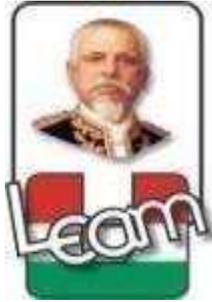


UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DEL
TÍTULO DE:**

INGENIERA EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR
EL PROCESO DE COBRANZA DEL CENTRO DE ENDEREZADO Y
PINTURA AUTOCOLOR DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE
MANABÍ”**

AUTORA:

CEDEÑO CANTOS RAQUEL MARIUXI

TUTOR DE PROYECTO:

ING. PEDRO REYES VELEZ

Manta-Manabí-Ecuador

2016

1. Tema

Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR

Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales establecidas por la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-ULEAM, yo, ING. PEDRO REYES Tutor del presente proyecto de Investigación:

CERTIFICO

Que la señora Cedeño Cantos Raquel Mariuxi, con cedula 131289195-3, ha cumplido con el trabajo de investigación titulada: **“Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.”**

En cumplimiento a todas las disposiciones legales y establecidas para el efecto por la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Manta, agosto de 2016

Firma
Ing. Pedro Reyes Vélez
Tutor del Trabajo de Titulación

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe, RAQUEL MARIUXI CEDEÑO CANTOS; libre y voluntariamente declaro bajo juramento que el presente tema de investigación: **“Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”**, es original, auténtico y propios en su totalidad y de absoluta responsabilidad de la autora.

Manta, agosto de 2016

Raquel Mariuxi Cedeño Cantos

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los suscritos miembros del tribunal examinador, aprueban el presente trabajo de Investigación con el tema: **“Diseño de un sistema de Control Interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”**. De la estudiante CEDEÑO CANTOS RAQUEL MARIUXI, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Manta, 15 de septiembre de 2016

JURADO

Lcdo. Juan Cevallos Hoppe
Presidente del Tribunal

Ing. María Macías Sornoza
Miembro del Tribunal

Ing. Juan Arturo Vélez
Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Quiero expresar mi eterna gratitud; a Dios, por haberme dado la maravillosa vida que tengo, y con ella la sabiduría de enfrentar cada reto propuesto, a mi hermosa familia: mi hijo Gael Jiménez quien me sirve de motivación e inspiración en todo lo que hago, a mi esposo José Jiménez por la confianza y ese apoyo incondicional que recibo día a día para cumplir mis metas.

A mis Padres Galo y Flor quienes han velado desde un principio por mi bienestar, recibiendo de ellos ese apoyo en todas las etapas de mi vida, a mis hermanos por ese cariño incondicional, a mis tías y suegros por ese apoyo y continuo aliento. Y alguien muy especial mi abuelita quien ya no está físicamente, pero me dejó como ejemplo su constancia y perseverancia.

Cedeño Cantos Raquel Mariuxi

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por la educación que brinda a cada uno de sus estudiantes en las diversas carreras, y a sus Maestros por el aporte de sus conocimientos impartidos.

Al Econ. Freddy Soledispa Lucas decano de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

A mi tutor de Proyecto Ing. Pedro Reyes Vélez por su apoyo y orientación.

A mis maestros por su disposición y ayuda brindada.

A mis amigos y compañeros por su ayuda y continuo aliento.

Cedeño Cantos Raquel Mariuxi

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN

AUTORIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. <u>Antecedentes</u>	9
1.2. Bases teóricas.....	9
1.2.1. El proceso administrativo	10
1.2.2. Las cuentas por cobrar	10
1.2.3. <u>Concepto de Política de cobranza</u>	12
1.2.4. <u>Sistema de Control Interno</u>	13
1.2.5. <u>Concepto de Política de cobranza</u>	16
1.2.5.1. Ambiente del control	16
1.2.5.2. Evaluación de los riesgos	17
1.2.5.3. Actividades del control	17
1.2.5.4. Información y comunicación	17
1.2.5.5. Supervisión o monitoreo	18
1.3. <u>Definición de términos</u>	18

1.4. Marco Legal 20

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO DEL OBJETIVO DE ESTUDIO

2.1. Antecedentes de la empresa 23

2.2. Datos generales 23

2.3. Estructura organizacional 23

2.3.1. Organigrama 24

2.3.2. Actividades funcionales 24

2.4. Problemática 28

2.5. Proceso del taller para clientes Varios y Aseguradoras 28

2.6. Objetivos del diagnóstico 28

2.6.1. Objetivo general 29

2.6.1. Objetivo Específico 29

2.7. Hipótesis 29

2.8. Marco metodológico 29

2.8.1. Métodos de investigación 30

2.9. Matriz DAFO o FODA 30

2.10. Análisis de puntos críticos 31

2.11. Aplicación de entrevistas 32

CONCLUSIONES 40

RECOMENDACIONES 41

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Problemática 42

3.1.1. Alcance de la propuesta 42

3.2. Nombre de la propuesta 42

3.3. Empresa donde se va a aplicar la propuesta 42

3.4. Ubicación sectorial y física..... 42

3.5. Fecha de elaboración de la propuesta 43

3.6. Antecedentes de la propuesta..... 43

3.7. Objetivo general de la propuesta 44

3.8. Objetivos específicos de la propuesta 44

3.9. Justificación 44

3.10. Estudio de factibilidad de la propuesta 45

3.10.1 Elaboración de un plan estratégico 46

CONCLUSIONES 50

RECOMENDACIONES 51

BIBLIOGRAFÍA 52

ANEXOS..... 53

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó en el centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, el mismo que está ubicado diagonal al estadio Elegolé, barrio Altagracia, teniendo como finalidad dar por culminado los estudios universitarios, y a su vez, aportar con la empresa donde se realizó la investigación en dar solución al problema encontrado, y que de acuerdo al diagnóstico realizado se lo determinó como problema principal definido como “Deficiencia en el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la Ciudad de Manta”. Los objetivos alcanzados fueron: se desarrolló un marco teórico, con la finalidad de conocer el problema investigado y sus categorías teóricas de conocimiento; también, se realizó una descripción de la empresa donde se desarrolló la investigación, incluyendo un análisis del problema existente; esto se lo realizó mediante un investigación bibliográfica y de campo, que permitió el levantamiento de información relevante para el proceso investigativo; finalmente se pudo evidenciar que existen anomalías en el proceso de cobranzas, lo que perjudica el normal desenvolvimiento del negocio, y además, se elaboró una propuesta que tiene relación directa con el objetivo general, cuya propuesta queda definida como el “Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta”.

Palabras Claves: Control Interno; procesos, anomalías, cobranzas, relevante.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación denominado “Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza en el centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí”, está basado en el análisis de la problemática que identifica como problema principal la deficiencia en el proceso de cobranza del taller AutoColor de la ciudad de Manta, el mismo que una vez contextualizado permite entender sus relaciones causa efecto, lo que permitirá el desarrollo de una propuesta que buscará contribuir a la solución del mismo, y que de acuerdo al modelo crítico propositivo pasa a ser el tema de esta investigación.

El centro de enderezado y pintura AutoColor ofrece el servicio de templado, mecánica, empaste y pintura de vehículos desde septiembre del año 2007, hasta los actuales momentos, cuenta con instalaciones propias, posee equipos italianos instalados para el pintado al horno, lo que permite mejorar la calidad con que se trabaja, esto ha hecho que la mayoría de las compañías de seguro que operan en la ciudad, envíen sus vehículos a reparar a este taller, cuando ocurre algún siniestro o daño de los mismos.

El profesional y empresario Ing. Leonardo Mendoza es el Gerente-Propietario del centro de enderezado y pintura AutoColor, destaca la labor que realizan sus trabajadores en conjunto con la tecnología moderna que cuentan, en el trabajo de campo que es la reparación de vehículos.

La deficiente gestión identificada en el centro de enderezado y pintura AutoColor, radica básicamente en el área administrativa, y no en el servicio que brinda de mano de

obra. Por lo que uno de sus problemas que a su vez es una de las causas principales es la deficiencia de un de Control Interno para mejorar el proceso de cobros a los clientes, específicamente a los más potenciales que son las compañías de seguro.

El problema principal con el que cuenta es la deficiencia en el proceso de cobranza en el centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, este problema es ocasionado por la deficiencia de un control interno para el manejo de las cuentas por cobrar a sus clientes, es decir, cuando un vehículo es reparado y entregado a la Compañía de seguro no se realiza la respectiva factura en el mismo día de su entrega, en sí, la recolección de la información no se la hace de una forma oportuna, provocando así el retraso de elaboración y cobro de las facturas.

Los Clientes más potenciales con los que cuenta el centro de enderezado y pintura AutoColor son las compañías de seguro, y la forma que estas realizan sus pagos varían entre los 30, 45 y 60 días por lo que el proceso de manejo de los documentos se lo debe hacer de una forma más eficiente, para así obtener una liquidez de manera más rápida.

El objetivo general planteado fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para mejorar el proceso de cobranza en el centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta; y los objetivos específicos fueron: Desarrollar un marco teórico que sirva de sustento al proceso investigativo, para el diseño de un sistema de Control Interno para mejorar el proceso de cobranza en el centro de enderezado y pintura AutoColor; realizar un diagnóstico del proceso de cobranza del taller AutoColor de la ciudad de Manta para

identificar las principales causas y consecuencias; desarrollar una propuesta que contribuya a la solución del problema en el proceso de cobranza.

La hipótesis general que se planteó fue: El retraso de elaboración y entrega de facturas al cliente incide significativamente en la deficiencia del proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor. De lo cual se pudieron plantear dos variables entre ellas la variable independiente, definida como: el retraso en la elaboración y entrega de facturas; y la variable dependiente definida como: deficiencia del proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor.

La metodología aplicada en este proyecto es la investigación de campo, es decir, se fue al lugar de los acontecimientos, esta observación permitió el contacto directo con el objetivo de estudio, a su vez el acopio de testimonios que permitieron confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

La modalidad bibliográfica permitió la recopilación de información relevante de las ciencias, teorías o informes técnicos que permitieron un mejor entendimiento del problema estudiado y de la propuesta que ayude a la solución del problema de centro de enderezado y pintura AutoColor.

La modalidad documental permitió la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentaron el estudio de los fenómenos y procesos, incluyendo el uso de instrumentos definidos según la fuente documentales que hacen referencia; acompañado del diseño no experimental, ya que se observaron y estudiaron los hechos acordes a la realidad, sin inducir resultados.

El desarrollo del presente trabajo de investigación es de vital importancia, ya que el principal objetivo es poder detectar las deficiencias con las que cuenta el centro de

enderezado y pintura AutoColor en el proceso de cobranza, y a su vez poder encontrar la solución de dichos problemas.

Se tuvo la factibilidad para el desarrollo del presente trabajo de investigación, ya que se contó con los recursos disponibles, entre ellos el Talento Humano como el estudiante investigador, el docente tutor, y la colaboración de los representantes de la empresa; así mismo, se contó con los recursos materiales y económicos, para cubrir toda la logística necesaria, y el factor tiempo que siempre estuvo disponible para la realización de esta investigación.

El presente proyecto de investigación está conformado por tres capítulos: El CAPITULO I contiene el Marco Teórico, en el cual se encuentra toda la fundamentación teórica necesaria que sirven de conocimiento para la elaboración del sistema de control interno de procesos que se quiere implementar; el CAPITULO II presenta el diagnóstico del objeto o estudio de campo, también se presenta la empresa donde se desarrolló la investigación, presentación del problema en estudio, descripción del procedimiento metodológico de la investigación, presentación y análisis de resultado obtenidos de la misma, incluyendo sus respectivas conclusiones y recomendaciones; el CAPITULO III presenta el análisis del deber ser del objeto o diseño de la propuesta, en este se colocará los antecedentes de la propuesta, objetivo de presentar la propuesta, justificación, fundamentación, metodología plan de acción, administración, y sus respectivas conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos..

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Uno de los inconvenientes más frecuentes en el taller automotriz, es el escaso lineamiento y aplicación de control interno para el manejo eficaz de la administración.

El centro de enderezado y pintura AutoColor brinda el servicio de enderezado, templado, mecánica, empaste y pintura de los vehículos. posee equipos italianos instalados para el pintado al horno, lo que permite mejorar la calidad con que se trabaja, esto ha hecho que la mayoría de las compañías de seguro que operan en la ciudad, envíen sus vehículos a reparar a este taller, cuando ocurre algún siniestro o daño de los mismos.

1.2. Bases teóricas

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación, se ha procedido a tomar los diferentes conceptos vertidos por diversos autores, quienes han servido como guía para la elaboración del presente trabajo investigativo.

➤ Arias, Fidias (2006). Concepto de investigación:

La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de

nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuestas de tales interrogantes.

1.2.1. El proceso administrativo

Según Rodríguez (2006) en su libro introducción a la Administración, nos describe el proceso administrativo de la siguiente manera.

“Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se hace efectiva la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral”
Joaquín: Administración I, THONSON, Brasil, (2006).

Básicamente el proceso administrativo se encarga de algunos aspectos tales como, la planificación, mantener un orden dentro de la empresa, tomando en cuenta la dirección y el control de la misma.

1.2.2. Las cuentas por cobrar.

(Carlos Meza Vargas 2007) define la cuenta por cobrar de la siguiente manera.

“las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa.” Carlos Meza: Contabilidad análisis de cuentas, 2007.

Las cuentas por cobrar y su respectiva gestión de cobro es un proceso formal en el cual se transmite el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio, esto incluye los documentos tales como.

- Facturas
- Pagares
- Otros títulos valores

La definición que le da el siguiente autor es: Colmes (1999) lo define como “La cantidad que los clientes deben al negocio. Las cuentas por cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no es inmediato”. (p.23).

Debemos advertir que las cuentas por cobrar están controladas por una cuenta mayor, de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyos vencimientos sean mayores que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos es de doce meses. En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante, aun cuando su vencimiento sea mayor a doce meses, siempre y cuando

no sobrepase ese ciclo normal de operaciones en cuyo caso deben ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo.

1.2.3. Concepto de Política de cobranza

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

Lester Bittel (1992) en relación a las políticas de cuentas por cobrar establece que:

Es necesario realizar cierto esfuerzo para lograr el cobro de una cuenta que permanezca impagada con posterioridad a la fecha de vencimiento de la misma. La persona que debe entrar en contacto con el cliente dependerá de la política de la organización. Tal vez sea deseable que el contacto se establezca entre los agentes de ventas y compras de las respectivas empresas, aunque quizás resulte más eficaz que el departamento de gestión de créditos efectúe el seguimiento. Conjuntamente con el departamento de cuentas a pagar del cliente.

El cobro por teléfono puede ser eficaz. El cobrador debería estar bien preparado por adelantado y el enfoque debería ser enérgicamente diplomático. El objetivo es alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago. Si el pago no se recibe cuando se ha prometido, debe efectuarse un seguimiento inmediato.

El cobro por parte debe incluir una secuencia de seguimiento. Las cartas de tipo formulario pueden resultar eficaces; son fundamentales cuando las cantidades en

cuestión son pequeñas, como en el caso de las cuentas adeudadas por minoristas. En cualquier caso, la carta debería especificar la cantidad debida, la fecha de vencimiento y exigir su pago.

1.2.4. Sistema de Control Interno

(LYBRAND, 2000) en el nuevo concepto del Control Interno consideran que:

“El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos” LYBRAND, COOPERS: Los nuevos conceptos del control interno, Días de Santos, 2000

Es claro el concepto que se tiene acerca del Control Interno ya que tanto directivos como los empleados forman parte fundamental del mismo, llevando a cabo políticas y procedimientos de acuerdo a su actividad y con la finalidad de cumplir los objetivos de la empresa.

A continuación, la definición de los procedimientos contables por parte T. Charles, Horngren Walter T. Harrison, Jr. (2007).

“Los procedimientos contables representan las directrices específicas que los propietarios de negocios y los empleados siguen para la preparación de la

información contable” T. Charles, Horngren Walter T. Harrison, Jr. (2007).
Contabilidad y procedimientos del control interno. p.1

Los procedimientos contables no son más que la secuencia de los registros de los mismos, es decir el centro de enderezado y pintura AutoColor debe llevar un mejor control en cuanto al cobro de facturas, este se lo puede dar con el diseño de Control Interno para el proceso de lo ya mencionado.

A medida que va creciendo una empresa debe establecer normas, políticas y procedimientos sobre cómo llevar a cabo la realización del trabajo por parte de los empleados.

Según HORNGREN, CHARLES T (2007, p. 379) Una responsabilidad fundamental de un administrador de empresas es controlar las operaciones. Los propietarios fijan las metas, contratan a los gerentes para que dirijan las acciones y reclutan a empleados para que lleven a cabo los planes del negocio. El control interno es el plan organizacional y todas las medidas correlativas diseñadas para:

- 1) **Salvaguardar los activos.** Una compañía debe proteger sus activos; de lo contrario, estaría derrochando sus recursos. Si se deja de cuidar el efectivo, el más líquido de los activos, éste se agotará rápidamente.

Este punto es muy importante ya que los activos de la empresa son la herramienta principal de trabajo, por ende, se deben salvaguardar cada uno de ellos, tanto los activos fijos y los activos financieros.

- 2) **Motivar a los empleados para que sigan las políticas de la compañía.** En una organización, todo mundo necesita trabajar hacia las mismas metas. Con el hermano de Sheena, Andrew, operando una parte de Smart Touch Learning es importante que la empresa identifique las políticas que ayuden a alcanzar las metas de la compañía. Estas políticas también son importantes para la empresa, de tal modo que todos los clientes sean tratados de una forma similar, y de que los resultados se midan con eficacia.

La motivación es importante en todas las áreas de una empresa, los empleados con un buen trato por parte de los directivos se sienten motivados y por ende van a tener un mejor rendimiento en sus actividades.

- 3) **Promover la eficiencia operativa. Las empresas no pueden darse el gusto de desperdiciar recursos.** Sheena y Andrew trabajan duramente buscando ventas para Smart Touch y no quieren desperdiciar ninguno de los beneficios. Si Smart Touch puede comprar un DVD de capacitación específico en \$3, ¿por qué pagar \$4? Se deben reducir los gastos para aumentar las utilidades de la empresa.

La eficiencia operativa tiene como misión ayudar al desarrollo de las metas de la empresa, por ende, se debe buscar estrategias para gastar menos y fortalecer la calidad del bien o servicio que se ofrece.

- 4) **Asegurar registros contables exactos y confiables.** La existencia de buenos registros resulta esencial. Sin registros confiables, los administradores no sabrían qué parte de la empresa es rentable y cuál necesita mejoría. Smart Touch podría

estar perdiendo dinero en cada DVD vendido sin darse cuenta de ello —a menos de que mantenga buenos registros para el costo de sus productos.

Esto se logrará mediante el control interno es decir si se registran los procesos de facturación en forma cronológica, habrá un orden y por ende se evitarán obviar algunos registros, por lo que alcanzaría la confiabilidad y exactitud de lo mencionado.

1.2.5. Componentes del Control Interno

En el siguiente resumen (PÉREZ, 2007) nos detalla que el control interno se basa en cinco componentes entre sí:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o monitoreo.

1.2.5.1. Ambiente del control

Marca las pautas del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Los factores del entorno del control influyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad. (PÉREZ, 2007).

Específicamente aquí interviene la alta gerencia a su vez los valores institucionales, el talento humano, estructura organizacional etc.

1.2.5.2. Evaluación de los riesgos

Son diversos riesgos externos e internos que enfrenta la empresa, por lo cual deben ser evaluados para identificación y el análisis de los objetivos a los distintos niveles, para la consecución de los objetivos y sirve como base para determinar cómo se va a gestionar los riesgos (PÉREZ, 2007).

Engloba las consecuencias que se podrían dar en los riesgos internos y externos de la empresa, por ejemplo, un factor interno de riesgo sería la alteración en los ingresos de la empresa, ya que se busca la razonabilidad de los estados financieros y esto se lo lograra mediante un registro cronológico de las cuentas.

1.2.5.3. Actividades del control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad (PÉREZ, 2007).

Esta nos permite detectar errores en caso de darse mediante las conciliaciones, autorizaciones, verificaciones etc.

1.2.5.4. Información y comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada uno de los empleados con sus responsabilidades, Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada (PÉREZ, 2007).

Se debe identificar y a su vez comunicar de forma oportuna las obligaciones que tienen cada uno de los empleados para que estos cumplan a cabalidad con dichas obligaciones.

1.2.5.5. Supervisión o monitoreo

Los sistemas de control interno requieren de supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o combinaciones de ambas cosas (PÉREZ, 2007).

Se debe hacer revisiones periódicas del sistema de Control Interno para saber si estas se están cumpliendo.

1.3. Definición de términos.

Ciencias Contables: Se la puede definir como “la ciencia que estudia leyes del equilibrio patrimonial producido por los actos administrativos”.

Contabilidad: Es una ciencia aplicada de carácter social y de naturaleza económica que proporciona información financiera del ente económico para luego ser clasificadas,

presentadas e interpretadas con el propósito de ser empleados para controlar los recursos y tomar medidas oportunas para evitar una situación que ponga en peligro su supervivencia.

La Contabilidad es un Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa o entidad.

Eficacia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Eficiencia: Generalmente, la eficiencia en la contabilidad se refiere a la utilización de determinados índices y mediciones diseñadas para evaluar la eficacia de una empresa o firma específica. Los índices de eficiencia se utilizan para evaluar la situación financiera de una empresa sobre la base de la forma en que esta gestiona sus activos. También se refiere a la manera en que una empresa se ocupa de sus pasivos.

Efectividad: La efectividad engloba a las dos anteriores. Es decir, ser efectivo implica ser eficaz y eficiente al mismo tiempo, y tratar de optimizar los recursos.

Misión: En el ámbito empresarial la misión hace referencia a los objetivos de una empresa, sus actividades y la manera en que funciona la misma.

Visión: La visión depende de la situación presente, de las posibilidades materiales presentes y futuras tal y como las perciba la organización, de los eventos inesperados que puedan ocurrir y de la propia misión que ya se haya planteado.

Planificación: la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.

Planeamiento: planeamiento implica la elaboración de un plan que nos permitirá llegar a la concreción de un fin propuesto.

Medios: Conjunto de instrumentos, dinero y bienes necesarios para un fin determinado.

Dirección: La ejecución de las políticas trazadas, de las estrategias formuladas y de las reglas establecidas, definen el término dirección. Le corresponde la armonización de las personas y los recursos para lograr el cumplimiento de los objetivos, influyendo en los clientes internos y externos para lograr los resultados, dinamizando la fuerza potencial y asegurando la cooperación requerida.

Control: El control es un medio que sirve de soporte para recolectar, ordenar, clasificar y registrar la información que se requiere para evaluar todos los sistemas incluidos el mismo control.

Termino de Maro legal: La contabilidad para ser considerada como una disciplina formal, debe estar sustentada en normas y leyes que establezcan una información homogénea y fundamentada, para que dicha información pueda brindar confiabilidad en el momento de presentar los estados financieros.

1.4. Marco legal

El presente trabajo de Investigación de proyecto es totalmente viable ya que cuenta con el criterio que lo sustenta.

Norma Internacional de Contabilidad 18 Ingresos de Actividades Ordinarias

El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de ingresos provenientes de ciertos tipos de transacciones y eventos.

La principal preocupación en la contabilización de ingresos, es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la empresa y estos beneficios pueden ser medidos confiablemente. Esta norma identifica las circunstancias en las cuales estos criterios serán reunidos, para que los ingresos sean reconocidos.

Constitución Política de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, del 20 de octubre del 2008. En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo Cuarto, Soberanía económica, Sección Primera, Sistema económico y política económica.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO DEL OBJETIVO DE ESTUDIO

2.1. Antecedentes del taller.

El centro de enderezado y pintura AutoColor lleva casi 9 años de trayectoria ya que inició su actividad en septiembre de 2007, el servicio que este brinda es de enderezado, templado, empaste y pintura a los vehículos.

El Ing. Leonardo Mendoza Vera es el gerente y único propietario del centro de enderezado y pintura AutoColor.

2.2. Datos Generales.

Nombre del taller: Centro de enderezado y pintura AutoColor.

Dirección: Barrio Altagracia diagonal al Estadio Elegolé de la ciudad de Manta.

Propietario: Ing. Leonardo Mendoza Vera.

DIRECTORIO

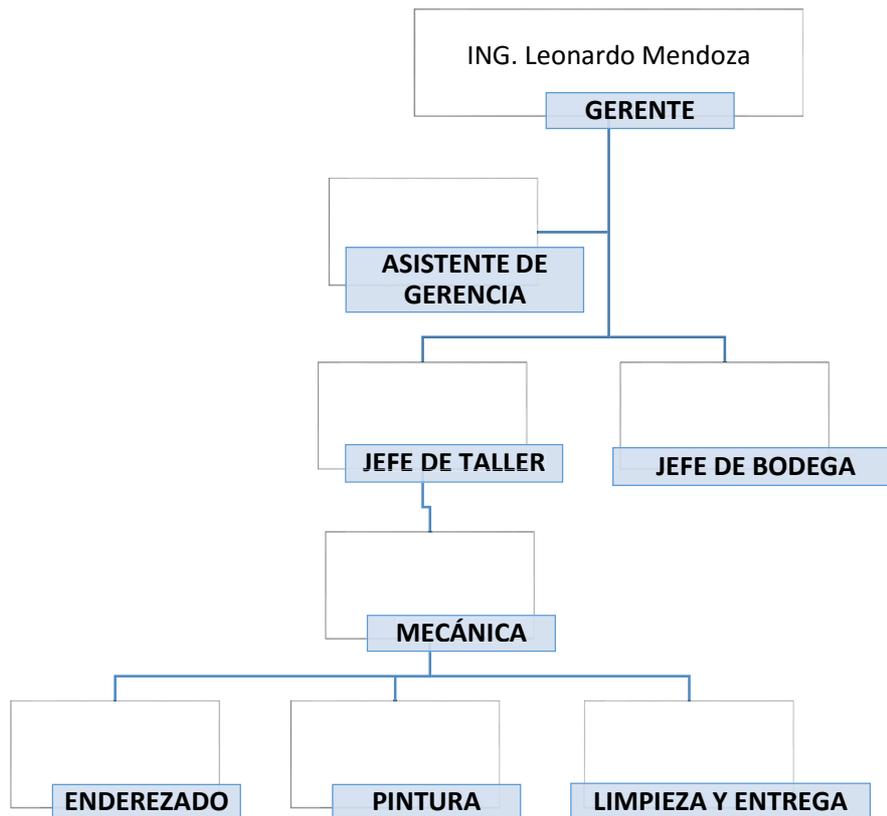
Gerente: Ing. Leonardo Mendoza Vera.

2.3. Estructura Organizacional

El centro de Enderezado y pintura AutoColor no cuenta con Misión, Visión, Valor Corporativo.

En la siguiente ilustración se puede observar cómo está estructurado el Centro de enderezado y pintura AutoColor, describiendo las funciones que cumplen cada uno de sus elementos.

2.3.1. ORGANIGRAMA



Elaborado por: Cedeño Cantos Raquel

2.3.2. Actividades Funcionales:

GERENTE:

Es el representante del Centro de Enderezado y pintura AutoColor, administra y controla las actividades de ingresos y egresos que se generan en el taller, supervisa el

correcto funcionamiento del mismo en coordinación con la Asistente de Gerencia, conformando así el equipo de planta.

ASISTENTE DE GERENCIA:

Es la encargada de:

- Atender al cliente
- Recibe y realiza llamada correspondiente a las actividades del taller
- Brinda atención personalizada y mediante cualquier método tecnológico a las inquietudes de los clientes
- Elabora todos los documentos correspondientes. tales como (hoja de ingreso de vehículo, proformas, facturas, orden de entrega de Vehículos, entre otras).
- Controla y hace entrega de los oficios a los clientes vía correo electrónico o físico.

JEFE DE TALLER:

Es la persona responsable de:

- Realizar la respectiva autorización de la reparación de algún vehículo dentro del taller.
- Supervisa directamente el trabajo que el personal encargado de reparar el vehículo está realizando.
- Controla el tiempo de cada jornada, respecto al Vehículo con su trabajo en marcha.
- Se encarga de controlar los materiales, equipos y herramientas que se necesitan para la realización de la reparación de los vehículos.

- Solicita los repuestos requeridos para la reparación de los Vehículos.

JEFE DE BODEGA:

Este se encarga de coordinar con el jefe de taller sobre las cantidades de materiales y repuestos que se necesitan para la reparación de los vehículos.

Es quien recibe los repuestos enviados por los proveedores y a su vez hace la entrega respectiva solicitada dentro del taller, para las diferentes actividades ya sean estos los repuestos, insumos, etc.

MECÁNICO:

El mecánico automotriz debe estar altamente capacitado en la reparación de motores a diésel o gasolina, en la reparación de vehículos en general. Con experiencia de años de trabajo en el mercado automotriz, siendo una persona analítica, y crítico en el servicio que este brinda encargándose de:

Mantenimiento y reparación de vehículos automotores:

- Reparación mecánica.
- Reparación de sistemas de inyección eléctricos.
- Reparación de carrocerías.

Instalación de partes de vehículos automotores:

- parabrisas, ventanas, asientos y tapicerías. incluye el tratamiento anti óxido, la instalación de partes, piezas y accesorios que no se realiza como parte del proceso de fabricación (parlantes, radios, alarmas, etcétera).

ENDEREZADO:

En esta área se procede al estiramiento de carrocería, compactos y chasis, se procede además a la soldadura de punto, el objetivo básicamente es mantener los acabados del fabricante y no debilitar las láminas aceradas.

PINTURA:

Esta es el área que optimiza los procesos de pintado al horno, en donde primero se procede al lijado de superficies en seco, este sistema garantiza los años de trabajo que tiene el centro de enderezado y pintura AutoColor, ya que al contar con la cámara de pintura al horno instalada de tecnología italiana hace que el trabajo realizado sea completamente optimo y sin impurezas.

LIMPIEZA Y ENTREGA:

Este es el último proceso que se lleva a cabo, ya que se procede a limpiar el vehículo, tanto en la parte interior y exterior del mismo, para así hacer la respectiva entrega a su cliente.

Elaborado por: Cedeño Cantos Raquel

2.4. Problemática.

El "Centro de enderezado y pintura AutoColor" presenta problemas, su causa principal radica en el retraso de elaboración de facturas ya que por lo general no se la realizan el mismo día que se entrega el vehículo, esto para el caso de reparación de vehículos enviados por las Compañías de seguro, ya que a los clientes varios que son los menos potenciales si se les factura cuando se hace la respectiva entrega. Esto provoca la falta de liquidez inmediata en el taller.

2.5. Proceso del taller para clientes Varios y Aseguradoras:

- ❖ Ingresar formalmente el vehículo con la hoja de ingreso.
- ❖ Se realiza la proforma.
- ❖ Se envía la proforma al cliente.
- ❖ Aprobación de la proforma por parte del cliente.
- ❖ Se procede a la reparación del vehículo.
- ❖ Terminado el trabajo de reparación se pide orden de salida del vehículo para las Aseguradoras.
- ❖ Y último paso se procede a la facturación.

2.6. Objetivos del diagnóstico.

2.6.1. Objetivo general.

Diseñar un proceso de sistema de Control Interno para mejorar el proceso de cobranza en el centro de enderezado y pintura AutoColor de la Ciudad de Manta.

2.6.2. Objetivos Específicos.

1. Realizar un diagnóstico del proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta para identificar las principales causas y consecuencias.
2. Desarrollar una propuesta que contribuya a la solución del problema en el proceso de cobranza.

2.7. Hipótesis.

2.7.1. Hipótesis.

El retraso de elaboración y entrega de facturas al cliente incide significativamente en la deficiencia del proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor.

2.8. Marco metodológico.

Para el presente trabajo de investigación se procedió a realizar levantamiento de información en el centro de enderezado y pintura AutoColor, mediante entrevistas al personal administrativo conformado por el Gerente y su Asistente, quienes detallaron el proceso que se lleva cabo en el mismo, por lo que se evidenció que el proceso que cuenta con deficiencias es el de cobranza.

En el presente proyecto de investigación el aspecto metodológico principal fue la investigación de campo, ya que mediante esta se puede evidenciar los inconvenientes y necesidades que surgen en el área administrativa del taller.

2.8.1. Métodos de Investigación.

- **Exploratoria.** - Esta nos ayudó a reconocer las variables de interés investigativo, para sondear el problema planteado, y para estructurar el temario de investigación del presente proyecto.
- **Descriptiva.** – El aporte principal de este método investigativo fue para clasificar elementos y estructura, es decir se encargó de describir y medir con la mayor precisión posible el mismo, tomando en cuenta espacio, tiempo, también tuvo como técnicas de recolección de información primaria la utilización de la entrevista y la observación de campo.

2.9. Matriz DAFO o FODA.

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Deficiente proceso de control. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Predisposición de la organización a realizar cambios para mejorar los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Desconocimiento del área Administrativa para el manejo oportuno de los documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aceptación por parte de los clientes.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Pésimo sistema de cobranza. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Responsabilidad en la entrega de los vehículos reparados.

FACTORES EXTERNOS	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ○ Demora de los repuestos importados. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reconocimiento a nivel de la provincia.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Escasos proveedores por situación actual de la provincia. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar alianzas estratégicas con las Aseguradoras.
<ul style="list-style-type: none"> ○ Las concesionarias que hay en el mercado con sus propios talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ En la Ciudad de Manta no hay suficientes talleres con cámara de pintura al horno.

Elaborado por: Cedeño Cantos Raquel

2.10. Análisis de puntos críticos.

En el presente proyecto de investigación se procedió a la realización de una entrevista a los principales directivos o cúpula administrativa del Centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta en la cual se pudo evidenciar que existe una deficiencia en el proceso de cobranza.

2.11. Aplicación de entrevistas.

Entrevista realizada al personal administrativo del Centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta.

ENTREVISTADO 1

Nombre: Mendoza Vera Leonardo F.

Profesión: Ing. Mecánico

Cargo: Gerente-AutoColor

Edad: 43

Domicilio: Calle 11 Av. 20

PREGUNTA 1: ¿Elaboran proforma cuando un vehículo ingresa al taller?

Respuesta: Si se les elaboran proformas a todos los vehículos ya sean estos de las Aseguradoras o de clientes varios, ya que al realizar esta proforma se detallarán los repuestos o arreglos necesarios para el vehículo y así dar un valor por el servicio que se brinde.

Análisis de la respuesta: Se pudo evidenciar que efectivamente les realizan proforma a los vehículos para saber cuánto es el costo para la reparación y luego el cliente puede aceptar o no dicho valor.

PREGUNTA 2: ¿hay una sola persona encargada de elaborar las proformas?

Respuesta: Aun no se cuenta con una sola persona para realizar las proformas ya que la realiza el jefe de taller o en su defecto yo, porque somos quienes tenemos más experiencia en esto, claro está que, si se necesita una sola persona para lo mencionado, porque se les realizaría el mismo día que ingresara el vehículo.

Análisis de la respuesta: Claramente se puede observar que se debería contar con una sola persona encargada de elaborar las proformas, ya que si el Gerente o el Jefe de taller están realizando otras labores el vehículo se queda por días sin realizar el análisis de los repuestos que se necesitan para su reparación por lo que esto provoca el retraso de su facturación, factor que debe ser muy tomado en cuenta ya que este estaría ocupando un espacio logístico dentro de las instalaciones del taller por lo que se debería agilizar el trámite para su respectiva reparación.

PREGUNTA 3: ¿Cómo califica usted el proceso que se lleva para el ingreso de los vehículos en el taller?

Respuesta:

Regular

Bueno

Malo

Análisis de la respuesta: El Gerente califica de Bueno el proceso de ingreso del vehículo ya que en eso no hay inconveniente, porque el problema básicamente radica en que pueda llegar a tener muchos días ingresado el mismo sin ser tomado en cuenta para la realización de la proforma, la cual debería ser efectuada al momento de registrar el respectivo ingreso del vehículo.

PREGUNTA 4: ¿Cuándo un vehículo ingresa al taller en cuanto tiempo se realiza la proforma?

Respuesta:

Inmediatamente

Al siguiente día

Cuando sea necesario

Análisis de la respuesta: Se realizó esta pregunta con el fin de saber en cuanto tiempo elaboran las proformas luego de que el vehículo ha tenido el ingreso respectivo en el taller, ya que por lo general no se las realiza al momento de su ingreso.

PREGUNTA 5: ¿existen políticas dentro del taller que establezcan plazos para la elaboración de las proformas?

Respuesta: No aun no contamos con ese tipo de normas ya que no somos una empresa grande.

Análisis de la respuesta: El Gerente claramente indicó que no cuentan con políticas, por lo que se puede observar el desconocimiento del mismo acerca de los manuales de control interno con los que debe contar una empresa.

PREGUNTA 6: ¿Al haber finalizado las proformas en cuanto tiempo se le hace llegar al cliente?

Respuesta: Cuando se termina de elaborar la proforma ya sea por el jefe de taller o por mí, procedemos a darle el borrador a la asistente y ella se encarga de enviar al correo del cliente o se la imprime para que esta sea retirada por el mismo.

Análisis de la respuesta: Es claramente visible que la única persona encargada de enviar las proformas a los clientes es la Asistente de Gerencia.

ENTREVISTADO 2

Nombre: Eleana Cañarte

Profesión: 4 Semestre de abogacía

Cargo: Asistente de Gerencia-AutoColor

Edad: 31

Domicilio: Altagracia

PREGUNTA 1: ¿Se lleva un control de las facturas mediante un registro contable?

Respuesta: No contamos con un sistema contable, solo realizamos el registro mediante un esquema en Excel detallando la factura y el cliente.

Análisis de la respuesta: Se debería mejorar el proceso de ingreso de los registros contables para tener un mayor control de los ingresos y egresos del taller.

PREGUNTA 2: ¿Se lleva un control de las retenciones mediante registro contable?

Respuesta: No estas también se las pasa a una hoja de Excel.

Análisis de la respuesta: Se hizo esta pregunta con el fin de saber si realizan registros de las retenciones y que tan capacitados están en el manejo de las mismas.

PREGUNTA 3: ¿Cómo califica usted el proceso que se lleva para el cobro de las facturas?

Respuesta: Yo considero que bueno porque se cumple con todas las especificaciones dadas por el Gerente, claro está que aún hay que mejorar algunas cosas pero que no dependen de mí.

Análisis de la respuesta: Claramente se evidencia que la administración está de acuerdo con el proceso que lleva hasta ahora, ya que son disposiciones dadas por el Gerente y están básicamente desde el inicio de las actividades económicas del taller.

PREGUNTA 4: ¿Mediante qué sistema realizan el cobro de facturas?

Respuesta: Realizamos el cobro de factura en diferentes formas ya que a los clientes varios se le entrega físicamente la factura, a las compañías de seguro primero se les envía escaneadas al correo y luego el Gerente las lleva hasta la aseguradora.

Análisis de la respuesta: Se puede observar que el Gerente es quien se encarga de llevar las facturas a las aseguradoras por lo que no cuentan con un mensajero para esta respectiva tarea.

PREGUNTA 5: ¿Existen una sola persona encargada de la elaboración de las facturas?

Respuesta: Si por lo general quien se encarga soy yo, ya que en caso extremo o por calamidad se encargaría el Gerente, pero ese trabajo es netamente responsabilidad mía.

Análisis de la respuesta: Tal como lo detalla la asistente ella es la única responsable de llenar el detalle de las facturas.

PREGUNTA 6: ¿Se hace un seguimiento de las facturas pendiente de cobro?

Respuesta: Por lo general realizamos llamadas y enviamos correos para el cobro de alguna factura que no hayan cancelado aún, esto específicamente para las aseguradoras, porque los clientes varios cancelan al momento que se llevan el vehículo o de la forma que arreglen con el Gerente.

Análisis de la respuesta: Es evidente que necesitan un esquema para el respectivo cobro de las facturas, ya que así se les hará más fácil revisar que factura esta próxima a ser cobrada y poder realizar las respectivas llamadas con anterioridad a realizar el cobro, esto sin causar malestar al cliente.

Entrevista a un experto

Nombre: Jiménez Hidalgo José

Profesión: Ing. En contabilidad y auditoría

Cargo actual: Contador

Correo electrónico: alfredjimezh@hotmail.com

PREGUNTA 1: ¿Por qué cree usted que se dan las fallas con el proceso de cobranza?

Al momento de hablar del proceso de cobranzas, debemos estar conscientes que es parte del activo de una empresa y que debe realizarse siempre todos los esfuerzos por realizar dicho cobro, ya que de eso depende la situación financiera de la empresa.

- Las fallas se dan en muchas circunstancias por la falta de ejecución de políticas de control interno.
- Se dan también, por que no se llevan los registros ordenados y minucioso de la cartera de los clientes.
- Además, se dan por que los empleados al momento de realizar el cobro deben tener tino, para cobrar dichos valores.

PREGUNTA 2: ¿Cómo mejoraría los procesos de cobranza en una pequeña empresa?

1. Implementando un control interno.
2. Realizar estudio de clientes.

PREGUNTA 3: ¿Sabe que es un sistema de control y para qué sirve?

Claro, el control interno es el sistema que una empresa realiza para mejorar su situación real, llevar un orden de procesos a corto y a largo plazo, mejorando así el rendimiento y actividad de la empresa donde se debe cumplir con la visión y misión institucional.

Entrevista a un experto

Nombre: Pincay Lucas Aura

Profesión: Ing. En contabilidad y auditoría

Cargo actual: Contadora

Correo electrónico: aury_189@hotmail.com

PREGUNTA 1: ¿Por qué cree usted que se dan las fallas con el proceso de cobranza?

En toda empresa ocurren problemas en sus diferentes procedimientos contables, lo importante es asumir dichos errores y poner en marcha estrategias que nos ayuden a disminuirlos, para el proceso de cobranza se debe ser muy cauteloso para realizar los cobros ya que tampoco queremos alejar los clientes, pero no por esto se va a dejar de presionar un poco para que no se atrasen en sus pagos, siendo siempre cordiales y cumpliendo con los fines de la empresa.

PREGUNTA 2: ¿Cómo mejoraría los procesos de cobranza en una pequeña empresa?

Esto se lograría con la implementación, o mejorando las políticas de control interno para el manejo de las cuentas.

PREGUNTA 3: ¿Sabe que es un sistema de control y para qué sirve?

Un sistema de control nos ayudaría a ver la realidad de la empresa esto mediante sus normas y procedimientos que deben llevarse a cabo dentro de la misma, toda empresa por pequeña que sea debe contar con un sistema de control, ya que esto facilitaría la detección de errores que se estén dando, ya que deben cumplirse a cabalidad como están establecidas y no como el empleado las quiera poner en práctica.

CONCLUSIONES

Habiendo finalizado con el diagnóstico de estudio del presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El taller no cuenta con una persona específica encargada de realizar las respectivas proformas a los vehículos que ingresan para su respectiva reparación.
2. Se pudo determinar que la empresa no cuenta con un sistema contable, ya que todos los registros económicos se los hace en un formato de Excel elaborado por ellos mismos.
3. Se diagnosticó además que la persona encargada de realizar el respectivo cobro de las facturas, no lleva un control de las fechas próximas de vencimiento de las facturas.
4. Se evidencio que no cuentan con un auxiliar por cada cliente, ya que lo hacen de manera general en una hoja de Excel.
5. No se han establecido políticas para el manejo del proceso de cobranza.
6. Se evidencio además que el centro de enderezado y pintura AutoColor cuenta con muchas debilidades en el departamento administrativo, específicamente en el de cobranza por lo que es importante elaborar estrategias que sirvan de aporte para mejorar dicho proceso, esto mediante la elaboración de una propuesta.

RECOMENDACIONES

Habiendo finalizado con el diagnóstico de estudio del presente trabajo de investigación se procedió a realizar las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda al directivo del taller contar con los servicios de una persona capacitada, para el proceso de elaboración de proformas a los vehículos para su pronta reparación.
2. Se recomienda elaborar las facturas al momento de la entrega del vehículo reparado.
3. Se recomienda implementar un sistema de control interno de acuerdo a las necesidades del taller, en cuanto al registro contable que se genera.
4. Mantener al día los registros de las cuentas por cobrar ya que esto facilitara la verificación de los saldos.
5. Elaborar un formato que permita ver el vencimiento próximo de las cuentas por cobrar.
6. Elaborar políticas para el proceso de cobranza.
7. Establecer controles respectivos para ingresos y gastos que permitan ver con eficacia los resultados de las mismas.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Problemática.

En el análisis realizado en el presente proyecto de investigación se ha detectado que existe Deficiencia en el proceso de cobranza en el centro de enderezado y pintura AutoColor de la Ciudad de Manta.

3.1.2. Alcance de la propuesta.

La presente propuesta está diseñada para que sea ejecutado en el proceso de cobranza del Centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, ya que contribuirá en el cumplimiento de funciones y obligaciones por parte del personal administrativo encargado de dicho proceso.

3.2. Nombre de la propuesta.

Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

3.3. Taller donde se va a aplicar la propuesta.

La empresa donde se va a diseñar, desarrollar e implementar la propuesta es el centro de enderezado y pintura “AutoColor”.

3.4. Ubicación sectorial y física.

El centro de enderezado y pintura AutoColor está ubicado en Altagracia, Diagonal al estadio Elegolé de la ciudad de Manta.



Fuente: Google Maps

3.5. Fecha de elaboración de la propuesta.

La presente propuesta fue presentada a los principales directivos del taller el 18 de agosto del 2016 teniendo una aceptación favorable, e interés de los mismos.

3.6. Antecedente de la propuesta.

Se realizó la investigación al centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, lo cual permitió el desarrollo de la presente propuesta y en la que se tomó como base la elaboración de un marco teórico que permitió entender las definiciones y teorías de temas relacionados con las variables, y con la realización del diagnóstico de objeto de estudio, se pudo establecer las principales causas que han originado el problema principal investigado, además se pudo entender la relación causal de las variable independiente y dependiente, donde se obtuvieron conclusiones y recomendación de la investigación, para luego poder realizar la formulación de la propuesta la misma que busca contribuir de manera significativa a la solución del problema.

La propuesta busca mejorar y optimizar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta mediante la utilización de procesos tecnificados.

NOMBRE DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE COBRANZA DEL CENTRO DE ENDEREZADO Y PINTURA AUTOCOLOR DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.

3.7. Objetivo General de la propuesta.

- Mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta.

3.8. Objetivos específicos de la propuesta.

- Realizar una guía de los procedimientos para la correcta aplicación de funciones del proceso de cobranza.
- Realizar un sistema de control interno para el proceso de cobranza.

3.9. Justificación.

El principal interés del presente trabajo investigativo es poder aportar con los conocimientos adquiridos en los años de estudios dentro de la carrera de Contabilidad y auditoría, de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y obtener mi título de Ingeniera.

El desarrollo del presente trabajo de investigación es de vital importancia, ya que el principal objetivo es poder detectar las deficiencias con las que cuenta el taller AutoColor en el proceso de cobranza, y a su vez poder encontrar la solución de dichos problemas.

Dentro de la misión y visión que toda empresa tiene para crecer y aumentar su rentabilidad es realizando el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad; por lo tanto, la aplicación de un sistema capaz de maximizar el rendimiento y mejorar la calidad del servicio que ofrece, influirá en el desarrollo del taller.

El presente trabajo investigativo es factible, Tomando en cuenta las necesidades de la empresa ratificando que se cuenta con los recursos humanos para recaudar información, de asesoría para guiar el presente proyecto de investigación, logístico, tiempo necesario para su ejecución y recursos económicos para solventar los gastos que este proyecto de investigación lo amerite.

3.10. Estudio de factibilidad de la propuesta.

Arias, (2006, p. 134), señala: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

3.10.1. Elaboración de un plan estratégico, para el Diseño de un sistema de Control Interno para mejorar el proceso de cobranza del Centro de Enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta.

Misión del plan estratégico:

Mejorar la gestión en el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta.

Visión del plan estratégico:

Lograr mantener un control mediante la propuesta planteada, en el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta.

Objetivos planteados en el plan estratégico:

- Definir el cargo de funciones de la persona encargada del proceso de cobranza.
- Análisis de las cuentas próximas a vencer.
- Elaborar un control de documentos para el manejo de cobranza.

Definir el cargo de funciones de la persona encargada del proceso de cobranza.

Se lo realiza con la finalidad de dar a conocer cuáles son las actividades que debe realizar la persona encargada de realizar el cobro de las facturas.

- A. Efectuar el seguimiento y realizar la gestión de cobranza a cada uno de los clientes.

- B. Supervisar la cartera de clientes tales como las Aseguradoras con sus respectivas formas de pago.
- C. Efectuar un análisis de las cuentas que tienen más de 45 días sin cobrar.
- D. Elaborar los registros de los ingresos, con sus respectivas disposiciones legales (IVA)
- E. Debe procurar que al llenar la factura cumpla con los requerimientos exigidos por el SRI.
- F. Debe efectuar un reporte semanal de las facturas próximas a cobrar.
- G. Se deben registrar en un libro auxiliar las facturas pendientes de cobro de los Clientes fijos tales como las Compañías de Seguro con sus respectivas fechas.
- H. Obligatoriamente debe emitir la factura para el cobro de servicio a cualquier cliente, así este no la requiera.

Análisis de las cuentas próximas a vencer.

A continuación, se muestra la gestión que debe seguir para realizar este procedimiento.

1. El encargado de la gestión de cobro debe llenar un formato de análisis de vencimiento de las facturas, el siguiente cuadro especificara los ítems.

ANÁLISIS DE LAS CUENTAS PRÓXIMAS A VENCER

CLIENTE:

DIRECCIÓN:

TELEFONO:

RUC-C.C:

REPRESENTANTE LEGAL:

NÚMERO DE FACTURA	CONCEPTO	FECHA	PLAZO: 30	PLAZO: 45	PLAZO: 60	DESCUENTO ESTRATÉGICO POR PRONTO PAGO

Elaborado por: Cedeño Cantos Raquel

Para llenar el formato anterior se deberá cumplir con las siguientes especificaciones:

- I. Cliente al cual se le está realizando el cobro.
- II. Domicilio del cliente o Empresa.
- III. Teléfono del cliente o Empresa.

- IV. Registro único de contribuyente, o cedula de ciudadanía.
- V. Representante legal de la Empresa con sus respectivos nombres y apellidos.
- VI. Numeración de la factura
- VII. Fecha del día, mes y año en el cual se elaboró la factura
- VIII. Fecha próxima a vencer la factura 30, 45 o 60 días
- IX. Descuentos por cancelar la factura antes de culminar los 30 días.

Elaborar un control de documentos para el manejo de cobranza.

Para el control de la documentación se procederá a realizarlo de la siguiente manera.

- I. Cada cliente tales como las Compañía de Seguro debe contar con una carpeta individual, y otra la cual se denomine clientes varios para mantener un orden, la cual contendrá lo siguiente.
 - Copias de facturas
 - Copia de cedula del cliente, o Ruc
 - Copias de orden de ingreso del vehículo
 - Copias de proforma
 - Copias de orden de reparación de vehículo
 - Análisis de vencimiento para las Compañías de Seguro
 - Soportes de los cheques, depósitos o transferencias bancarias
 - Documentar compromiso de pago con las aseguradoras.

CONCLUSIONES

- A. Se pudo evidenciar que todos los pagos que realizan los clientes de las Compañías de Seguros, son depositados a la cuenta Personal del Gerente propietario del taller. Lo que hace más tardío el proceso de verificación de los saldos al comprar el libro mayor con el libro auxiliar.
- B. En la actualidad la empresa cuenta con deficiencias en los procesos de cobranza por lo que se procedió a elaborar un sistema de Control Interno para el manejo de la misma.
- C. El presente proyecto de investigación se lo realizó con el único interés de aportar con los conocimientos adquiridos en los años de estudios y a su vez apoyar al mejor funcionamiento de la empresa.
- D. Con la ejecución del trabajo realizado, se busca lograr mejoras continuas en el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor.

RECOMENDACIONES

- A. Se recomienda implementar políticas de cobranza con su respectivo manual de procedimientos.
- B. Se recomienda al Gerente abrir una cuenta Bancaria donde los únicos valores que se vean reflejados sean relacionados al taller.
- C. Con la implementación del presente trabajo de investigación se aplicarán los procesos destinados a cobranza, lo que ayudara a alcanzar los objetivos que se plantea este departamento y así obtener mayor liquidez.
- D. Para un mejor manejo de las cuentas por cobrar se debe hacer la respectiva gestión en la adquisición de un sistema computarizado contable.
- E. Capacitar al personal administrativo para un mejor manejo de las cuentas.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Arias, Fidas (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5ª ed.) Caracas - Venezuela.
- Bittel, Lester y Ramsey, Jackson (1.992). Enciclopedia del Management I. Biblioteca Master Centrum. España.
- Carlos Meza: Contabilidad, análisis de cuentas, 2007
- Franklin F., Enrique Benjamín (2007). Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio. Pearson Educación, México
- Horngren, Charles T., Gary L., Sundem y William O. Stratton (2006). Contabilidad administrativa. Pearson Educación, México.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). Tutoría de la investigación científica. Ecuador: Diemerino.
- Herrera E., L., Medina F., A., & Naranjo L., G. (2004). Tutoría de la investigación científica. Quito: DIMERINO.
- PÉREZ, Manuel: Los cinco componentes del control interno, ESIC, España, 2007.
- T. Charles, Horngren Walter T. Harrison, Jr. (2007). Contabilidad y procedimientos del control interno.

ANEXOS

FOTOS DE LA ENTREVISTA





CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

P 1.- ¿Elaboran proforma cuando un vehículo ingresa al taller?

SI NO

P 2.- ¿hay una sola persona encargada de elaborar las proformas?

SI NO

P 3.- ¿Cómo califica ud el proceso que se lleva para el ingreso de los vehículos en el taller?

Regular
Bueno
Malo

P 4.- ¿Cuándo un vehículo ingresa al taller en cuanto tiempo se realiza la proforma?

Inmediatamente
Al siguiente día
Cuando sea necesario

P 5.- ¿existen políticas dentro del taller que establezcan plazos para la elaboración de las proformas?

SI NO

P 6.- ¿Al haber finalizado las proformas en cuanto tiempo se le hace llegar al cliente?

Inmediatamente
Al siguiente día
Cuando sea necesario

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO V.D

P 1.- ¿Se lleva un control de las facturas mediante un registro contable?

SI NO

P 2.- ¿Se lleva un control de las retenciones mediante registro contable?

SI NO

P 3.- ¿Cómo califica ud el proceso que se lleva para el cobro de las facturas?

Regular
Bueno
Malo

P 4.- ¿Mediante qué sistema realizan el cobro de facturas?

Físicamente
llamadas
Fax
Correo

P 5.- ¿Existen una sola persona encargada de la elaboración de las facturas?

SI NO

P 6.- ¿Se hace un seguimiento de las facturas pendiente de cobro?

SI NO

P 7.- ¿De qué forma se le hace llegar la factura al cliente?

Físicamente
Escaneo de facturas
Fax



Dirección: Diagonal a la entrada principal estadio Elegolé
RUC: 1305505412001
Telf: 292-8857

Manta, 6 de julio de 2016

Carta de autorización

Por medio de la presente, el **Ing. LEONARDO MENDOZA VERA** en calidad de propietario del centro de enderezado y pintura AutoColor, autoriza a la **Sra. Raquel Mariuxi Cedeño Cantos** egresada de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la carrera de Contabilidad y Auditoría, realizar el proyecto de investigación, cuyo tema es "**Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de manta, provincia de Manabí**".

Para lo cual la suscrita, puede hacer uso del presente documento para los fines que crea conveniente.

Ing. Leonardo Mendoza
AutoColor