ventas, ingresos, gestión administrativa, margen de utilidad.

ABSTRACT

This research was carried out at the company Agroxven SA, from the city of Ventanas, dedicated to the export of poop and fine aroma coffee, in addition to commercializing various agricultural products such as rice, soybeans and corn with high quality standards that contribute to meeting the needs of demand. The objective of the study was to evaluate the control of income from the sale of agricultural products, since it presents weaknesses in its financial management, due to the fact that there are processes that are executed in an informal and empirical way that condition the fulfillment of the planned objectives. . The applied methodology was constituted by a mixed approach, accompanied by the type of exploratory and descriptive research that by using the deductive and inductive method it was possible to analyze and describe in detail the particular situations of the raised topic. For this reason, interview techniques aimed at the company's sales team and an internal control survey were used to assess the level of confidence of the sales department. The results were that there are commercial operations that are carried out informally, such as purchase settlements and others that do not have documentary support, this means that financial management does not have up-to-date and reliable information. In addition, the organization lacks a department in charge of controlling economic transactions, which is why its level of trust is low and the risk of control is high, which is an indicator that internal processes are carried out poorly.

Keywords. Internal control, sales, income, administrative management, profit margin.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza en la empresa Agroxven S.A., ubicada en la ciudad de Ventanas, la cual se dedica a la exportación de cacao fino de aroma y comercialización de diferentes productos agrícolas, con el propósito de satisfacer la demanda de sus clientes a través de operaciones comerciales ágiles, eficientes y personalizadas. Además, mediante la automatización de sus procesos productivos garantice la calidad de sus productos y de tal forma contribuir al desarrollo socioeconómico del país.

La problemática que existe en el presente estudio de caso radica en que el control de ingresos por concepto de ventas de productos agrícolas en la empresa Agroxven S.A. es inadecuado, pese a que dispone con un sistema de información comercial. La mayor parte de sus procedimientos internos se caracterizan por su informalidad, tal es el caso del registro de las transacciones comerciales, que ocasiona al momento del arqueo de caja ingresos no contemplados y que podrían desencadenar en una serie de errores en la gestión financiera. Además, los registros informales impiden a la organización conocer en tiempo real el rubro económico de las ventas efectuadas durante un determinado periodo, lo que condiciona la toma de decisiones.

El objetivo de esta investigación es evaluar el control de ingresos provenientes de las ventas de productos agrícolas de Agroxven S.A, puesto que se busca estudiar cada una de las debilidades que existen en la gestión financiera del Área de Ventas, donde algunos de los procesos son realizados de manera informal. Por tal motivo, el estudio de caso guarda relación con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y sublínea “Auditoría y Control” de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Babahoyo, porque se evalúa los procedimientos internos relacionados a la gestión comercial.

La metodología implementada se encuentra constituida por un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), tipos de investigación exploratoria y descriptiva que permitió obtener la mayor información sobre la situación planteada. Además, con la ayuda de los métodos deductivo e inductivo se identificaron hallazgos particulares relacionados al control de ingresos en la empresa objeto de análisis. Por tal motivo, se utilizaron las técnicas de entrevista, dirigidas al personal administrativo de venta de Agroxven S.A., y encuesta de control interno para evaluar el nivel de confianza del Departamento de Ventas, las cuales facilitaron la obtención de los datos más relevantes que sustentan el estudio de caso. De igual manera se efectuó un análisis de los indicadores económicos que posee la empresa.

DESARROLLO

La empresa Agroxven S.A es una compañía anónima ubicada en la ciudad de Ventanas, km 1 vía Pueblo Viejo, de la Provincia de Los Ríos, la cual se dedica a la compra, procesamiento, almacenamiento y comercialización de productos agrícolas como arroz, maíz, soya, cacao, café, entre otros. Su actividad comercial la desempeña hace aproximadamente 40 años, ofreciendo oportunidades de venta para los agricultores del cantón y provincia en general. Su estructura organizacional está constituida por dos niveles jerárquicos: Nivel Ejecutivo (Gerente General, Gerente de Comercialización, Secretaria) y Nivel Operativo (Departamentos de Ventas, Exportación y Contable).

La misión de la empresa está direccionada a lograr un adecuado manejo y control de gestión dentro de la institución a través de la calidad del servicio prestado, con el propósito de alcanzar alto grado de eficiencia y eficacia en la consecución de las metas institucionales, el mismo que le permita cumplir con los planes, objetivos y procesos de ventas, generando en los accionistas y en clientes nacionales e internacionales de la compañía un elevado nivel de satisfacción. Para Coromoto y Morillo (2016) “la satisfacción del usuario depende de la calidad del producto o servicio que ofertan las empresas; es decir, es la experiencia que posee el consumidor en el proceso comercial” (p. 119).

La visión de Agroxven S.A consiste en ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional a través de la preservación de la calidad de los productos que oferta al mercado mediante la interacción positiva entre los accionistas, directorio y talento humano distribuido en las unidades departamentales de la organización. Su principal objetivo está basado en satisfacer los estándares de calidad en función a los compromisos comerciales requeridos por los clientes. Por lo antes mencionado, el control de ingreso financiero juega un rol protagónico para la planificación institucional y cumplimiento de los objetivos institucionales.

El principal problema que posee la empresa Agroxven S.A es su endeble control interno en los ingresos y egresos que posee al realizar su actividad comercial. El cual es generado por diferentes causas, tales como: registro inadecuado de las transacciones comerciales, sistema de registro de venta-contable desactualizado e inapropiada gestión de la información financiera. El contexto problemático con respecto al control interno de las transacciones comerciales impide la obtención oportuna de datos necesarios para la conformación de los estados financieros de la institución con información fidedigna. De acuerdo con Cortés (2019):

El control interno es una actividad que permite monitorear los resultados de una determinada acción, con el objetivo de implementar acciones correctivas o en su defecto adoptar medidas de prevención de situaciones problemáticas. El propósito del control interno es el cumplimiento de los objetivos institucionales y salvaguardar los activos empresariales (p. 17).

Agroxven S.A al ser una empresa de comercialización a nivel nacional e internacional de productos agrícolas de consumo masivo como cacao, arroz, maíz, entre otros; requiere de procesos de control rigurosos en las actividades comerciales que permitan el cumplimiento de los objetivos planteados. No obstante, en la compañía existe una gran cantidad de transacciones comerciales que demandan un seguimiento idóneo para la consolidación adecuada de información administrativa y contable. Motivo por el cual, se menciona que el inicio de la problemática se origina desde la conformación del diseño organizacional. Para Pulgar, Ríos (2017):

El diseño organizacional permite a los administradores el establecimiento lógico de las competencias laborales a desarrollar; además ayuda a planificar y decidir las estrategias internas, por lo tanto, el ordenamiento de las actividades debe ser traducida en la estructura orgánica de la institución.

El establecimiento del diseño organizacional ayuda al desarrollo sinérgico de las actividades laborales y adecuada coordinación entre departamentos. Por lo tanto, la empresa objeto de análisis carece de un diseño organizacional óptimo, debido a que no existe una dependencia o cargo laboral que se dedique al control riguroso de los ingresos y egresos que posee la institución, con el objetivo de lograr una mayor eficiencia en la ejecución de los procedimientos administrativos y contables de la organización. El contexto identificado revela que existen competencias administrativas y comerciales con prácticas empíricas que imposibilitan la consolidación de toda la información generada en la empresa Agroxven S.A.

Al no existir un departamento específico o puesto de trabajo que se encargue del control de toda la información comercial y su respectivo registro en la institución, ha provocado la centralización de funciones. Es decir, las actividades financieras con respecto al control de ingresos se encuentran concentradas en una sola persona (Secretaria), lo cual provoca que el desarrollo de las competencias contables en la empresa Agroxven S.A no se realicen de forma oportuna, contexto que influye en la gestión financiera de la organización. De acuerdo con Murillo y Reyes (2018):

La gestión financiera es el conjunto de acciones y procedimientos que tienen como propósito garantizar a la empresa de forma eficaz el soporte financiero, económico y material; recursos necesarios para el funcionamiento normal de la empresa. Los cuales requieren ser controlados para cuidar el activo empresarial.

El inadecuado proceso de la gestión financiera se fundamenta en los siguientes hallazgos identificados: registro informal de las transacciones comerciales y proceso de venta sin cumplimiento de las políticas internas de la empresa. Este último se da cuando el talento humano del Departamento de Ventas ejecuta el proceso comercial sin cumplir con los parámetros internos establecidos por la organización.

Una de las normativas que tiene que cumplir la empresa Agroxven S.A de la ciudad de Ventanas es la Ley de Régimen Tributario Interno; la cual establece requerimientos para la emisión de comprobantes de ventas; sin embargo, la gestión comercial de la institución no se apega al cumplimiento de dicho cuerpo normativo. Según la LRTI (2018):

En el artículo 103 sobre la *Emisión de Comprobantes de Venta* que toda operación comercial que sobrepase el valor de mil dólares debe utilizar el sistema financiero para su respectivo pago, los cuales pueden realizarse por giros, transferencias de fondos, tarjetas de créditos-débito, cheques o cualquier otro medio de pago que sea electrónico.

La base normativa descrita demuestra el procedimiento que debe seguir el departamento de Ventas para la ejecución de las transacciones comerciales. No obstante, aquello no se cumple por los siguientes motivos: el proveedor no posee RUC o RISE activo, la producción supera el monto de mil dólares y se rehúsa ejecutar la operación a través de pagos por medio del sistema financiero. Por tal razón, en determinados momentos la empresa acepta tales condiciones para evitar que el agricultor se incline por la competencia; lo cual provocaría que Agroxven no logre abastecerse de forma idónea para el correcto desarrollo de su actividad económica.

Por lo tanto, el contexto narrado revela que el proceso para emitir los comprobantes no se ciñe a los estándares o lineamientos que expresan organismos de control como el Servicio de Rentas Internas, pues cuando el proveedor le vende a Agroxven y no tiene RUC o RISE actualizado, o en su defecto se rehúsa al realizar las operaciones comerciales a través del sistema financiero. La empresa no emite liquidaciones de compra; es decir, en determinadas operaciones mercantiles no se emiten comprobantes, sea porque el producto sobrepasa la base de mil dólares o porque el agricultor no posee información habilitante para dicha operación. De acuerdo con IM Group (2020):

Las liquidaciones de compras son emitidas por los contribuyentes que necesitan justificar un gasto realizado con personas que no cuentan con RUC, sea de bienes o algún tipo de servicio. Además, el Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos Complementarios en el artículo 13 menciona que las liquidaciones se dan en las siguientes condiciones: servicios prestados por personas no residentes en el Ecuador, sociedades extranjeras sin domicilio en el país, compra de bienes o servicios a personas no inscritas al RUC y servicios prestados por miembros de cuerpos colegiados para el desarrollo de sus actividades (SRI, 2002).

En el mismo artículo se menciona que la liquidación de compras de bienes o servicios permita generar crédito tributario y el respaldo necesario de los costos y gastos, donde se debe retener todo el IVA al proveedor; los cuales son valores que se declaran en los periodos de tiempo establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno. No obstante, cuando la empresa ejecuta ciertas operaciones comerciales si la emisión de liquidaciones de compra genera la presencia de transacciones sin respaldo, no se declara y demuestra prácticas empíricas en el desarrollo de las actividades administrativas, contables y operacionales.

Las debilidades identificadas revelan el nivel de informalidad con la que se desarrollan las operaciones comerciales en la empresa objeto de estudio. Por lo tanto, se manifiesta que la administración posee un inadecuado ambiente de control, debido a que su diseño organizacional no cuenta con un área encargada del control interno de las actividades mercantiles y el recurso humano de forma evidente omite la aplicación de políticas o normativas, lo cual puede ser por desconocimiento, falta de experiencia o de pericia en el desarrollo de las funciones administrativas y comerciales de la empresa Agroxven S.A., ciudad de Ventanas. Para Estupiñán (2016):

El ambiente de control es un componente de la administración que implementa disciplina y estructura, es determinado en base a la integridad y competencias que posee el talento humano de la organización. Los principios y valores son factores cruciales que afectan el desarrollo normal de otros componentes de control. Los elementos son: Responsabilidad superior, ética institucional, recurso humano y estructura organizacional.

La importancia que posee el ambiente de control radica en que la gestión organizacional debe procurar una administración escrupulosa, no obstante, la presencia de situaciones anómalas en el detalle de los registros de las transacciones comerciales denota importantes sucesos que son motivo de análisis. Es decir, en Agroxven no se evidencia la aplicación de controles concurrentes, periódicos y posteriores que definan el desarrollo de las actividades bajo procedimientos estandarizados. Resulta muy probable que las debilidades identificadas se ejecuten bajo el consentimiento de la directiva.

Otra de los problemas que provoca el inadecuado control de los ingresos o egresos en Agroxven S.A es la gestión documental, puesto que la informalidad con la que se registran las actividades comerciales genera un ambiente donde la administración de la información no posea datos fidedignos, o en su defecto el proceso para el manejo del archivo se caracterice por la ausencia de documentación habilitante sobre todas las operaciones mercantiles. Es importante resaltar, que cuando no se emiten liquidaciones de compra, aquello obliga al talento humano a gestionar otros procesos que de alguna manera evidencien el reporte de las transacciones, es ahí donde se generan inconvenientes de actualización de datos; contexto que puede llegar a causar que la información generada no se real en función de las operaciones realizadas en la compra y venta de los productos agrícolas.

Por tal razón, la gestión documental se afecta cuando no existe el sustento de las operaciones comerciales, producto de la informalidad con la que se ejecutan los procedimientos comerciales; es decir, la empresa objeto de estudio a pesar de comercializar productos agrícolas a nivel nacional e internacional, no ha escatimados esfuerzos para que sus procedimientos internos cuenten con estándares de calidad, debido a que los inconvenientes sobre la gestión documental, denotan que no se ha implementado normas internacionales como la ISO 30300:2011. La cual manifiesta lo siguiente:

Todas las organizaciones generan y desarrollan documentos producto de sus actividades internas, con el propósito de cumplir con los objetivos organizativos; la implementación de un sistema de gestión documental ayuda a establecer políticas, estándares y mejor control de los documentos de la organización (INEN , 2014).

Por lo tanto, la inadecuada gestión documental producto de los problemas existentes en el control de los ingresos de la empresa analizada puede influir en la pérdida de información y retraso en las actividades de administración y contabilidad en la organización, contexto que condiciona el proceso de toma de decisiones por parte de la directiva; por tal razón, se precisa una evaluación del riesgo de control del Departamento de Ventas debido a todas las situaciones problemáticas detectadas en la investigación.

Es importante mencionar que el débil control de los ingresos se presenta en mayor medida en las ventas realizadas a nivel nacional, donde existe la modalidad de ventas por crédito, lo cual obliga a la gestión financiera a realizar estudios minuciosos sobre la capacidad de pago en los compradores; competencia institucional que no es ejecutada de forma correcta, debido a que no poseen un área de cobranzas, que garantice el cumplimiento de acuerdos comerciales en tiempos estipulados. Los hallazgos identificados revelan el endeble control que existe en la empresa, tanto en los ingresos y egresos.

Durante la investigación realizada sobre el control de ingresos en las ventas se puede evidenciar que el proceso contable no se efectúa a cabalidad, puesto que existe un inadecuado registro de las transacciones comerciales que realiza la empresa proveniente de las ventas de productos agrícolas. Cabe mencionar que, el primer paso de la contabilidad es controlar y registrar los ingresos y egresos con efectividad, porque a través de estos se elaboran los estados financieros, los cuales contendrá la información real de la situación económica de la organización; además servirá como una herramienta esencial para la correcta toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El proceso de información contable es considerado como “el ciclo por el cual se registran y resumen las operaciones económica de las empresas, mediante la utilización de modelos específicos que permitan transmitir información financiera fidedigna, para una adecuada toma de decisiones empresariales” (Guillin & Zambrano, 2018, pág. 308). Por lo tanto, es de vital importancia contar con un ciclo contable eficiente, que contribuya a la obtención de una estructura de información financiera sólida y sostenida correlacionadas con el ritmo de las transacciones comerciales que realizan a diario las organizaciones. En Agroxven S.A., existen registros monetarios que se realizan de manera informal (ventas minoristas), esto debido a la falta de control y monitoreo de las actividades económicas de la empresa.

En este sentido, cuando no hay un correcto proceso contable que este alineado a transacciones económicas que realiza la empresa, conlleva a que existan efectos negativos internos como el inadecuado análisis e interpretación de la información financiera, la cual puede provocar que existan juicios de valor erróneos que podrían afectar a la rentabilidad de la organización en el largo plazo. Por las situaciones antes expuestas, el control y registro de los ingresos, es parte fundamental para que los procedimientos de información contable sean eficientes y direccionen a una adecuada toma de decisiones.

Otro de los problemas relacionados al deficiente control de los ingresos es la ausencia de procesos estandarizados en la realización de las ventas de productos agrícolas, puesto que al momento de realizar los procesos comerciales el personal encargado no otorga al cliente el comprobante correspondiente a pesar de contar con un sistema de ventas. Aspecto, que en el largo plazo podría ser perjudicial para la organización, porque puede estar expuesta a ser sancionada u objeto de multas por los organismos de control como el Servicio de Rentas Internas.

Lo antes mencionado y en base a la investigación realizada se determinó que estas situaciones ocurren porque el equipo de venta con tal de realizar las transacciones comerciales y cumplir con las metas económicas o evitar que el producto se deteriore, recurren a efectuar procesos mercantiles sin la entrega de documentos habilitantes. Contexto que en primera instancia es beneficioso para la organización, porque de cierto modo fideliza al consumidor por la atención prestada, mientras que por otra parte puede ser contraproducente para su actividad económica, debido que se expone a que existan desajustes financieros, pérdida de información, ser sancionada o en el peor de los casos clausurada.

El SRI (2020) menciona que las “organizaciones que se encuentran obligadas a llevar contabilidad están inexcusables a otorgar comprobantes de venta en todas sus transacciones comerciales, sin importar cuál sea el monto” (p.9). Por lo tanto, la empresa en cada una de las operaciones mercantiles siempre debe entregar el debido documento habilitante (factura) que respalde al cliente sobre la adquisición del producto y a la institución el desarrollo de la actividad comercial. Sin embargo, este aspecto no se cumple a cabalidad, puesto que existen funcionarios que omiten dicho procedimiento con el propósito de realizar la venta y obtener mayores ingresos.

Cabe mencionar, que cuando no se otorga la debida documentación de respaldo la empresa se puede encontrar frente a la aparición de diferentes factores de riesgo como el fraude y malversación, que afecten su rentabilidad o provoquen que la información financiera que posea no sea veraz y fidedigna para que contribuya a las decisiones de la gestión financiera. Son claras las consecuencias de no registrar adecuadamente los ingresos en las organizaciones, porque no solo causan que los procesos se realicen de forma empírica sino también que provoca evasión de impuestos.

Es válido resaltar el hecho de que la empresa en ocasiones realiza el proceso de ventas sin la entrega de facturas por pedido del cliente, el cual no quiere declarar dicha transacción comercial, mientras que la institución acepta tal condición con el propósito de que el comprador no se incline por la competencia. No obstante, dicho procedimiento genera que en Agroxven S.A haya un doble registro contable, lo cual en el largo plazo podría causar problemas tributarios a la empresa, debido a que no se declara ante los organismos de control el valor real de su actividad económica.

Arias (2019) manifiesta que “la contabilidad doble se da generalmente cuando en las organizaciones existen problemas de control interno, lo cual genera varias complicaciones al momento de realizar determinadas actividades en la empresa” (p. 18). Por tal motivo, las empresas deben preocuparse por supervisar que las actividades se efectúen de manera correcta. Sin embargo, se interpreta que en Agroxven S.A., existen problemas relacionados a su control, debido a que la administración no ha tomado acciones correctivas que solucionen el problema que enfrenta en cuanto al proceso de registro contable, lo que genera la aparición de procedimientos empíricos en los procesos de venta, que impiden el cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, todas las debilidades identificadas con respecto al control de los ingresos pueden generar un escenario donde la empresa incurra ser objeto de una auditoría tributaria, y esta no pueda sustentar determinadas transacciones comerciales debido a la informalidad de los pagos. Escenario que no solo causaría repercusiones en su imagen corporativa, sino también en su salud financiera, puesto que cuando se efectúan estos tipos de auditorías en las organizaciones, es con el propósito de establecer sanciones ejemplares que podrían afectar la economía de la institución. Por tal razón, el control de las operaciones mercantiles resulta importante para el correcto desarrollo empresarial en temas administrativos, contables y tributarios.

Santos (2019) menciona que “la auditoría tributaria es un examen que contiene una serie de procedimientos que ayudan a verificar que las organizaciones cumplan con sus obligaciones tributarias de una forma correcta; es decir, sin que existan desviaciones económicas” (p.23). Por lo tanto, las organizaciones deben contar con un sólido sistema contable que no solo permita conocer su salud financiera con gran precisión, sino también que contribuya a declarar sus impuestos con valores fidedignos y su debido respaldo documental de cada transacción realizada por su actividad económica en un periodo de tiempo determinado.

En base a lo descrito, se evidencia que la organización presenta varias falencias en su control interno, que le impiden realizar sus funciones a cabalidad, donde en ocasiones no efectúan sus declaraciones tributarias con datos fidedignos, lo cual es un factor de riesgo en el largo plazo, debido a que si se llegase a comprobar que no se efectúa en determinados momentos el registro contable de forma adecuada, podría tener serios problemas tributarios en el futuro que no solo causarían disminuciones en la rentabilidad, también generaría repercusiones en su imagen institucional.

En la organización objeto de estudio, el débil control de los ingresos e inadecuado proceso contable, se debe también en cierta medida a que existe un sistema de ventas desactualizado lo que provoca dificultades en el registro de las transacciones comerciales producto de las ventas de insumos agrícolas, debido a que la administración de turno no ha tomado cartas en el asunto para subsanar las debilidades que presenta el proceso de información contable.

Para Acosta, Salas y Jiménez (2018) cuando se cuenta con un sistema de ventas efectivo y automatizado “este contribuye a que las relaciones con los clientes sean de manera ágil y eficiente. Además, ayuda a identificar los productos o servicios que más salidas presentan y mantener actualizada la información de los clientes” (p. 12). Por tal motivo, los sistemas de ventas se convierten en un eje fundamental para el correcto registro de los flujos económicos que perciben las organizaciones, porque ayudan a tener información en tiempo real de las finanzas. Aspecto que no se cumple en Agroxven S.A., debido a que su sistema de ventas no cuenta con las características necesarias como capacidad de almacenamiento amplia y respaldo de seguridad, para mantener un adecuado registro de los ingresos.

Según la investigación realizada se detectó que el sistema de ventas de la empresa no es utilizado, sea por desconocimiento del talento humano o problemas de mantenimiento, contexto que impide el registro de los ingresos de forma automatizada, lo que provoca aún más que las ventas se realicen de una manera informal (física). No obstante, aquello agudiza la situación problemática; para mejor explicación se cita el siguiente ejemplo: cuando se realiza el arqueo de caja existen faltantes y causa el retraso de los procedimientos internos con respecto al suministro de información. Cabe mencionar que estas situaciones afectan de forma directa a la gestión de la información contable y pueden traer consigo poca seguridad de las transacciones comerciales a futuro y con ello generar problemas financieros a la organización.

Las consecuencias de no llevar un adecuado registro de ingresos son varias, una de las más importantes es no tener información veraz y oportuna que permita realizar análisis financieros para la toma de decisiones. Por esta razón, muchas veces se cae en imprecisiones que pueden afectar de manera significativa al desarrollo de Agroxven S.A; las organizaciones exitosas se preocupan por tener un sistema contable efectivo que les permite obtener una perspectiva clara del funcionamiento de la empresa.

En la empresa Agroxven S.A no se realizan análisis financieros que ayuden a tomar decisiones efectivas, porque la información con la que se cuenta no corresponde a la realidad del negocio. Para sustentar este argumento se procede a realizar el análisis de cuatro razones financieras que revelan la aparente situación económica y financiera de la empresa. Cabe recalcar que este procedimiento se efectúa con la información disponible, el objetivo es evidenciar que con estos datos no se pueden tomar decisiones porque no son fidedignos, producto de que la empresa no cuenta con un método efectivo en cuanto al registro contable de sus operaciones.

La primera razón financiera que se presenta es el Margen de Utilidad Bruta, la cual según Sevilla (2017) “pertenece al grupo que mide la rentabilidad, calcula el beneficio directo que la empresa obtiene como producto de sus operaciones comerciales, no toma en cuenta ningún gasto ni costo que no corresponda a los que se incurre en el proceso de venta” (párr. 1).

Tabla 1

Margen de utilidad bruta

MUB = Utilidad o Pérdida Bruta/Ventas			
Margen de Utilidad Bruta 2020=	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$	$= \frac{34.150,87}{1.753.070,16}$	$= \mathbf{0,02}$
			Indicador Supercías = 0,3696

Fuente: Estado de resultados 2020 Agroxven S.A

Elaborado por: Andrés Puga

Los resultados indican que el Margen de Utilidad Bruta se encuentra en niveles inadecuados porque están muy por debajo de los valores recomendados por la Superintendencia de Compañías, aparentemente la empresa no ha tenido las retribuciones económicas esperadas. El segundo aspecto a ser analizado es la utilidad operativa, se lo efectúa a través de la razón financiera denominada Margen de Utilidad Bruta, en donde se calcula dividiendo las utilidades operativas entre las ventas totales, los cálculos son presentados en la siguiente tabla:

Tabla 2

Margen de utilidad Operativa

MUO = Utilidad o Pérdida Neta/Ventas	
$\text{MUO } 2020 = \frac{\text{Pérdida Neta}}{\text{Ventas}} = \frac{-45.000,00}{1.753.070,16} = -0,03$	
Indicador Supercías = 0,000	

Fuente: Estado de resultados 2020 Agroxven S.A

Elaborado por: Andrés Puga

Los resultados indican que este rubro no se encuentra en niveles adecuados, la pérdida en el ejercicio económico así lo refleja. Al contrastar el porcentaje de la razón financiera analizada con el indicador de la Supercías, se observa que se encuentra muy por debajo de los índices recomendados, lo que supone un punto de análisis crítico. La tercera razón financiera analizada es el Margen de Utilidad Neta:

Tabla 3

Margen de utilidad Neta

MUN = Utilidad o Pérdida Neta/Ventas	
$\text{Margen de Utilidad Neta } 2020 = \frac{\text{Pérdida Neta}}{\text{Ventas}} = \frac{-45.000,00}{1.753.070,16} = -0,03$	
Indicador Supercías = 0,000	

Fuente: Estado de resultados 2020 Agroxven S.A

Elaborado por: Andrés Puga

En este indicador se puede observar que los resultados son iguales a la razón que fue calculada en la utilidad operativa; esto tiene una explicación, y es que, según estos datos financieros, la empresa no ha generado ningún beneficio económico durante el periodo fiscal 2020; en tal virtud no hay como restarle el pago de impuesto (porque no ha generado valor a pagar) ni participación de utilidades a los trabajadores, razón por la cual, no existe variación alguna. Por último, se calcula la razón circulante que mide la capacidad que tiene Agroxven S.A para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Tabla 4

Razón Circulante

Razón Circulante = Activo Corriente / Pasivo Corriente			
Razón Circulante 2020=	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	=	$\frac{101.939,10}{169.431,86} = \mathbf{0,60}$
Indicador Supercías = 0,8486			

Fuente: Estado de resultados 2020 Agroxven S.A

Elaborado por: Andrés Puga

Los resultados en este indicador tampoco son favorables; sin embargo, el análisis es el siguiente: los datos con los que se ha calculado las razones financieras son los que se han conseguido en la empresa, pero esta información no es real, no es congruente con los ingresos que percibe a diario. La reflexión final en este aspecto es que el efecto que causa el inadecuado registro de los ingresos, se basa en que no se pueden realizar análisis financieros objetivos porque no se cuenta con la información necesaria y suficiente. Esto tiene varias connotaciones e incluso le podrán llevar a la empresa a tener dificultades tributarias; por tal razón, se precisa de manera urgente hacer los ajustes necesarios y encontrar mecanismos para poder registrar correctamente los ingresos que percibe la empresa.

Para las empresas es indispensable contar con un método eficaz que registre los ingresos, la forma práctica de lograrlo es a través de la implementación de un sistema contable que sea operado por un profesional con plenos conocimientos en contabilidad. No se debe concebir esta idea como un gasto, en realidad es una inversión que realizan las empresas, misma que le dará buenos resultados porque brindará datos económicos y financieros que le permitirán tomar decisiones en el momento oportuno.

CONCLUSIONES

Las operaciones comerciales de la empresa Agroxven S.A se realizan de manera informal, no se emiten comprobantes como liquidaciones de compra o facturas. Se incumple lo que estipula la LRTI, donde manifiesta que las operaciones mercantiles sobre las adquisiciones de bienes o servicios que superen la base de mil dólares, el método de pago se realiza por medio del sistema financiero.

Existen transacciones comerciales que no poseen respaldo documental, lo que afecta en la gestión de la información contable. La administración no establece acciones de control que permitan desarrollar las actividades mercantiles con procesos estandarizados; además, el Área de Ventas realiza un doble registro por las transacciones con respaldo de documentación y de aquellas que no poseen.

El ineficiente control de los ingresos en la empresa Agroxven ha generado que en el proceso de conformación de los estados financieros no posean con información real y fidedigna sobre las operaciones comerciales. Agroxven no cuenta con un área o departamento que se encargue de forma exclusiva del control de las transacciones comerciales; por lo tanto, su diseño organizacional no se ajusta a las necesidades internas.

Los resultados del cuestionario de control interno revelan que el Área de Ventas posee un bajo nivel de confianza, mientras que el riesgo de control interno es de 68%, dichos indicadores demuestran que las operaciones administrativas y comerciales no se están ejecutando de forma correcta y que necesitan ser mejoradas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M., Salas, L., & Jiménez, M. (2018). *La administración de ventas: conceptos claves en el siglo xxi*. Madrid: Ediciones Ciencias.
- Arias, R. (17 de Diciembre de 2019). *Partida doble*. Obtenido de Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/__trashed-4.html
- Clavijo, C. (19 de Enero de 2021). *Cómo calcular el margen de utilidad de tu negocio*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/margen-utilidad>
- Coromoto, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida,. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 22(2), 11-131.
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista Faeco Sapiens*, 2(2), 13-26. Obtenido de https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens
- Estupiñán, R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Guillin, X., & Zambrano, N. (2018). La contabilidad y el procesamiento de la información contable. *Revista Arjé*, 12(22), 307-315.
- IM Group . (30 de Mayo de 2020). *Liquidaciones de Compras y Servicios electrónicos*. Obtenido de IM Group Intelligent Management: <https://imgroup.com.ec/noticias/liquidaciones-compras-servicios-electronicos#:~:text=Las%20liquidaciones%20de%20compras%20y%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios%20se%20emiten,de%20servicios%20que%20ellos%20presten.&text=Servicios%20prestados%20por%20socieda>
- INEN . (23 de Enero de 2014). *Información y Documentación. Sistemas de Gestión para los documentos.Fundamentos y Vocabulario (ISO 30300:2011IDT)*. Obtenido de Instituto Ecuatoriano de Normalización: https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_30300.pdf
- LRTI. (21 de Agosto de 2018). Ley de Régimen Tributario Interno. *Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov.-2004*. Quito, Pichincha , Ecuador: Lexis.

- Murillo, M., & Reyes, M. (2018). Gestión financiera con enfoque de procesos en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. *Cofín Habana*, 12(1), 32-42.
- Pulgar, L., & Ríos, F. (2017). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Santos, M. (2019). *Auditoria tributaria*. Sao Paulo: Editora Senac.
- Sevilla, A. (8 de Junio de 2017). *Margen Bruto*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/margen-bruto.html#:~:text=El%20margen%20bruto%20es%20el,conoce%20como%20margen%20de%20beneficio>.
- SRI. (8 de Octubre de 2002). Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retención y Documentos Complementarios. *Registro Oficial No. 679 de octubre 8 del 2002*. Quito, Pichincha, Ecuador: SRI.
- SRI. (15 de junio de 2020). *Preguntas frecuentes facturación*. Obtenido de Servicios de Renta Interna.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista dirigida al personal de venta de Agroxven S.A.

- 1. ¿Cuál es la estructura organizacional y departamentos que rige en la empresa para su correcto funcionamiento?**

- 2. ¿Cómo registra las actividades procedentes de las transacciones económicas que efectúa la empresa?**

- 3. ¿Cuáles son las dificultades que se presentan en relación al control de ingresos en Agroxven S.A.?**

- 4. ¿Cuáles son las principales debilidades que se presenta en la gestión de la información para establecer los estados financieros?**

- 5. En Agroxven S.A. ¿Durante el intercambio comercial ha existido transacciones sin que se entregue el debido comprobante de adquisición? Argumente su respuesta**

Anexo 2. Cuestionario de control interno dirigido al Jefe del Área de Venta de Agroxven S.A.

EMPRESA AGROXVEN S.A. DE LA CIUDAD DE VENTANAS Cuestionario de Control Interno Área Ventas						
Nombre: Cargo: Encuestador:				Fecha: Hora: Lugar:		
N°	PREGUNTAS	RESP.		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
	Gestión Comercial	SI	NO	Calific. Obt.	Puntaje Óptimo	
1	¿Se entrega comprobantes de ventas al momento de las transacciones comerciales?					
2	¿Existe un control riguroso en las actividades comerciales?					
3	¿En el diseño organizacional se incluye un área o departamento de control interno?					
4	¿Se encuentran claramente separadas las funciones de cada uno de los colaboradores?					
5	¿Existe un sistema de ventas y procesamiento de información contable?					
6	¿Se cumple con la ley y reglamento tributario?					
7	¿El Área de Ventas posee información actualizada?					
8	¿Existe un plan de mejora que ayude a garantizar la efectividad en los procedimientos comerciales?					
9	¿La gestión documental suministra información actualizada sobre las ventas?					
10	¿Se han desarrollado auditorías internas en la empresa?					
Totales						

Anexo 3. Resultados del cuestionario de control interno al Jefe del Área de Venta de Agroxven S.A.

EMPRESA AGROXVEN S.A. DE LA CIUDAD DE VENTANAS						
Cuestionario de Control Interno						
Área Ventas						
Nombre:				Fecha:		
Cargo:				Hora:		
Encuestador:				Lugar:		
Nº	PREGUNTAS	RESP.		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
	Gestión Comercial	SI	NO	Calific. Obt.	Puntaje Óptimo	
1	¿Se entrega comprobantes de ventas al momento de las transacciones comerciales?	X		5	10	Si se entregan comprobantes, pero existen situaciones comerciales que motivan al asesor de ventas realizar la transacción sin emitir facturas o liquidaciones de compra
2	¿Existe un control riguroso en las actividades comerciales?		X	0	10	La gestión interna no se ha preocupado por establecer procesos de control previo, concurrente o posteriores en el desarrollo de las actividades comerciales
3	¿En el diseño organizacional se incluye un área o departamento de control interno?		X	0	10	La empresa no cuenta con un diseño orgánico donde se defina un área o profesional encargado del control en los procedimientos comerciales
4	¿Se encuentran claramente separadas las funciones de cada uno de los colaboradores?	X		6	10	No se visualizada un manual de funciones en las actividades internas de la empresa, por lo tanto, la asignación de funciones es informal.
5	¿Existe un sistema de ventas y procesamiento de información contable?	X		6	10	Sí existe un sistema de ventas, pero no se encuentra actualizado, lo cual motiva al desarrollo de actividades comerciales de forma física.
6	¿Se cumple con la ley y reglamento tributario?	X		5	10	La LRTI y su reglamento se cumple parcialmente debido a que transacciones comerciales que no poseen respaldo y no se declara el total de los ingresos
7	¿El Área de Ventas posee información actualizada?	X		5	10	Se realiza doble registro de los ingreso, lo cual influye en la gestión de información utilizada.
8	¿Existe un plan de mejora que ayude a garantizar la efectividad en los procedimientos comerciales?		X	0	10	La gestión interna no se preocupa por fomentar el desarrollo organizacional a través de acciones de mejorar continua.
9	¿La gestión documental suministra información actualizada sobre las ventas?	X		5	10	El inadecuado manejo del registro de los ingresos afecta la gestión documental
10	¿Se han desarrollado auditorías internas en la empresa?		X	0	10	La empresa no ha implementado procesos de auditoria interna ni ha sido objeto de auditorías tributarias
Totales				32	100	

Anexo 4. Interpretación de resultados del cuestionario de control interno.

Ponderación	Observación	Significado
10-9	Sobresaliente	Cumplimiento Riguroso
8-7	Bueno	Frecuentemente se cumple
6-5	Insuficiente	Algunas veces se cumple
4-3	Malo	No se cumple las perspectivas
2-0	Muy Malo	Nunca se cumplen las perspectivas

Descripción	Calificación Obtenida	Observación	Puntaje Óptimo
Pregunta 1	5	Muy Malo	10
Pregunta 2	0	Malo	10
Pregunta 3	0	Muy Malo	10
Pregunta 4	6	Muy Malo	10
Pregunta 5	6	Bueno	10
Pregunta 6	5	Insuficiente	10
Pregunta 7	5	Malo	10
Pregunta 8	0	Insuficiente	10
Pregunta 9	5	Muy Malo	10
Pregunta 10	0	Bueno	10
Totales	32		100
Determinar el Nivel de Riesgo y Confianza			
RIESGO			
ALTO	MODERADO		BAJO
	68		
76% - 95%	51% - 75%		15% - 50%
15% - 50%	51% - 75%		76% - 95%
32			
BAJO	MODERADO		ALTO
CONFIANZA			
CALIFICACIÓN TOTAL= CT			32
PONDERACIÓN TOTAL= PT			100
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT*100			32%
RIESGO DE CONTROL= 100% - NC 100%			68%

El cuestionario de control interno aplicado al Jefe Comercial de la empresa Agroxven S.A, permitió determinar que el nivel de confianza que posee el Área de Ventas es del 32%, lo cual demuestra un bajo índice de confiabilidad, mientras que el riesgo de control interno que posee la dependencia estudiada es de 68%, lo cual es un nivel moderado, pero no se puede evadir la atención a dichos indicadores porque demuestran que las operaciones administrativas y comerciales no se están ejecutando de forma correcta y que necesitan ser mejoradas.

Anexo 5. Carta de aprobación para realizar Caso de Estudio en Agroxven S.A.



Dirección: Km 1 Vía Pueblo Viejo Telf.: 052091928
Ventanas – Los Ríos

AUTORIZACIÓN

Ventanas, 05 de Marzo del 2021

Yo, Ricardo Pereira García, con número de cédula N° **0917852279**, en calidad de **Representante Legal de A&D SANCHEZ ADSANCOCOA S.A.** con RUC **0992887583001**, por medio de la presente autorizo a al Sr. **Puga Vera Andrés Antonio**, con número de cédula N° **120720786-9** a realizar su respectivo Estudio de Caso, el cual es un requisito previo a la obtención de su título de **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**.

La empresa se compromete a entregar cualquier información solicitada por la estudiante con la condición de tener la información entregada bajo confidencialidad.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Atentamente,

Ricardo Pereira G
GERENTE GENERAL
A&D SANCHEZ ADSANCOCOA S.A