



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y

AUDITORÍA

TEMA:

CONTROL INTERNO DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA DATAPRO S.A.,

PERÍODO 2019-2020

EGRESADO:

Varas Valencia Stalyn Alexander

TUTOR:

Ing. Rodríguez Gómez María Alexandra, Msc

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO, 2021

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa Datapro S.A., de la ciudad de Guayaquil, dedicada a la comercialización de productos de soluciones tecnológicas como ordenadores, scanner, impresoras, plotters, cámaras, y demás accesorios periféricos, a través de un equipo de trabajo calificado y comprometido en brindar servicios de atención al cliente con los más altos estándares de calidad. El objetivo de investigación fue evaluar el control interno de los ingresos del período 2019-2020, puesto que presentó una disminución significativa en sus ventas, por diversos factores de riesgo como la administración empírica, débil control, deficiente estructura organizacional, y los efectos de la pandemia Covid-19 que ocasionaron pérdida de participación en mercado y la capacidad de hacerle frente a sus obligaciones en tiempos oportunos. La metodología aplicada tuvo un enfoque mixto, que acompañados del tipo de investigación descriptiva y con la utilización del método deductivo se pudo analizar de manera detallada aspectos particulares relacionadas a la temática planteada. Además, se empleó las técnicas de entrevista dirigidas al personal ejecutivo, y de observación directa a los estados financieros se recolectó los datos necesarios que sustentan el propósito de este caso de estudio. Los resultados encontrados fueron que por la débil estructura organizacional los procesos internos tienden a retrasarse, además por el deficiente control de los ingresos algunas transacciones comerciales no cuentan con el debido respaldo documentario y con el estudio de los estados financieros y sumada a los efectos de la pandemia se evidenció los problemas económicos que enfrenta la empresa.

Palabras claves. Control interno, ingresos, ventas, administración, covid-19

ABSTRACT

This research was carried out in the company Datapro SA, of the city of Guayaquil, dedicated to the commercialization of products of technological solutions such as computers, scanners, printers, plotters, cameras, and other peripheral accessories, through a qualified work team and committed to providing customer service with the highest quality standards. The research objective was to evaluate the internal control of income for the 2019-2020 period, since it presented a significant decrease in its sales, due to various risk factors such as empirical management, weak control, poor organizational structure, and the effects of Covid-19 pandemic that caused a loss of market share and the ability to meet its obligations in a timely manner. The applied methodology had a mixed approach, which accompanied by the type of descriptive research and with the use of the deductive method, it was possible to analyze in detail particular aspects related to the issue raised. In addition, the techniques of interview directed to the executive personnel were used, and the direct observation of the financial statements was collected the necessary data that support the purpose of this case study. The results found were that due to the weak organizational structure the internal processes tend to be delayed, in addition to the deficient control of income, some commercial transactions do not have the due documentary support and the study of the financial statements and added to the effects of the The pandemic showed the economic problems facing the company.

Keywords. Internal control, income, sales, administration, covid-19

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se efectúa en la empresa Datapro S.A., de la ciudad de Guayaquil, la cual se dedica a la comercialización de diversas computadoras y equipos periféricos como impresoras, plotters, scanner y cámaras. Además, brinda soluciones tecnológicas integrales de software y hardware, mediante la ayuda de equipo calificado y comprometido la organización garantiza la calidad de sus servicios, lo que contribuye a la mejora continua de los procedimientos direccionados a satisfacer de manera eficiente las necesidades y requerimientos de sus clientes.

El objetivo de esta investigación es evaluar el control interno de los ingresos de la empresa objeto de análisis durante el período 2019-2020, puesto que por factores externos e internos los recursos financieros han disminuido. Por tal razón, este estudio de caso tiene relación con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y la sublínea investigativa “Auditoría y Control” de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Es necesario mencionar que, la metodología que se aplica tiene enfoque mixto; es decir, cualitativo y cuantitativo, puesto que a través de la implementación del tipo de investigación descriptiva; se busca recolectar información detallada sobre la temática planteada. También, con la utilización del método deductivo, se pueda identificar y analizar las situaciones o hallazgos específicos relacionados al control interno de los ingresos de la empresa objeto de estudio. Además, mediante la ejecución de las técnicas de entrevista; dirigidas al personal administrativo y observación directa; para el estudio de los ingresos de la empresa, se pueda recolectar los datos necesarios que sustenten de manera eficiente, el propósito del presente caso de estudio.

DESARROLLO

La presente investigación se realiza en la empresa Datapro S.A., ubicada en la Calle Tarqui y Av. Juan Tancamarengo 7 de la ciudad de Guayaquil, la cual empezó sus operaciones comerciales el 1 de marzo de 1990, ofertando equipos periféricos y soluciones tecnológicas a las organizaciones de la localidad. Cabe mencionar, que esta empresa funciona bajo la modalidad de sociedad, por cual está obligada a llevar contabilidad; ante el Servicio de Rentas Internas (Sri), es un contribuyente especial. Además, se encuentra regulada por la Superintendencia de Compañías, cuyo representante legal es Lcda. Charpentier Ricci Martha.

La organización en la actualidad tiene dos establecimientos, uno ubicado en la capital del Ecuador (Quito) y otra en Guayaquil, la cual es objeto de estudio; cuenta con 125 colaboradores, de los cuales 56 realizan sus tareas empresariales en las instalaciones de Guayaquil, estos a la vez se encuentran dividido por áreas, como se describe a continuación: en Administración (5), Contabilidad (3), Talento Humano (2), Cartera (2), Ventas (9), Técnicos (58) y Operativos (18). Las cuales se encargan de realizar diferentes actividades para que la empresa pueda cumplir con sus objetivos y metas planificadas y de esa forma logre alcanzar éxito empresarial con eficiencia y eficacia.

La misión de la empresa objeto de estudio, es promover soluciones tecnológicas globales mediante la distribución de equipos periféricos (impresoras, scanner, cámaras), software y hardware con altos estándares de calidad, con el propósito de satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes. Mientras que su visión, es ser una organización líder y reconocida en la distribución y provisión de productos tecnológicos a precios económicos y de calidad; mediante una atención personalizada que permita mantener la filosofía empresarial y que además promueva el desarrollo y crecimiento sustentable de la empresa a través del tiempo.

La empresa desde sus inicios ha crecido de una manera significativa, puesto que cuando empezó sus actividades económicas, solo contaba con apenas cuatro empleados y ciertas áreas específicas como la de atención al cliente y servicios. Motivo por el cual e impulsada por la alta demanda de productos, tuvo que buscar un aliado estratégico para cubrir los requerimientos de sus clientes, es así que se produce la relación comercial con Cannon que en la actualidad aún se mantiene. Sin embargo, el constante crecimiento trae consigo una serie de cambios organizacionales internos, que ayuden a planificar, organizar, direccionar y controlar las actividades de la empresa de manera más eficiente.

Cabe mencionar, que la presente investigación tiene como propósito evaluar el control interno de los ingresos durante el período 2019-2020, puesto que los recursos económicos de la organización han presentado disminuciones significativas. Sin embargo, antes de entrar en materia de estudio, es necesario analizar la estructura organizacional que posee Datapro S. A., puesto que esa permite que los procesos y actividades de las organizaciones funcionen con eficiencia, la cual ayuda de cierta forma a preservar los recursos empresariales, a través del tiempo y es un elemento fundamental para el cumplimiento de los objetivos planificados.

La estructura organizacional, “ofrece un sinnúmero de beneficios a las empresas, puesto que le permite designar responsabilidades y definir tareas a sus colaboradores” (Díaz & León, 2019, pág. 10). Escenario que no se cumple con efectividad en la organización estudiada, puesto que de acuerdo a la aplicación de los instrumentos de investigación se detectó lo siguiente: que si existe una estructura definida; sin embargo, la distribución de actividades no se la efectúa a cabalidad, pues no solo causa sobrecarga de trabajo, sino también que afecta a la rentabilidad de la empresa, debido a que en ocasiones los procesos administrativos se retrasan y provoca insatisfacción en los clientes, pues sus pedidos no son atendidos en tiempos oportunos.

En Datapro S.A., debido a la deficiente y empírica segregación de tareas sumado a la falta de comunicación entre departamentos ha provocado que exista un inadecuado clima laboral, producto de una estructura organizacional, que no contempla las necesidades de sus trabajadores de acuerdo a su jerarquía, para llevar sus funciones a cabalidad. Esto se debe a que el Área de Talento Humano no realiza evaluaciones periódicas de los requerimientos nuevos que podrían presentar los puestos laborales, lo cual permitiría a la vez incorporar un manual de funciones que permitan motivar, desarrollar el potencial y capacidades de sus colaboradores.

En la organización objeto de estudio, uno de los principales problemas que existen es referente a al control de los ingresos, que podrían causar en el largo plazo problemas de liquidez y rentabilidad. Es necesario mencionar, que el control interno es parte esencial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, puesto que ayuda a detectar cualquier desviación organizacional a tiempo con la finalidad de evitar costos y gastos innecesarios a través del tiempo. Por tal razón, debe existir un control efectivo de las actividades empresariales que contribuyan a salvaguardar los recursos económicos y activos que poseen las organizaciones y además sea el motor que fomente con eficiencia el cumplimiento de los objetivos planeados. Pereira (2019) menciona que:

El control interno aplicado en las finanzas, es aquella serie de procedimientos que los altos directivos (gerencia y jefes operacionales) ejecutan de manera coordinada para verificar que las actividades o funciones económicas de las organizaciones se cumplan con exactitud. Además, ayuda a proteger el patrimonio, capital y que los registros contables sean fidedignos, de esa forma se asegurar la consecución eficiente de los objetivos empresariales. (p.34)

En Datapro S.A., existe un sistema de registro contable donde se ingresan todos los datos financieros que posee la empresa tales como, activos, pasivos capital y patrimonio. Sin embargo, de acuerdo a la investigación realizada se identificó que existen algunos inconvenientes al momento de registrar los ingresos y egresos de la empresa, puesto que no existen políticas administrativas que respalden las transacciones económicas de la organización. Situación que ocurre porque cuando se realizan estos procesos, en ocasiones no contienen las autorizaciones correspondientes, que puede provocar que los datos financieros sean manipulados y no contengan información real de la salud financiera de la empresa.

Las situaciones antes mencionadas se debe en gran parte al deficiente control interno de actividades e inadecuada estructura organizacional que posee la empresa; a pesar, de que existen división departamentales como la Talento Humano, Cartera, Ventas, Servicio Técnico entre otras, aun se realiza toma de decisiones centralizada, puesto que el gerente general en ocasiones efectúa tareas operativas, en vez de concentrarse en analizar, que los objetivos sean cumplidos a cabalidad, de no ser así tomar acciones correctivas oportunas. Situación, que provoca retrasos en los procesos contables debido a que este depende de gerencia para realizar sus funciones con eficiencia. Aspecto que denota la falta de un manual de funciones.

Pérez y Olgún (2017) mencionan que “el propósito del manual de funciones es definir de manera concreta las responsabilidades y actividades de cada trabajador, para que sus ocupaciones organizacionales sean coordinadas y eficientes” (p. 13). Por tal motivo, cuando las empresas tienen a su disposición un manual que describa de forma precisa las tareas a efectuar, esta tiende a ser más productiva y competitiva, Esto permitirá que los procesos internos sean eficaces, prevengan riesgos administrativos y financieros. Sin embargo, esto no ocurre en Datapro S.A., puesto que las actividades que realizan son de manera empírica, aunque poseen áreas específicas para el correcto funcionamiento de la empresa.

Si bien es cierto Datapro S.A., es una empresa importante en el mercado de soluciones tecnológicas, pero con las debilidades organizacionales que posee, podría representar un riesgo de sostenibilidad y solidez en el largo plazo, que ocasionen la pérdida de participación en el mercado y el declive de su rentabilidad. Aspecto que es debido principalmente a la carencia de políticas administrativas y financieras que regulen de manera más eficiente los procesos organizacionales.

Las políticas administrativas y financieras “son aquellas que permiten establecer los parámetros, principios y bases de los mecanismos de control, que direccionen los procedimientos y sistemas de información contable de las organizaciones en función a sus objetivos” (Samaniego, 2017, pág. 48). Estas políticas son de vital importancia para la empresa porque a través de esta, se puede alcanzar el éxito organizacional con efectividad. Situación que no ocurre en Datapro S.A. puesto que la falta de políticas en los procedimientos ha ocasionado una reducción en el nivel de ingresos, esto es debido a que en el Área de Ventas cuando efectúa sus transacciones en ocasiones no existe la debida documentación de respaldo, lo que puede ocasionar que el registro contable no contenga información veraz y actualizada de la situación económica.

Los ingresos que percibe la empresa son producto de las ventas que realiza como computadores, cámaras, impresoras de inyección a tinta y multifuncionales, scanner de alta velocidad, accesorios, repuestos, entre otras soluciones tecnológicas. Además, Datapro S.A. oferta servicios de mantenimiento y outsourcing, el cual consiste en ofrecer productos con asesoría especializada a sus clientes, para que estos se dediquen exclusivamente a las actividades de su negocio. Según Martínez (2017) “El outsourcing radica en la estandarización de servicios, en donde las organizaciones contratan a otra especializada en realizar una determinada actividad o función”(p 18).

Lo mencionado con anterioridad, son los productos y servicios, por los cuales la empresa obtiene sus ingresos económicos, por ello, procura mantener un amplio stock de inventario para satisfacer los requerimientos de sus clientes. Sin embargo, debido al inadecuado control de los ingresos, ha provocado que la organización no cuente con planes presupuestarios eficientes que le ayuden a mitigar riesgos financieros, situación que en ocasiones condiciona la toma de decisiones empresarial.

De acuerdo con la investigación realizada, se identificó que estos problemas ocurren en ocasiones porque el Departamento Contable al momento que la empresa realiza sus procesos de aprovisionamientos, esta no se encarga de planificar y distribuir los recursos económicos en función a las necesidades que posee la organización, lo que provoca que exista inconvenientes al momento de adquirir los productos destinados a la venta, lo cual afecta a los procedimientos internos y rentabilidad de la organización que además evita cumplir con las metas propuestas y las obligaciones organizacionales en tiempos oportunos.

El presupuesto “es considerado como un componente financiero esencial para estimar los gastos e ingresos que tienen las organizaciones dentro de un período específico, el cual ayuda a asignar los recursos económicos disponibles en función a las necesidades empresariales” (Ryckman, 2019, pág. 11). Cuando existe una correcta gestión y planificación de las finanzas en las empresas pueden prever déficit financiero y tomar acciones correctivas a tiempo, lo cual se logra a través de un adecuado control del flujo de ingresos y de esa forma se pueda cumplir los objetivos planeados. Cabe mencionar, que a partir de ahora se analizará con mayor profundidad los ingresos del año 2019-2020 puesto que las ventas disminuyeron en relación al año anterior debido a varios factores; suscitados por el inadecuado control, falta de procedimientos y por factores externos; producto del año atípico a causa de la crisis sanitaria causada por la aparición del Sars-Cov-2.

El estudio de los estados financieros ayudará a esclarecer la problemática existente vinculada al control interno de los ingresos, en donde se analizarán las cuentas de inventario, ventas y flujo de efectivo. Las cuales ayudarán a conocer la situación o panorama actual que se encuentra la empresa en relación al año anterior. Mediante este análisis se espera conocer con datos fidedignos, el comportamiento de la gestión interna y los factores de riesgos que han condicionada la toma de decisiones, y han detenido en cierta medida el crecimiento y desarrollo sustentable de la organización.

La importancia del control interno “no solo se basa realizar actividades encaminadas a detectar desviaciones a tiempo, sino también significa buscar la forma de obtener información precisa y concisa sobre los procedimientos que las organizaciones realizan para el alcance del éxito empresarial y su adecuado funcionamiento” (Zaens, 2019, pág. 45). Por lo tanto, para lograr mantener una eficiente administración de las actividades, es necesario efectuar un preciso registro contable de los ingresos y egresos de la organización, de ese modo se fortalece los procedimientos internos y se logra una planificación oportuna que contribuya a que no se afecten los beneficios económicos de la empresa al final del año fiscal; es decir, que se busca salvaguardar la rentabilidad empresarial.

Por tal manera, “cuando existe un adecuado registro contable de las transacciones u operaciones comerciales, las empresas pueden contar con movimientos económicos actualizados que le ayudan a tomar decisiones financieras acertadas y oportunas”. (Chávez & Olgún, 2016) Escenario que no ocurre en Datapro S.A., a pesar de que cuenta con un sistema contable, pues la organización debido a las deficientes políticas financieras en ocasiones sus transacciones no son respaldadas. Por otra parte, la empresa obtiene sus ingresos por venta y prestaciones de servicios tecnológicos, alto stock de mercancías destinada a la venta y para que el personal de servicio técnico realice su trabajo de manera adecuada y eficiente.

En base a lo antes mencionado, al tratarse de bienes tecnológicos el control debe ser riguroso mediante el establecimiento de políticas organizacionales, que permitan salvaguardar el óptimo estado de la mercancía, puesto que el constante progreso y avance tecnológico obliga a las empresas a controlar de la mejor manera posible las entradas y salidas de sus productos que además ayuden a preservar su salud financiera. Datapro S.A., posee una variedad de productos en inventario disponibles para la venta, sin embargo, por su endeble control interno ha ocasionado que el personal operativo cuando ingresa los costos de compra, en el sistema de registro contable omita o de baja a mercancías que no cuentan con el respaldo documental necesario, lo cual es un factor de riesgo que podría en el largo plazo afectar la liquidez y rentabilidad de la empresa. Meana (2017) menciona que:

El inventario es la serie de mercancías que tiene las organizaciones disponibles para las ventas, es por ello que forma parte fundamental para alcanzar el éxito empresarial; es decir, en términos específicos el inventario es aquel que permite a las empresas obtener sus ingresos. Además, es un factor indispensable para mantener informado a las empresas el comportamiento del consumidor dentro de un determinado periodo. (p. 4)

Cabe mencionar que la empresa Datapro S.A., cuenta con dos registros en sus estados financieros relacionado a los bienes que posee; es decir, los cuales forman parte de sus ingresos, estos se encuentran registrados bajo el concepto mercaderías en tránsito e inventario de productos terminado. De acuerdo con la investigación realizada se evidenció una variación notable entre los periodos objeto de estudio, pues en el año 2019 la cuenta mercaderías en tránsito poseía un valor de \$48.153,26 e inventario de productos terminados \$283.653,91, mientras que, al siguiente año, hubo una disminución de casi el 50%, entre los dos rubros. Esto es debido en mayor parte al año atípico por la Covid-19, en donde se paralizaron las actividades comerciales, afectando de forma directa al nivel de ingresos de la empresa.

Las empresas contribuyen al desarrollo socioeconómico de una sociedad, pues son generadoras de empleos y a través de la oferta de productos o servicios que satisfagan las necesidades de la demanda, pueden mejorar la calidad de vida de las personas. Por ello, es importante que las organizaciones gestionen y controlen de forma adecuada sus activos como el inventario, puesto que es el rubro económico que permitirá mediante la venta, aumentar la rentabilidad de la empresa y la capacidad de hacerle frente a sus obligaciones de corto y mediano plazo.

Como se lo ha mencionado anteriormente, el inventario es parte fundamental para que las organizaciones perciban ingresos, sin embargo, en Datapro S.A., contar con un inventario diverso no le garantiza el aumento de la rentabilidad, sino que necesita de las ventas para generar ingresos y beneficios significativos a la empresa, en base a los productos disponibles para su comercialización, de esa forma pueda lograr el alcance efectivo de sus objetivos planeados. Para Carvajal, Ormeño y Sanz (2018) “los objetivos de las organizaciones sean privada o pública, es alcanzar sus metas en un determinado periodo de tiempo; utilizando para ello una serie de recursos” (p. 22).

En el año 2019 la empresa estudiada presentó en sus estados financieros, ingresos por \$350 000 por concepto de ventas de productos, servicios de mantenimiento y outsourcing, los cuales significaron una disminución del 1,167% aproximadamente, puesto que, según la investigación realizada mediante la aplicación de la entrevista al nivel ejecutivo de la organización, mencionaron que en el año 2018 sus ingresos fueron superiores, pues estuvieron alrededor \$ 395,000. Escenario que evidencia, por un lado, que la rentabilidad aumento, sin embargo, por otro, puede ser indicador de que los procesos internos, para lograr el cumplimiento los objetivos planeados no son adecuados, pues el porcentaje de sus ingresos disminuyó.

El sector tecnológico ha tenido un “crecimiento exponencial no solo en gama de productos sino también en cifras, lo cual generó un aumento en la economía de diversas organizaciones dedicadas a la comercialización de las Tecnologías de la Información y Comunicación ” (Datta TIC, 2019). Sin embargo, a pesar del comportamiento del mercado favorable la empresa objeto de estudio, presentó una disminución de sus ingresos. Puesto que la organización se enfrenta a problemas de control interno en sus procedimientos e inadecuada administración de sus recursos económicos. Por tal motivo, sus ingresos en relación al año anterior, mostraron un decrecimiento, aunque el panorama comercial haya sido distinto. Esparza (2016) manifiesta que:

Las ventas dan inicio al ciclo económico de las empresas, puesto que, a través de ellas, obtienen sus ingresos y le permite aumentar su rentabilidad y la consecución efectiva de sus objetivos. Desde un punto de vista general, las ventas son el intercambio comercial de un bien o servicio por una determinada cantidad monetaria. Además, las ventas permiten a las organizaciones garantizar su crecimiento y desarrollo sostenible conforme pasan los años (p. 19).

Lo antes mencionado, es un preciso ejemplo de que las ventas conforman el eje conductor o pilar esencial mediante por el cual las empresas obtienen sus ingresos. En Datapro S.A., los ingresos se perciben mediante la venta de los inventarios de productos y servicios terminado y al no contar con políticas de control en sus transacciones comerciales, durante el arqueado de caja en ocasiones existen o se omiten valores que no están respaldados mediante documentación (comprobantes), lo que provoca que en determinados momentos el indicador financiero no disponga de datos reales. Situación que en el largo plazo puede ser perjudicial para la empresa, puesto que las debilidades internas que tiene, pueden afectar la rentabilidad de la misma, claro está si la organización no toma acciones correctivas a tiempo.

Para que la empresa tenga un buen rendimiento en las ventas estas necesitan realizar una serie de actividades para posesionarse en la mente del consumidor, aunque con el tiempo las estrategias para percibir su atención han cambiado. En la actualidad, ya no se usa grandes pacas de papel para promocionar productos, sino las plataformas digitales, puesto que gran parte de la población interactúa entre sí, mediante el uso de estos medios tecnológicos. (Fernández & Tabares, 2017, pág. 74)

Ahora bien, mediante el estudio de la cuenta ventas se determinó que la empresa Datapro S.A., en el año 2019 cuenta con un valor en bienes de \$84.698,97 y en servicios de \$264.523,22 la suma entre esos dos rubros y otros ingresos, da un total de ingresos para ese año de \$350.000,00. Según las investigaciones realizadas los valores en relación al año anterior (2018) presentaban un auge mínimo debido al comportamiento del mercado. Por tal motivo, esperaban un aumento significativo para el siguiente año, sin embargo, el resultado fue otro, pues en 2020 los valores bajaron dejando en bienes \$36.299,56 y en servicios de \$113.367,09, el total de los ingresos en ese periodo fue de \$150.000,00.

Lo antes mencionado evidencia, que para diversas organizaciones el año atípico vivido producto de la pandemia covid-19, que en la actualidad aún sigue, generó pánico y desesperación, pérdidas para muchos y ganancias para pocos, el ingreso de varios sectores de la economía se vio afectado, debido a las medidas adoptadas por el gobierno para controlar en cierta medida la propagación del virus en territorio nacional, lo cual produjo la desaparición y quiebra de muchas empresas. Datapro S.A., no fue la excepción pues sus ingresos en relación al año anterior disminuyeron significativamente (-42%), puesto que el cierre de fronteras, restricciones vehiculares, cese de actividades, confinamientos y asilamiento de personas y sumado a las debilidades de control interno provocaron el declive de las ventas y en algunos casos solo pudo recuperar lo invertido.

La crisis sanitaria de la covid-19 causo serios impactos en la economía de los países en tres ejes distintos: afectando de manera directa la producción, causando trastornos en las cadenas de comercialización y provocando desajustes financieros en las empresas y mercados bursátiles. (Salvador & Manuel, 2020, pág. 165) Motivo por el cual las ventas, el poder de negociación con clientes y proveedores se mermo, que ocasionaron dificultades a las organizaciones para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo como el pago de sueldos y salarios. Además, ocasionó que el stock de inventario se aumentará y que algunos productos se tuvieran de dar de baja o rematar para recuperar la inversión y generar una mínima utilidad que les ayudará a sobrevivir en el entorno desalentador que ejercían sus actividades.

Si bien es cierto, Datapro S.A., no es ajena a las medidas que tuvieron que tomar diversas organizaciones para sobrevivir al entorno atípico en el que desenvolvían sus actividades, aunque no fueran tan efectivas, por las dificultades que presentaban en la administración de sus recursos y control de sus procesos. En las empresas como las dedicadas a las ventas de soluciones tecnológicas durante los primeros meses de pandemia parte de sus ventas tuvieron que paralizar, puesto que, se cerró el comercio nacional, que provocó la pérdida de clientes actuales y potenciales, y además ocasionó que se finalice diversas negociaciones que se encontraban aún en proceso de venta.

Por otra, parte, dentro de la empresa se puede divisar que entre los dos periodos comparativos; en las adquisiciones de bienes del 2020 posee una reducción en esa cantidad, que al no tener un control optimo y toma de decisiones acertada para mitigar los efectos de la crisis sanitaria, implicó el desabastecimiento de una parte de productos y repuestos que son utilizados para la venta y la prestación de servicios. Situación que agudizó aún más los problemas de control interno, cumplimiento de metas y las dificultades de hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo.

Ahora bien, al analizar los valores de la cuenta del flujo de efectivo del balance de Situación Financiera que permite visualizar las variaciones de las entradas y salidas de dinero de un periodo de tiempo, en el cual control de las facturas y el registro contable son herramientas esenciales para determinarlo. En la empresa Datapro S.A., los valores de efectivo para el año 2019 corresponde a \$111.933,91 debido a la crisis sanitaria y al control deficiente para el año 2020 tuvo afectaciones, pues su valor fue de \$80.966,95. Lo que demuestra que si el control de sus ingresos y egresos no son correctos en un determinado momento no podrá realizar o tomar las medidas que correspondan a la situación. Moreno (2018) menciona que “el flujo de efectivo es una medida financiera, la cual toma en consideración el valor del dinero; es decir, es un indicador que mide la capacidad de generar liquidez a través del tiempo”.

Cabe mencionar que, con los datos que se obtuvo del periodo comparativo de los dos años, los ingresos del año 2019 tienen una pequeña variación con los periodos anteriores, lo que refleja que el control implementado no cumple con los estándares requeridos para el correcto funcionamiento de la organización, en lo que respecta para el año 2020 la situación fue atípica en comparación a los años anteriores, pues las exportaciones e importaciones disminuyeron e incluso cerraron por un periodo de tiempo, en el cual afectó las futuras adquisiciones de sus bienes y los servicios e incluso algunas de su mercancías estuvo retenida y el proceso de servicios se detuvo.

En general, la crisis sanitaria y los problemas de administración, gestión y registros económicos causaron que la empresa objeto de estudio presente disminuciones significativas de sus ingresos en comparación con otros años. Escenario que denota que la organización después que supere los efectos de la crisis sanitaria, aun se debe de enfrentar a diversas dificultades internas, que en el largo plazo pueden afectar de forma sustancial su rentabilidad y condicionar el cumplimiento de objetivos en el largo plazo.

CONCLUSIONES

La endeble gestión administrativa provoca que los procesos se retrasan, causen inconformidad a los clientes y que los objetivos planeados por la organización no se cumplan a cabalidad. Además, la deficiente estructura organizacional ocasiona que la segregación de tareas no sea distribuida de forma equitativa, lo que generan carga laboral, afectan el clima de trabajo y que el desempeño de los colaboradores no sea eficiente y cause repercusiones en la rentabilidad de la empresa.

El deficiente control interno de Datapro S.A., genera que los procesos de registro contable en determinado momento no cuenten con el debido respaldo documentario, por la carencia de políticas administrativas que brinden seguridad a las transacciones comerciales. Además, la débil comunicación, la deficiente planificación y control de los recursos económicos de la empresa pueden ocasionar que el largo plazo se afecte la rentabilidad de misma y no puedan cumplir con sus obligaciones en tiempos oportunos y la vez provoquen la pérdida de participación en el mercado.

El análisis de los estados financiero 2019-2020 reveló que los ingresos de la empresa disminuyeron significativamente en relación al año anterior, debido a situaciones atípicas causada por la pandemia del Covid-19, como el cierre de fronteras, restricción vehiculares y cese de actividades comerciales. Además, la empírica administración y el deficiente control de los ingresos agudizaron aún más los problemas, que condicionaron la toma de decisiones, que los objetivos económicos planeados no se cumplan a cabalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carvajal, L., Ormeño, A., & Sanz, L. (2018). *FPB - Técnicas administrativas básicas*. España: Editex.
- Chávez, J. P., & Olguín, R. F. (2016). *Contabilidad electrónica y su envío a través del Portal del SAT*. México: TAX editores unidos S.A de C.V.
- Datta TIC. (18 de Noviembre de 2019). *Ranking TIC 2019, el sector TIC ecuatoriano demuestra dinamismo pese a la situación económica*. Obtenido de Datta Business Innovation: <https://datta.com.ec/articulo/ranking-tic-2019-el-sector-tic-ecuatoriano-demuestra-dinamismo-pese-a-la-situacion-economica>
- Díaz, E., & León, E. (2019). *Gestión administrativa y comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Esparza, M. (2016). *Empresa en el aula- Administración y Gestión*. España: Paraninfo S.A.
- Fernández, D. P., & Tabares, R. G. (2017). *Venta Técnica*. España: Paraninfo S.A.
- Martínez, J. (2017). *Outsourcing*. México: Ediciones Fiscales ISEF S.A.
- Meana, P. (2017). *Gestión de Inventario UF0476*. España: Paraninfo S.A.
- Moreno, L. C. (2018). *Enfoque Práctico de las Finanzas Bursátiles en México*. México: ISEF.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pérez, J., & Olguín, R. (2017). *Manual para el control integral de las nóminas 2017*. México: Editores Taxx.
- Ryckman, M. (11 de Noviembre de 2019). *La Voz, derecho empresarial*. Obtenido de ¿Qué es una asignación presupuestaria?: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-una-asignacion-presupuestaria-12718.html>

Salvador, M. i., & Manuel, A. S. (2020). *Política y crisis en América Latina: Reacción e impacto frente a la covid-19*. España: Marcial Pons.

Samaniego, J. (2017). *Elaboración de un manual de políticas administrativas, financieras, operativas y de control interno*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Zaens, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos,A.C.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista a personal directivo de la empresa Datapro S.A.

1. ¿Cuáles son los productos y servicios que oferta la empresa?

2. ¿Cómo se encuentra confirmada la estructura organizacional de la empresa Datapro S.A.?

3. ¿La organización cuenta con un sistema contable para el registro de su información financiera? Argumente su respuesta

4. ¿Cuáles fueron los ingresos estimado de los tres últimos años de la empresa?

5. ¿La empresa cuenta con políticas definida que le permitan controlar sus actividades y transacciones comerciales de manera eficiente?

6. En la empresa Datapro S.A., ¿Cuáles son los problemas que enfrenta en relación al control de los ingresos?

Anexo 2. Estados financieros de Datapro S.A.

DATAPRO S.A
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
31 diciembre del 2019

(cifras expresadas en dólares de Estados Unidos de América)

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y Equivalente	\$ 111.933,91	
Cuentas y Documentos por Cobrar clientes	\$ 454.945,96	
Mercancías en Transito	\$ 48.153,26	
Inventario Productos Terminados y Mercadería en Almacén(Excluyendo Obras/Inmuebles Terminados Para la Venta	\$ 283.653,91	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 898.687,04
Propiedad Planta Y Equipo	\$1.369.229,41	
(-) Depreciación Acumulada	\$ 568.285,01	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		\$ 800.944,40
TOTAL ACTIVO		\$ 1.699.631,44

PASIVOS

PASIVO CORRIENTE

Cuentas y Documentos por Pagar Comerciales	\$ 76.005,26	
Otros Documentos por pagar	\$ 67.000,00	
Otros pasivos	\$ 32.403,44	
TOTAL PASIVO CORRIENTES		\$ 175.408,70
Provisión para jubilación patronal y desahucio Diferido	\$ 559.307,00	
otros	\$ 1.333,81	
	\$ 58.238,52	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTES		\$ 618.879,33
TOTAL PASIVO		\$ 794.288,03
Reserva Legal	\$ 78.557,04	
Reserva de Capital	\$ 157.281,39	
utilidad acumulada	\$ 669.504,98	
TOTAL PATRIMONIO		\$ 905.343,41
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 1.699.631,44

DATAPRO S.A
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
31 diciembre del 2019

(cifras expresadas en dólares de Estados Unidos de América)

INGRESO

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

Ventas Locales Bienes	\$	84.698,97	
Prestaciones Locales De Servicios	\$	264.523,22	
Otros Ingresos	\$	777,81	
TOTAL INGRESOS			\$ 350.000,00
Costos De Ventas	\$	118.647,86	
Otros Costos Operacionales	\$	40.318,09	
TOTAL COSTOS OPERACIONALES			\$ 158.965,95
UTILIDAD BRUTA			\$ 191.034,05
Gastos Administración	\$	95.326,06	
Gastos Venta	\$	38.757,69	
TOTAL GASTOS OPERACIONALES			\$ 134.083,75
UTILIDAD OPERACIONAL			\$ 56.950,30
Total Ingresos No Operacionales	\$	5.831,58	
Total Gastos Financieros y Otros Gastos No operacionales	\$	8.948,16	
Utilidad Antes de Participación A Trabajadores			\$ 42.170,56
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA			\$ 33.736,45
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO A LA RENTA			\$ 26.989,16

DATAPRO S.A
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
31 diciembre del 2020

(cifras expresadas en dólares de Estados Unidos de América)

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y Equivalente	\$ 80.966,95	
Cuentas y Documentos por Cobrar clientes	\$ 390.864,33	
Mercancías en Transito	\$ 17.024,37	
Inventario Productos Terminados y Mercadería en Almacén(Excluyendo Obras/Inmuebles Terminados Para la Venta	\$ 198.930,01	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		\$ 687.785,66
Propiedad Planta Y Equipo	\$ 1.380.890,34	
(-) Depreciación Acumulada	\$ 576.050,05	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		\$ 804.840,29
TOTAL ACTIVO		\$ 1.492.625,95

PASIVOS

PASIVO CORRIENTE

Cuentas y Documentos por Pagar Comerciales	\$ 42.203,89	
Otros Documentos por pagar	\$ 32.804,50	
Otros pasivos	\$ 9.882,50	
TOTAL PASIVO CORRIENTES		\$ 84.890,89
Provisión para jubilación patronal y desahucio	\$ 463.960,00	
Diferido	\$ 553,67	
otros	\$ 32.831,75	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTES		\$ 497.345,42
TOTAL PASIVO		\$ 582.236,31
Reserva Legal	\$ 79.678,25	
Reserva de Capital	\$ 157.281,39	
utilidad acumulada	\$ 673.430,00	
TOTAL PATRIMONIO		\$ 910.389,64
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 1.492.625,95

DATAPRO S.A
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
31 diciembre del 2020

(cifras expresadas en dólares de Estados Unidos de América)

INGRESO

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

Ventas Locales Bienes	\$	36.299,56	
Prestaciones Locales De Servicios	\$	113.367,09	
Otros Ingresos	\$	333,35	
TOTAL INGRESOS			\$ 150.000,00
Costos De Ventas	\$	49.807,85	
Otros Costos Operacionales	\$	16.127,24	
TOTAL COSTOS OPERACIONALES			\$ 65.935,09
UTILIDAD BRUTA			\$ 84.064,91
Gastos Administración	\$	38.130,42	
Gastos Venta	\$	15.503,08	
TOTAL GASTOS OPERACIONALES			\$ 53.633,50
UTILIDAD OPERACIONAL			\$ 30.431,41
Total Ingresos No Operacionales	\$	2.857,47	
Total Gastos Financieros y Otros Gastos No operacionales	\$	4.384,60	
Utilidad Antes de Participación A Trabajadores			\$ 23.189,34
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA			\$ 18.551,47
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTO A LA RENTA			\$ 14.841,18